

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION ESCUELA DE PSICOLOGIA

INFLUENCIA DE LA IDENTIFICACIÓN CON EL TRABAJO, LA PERCEPCIÓN DE APOYO ORGANIZACIONAL, LA ANTIGÜEDAD, EL SEXO, LA EDAD Y EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN SOBRE LA CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

Trabajo de Investigación presentado por: Daniel ELLENBERG ALARCON

y ...
Jennifer ROJAS TINOCO

a la

Escuela de Psicología

Como requisito parcial para obtener el titulo de

Licenciado en Psicología

Profesor Guía: Luisa Angelucci

Caracas, Junio de 2007

A mis padres, gracias por todo su apoyo y confianza durante toda la carrera siempre creyeron en mi a pesar de todos los inconvenientes.

A mi hermano Daniel por su apoyo aunque fuera lejano.

Mivi tu apoyo y comprensión fue invalorable, me ayudaste en todo momento a pesar de que te fastidiaba muchísimo. Gracias por todo, te adoro.

A la familia Páez por creer en mí y apoyarme.

A mi compañero de tesis porque su compañía hizo de este trabajo algo mas llevadero, tu apoyo fue incalculable y me encanto haber trabajo contigo durante este tiempo. Gracias por toda tu comprensión y paciencia.

Jennifer

A mi papá y a mi mamá por estar siempre presentes, darme apoyo incondicional y conversaciones excelentes. Sin ustedes no hubiese podido llegar hasta donde estoy

A Clementina por prestarme ayuda siempre en los momentos de mayor necesidad y los de no tanta necesidad. Tu apoyo siempre me ha impresionado

A Bianca por acompañarme con amor a lo largo de este tan importante e interesante camino, sin tu compañía no hubiese sido tan especial

A mis hermanas por haberme influenciado de manera tan positiva e interesante

A Lala por todas las mañanas, desayunos y búsquedas de papeles perdidos

A mis perros por brindarme siempre momentos de paz y diversión

A mi compañera de tesis, Jennifer por ser considerada en los momentos más difíciles sin pedir nada a cambio

A todos mis compañeros de clase, especialmente a Desireé, Maye, lara y Daniel por haber hecho del estudio casi algo divertido.

Daniel

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Psicología por todos sus aportes a nuestra formación como futuros psicólogos.

A todos nuestros profesores, ya que sin el aporte de ellos no pudiésemos haber logrado esto.

Al profesor Guillermo Yáber por su continuo apoyo, conocimiento y consejos durante la realización de este trabajo.

A la profesora Angelucci por su continuo apoyo de manera desinteresada.

A todos nuestros compañeros, ya que hicieron de este proyecto algo ameno y divertido.

Índice General

Dedicatorias	2
Agradecimientos	3
ndice General	4
ndice de Tablas	8
ndice de Gráficos	11
ndice de Figuras	13
. Introducción	15
I. Marco Teórico	18
Ciudadanía Organizacional	18
2. Identificación con el Trabajo	29
3. Apoyo Organizacional Percibido	35
II. Método	46
	46
2. Hipótesis	46
	47
4. Tipo y Diseño de Investigación	49
5. Población y Muestra	50
6. Instrumentos	51
6.1 Cuestionario de Ciudadanía Organizacional	51
6.2 Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido	54

6.3 Escala de Identificación con el Trabajo	55
6.4 Cuestionario de Datos de Identificación	56
7. Procedimiento	57
8. Consideraciones Éticas	58
IV. Análisis de Datos	59
Analisis Factorial	61
Análisis de los Coeficientes de Confiabilidad	67
Análisis de la Confiabilidad por factores	68
4. Análisis de los Estadísticos Descriptivos de las Variables	70
5. Análisis de los Estadísticos Descriptivos de los Factores	78
6. Análisis de los Coeficientes de Correlación	83
7. Análisis de los Coeficientes de Correlación por Factores	86
8. Análisis de los Coeficientes de Regresión de las variables	
propuestas en el diagrama de ruta inicial	88
9. Análisis de Regresión por Factores	94
V. Discusión de Resultados	103
VI. Conclusiones	113
VII. Limitaciones y Recomendaciones	115
VIII. Referencias Bibliograficas	117
IX. Anexos	
Anexo A: Escala de Ciudadanía Organizacional	
Anexo B: Escala de Apoyo Organizacional Percibido	
Anexo C: Escala de Identificación con el Trabajo	
Anexo D: Escala de Identificación con el Trabajo Traducida	
Anexo E: Instrumento Final	

MINOROTO A

and sole

HT ab mich

O RE LEGIS

pill to come

Onbown, I

ME STAND

nboulM III

017

11,5 14,5

1, P

2.19

a r

10

13

- Anexo F: Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido
- Anexo G: Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Identificación con el Trabajo
- Anexo H: Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Ciudadanía Organizacional
- Anexo I: Analisis factorial de la Escala de Ciudadanía Organizacional
- Anexo J: Analisis factorial de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido
- Anexo K: Analisis factorial de la Escala de Identificación con el Trabajo
- Anexo L: Matriz de correlaciones simples
- Anexo M: Matriz de correlaciones por factores
- Anexo N: Modelo de regresión para la Escala global de Ciudadanía Organizacional
- Anexo O: Modelo de regresión para la Escala global de Apoyo Organizacional Percibido
- Anexo P: Modelo de regresión para la Escala global de Identificación con el Trabajo
- Anexo Q: Modelo de regresión de la variable Antigüedad
- Anexo R: Modelo de regresión para la dimensión de Altruismo/ Complacencia de la Escala de Ciudadanía Organizacional
- Anexo S:Modelo de regresión para la dimensión de Deportivismo de la Escala de Ciudadanía Organizacional
- Anexo T: Modelo de regresión de la dimensión Satisfacción de las Necesidades Socio afectivas de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

- Anexo U: Modelo de regresión de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la organización de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido
- Anexo V: Modelo de regresión de la dimensión Identificación con el Trabajo

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la Escala de Ciudadanía Organizacional	52
Tabla 2. Distribución de la Escala de Ciudadanía Organizacional de Biaggini y Mendoza (2005)	53
Tabla 3. Cargas factoriales de la escala de ciudadanía organizacional	
Tabla 4. Cargas factoriales de la escala de apoyo organizacional	
percibido	
Tabla 5. Cargas factoriales de la escala de identificación con el trabajo	66
Tabla 6. Coeficientes Alpha de Cronbach para las escalas totales	67
Tabla 7. Descriptivos de las variables en estudio	70
Tabla 8. Descriptivos de los factores de la escala de ciudadanía organizacional	
Tabla 9. Descriptivos de los factores de la escala de apoyo organizacional percibido	
Tabla 10. Matriz de correlaciones entre las variables en estudio	83
Tabla 11: Matriz de correlaciones entre variables y factores	85
Tabla 12: Varianza explicada para la escala total de ciudadanía organizacional	
Uluanizacional in international internationa	OO

Tabla 13. Coeficientes B y su significancia para la escala total de ciudadanía organizacional	90
Tabla 14. Varianza explicada para la escala total de identificación con el trabajo	90
Tabla 15. Coeficientes B y su significancia para la escala total de identificación con el trabajo	
Tabla 16. Varianza explicada para la escala total de apoyo organizacional percibido	91
Tabla 17. Coeficientes B y su significancia para la escala total de apoyo organizacional percibido	
Tabla 18. Varianza explicada para la escala total de la variable antigüedad	
Tabla 19. Coeficientes B y su significancia para la variable antigüedad	
Tabla 20. Varianza explicada para altruismo/complacencia	93
Tabla 21. Coeficientes B y su significancia para altruismo/complacencia	95
Tabla 22. Varianza explicada para el deportivismo	96
Tabla 23 Coeficientes B v su significancia para el deportivismo	97

BING of Intent

O E skip P

TOTAL DO

Toda 3, Car

Tuola 42 C

FO R HEM T

Technia Ge

O Taker

D alesT

portin pro

DIE 072

Of no T

of Falsal

ST CESSOT

STATE OF CO.

Tabla 2	4. Vari	anza explicada	рага	la ide	entific	ación con el trat	oajo	****	97
Tabla 2	25. Coe	eficientes B y su	ı sigr	nifica	ncia p	para la identifica	ción cor	n el	
trabajo									98
Tabla 2	26. Var	ianza explicada	a par	a la	satisf	acción de las n	ecesida	des	
socio a	fectivas	S	* * * * * *					test	99
Tabla 2	27: Vari	anza explicada	para	la se	ensaci	ón de reconocir	niento		99
Tabla altruisr		Coeficientes				significancia	para	el 	99
Tabla 2	29. Coe	ficientes B y su	signi	ificar	ncia pa	ara el deportivis	mo		100

W ST HEST

Jest alont

Intelligence.

The days of

e beinging

Índice de Gráficos

Testa 24 Va

Facts 28 Co

- cinduu

V 25 POT

VIX BOAT

Grafico 1: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de ciudadanía organizacional.	63
Grafico 2: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de apoyo organizacional percibido	65
Grafico 3: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de identificación con el trabajo	66
Grafico 4: Distribución de los puntajes de Ciudadanía Organizacional	71
Grafico 5: Distribución de los puntajes de Apoyo Organizacional Percibido	
Grafico 6: Distribución de los puntajes de Identificación con el Trabajo	73
Grafico 7: Distribución de los puntajes de la variable Sexo	74
Grafico 8: Distribución de los puntajes de la variable Edad	75
Grafico 9: Distribución de los puntajes de la variable Nivel de Instrucción	
Grafico 10: Distribución de los puntajes de la variable Antigüedad	77
Grafico 11: Distribución de los puntajes del primer factor de la escala de ciudadanía organizacional	79

Grafico 12: Distribución de los puntajes del segundo factor de la escala	
de ciudadanía organizacional	80
Grafico 13. Distribución de los puntajes del primer factor de la escala de	
apoyo organizacional percibido	81
Grafico 14: Distribución de los puntajes del segundo factor de la escala	
de apoyo organizacional percibido	82

HIP POTENTIAL

Direction de la

Frica Zi

1 5 mm

DESCRIPTION

Mahuo

PED EXCE

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo estructural de la European Marketing Academy	31
Figura 2. Diagrama de Ruta Propuesto	46
Figura 3. Diagrama de ruta general obtenido con una p < 0.05	101
Figura 4. Diagrama de ruta por factores con una p < 0.05	102

RESUMEN

Se analizó la influencia directa e indirecta del género, el nivel de instrucción, la antigüedad, la edad, la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido sobre la ciudadanía organizacional a través de un análisis de ruta. El modelo propuesto incluyó el estudio de una muestra de 226 empleados (100 mujeres y 126 hombres) de una empresa productora de bienes de consumo masivo, provenientes de dos sedes ubicadas en ciudades diferentes (Caracas y Turmero), en Venezuela. Para la medición de las variables se empleó un cuestionario que incluyó los datos de identificación y las escalas de ciudadanía organizacional, apoyo organizacional percibido e identificación con el trabajo. El género, el mayor nivel de instrucción, la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido son variables que de acuerdo al modelo resultante, contribuyen a explicar la varianza observada en el puntaje de ciudadanía organizacional. Se encontró que la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido son importantes antecedentes de la ciudadanía organizacional, así mismo el ser mujer y tener mayor nivel de instrucción esta asociado con presentar mayor conductas de ciudadanía. De la misma manera, el apoyo organizacional y el sexo resultaron predictoras de la identificación con el trabajo. Por último, ninguna de las variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel de instrucción y antigüedad) contribuyeron a explicar la varianza del apoyo organizacional percibido. Estos resultados son de relevancia, ya que el aumento del apoyo organizacional percibido lleva a una mayor identificación con el trabajo y conductas de ciudadanía organizacional variables que están asociadas a la productividad y el desempeño organizacional.

Palabras clave: Ciudadanía organizacional, Identificación con el trabajo, Apoyo organizacional percibido

I. INTRODUCCIÓN

El interés de los especialistas del comportamiento organizacional se ha enfocado en comprender y modificar las actitudes de los empleados hacia el trabajo con el fin de lograr cambios en los resultados de la organización tales como ausentismo, rotación y productividad. Con este propósito, el presente estudio se enfocará en determinar la influencia del apoyo organizacional percibido y la identificación con el trabajo sobre la ciudadanía organizacional.

Este estudio se enmarca en un área que se conoce como psicología industrial/organizacional, la cual aplica los principios de la psicología para comprender, explicar y modificar los comportamientos de las personas en el ámbito laboral (Muchinsky, 2002).

En relación con los comportamientos extra rol, recientes investigaciones se han enfocado en la identificación con el trabajo y la ciudadanía organizacional, entendiendo esta última como una actitud laboral que produce conductas extra rol, es decir, que están más allá de lo prescrito por el trabajo y no directa o explícitamente reconocida por el sistema de recompensas formal (Organ, 1988).

De acuerdo con lo planteado Lassk, Marshall y Moncrief (2005) han encontrado que la identificación con el trabajo además de ser un predictor del desempeño laboral también se relaciona con las conductas que están mas allá de lo prescrito por el cargo, es decir, los empleados que muestran una mayor identificación con su trabajo presentan mayores conductas de ciudadanía organizacional.

Por otro lado, O'Driscoll y Randall (1999) reportan que el apoyo percibido por los empleados por parte de la organización está fuertemente asociado con niveles mas elevados de identificación con el trabajo y compromiso por parte del empleado con la organización. Llevando esto a un aumento de las conductas prosociales hacia la organización.

A pesar de esto, McCook (2002) indica que el apoyo organizacional no fue un buen predictor de la ciudadanía organizacional cuando se consideran variables mediadoras como pueden ser la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la identificación con el trabajo.

La teoría del intercambio social explica en alguna medida la relación entre las actitudes laborales y los comportamientos de los empleados en la organización. Esta teoría propone que los individuos se sienten obligados a retribuir de alguna manera el trato y el apoyo que perciben por parte de la organización, de este modo los empleados que reconozcan este apoyo positivo tenderán a presentar actitudes más favorables hacia la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002).

En otras palabras, los empleados que perciban mas apoyo organizacional tenderán a mostrar una mayor identificación con el trabajo, y más comportamientos característicos de la ciudadanía organizacional con el propósito de retribuir el apoyo que la organización les ha brindado (McCook, 2002; y Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch, 1997).

En relación con las variables sociodemográficas, Schappe (1998) encontró que ni la edad ni el sexo estaban correlacionados de manera significativa con la ciudadanía organizacional. Además, encontró que la antigüedad si se asocia con la ciudadanía pero de manera negativa, lo que indica que los empleados con más años en la organización son los que se implican menos en comportamientos que van más allá de su cargo.

Sin embargo, se ha encontrado que a mayor antigüedad en la organización mayor percepción de apoyo. Las mujeres son las que perciben mayor apoyo de las organizaciones, reportan mayor identificación con el trabajo y presentan mayor implicación en conductas de ciudadanía organizacional (Rhoades y Eisenberger, 2002).

La importancia de la ciudadanía organizacional se relaciona con sus efectos en la productividad y el desempeño. La ciudadanía promueve la eficacia y la eficiencia del funcionamiento de la organización, mantiene los aspectos sociales y provee la flexibilidad necesaria para trabajar bajo contingencias inesperadas (Tang e Ibrahim, 1998).

Dada la importancia de la ciudadanía organizacional, el presente estudio se enfocará en determinar la influencia del apoyo organizacional percibido, la identificación con el trabajo, el sexo, la edad, el nivel de instrucción y la antigüedad en la ciudadanía organizacional y las relaciones que existen entre estas variables.

Con el presente estudio se busca aportar información que contribuya con la comprensión de distintas actitudes laborales y variables sociodemográficas asociados a la ciudadanía organizacional, lo cual puede servir para el trabajo de la productividad y el desempeño en las organizaciones.

Las limitaciones en esta área de investigación se han centrado en que todos los resultados se basan en auto reportes, por lo tanto toda interpretación y generalización que se realice a partir de los resultados de los estudios debe ser realizada con precaución.

II. MARCO TEORICO

Ciudadania Organizacional

La psicología organizacional desde 1920 se ha centrado en el estudio de las actitudes organizacionales y cómo estas influyen sobre los comportamientos de los empleados en y hacia la organización. Específicamente, las actitudes que más se han estudiado han sido el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en relación a los comportamientos de los trabajadores de la empresa dentro y fuera de sus cargos (Allen y Smith, 1987).

Estos comportamientos se pueden dividir en dos grandes grupos, los comportamientos intra rol que son los determinados y especificados por el cargo de manera formal, y los extra rol que van mas allá de los especificado por el cargo, como lo es la ciudadanla organizacional (Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

La primera aproximación a la ciudadanía organizacional fue en 1964 cuando Katz identificó tres tipos de comportamientos para aumentar la efectividad de las organizaciones. Según Katz (1964) los empleados de una organización deben ser estimulados a entrar y permanecer en ella, luego deben cumplir con los requisitos específicos para su cargo, para luego implicarse en actividades espontáneas no prescritas o especificadas en su rol. Con base en esto, Smith, Organ y Near (1983) designaron a esta última categoría, ciudadanía organizacional utilizando este término por primera vez.

La ciudadanía organizacional o conducta complementaria de rol ha sido definida por Organ (1988) como la conducta que está más allá de lo prescrito por el rol en el trabajo y no directa o explícitamente reconocida por el sistema de recompensas formal, y que como valor agregado promueve el efectivo funcionamiento de la organización.

En base a esto se han planteado cinco dimensiones en la ciudadanía organizacional (Muchinsky, 2002, p. 282):

- Altruismo o conducta de cooperación, el cual refleja a personas que de manera voluntaria ayudan con un problema o tarea relevante para la organización.
- Rectitud o complacencia, se refiere a ser puntual, seguir sensatamente las reglas, normas y procedimientos de la empresa.
 - Cortesía es ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas.
 - Deportivismo se refiere a evitar las quejas, problemas menores y chismes falsamente engrandecidos.
 - Virtud cívica se refiere a la participación responsable en la vida política de la organización. Esta dimensión se refleja conociendo los aspectos actuales de la organización, con la asistencia a las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas.

La ciudadanía organizacional tiene su fundamento en la teoría del intercambio social, según la cual cuando un empleado que se sienta satisfecho con su trabajo tenderá a presentar un comportamiento positivo que beneficie la organización (Organ y Lingl, 1995).

De acuerdo con el enunciado anterior, Organ y Lingl (1995) plantearon que la conducta cívica en las organizaciones se apoya también en antecedentes disposicionales y situacionales. El apoyo a los antecedentes disposicionales proviene del modelo de personalidad de los cinco grandes donde se plantea que algunas dimensiones de la personalidad están relacionadas con la satisfacción y la ciudadanía organizacional, específicamente dos dimensiones resaltan como determinantes en la ciudadanía organizacional. Uno de ellos es la afabilidad que se relaciona con la facilidad o dificultad para relacionarse con otras personas, es decir, para

establecer relaciones interpersonales. Y la rectitud que corresponde a ir más allá de lo mínimo en aspectos como la puntualidad, la asistencia, la limpieza, la protección de los objetos de la organización y la adherencia a las reglas y políticas de la organización.

Una segunda aproximación para explicar la ciudadanía organizacional está relacionada con la justicia organizacional. De acuerdo con Organ (1988) si los empleados creen que son tratados de manera justa es mas probable que mantengan actitudes positivas hacia el trabajo. Y de esta manera, la percepción de imparcialidad por parte del empleado puede influir en la conducta prosocial impulsándolos para que definan su relación con la organización como un intercambio social. A cambio de ser tratados de manera justa se cree que los empleados se comprometerían con manifestaciones discretas en la conducta cívica de las organizaciones. Pero si se llegara a percibir la parcialidad en la relación, esta se construiría como un intercambio definido por mayor rigidez.

Con base a lo planteado anteriormente, Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000) realizaron una investigación en la cual uno de los propósitos era resumir las evidencias empíricas tanto de los antecedentes como de los consecuentes de la ciudadanía organizacional. Entre los múltiples antecedentes de esta variable, encontraron una relación meta-analítica significativa entre el apoyo organizacional percibido y el altruismo (r = .31, p < .05).

Asimismo, en otro estudio realizado por Biaggini y Mendoza (2005) con el objetivo de observar la influencia del apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, el sexo y el nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional. Para este estudio se utilizó una muestra de 530 empleados de una organización encargada del servicio de salud de Caracas. Los resultados encontrados muestran una relación entre el apoyo organizacional percibido y el altruismo (r = .242, p < .05).

De la misma manera, Piercy, Cravens, Lane y Vorhies (2006) con el objetivo de investigar el rol del control de la gerencia y el apoyo organizacional percibido sobre la ciudadanía organizacional, realizaron un estudio en el cual se utilizó una muestra de 214 vendedores de una compañía radicada en Estados Unidos. Se encontró que el antecedente más fuerte de la ciudadanía organizacional como constructo global era el apoyo organizacional percibido (r = .47, p < .05), este resultado sugiere que el apoyo organizacional puede ser más importante que el compromiso organizacional y tan relevante como la satisfacción laboral como predictor de la ciudadanía organizacional.

De manera más especifica, se encontró que el apoyo organizacional estaba relacionado de manera significativa con el altruismo, la virtud civica y el deportivismo (r = .24, p < .05; r = .37, p < .05 y r = .36, p < .05). Así mismo, se obtuvo que el comportamiento del gerente de ventas juega un papel importante sobre la ciudadanía organizacional a través del apoyo organizacional percibido (Piercy, Cravens, Lane y Vorhies, 2006). Esto se explica mediante la teoría del intercambio líder-miembro según la cual los empleados tienden a percibir a los supervisores como agentes de la organización, y por lo tanto un trato favorable de los supervisores hacia los empleados contribuirá con una mayor percepción de apoyo organizacional (Liu, 2004).

Así mismo, Chen, Aryee y Lee (2005) realizaron un estudio con el fin de poner a prueba un modelo de la mediación del apoyo organizacional percibido. Específicamente, planteaba una relación positiva entre el apoyo y la confianza en la organización; una relación entre el apoyo, la ciudadanía y el compromiso organizacional mediado por la confianza en la organización. Así como una relación positiva entre el apoyo y la autoestima basada en la organización, y por último, una relación entre el apoyo con el compromiso organizacional y las conductas intra y extra rol mediadas por la autoestima basada en la organización.

El estudio utilizó una muestra de 217 estudiantes de un MBA en una universidad de la República Popular de China. Los resultados encontrados muestran una relación entre el apoyo organizacional y la confianza en la organización (r = .70, p < .01). También se obtuvo una correlación entre el apoyo y la autoestima basada en la organización (r = .69, p < .01). Por último, se evidenció que el apoyo organizacional percibido es un antecedente de dos dimensiones de la ciudadanía organizacional: la rectitud (r = .30, p < .01) y la virtud cívica (r = .35, p < .01). Este resultado indica que los empleados son recíprocos al tratamiento favorable de la organización mediante la incorporación de la membresía organizacional y el status de rol en su identidad social, de la misma manera realizando comportamientos que promueven la confianza y la autoestima basada en la organización (Chen, Aryee y Lee, 2005).

Así mismo, Somech y Ron (2007) Ilevaron a cabo un estudio con el objetivo de proponer un modelo integrativo que permita examinar de manera simultanea el impacto relativo de las características individuales y organizacionales en los comportamientos de ciudadanía organizacional. Para el estudio se utilizó una muestra de 104 profesores de ocho escuelas de primaria del noreste de Israel. Los resultados indican que la relación entre el apoyo y la ciudadanía como constructo global no es significativa, lo mismo se evidencia en la relación del apoyo con el altruismo. Sin embargo, se evidencia una correlación significativa y positiva entre el apoyo y la cortesía, y apoyo y virtud civica (r = .43, p < .05 y r = .28, p < .05, respectivamente).

De la misma manera, Alston (2005) realizó un estudio con el propósito de determinar el impacto de las percepciones de la información tecnológica como influenciadas por claves del ambiente social en las percepciones individuales de la organización. La muestra estuvo conformada por 164 estudiantes no graduados de una clase introductoria de psicología. Los resultados señalan una correlación positiva entre el apoyo institucional y la ciudadanía organizacional (r = .491, p < .01), lo que indica que cuando el

individuo perciba que la organización lo valora, ellos regresarán ese apoyo a través de conductas que benefician a la organización.

Además, Coley-Shapiro y Conway (2005) realizaron un estudio con el objetivo de investigar las relaciones de intercambio a través de los contratos psicológicos y el apoyo organizacional percibido. Para el estudio se utilizó una muestra de 393 empleados de un gobierno local en el sur este de Inglaterra. Los resultados encontrados muestran una correlación positiva entre el apoyo percibido y la lealtad en los dos tiempos de medida (r = .36, p < .01 y r = .42, p < .01) y una correlación también positiva entre el apoyo percibido y la virtud civica en los dos tiempos de medida (r = .14, p < .01 y r = .18, p < .01), y una relación entre la edad y la antigüedad (r = .52, p < .01).

Los resultados encontrados por las distintas investigaciones (Chen, Aryee y Lee, 2005; Piercy, Cravens, Lane y Borréis, 2006; Biaggini y Mendoza, 2005 y Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000) se enmarcan dentro de la teoría del intercambio social, en el sentido que los empleados que se sienten apoyados por la organización, probablemente responderán con comportamientos que beneficien a la misma (Organ y Lingl, 1995).

McCook (2002) encontró que diversas variables influyen en el grado en que los empleados demuestran los comportamientos de ciudadanía organizacional. Específicamente, estas variables se han dividido en dos grandes grupos, las personales y las organizacionales. Dentro de las personales se encuentran dos subgrupos: las sociodemográficas y las actitudinales. En las organizacionales se encuentran las específicas del cargo, las contextuales y las gerenciales.

En relación a las variables personales, Tang e Ibrahim (1998) realizaron un estudio con el propósito de examinar y explorar los antecedentes de la ciudadanía organizacional usando variables demográficas como la edad, sexo, ingreso y nivel de educación, variables disposicionales como auto imagen, auto

imagen dentro de la organización, necesidad de logro, satisfacción laboral intrinseca y extrínseca, apoyo del líder y compromiso organizacional y variables relacionadas con el trabajo.

El estudio estuvo compuesto por una muestra de 496 trabajadores públicos de un hospital en el sureste de los Estados Unidos y del Oriente Medio, de los cuales 265 eran hombres y 231 mujeres.

Los resultados encontrados muestran que la autoestima basada en la organización, la satisfacción laboral extrínseca e intrínseca, la necesidad de logro y el apoyo del líder eran predictores del altruismo explicando estas un 41% de la varianza total. Por otro lado, el estrés en el trabajo, la edad, el sexo y la autoestima basada en la organización eran mejores predictoras de la complacencia explicando un 31% de la varianza total.

Concretamente, encontraron que la autoestima basada en la organización es la variable que se asocia en mayor medida con la ciudadanía organizacional en general (β = .24, p < .05 para altruismo y β = .24, p < .05 para complacencia), por lo que sólo aquellos empleados que se sienten bien y tienen una auto imagen positiva como miembros de la organización se involucran en estas conductas. También encontraron que la necesidad de logro (β = .28, p < .05) y la satisfacción laboral intrínseca (β = .30, p < .05) se relacionan positivamente con el componente altruismo, mientras que la satisfacción laboral extrínseca lo hace de manera inversa (β = -.20, p < .05), por lo que concluyeron que la ciudadanía organizacional parece depender mas de una forma de motivación intrínseca.

Por último, en relación a la complacencia se encontró que la edad y el sexo de los empleados se relacionaron de manera directa con la ciudadanía organizacional (β = .26, p < .05 y β ≈ .20, p < .05 respectivamente), mientras que el estrés en el trabajo lo hizo de manera inversa (β = -.24, p < .05). Por lo que concluyeron, que las mujeres y los empleados de mayor edad tenían

mayor posibilidad de mostrarse complacientes, y que cuando los empleados estaban estresados utilizaban el poco tiempo libre para descansar y era menos probable que mostraran comportamientos cívicos, por lo que cuando el estrés disminuía la probabilidad de mostrarse complaciente aumentaba.

En relación con las variables sociodemográficas, Schappe (1998) realizó un estudio con el propósito de explicar cómo influyen variables como el sexo, la edad y la antigüedad sobre la ciudadanía organizacional. Para el estudio se obtuvo una muestra de 130 sujetos con una edad promedio de 35 años y una antigüedad de 6 años.

Los resultados encontrados concluyeron que ni la edad ni el sexo correlacionan significativamente con la ciudadanía organizacional (r = .04 y r = .14, respectivamente). Pero la antigüedad correlaciona de forma negativa con la ciudadanía (r = -.23, p < .01), lo que indica que cuando los empleados llevan más tiempo en la organización tienden a implicarse menos en comportamientos que van más allá de sus cargos. Así mismo, se evidenció una correlación positiva entre la edad y la antigüedad (r = .51, p < .001), lo que significa que los empleados de mayor edad generalmente son los que tienen mayor tiempo trabajando en la organización.

Así mismo, Manfredi y Tovar (2004) realizaron un estudio para explorar la posible influencia de la percepción de apoyo organizacional, la satisfacción laboral, la jerarquía, la edad, la antigüedad y el nivel educativo como antecedentes del compromiso organizacional en funcionarios de las policías municipales de Caracas. Para este estudio se utilizó una muestra de 210 funcionarios policiales del área metropolitana de Caracas con una edad promedio comprendida entre los 18 y 55 años. Los resultados encontrados muestran que la relación entre la edad y la antigüedad es significativa (r = .542, p < .05), lo que concuerda con lo encontrado por Schappe (1998), ya que los empleados de mayor edad son los que generalmente llevan más tiempo trabajando en la organización.

También, Hawkins (1998) realizó una investigación con el propósito de investigar los predictores del compromiso organizacional afectivo entre directores de bachillerato. Para esto midió variables organizacionales, personales y de trabajo en una muestra de 396 directores de escuelas católicas públicas y privadas. Los resultados señalan una correlación entre antigüedad y edad (r = .476, p < .01), una relación entre antigüedad y compromiso (r = .48, p < .01) y una correlación entre apoyo y compromiso (r = .661, p < .01).

De la misma manera, Organ y Konovsky (1989) realizaron un estudio con el propósito de observar como la cognición y el afecto influyen sobre la ciudadanía organizacional. Para el cual utilizó una muestra de 369 empleados de dos hospitales privados. Los resultados encontrados muestran una relación significativa entre la edad y la antigüedad (r = .27, p < .01). Por otro lado, se encontró una relación entre el sexo y la complacencia (r = -.17, p < .01), lo que significa que las mujeres presentan una mayor internalización y aceptación de las normas, reglas y procedimientos de la organización.

Así mismo, Kidder (2002) realizó un estudio el cual buscaba la influencia del género en el desempeño de comportamientos de ciudadanía organizacional. Para esto, utilizó una muestra conformada por 251 enfermeras/os y 195 ingenieros. En donde se evidenció una correlación entre sexo y altruismo (r = .27, p < .001) y con virtud civica (r = .30, p < .001). En este sentido, se esperaría que las mujeres tengan un mejor desempeño en comportamientos de altruismo y los hombres en los relacionados con la virtud civica.

En la misma línea, Koberg, Boss, Goodman, Boss y Monsen (2005), realizaron un estudio con una muestra de 261 mujeres y 79 hombres con el objetivo de encontrar evidencia empírica de algunos antecedentes de la ciudadanía organizacional. Los resultados del análisis de regresión múltiple muestran que el género, la educación, la edad y la antigüedad contribuyen de

manera significativa al modelo (β = -.15, p < .01; β =.10, p < .05; β =.27, p < .01; β = -.16, p < .01, respectivamente). De manera que el ser mujer, tener mayor edad, mayor nivel educativo y menor tiempo en la organización esta relacionado con el involucramiento en comportamientos extra rol.

En cuanto al nivel de instrucción y la ciudadanía organizacional, Smith, Organ y Near (1983) realizaron un estudio con el propósito de investigar la extensión por la que la ciudadanía organizacional podría estar influida por características del estado de humor, las fuerzas del ambiente y las diferencias individuales. Para realizar este estudio se basaron en tres modelos de la ciudadanía organizacional, en el primero plantearon que el ambiente de trabajo y la personalidad influyen en la ciudadanía a través de la satisfacción. En el segundo, el ambiente de trabajo y la personalidad influyen de manera directa tanto a la ciudadanía como a la satisfacción pero a diferencia del anterior la satisfacción no influye sobre la ciudadanía. Por ultimo, se plantea que el ambiente y la personalidad influyen de manera directa a la ciudadanía y a través de la satisfacción.

La muestra estuvo compuesta por 422 empleados y sus supervisores de 58 departamentos de dos bancos. Los resultados hallados muestran una influencia del ambiente de trabajo y la personalidad sobre la ciudadanía organizacional, pero estas no afectan directamente sino a través de variables de satisfacción y sociodemográficas. Específicamente, en relación con el objetivo de la presente investigación se encontró una relación entre el nivel de instrucción y el altruismo (r = .25 p < .05), esperando que las personas con un nivel de instrucción mas elevado presenten una conciencia mayor de bienestar común hacia los miembros de una unidad social o simplemente sean mas competentes al momento de prestar una ayuda constructiva.

De la misma manera, Wong, Wong, Ngo y Lui (2005) realizaron un estudio con el propósito de desarrollar un marco teórico donde se trata de integrar la teoría del intercambio social y la teoría de la escogencia racional para explicar las respuestas de los empleados a la inseguridad social en términos de la ciudadanía organizacional y el desempeño laboral. La muestra estuvo constituida por 548 empleados del sector de manufactura en una provincia del sur de China. Los resultados encontrados muestran una relación positiva entre el nivel de instrucción y la ciudadanía organizacional como constructo general (r = .20, p < .05).

Esta contradicción en los resultados, en cuanto a las variables edad y sexo se puede deber a que en algunos estudios mide la ciudadanía organizacional como un constructo global y en otros tomando sus dimensiones. De esta manera, cuando se toman las dimensiones de este constructo se encuentran relaciones significativas de estas variables con la ciudadanía organizacional.

En base a lo expuesto anteriormente, se evidencia que la relación entre ciudadanía organizacional y apoyo organizacional percibido tiene un amplio sustento tanto teórico como empírico. Esta relación se debe a que las personas que se sienten apoyadas por la organización tienden a retribuir este apoyo a través de conductas extra rol, tal como supone la teoría del intercambio social.

En cuanto a las variables demográficas, el sexo se encuentra como la variable con mayor relación con la ciudadanía organizacional siendo las mujeres las que presentan mayores conductas de ciudadanía organizacional; a pesar de que las relaciones encontradas suelen ser contradictorias. En cuanto al nivel de instrucción, las evidencias revelan que a mayor nivel educativo existirán mayores conductas extra rol, mientras que la antigüedad muestra una relación inversa, es decir, que las personas con mayor tiempo dentro de la organización se involucraran en menor medida en conductas asociadas con la ciudadanía.

Así mismo, se asume que la integración psicológica que presentan los individuos con su trabajo lleve a un mayor compromiso o entrega a las

actividades laborales (Muchinsky, 2002), y por lo tanto a una mayor participación en conductas no especificadas por el rol que desempeñan en la organización. Por esta razón, es que la identificación con el trabajo es un antecedente significativo de la ciudadanía organizacional.

Identificación con el Trabajo

La identificación con el trabajo ha sido estudiada de manera amplia desde que Allport (1943) la propuso por primera vez como un tipo de actitud laboral. Esta actitud ha sido estudiada desde tres aproximaciones clásicas basadas todas en la perspectiva psicológica.

La primera aproximación fue sugerida por Allport, el cual enfatizaba que la identificación con el trabajo era una actitud que estaba caracterizada por una participación activa en el trabajo. En base a esto, se ha definido esta actitud de varias maneras algunos entendiéndola como "la manera en que el individuo busca la auto expresión y la actualización en el ámbito laboral" y otros como "la oportunidad de tomar decisiones laborales, el sentimiento de contribuir con el éxito, el chance de poder establecer el propio ritmo de trabajo y la autodeterminación" (Perrot, 2002, p. 4).

La segunda aproximación esta basada en el interés central de la vida como un tipo de identificación con el trabajo, la cual fue desarrollada por Dubin en 1956. De acuerdo con este autor, la identificación con el trabajo se define como el grado en que el trabajo es percibido como la fuente principal de satisfacción de las necesidades importantes a diferencia de las actividades no orientadas al trabajo.

Por último, la tercera aproximación considera a la identificación con el trabajo como punto central para la autoestima. Refiriéndose a ésta como el grado en que el empleado percibe que su desenvolvimiento en el trabajo es central para su autoconcepto (Perrot, 2002).

Autores como Saleh y Hosek (1976) han sugerido una cuarta conceptualización basada en el trabajo de Vroom, el cual define a la identificación con el trabajo como el grado en que un empleado percibe que su desenvolvimiento en el trabajo es consistente con características que son centrales para su autoconcepto. De acuerdo con Saleh y Hosek (1976), la diferencia entre la tercera y la cuarta conceptualización es que Vroom considera la consistencia de la actuación con el autoconcepto existente.

Sin embargo, Saleh y Hosek (1976) encontraron una solución de tres factores llevándolos a establecer que tanto la tercera como la cuarta aproximación cargan en el mismo factor. Concluyendo de esta manera que la identificación con el trabajo es un concepto complejo basado en la cognición, la acción y los sentimientos.

En la presente investigación, se entenderá la identificación con el trabajo como el grado con el que una persona se integra de manera psicológica con su trabajo y la importancia que esta identificación representa para su propio trabajo. En base a esto, se ha planteado que un estado de identificación conlleva a un compromiso positivo y completo de los aspectos de uno mismo en el trabajo, mientras que un estado de alienación lleva a una pérdida de individualidad y la separación de uno mismo del ambiente laboral (Muchinsky, 2002).

De acuerdo con lo planteado, es importante resaltar que la identificación con el trabajo se relaciona más con cómo las personas ven su trabajo y se aproximan a éste. En cuanto a esto es conveniente aclarar la diferencia entre la identificación con el trabajo y el compromiso organizacional, el cual hace referencia al apego por parte del empleado hacia la organización (Muchinsky, 2002).

De esta manera, la identificación con el trabajo ha mostrado mayor asociación con el desempeño, mientras que el compromiso organizacional se encuentra más relacionado con variables como el ausentismo y la rotación (O'Driscoll y Randall, 1999).

En cuanto a la relación entre la identificación con el trabajo y la ciudadanía organizacional, Lassk, Marshall y Moncrief (2005) realizaron un estudio con una muestra de 123 vendedores de campo, de los cuales el 95,9% eran hombres y 4,1% mujeres. Para este estudio, se planteó un modelo que sugeria la correlación de la ciudadanía organizacional con la identificación con el trabajo y la orientación hacia el cliente en un contexto de ventas con el fin de determinar las variables más importantes para el reclutamiento, la motivación, la socialización y el desempeño de la fuerza laboral.

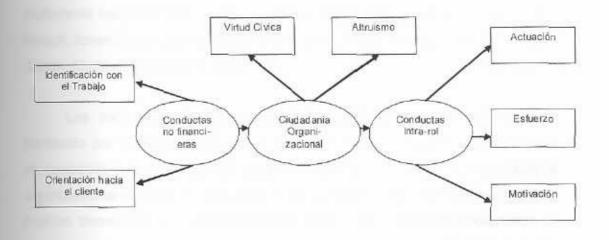


Figura 1. Modelo estructural de Lassk, Marshall y Moncrief (2005, p. 3)

Con base en los estudios previos sobre la ciudadanía organizacional, Lassk, Marshall y Moncrief decidieron investigar dos dimensiones de esta conducta, la virtud cívica y el altruismo. Entendiendo la virtud cívica como la conducta donde un vendedor muestra su preocupación por la compañía y cómo esta preocupación puede mejorar sus operaciones. Y el altruismo como acciones que están dirigidas a ayudar a otra persona.

De acuerdo con los resultados de estudios previos, Lassk, Marshall y Moncrief plantearon que la identificación con el trabajo está positivamente relacionada con la actuación, el esfuerzo y la motivación (r = .85, p < .005, r = .02 y r = .09, respectivamente) pero solo de manera significativa con la actuación; y de este modo se sugiere que aquellas personas que presenten mayor identificación con el trabajo presentarán un mayor desempeño en su trabajo.

Los resultados encontrados muestran que la orientación hacia el cliente y la identificación con el trabajo están relacionadas de manera positiva con la ciudadanía organizacional (r = .56 y r = .87, respectivamente). Encontrando que los vendedores que se comprometan más con conductas organizacionales tales como la identificación con el trabajo, orientación hacia al cliente y ciudadanía hacia la organización tenderán a presentar un mayor desempeño laboral, llevando de esta manera a una mayor unidad y éxito de la organización (Lassk, Marshall y Moncrief, 2005).

Los hallazgos de Lassk, Marshall y Moncrief concuerdan con lo planteado por Diefendorff, Brown, Kamin y Lord (2002) quienes se enfocaron en investigar si la relación entre la identificación con el trabajo y la ciudadanía organizacional estaba moderada por el sexo, específicamente que las mujeres podrían demostrar una asociación mas fuerte entre la identificación con el trabajo y la ciudadanía que los hombres, particularmente cuando la ciudadanía organizacional está dirigida hacía los individuos.

La muestra estuvo constituida por 130 trabajadores no graduados de los cuales 43 fueron hombres y 87 mujeres con una edad media de 24.3 años. Estos sujetos presentaron una antigüedad en la organización de 2.8 años y 65.8 % de los individuos trabajaron en la organización por un año o más, lo que indica que estos trabajos no eran temporales. De acuerdo con el objetivo de la investigación, se halló que la identificación con el trabajo está positiva y

significativamente relacionada con cuatro de las cinco dimensiones de la ciudadanía organizacional, estas son altruismo (r = .20, p < .005); virtud cívica (r = .34, p < .0001), deportivismo (r = .18, p < .005) y rectitud (r = .20, p < .005).

De la misma manera, Cohen (2006) examinó la relación entre distintos compromisos (compromiso organizacional, compromiso ocupacional, identificación con el trabajo y compromiso con el grupo) y la ciudadanía organizacional en la cultura Árabe y Judía. Para este estudio se utilizó una muestra que estuvo compuesta por 291 judíos y 278 árabes. Los resultados encontrados muestran una relación positiva y significativa entre la identificación con el trabajo y dos dimensiones de ciudadanía organizacional; el altruismo (r ≈ .23, p < .001) y la virtud cívica (r = .09, p < .05).

Así mismo, Chu, Lee, Hsu y Chen (2005) realizaron un estudio con el objetivo de clarificar los antecedentes de los comportamientos organizacionales de las enfermeras en un hospital de Taiwán. Para esto utilizaron una muestra de 392 enfermeras y encontraron que la identificación con el trabajo está relacionado de manera positiva con la ciudadanía organizacional (r = .123, p < .01).

Esta relación entre la identificación con el trabajo y la ciudadanía organizacional se ve reforzada por los resultados encontrados por Koberg, Boss, Goodman, Boss y Monsen (2005) donde esta variable fue el antecedente mas fuerte de la ciudadanía organizacional (β = .52, p < .001).

En cuanto al sexo, Diefendorff et al. (2002) encontraron que las mujeres que presentan una alta identificación con el trabajo se comprometen en más conductas de ciudadanía organizacional como son la cortesía (r = .20, p < .06) y el deportivismo (r = .28, p < .05), mientras que con los hombres no se halló asociación alguna.

Diefendorff et al. (2002) concluyeron que las cinco dimensiones de la ciudadanía organizacional exhibieron relaciones directas (altruismo, virtud cívica y rectitud) o relaciones moderadas por el sexo (cortesía y deportivismo) con la identificación con el trabajo. Específicamente, la dimensión de virtud cívica fue la más relacionada con la identificación con el trabajo, lo que concuerda con lo planteado, ya que la virtud cívica se define como el nivel de identificación que una persona tiene con la vida política de una organización.

Así mismo, el hecho de que la virtud cívica y la rectitud fueron predichas por la identificación con el trabajo sin mediación del sexo indica que exhibir conductas como quedarse hasta tarde, asistir a las reuniones y completar las asignaciones son realizadas al mismo nivel tanto por hombres como mujeres que están identificados. Por último, tomando lo expuesto como base se esperaría que las mujeres se comprometan en estas conductas más que los hombres, por lo que plantearon que las mujeres internalizan la creencia de que estos comportamientos son necesarios y que un empleado efectivo los llevará a cabo (Diefendorff et al., 2002).

Por otro lado, en cuanto a la relación entre la identificación con el trabajo y la percepción de apoyo organizacional, O'Driscoll y Randall (1999) realizaron un estudio con una muestra de 350 trabajadores de cuatro empresas procesadoras de leche, dos ubicadas en Irlanda y las restantes en Nueva Zelanda, de los cuales el 70% eran hombres. La hipótesis de este estudio era que la percepción de apoyo del empleado y la satisfacción con recompensas intrínsecas iban a contribuir de manera positiva a la identificación con el trabajo y el compromiso afectivo, mientras que el compromiso continuo estaria relacionado con las recompensas extrínsecas.

Los resultados encontrados por O'Driscoll y Randall (1999) demostraron que el apoyo organizacional percibido (r = .44, p < .02) y la satisfacción con recompensas (r = .45, p < .000) funcionan como los mayores predictores de la identificación con el trabajo. Específicamente, el apoyo percibido y la

satisfacción con recompensas intrínsecas hicieron contribuciones significativamente positivas a la identificación con el trabajo.

Con base a los resultados encontrados, O'Driscoll y Randall (1999) plantearon que la creencia de que la organización se preocupa por sus empleados y toma en consideración sus contribuciones está fuertemente asociada con niveles más altos de identificación con el trabajo. Y debido a que a la organización le interesa que sus empleados muestren altos niveles en esta variable, la provisión del apoyo es claramente una vía para fomentar actitudes positivas hacia el trabajo.

A modo de síntesis, se ha encontrado que la identificación con el trabajo es uno de los antecedentes más importantes de la ciudadanía organizacional, en el sentido de que las personas que se sienten mas identificadas con su trabajo presentarán mayores conductas extra rol. Así mismo, se ha encontrado que esta relación puede estar mediada por el sexo, el cual determinará el tipo de conductas extra rol que la persona llevará a cabo dentro de la organización.

Igualmente, la percepción de apoyo por parte de la organización llevará a niveles mas altos de identificación con el trabajo por parte de los empleados, por esta razón es que es importante que la organización provea apoyo para promover mayores niveles de identificación con el trabajo.

Apoyo Organizacional Percibido

El concepto de intercambio social explica la iniciación, la fuerza y el mantenimiento a lo largo del tiempo de las relaciones interpersonales; de este modo se comprende que la consideración del mismo se realice dentro de diversas áreas. Tomando esto como base se han realizado diversas investigaciones dentro del contexto organizacional y principalmente considerando a el apoyo organizacional percibido como variable antecedente,

dado que se ha encontrado que dependiendo del grado de apoyo que se proporcione a los individuos y en especial, aquel que estos perciben que aumenta sus niveles de bienestar dentro de la organización llevarán a un aumento en las conductas positivas relacionadas con la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Este planteamiento tiene su fundamento en la norma de reciprocidad, la cual requiere que los empleados respondan positivamente al trato favorable de su empleador. En base a esto, Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch (1997) encontraron que muchos empleados creen que ellos y la organización para la cual trabajan tienen obligaciones recíprocas que exceden las responsabilidades formales de las dos partes. Este contrato psicológico implícito lleva al entendimiento de que tanto el empleador como los empleados tomarán en cuenta las necesidades del otro cuando se tomen acciones que puedan afectar a alguna de las partes.

En este sentido, se ha conceptualizado este planteamiento en lo que se conoce como Apoyo Organizacional Percibido, pudiendo definir este según Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch (1997) como las creencias globales de los empleados con respecto al grado en el cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar.

En base a la proposición anterior, Rhoades y Eisenberger (2002) formularon la Teoria del Apoyo Organizacional la cual supone que los empleados desarrollan creencias globales concernientes a cómo la organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar, lo que determinará el incremento del esfuerzo laboral y el logro de las necesidades socio emocionales. Esta percepción también es valorada como una ayuda que está disponible para el empleado por parte de la organización cuando ésta es necesitada para llevar a cabo un trabajo de manera efectiva y para lidiar con situaciones estresantes.

Ante esto, se debe resaltar que la Percepción de Apoyo Organizacional suele estar asociada con el intento de actuar de manera adecuada tanto con la empresa como con los demás empleados con el fin de lograr una acuerdo adecuado entre los mismos, dicha relación va a depender en gran medida de que tanto crean los empleados que las acciones llevadas a cabo por la organización están enfocadas a lograr su bienestar y a satisfacer sus necesidades tanto socio emocionales como de recompensa, y estos factores son los que determinarán el grado de obligación por parte de los trabajadores con la organización (Rhoades y Eisenberger, 2002).

La Teoría del Apoyo Organizacional Percibido resalta que el desarrollo de esta conducta está fomentado por la tendencia de los empleados a asignar a la organización características humanas. Esta personificación de la organización es atribuida a la responsabilidad legal, moral y financiera de los agentes de estas acciones; a las políticas, normas y cultura de la organización que provee continuidad y prescribe las conductas de rol, y por el poder que los agentes de la organización ejercen sobre los empleados. En la base de esta personificación de la organización, los empleados ven el trato tanto favorable como no favorable como un indicador de que la organización los apoya o no (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Con base en esto, Eisenberger et al. (1986) determinaron que el apoyo organizacional percibido era el resultado de diversas variables que para los empleados reflejan el interés que la organización tiene en ellos. Para medir este constructo Eisenberger y cols (1986) consideraron las siguientes categorías:

- -Apoyo por parte de los supervisores
- -Recompensas organizacionales
- -Imparcialidad o igualdad en la distribución de recursos
- -Condiciones de trabajo
- -Satisfacción de las necesidades socio afectivas

En relación al Apoyo por parte de los supervisores, Rhoades y Eisenberger (2002) encontraron que los empleados desarrollan creencias generales concernientes al grado en que los supervisores evalúan sus contribuciones y se preocupan por su bienestar. Debido a que los supervisores actúan como agentes de la organización (teniendo la responsabilidad de evaluar y dirigir el desempeño de sus subordinados), los empleados ven la orientación favorable o desfavorable de los mismos hacia ellos como un indicador del apoyo de la organización.

Adicionalmente, los empleados entienden que las evaluaciones de los subordinados por parte de los supervisores son generalmente opiniones que pueden influir en las decisiones de los altos directivos, lo que lleva a la asociación por parte del empleado entre el apoyo por parte de su supervisor y el apoyo organizacional percibido.

En relación a las Recompensas Organizacionales, de acuerdo con la teoría del apoyo organizacional las oportunidades de recompensas favorables por parte de la organización sirven para comunicar una valoración positiva de las contribuciones de los empleados y de este modo se contribuye al apoyo organizacional percibido (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Otra de las categorías consideradas es la Imparcialidad o igualdad en la distribución de recursos, en la cual la justicia procesual concierne la igualdad de las vías utilizadas para determinar la distribución de los recursos entre los trabajadores de la empresa. Y se ha sugerido que la repetida imparcialidad en la distribución de los recursos puede tener un gran efecto en el apoyo organizacional, debido a que indicaría una preocupación por el bienestar de los empleados.

Otra categoría que tiene gran influencia sobre el apoyo organizacional percibido son las Condiciones de trabajo, la cual está conformada por: la

Seguridad Laboral que se entiende como la percepción por parte de los empleados de que la organización desea mantenerlos como miembros de ella; la Autonomía entendida como la percepción por parte de los trabajadores del control que ellos tienen sobre sus cargos, horarios, procedimientos a seguir y reglas de cumplimiento. Adicionalmente, hay otras condiciones de trabajo como son el estrés propio del cargo, el entrenamiento y el tamaño de la organización que también pueden influir tanto de manera positiva como de forma negativa en el apoyo organizacional (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Por último, encontramos la Satisfacción de las necesidades socio afectivas; estas hacen referencia a las acciones que implementadas por la organización contribuyen al aumento de la autoestima, afiliación y aprobación de sus miembros. La satisfacción de estas necesidades podrían llegar a ser tan importantes para el empleado que es posible que estas sean preferidas en lugar de los incentivos tangibles brindados por la organización, tales como bonos o beneficios suplementarios (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Tomando como base el concepto de norma de reciprocidad, Rhoades y Eisenberger (2002), llevaron a cabo un estudio meta analítico con el propósito de determinar los antecedentes y consecuentes del apoyo organizacional percibido, así como los procesos que subyacen las diversas asociaciones. Para esto se tomaron 73 estudios que contenían 177 planteamientos de relaciones entre los antecedentes y el apoyo organizacional y 166 entre el apoyo organizacional y los consecuentes.

Los resultados encontrados en cuanto a los antecedentes plantean que la relación más fuerte del apoyo organizacional se da con la justicia (r=.54, p<.001). Y el consecuente que se asocia de manera más fuerte con el apoyo organizacional es el compromiso afectivo (r=.65, p<.001). Por otro lado, las variables demográficas como el sexo (r=-.07, p<.001), la edad (r=.09, p<.001), la educación (r=.05, p<.001) y la antigüedad (r=.02, p<.01) mostraron una relación muy pequeña pero significativa con el apoyo

organizacional. A diferencia del salario (r = .44, p < .001) que mostró una relación fuerte con el apoyo organizacional percibido.

Así mismo, se encontró una relación moderada positiva entre el apoyo organizacional percibido y la identificación con el trabajo (r = .33, p < .001). Con base en esto, Rhoades y Eisenberger (2002) concluyeron que los trabajadores que sientan que se les están satisfaciendo sus necesidades afectivas se van a percibir como parte de la membresía de la organización, sirviendo esto como base para aumentar el nivel de compromiso con la organización.

En cuanto al sexo, Loi, Hang-yue y Foley (2006) realizaron un estudio con el objetivo de relacionar las percepciones de justicia con el compromiso organizacional, la intención de renunciar y la mediación del apoyo organizacional percibido. Específicamente, plantearon las siguientes relaciones: a) una relación positiva entre la justicia procedimental y el compromiso organizacional mediado por el apoyo organizacional, b) una relación positiva entre la justicia distributiva y el compromiso organizacional mediado por el apoyo, c) una relación negativa entre el compromiso y la intención de irse, d) una relación negativa entre la justicia procedimental y la intención de irse mediado por el apoyo y e) una relación negativa entre la justicia distributiva y la intención de irse mediado por el apoyo percibido.

Para este estudio utilizaron una muestra de 514 sujetos que trabajaban en bufetes legales de Hong Kong. Los resultados encontrados apoyaron todas las hipótesis planteadas, también se evidenció una relación significativa entre el sexo y el apoyo organizacional percibido (r = -.14, p < .01), lo que significa que los hombres perciben un mayor apoyo por parte de la organización. Así como una relación entre la antigüedad y el apoyo organizacional (r = .21, p < .001).

En relación con la antigüedad, Smith, Organ y Near (1983) encontraron una relación significativa entre esta variable y el apoyo del líder (r = .19, p < .05), la cual a su vez se relaciona con la complacencia también de forma

significativa (r = .18, p < .05). En cuanto a la relación entre antigüedad y apoyo del líder los autores no encuentran una explicación a esta relación. Sin embargo, para la segunda relación se plantea que el apoyo del líder parece elicitar la complacencia por reciprocidad social.

La conceptualización de apoyo del líder que plantean Smith, Organ y Near (1983), y el concepto de apoyo organizacional percibido parecen muy similares dado que en ambos se percibe un apoyo proveniente de la organización, incluso Rhoades y Eisenberger (2002) lo consideran como uno de las categorías que conforman el apoyo organizacional. Además, la explicación de los autores de la relación entre apoyo del líder y las conductas de ciudadanía organizacional es similar a la encontrada con apoyo organizacional.

De la misma manera, Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski y Rhoades (2002) realizaron un estudio con el objetivo de observar la influencia del apoyo del supervisor percibido sobre el apoyo organizacional y el mantenimiento del empleado en la empresa. Para esto se realizaron tres estudios, el primero utilizó una muestra de 314 empleados de distintas organizaciones, el segundo con 300 vendedores de una tienda, y el tercero con 493 vendedores. En los dos últimos estudios se encontraron correlaciones positivas y significativas entre la antigüedad y el apoyo organizacional (r = .21, p < .001).

Según los autores, esto se debe a que los empleados que creían que los supervisores valoraban sus contribuciones mostraban mayores niveles de apoyo organizacional y por lo tanto, menos tendencia a renunciar a la organización. Como consecuencia de esto, se esperaría que los empleados permanecieran por mayor tiempo dentro en la organización (Eisenberger et al., 2002).

Por otro lado, Stamper y Johlke (2003) llevaron a cabo una investigación con el propósito de examinar el potencial del apoyo organizacional percibido para de manera directa reducir el estrés del rol del trabajador y atenuar la relación negativa entre el estrés del rol y el desempeño laboral. Para este estudio la muestra estuvo compuesta por 235 vendedores con un promedio de 11.5 años de experiencia en ventas. Los resultados encontrados señalan una relación negativa entre el apoyo percibido y la antigüedad (r = -.16, p < .05), una asociación entre el apoyo percibido y el sexo (r = -.16, p < .05) y una relación positiva entre la edad y la antigüedad (r = .31, p < .001).

Así mismo, Zagenczyk (2006) realizó un estudio con el objetivo de determinar si las creencias de los empleados sobre la relación empleado-organización esta influida por las percepciones de los cotrabajadores sobre su relación con la organización. Este estudio estuvo compuesto por 138 miembros de una organización encargada del departamento de admisiones de una universidad del este de los Estados Unidos. Los resultados señalan una relación negativa entre el apoyo percibido y la antigüedad (r = -.29, p < .01).

De la misma manera, Silbert (2005) realizó un estudio con el objetivo de investigar cómo las diferentes propiedades de las discrepancias tangibles pueden llevar a la percepción de apoyo organizacional del empleado. La muestra estuvo compuesta por 123 ejecutivos de una organización internacional especializada en programas de incentivos. Los resultados indican una relación negativa entre el apoyo percibido y la antigüedad (r = -.23, p < .1), esto se puede deber a que a medida que el empleado tiene mayor tiempo trabajando dentro de la organización percibe que sus actividades son menos valoradas por ésta, ya que el empleado piensa que son actividades dadas por hechas.

Por otro lado, McCook (2002) propuso un modelo estructural en el que se planteó que el apoyo organizacional percibido y la oportunidad de recompensas influían sobre la satisfacción laboral, compromiso organizacional y la identificación con el trabajo, las cuales a su vez afectaban a la ciudadanía organizacional a través del esfuerzo.

Para verificar este modelo, McCook (2002) utilizó una muestra de 279 personas con una edad promedio de 39 años, y encontró que el apoyo organizacional percibido y la oportunidad de recompensa percibida influían diferencialmente sobre las actitudes laborales. Específicamente, la oportunidad de recompensa afectaba las tres actitudes laborales medidas: el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la identificación con el trabajo. Así mismo, se encontró que la percepción de recompensas por parte de la organización también se relacionó de manera positiva y de manera similar con la satisfacción laboral (r = .56, p < .05), la identificación con el trabajo (r = .28, p < .05) y el compromiso organizacional (r = .63, p < .05).

A pesar de esta relación, el impacto del apoyo organizacional sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional era significativamente mayor al de la identificación con el trabajo. Lo que indica que la satisfacción y el compromiso organizacional están orientados hacia el afecto, mientras la identificación con el trabajo se orienta cognitivamente. Otra explicación es que la identificación con el trabajo se ve afectada por variables individuales como la personalidad, compromiso con la carrera o el interés por otras actividades fuera del trabajo, resultando menor el impacto del apoyo organizacional percibido.

Por otro lado, se evidenció que el esfuerzo se relacionaba de forma positiva con la satisfacción laboral y la identificación con el trabajo. Específicamente, la satisfacción laboral se asoció con la intensidad del trabajo y la identificación con el trabajo se relacionó con el compromiso en el tiempo, lo que sugiere que mayor identificación con el trabajo lleva al empleado a pasar más tiempo en el trabajo pero no necesariamente a trabajar mas duro. Por el contrario, los empleados más satisfechos tienden a trabajar más intensamente pero no suelen pasar más tiempo en el trabajo. Este resultado provee apoyo a

la teoría del intercambio social y a la noción de reciprocidad entre la organización y los empleados.

Por último, la identificación con el trabajo no influyó sobre la ciudadanía organizacional cuando esta era medida como un constructo global. Por el contrario, si se encontró relación cuando la ciudadanía organizacional era medida en base a sus dimensiones, específicamente se evidenció una correlación con la virtud civica (r = .13, p < .05) y con la complacencia (r = .13, p < .05).

Considerando lo planteado, la ciudadanía organizacional es una variable de gran relevancia tanto teórica como práctica. En términos prácticos la ciudadanía tiene efectos claros sobre la productividad y el desempeño además de promover la eficacia y eficiencia de la organización. En lo que respecta a lo teórico esta es una variable que en las investigaciones se han encontrado contradicciones en los antecedentes, especialmente en las variables demográficas que parecen ser de gran relevancia pero no se tiene una clara relación.

Sin embargo, la influencia de la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional sobre la ciudadanía es una relación claramente significativa y de la cual se tiene mayor conocimiento, dado que las investigaciones han mostrando resultados menos contradictorios que los de las variables demográficas.

Con el presente estudio se busca aportar información que contribuya con el conocimiento de las distintas actitudes laborales y variables sociodemográficas que se suponen antecedentes de la ciudadanía organizacional, lo cual puede servir para el trabajo de la productividad y el desempeño dentro de las organizaciones.

Tomando como base para el estudio el basamento teórico presentado previamente, se estableció que el objetivo que persigue esta investigación consiste en determinar la influencia de múltiples variables sobre la ciudadanía organizacional. Específicamente, se busca medir la relación directa de la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido sobre la ciudadanía organizacional. Así como ver la influencia del apoyo organizacional sobre la identificación con el trabajo. También observar como influencia directa del sexo sobre la ciudadanía organizacional, la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido. El nível de instrucción sobre la ciudadanía organizacional y el apoyo organizacional percibido. La antigüedad sobre el apoyo organizacional y la ciudadanía organizacional. Y por ultimo, la influencia de la edad sobre la antigüedad y el apoyo organizacional percibido.

Problema

¿Cómo influye la identificación con el trabajo, la percepción de apoyo organizacional, la antigüedad, el sexo, la edad y el nivel de instrucción, de manera directa e indirecta en la ciudadanía organizacional?

Hipótesis

Se pretenden verificar las relaciones planteadas en el siguiente diagrama de ruta:

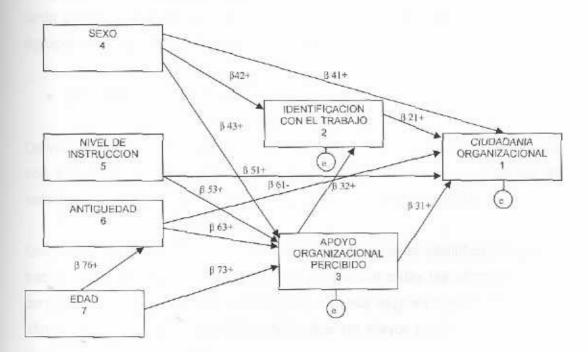


Figura 2. Diagrama de Ruta Propuesto:

Sexo: 1 Femenino y 2 Masculino Nivel de Instrucción: 1 Postgrado, 2 Licenciatura, 3 Técnico Superior y 4 Bachiller Variables

Variables endógenas

· Ciudadania Organizacional

Definición Conceptual: Conducta que está mas allá de los roles prescritos por el trabajo y no directa o explícitamente reconocida por el sistema de recompensas formal, y que como agregado promueve el efectivo funcionamiento de la organización (Organ, 1988).

Definición Operacional: Puntaje obtenido en la escala desarrollada por Podsakoff y cols (2000) y traducida por Biaggini y Mendoza (2005). En la cual todas las afirmaciones excepto la 5, 7 y 16 se corrigen con un puntaje de 1 que indica estar muy en desacuerdo con la afirmación y 7 muy de acuerdo, por lo tanto puntajes altos indican mayor ciudadanía organizacional. Estos ítems se agrupan en dos factores Altruismo/Complacencia y deportivismo.

Identificación con el trabajo

Definición Conceptual: Estado cognitivo especifico de identificación psicológica con el trabajo, en el cual el trabajo es percibido como con el potencial de satisfacer las propias necesidades y expectativas (Kanungo, 1982).

Definición Operacional: Puntaje obtenido en la Escala de Identificación con el trabajo desarrollada por Kanungo (1982), en la cual todas las afirmaciones se corrigen con un puntaje tipo Likert donde 1 indica muy en desacuerdo con la afirmación y 7 muy de acuerdo, por lo que un mayor puntaje indica mayor identificación con el trabajo.

Apoyo organizacional percibido

Definición Conceptual: Creencias de los empleados con respecto al grado en el cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch, 1997).

Definición Operacional: Puntaje obtenido en la Escala de Percepción de apoyo Organizacional, en la cual un puntaje de 1 señala estar muy en desacuerdo con la afirmación y 7 muy de acuerdo, de las afirmaciones la 3, 7, 9, 10, 11 y 15 se corrigen de manera inversa siendo 1 muy de acuerdo y 7 muy en desacuerdo. Por lo tanto a mayor puntaje en la escala mayor percepción de apoyo organizacional percibido por el empleado (Eisenberger y cols, 1986).

Antigüedad

Definición Conceptual: Numero de años que el empleado ha prestado servicios en la organización (Enciclopedia Hispánica, 1993).

Definición Operacional: Reporte escrito del tiempo de desempeño del sujeto dentro de la organización registrado en una encuesta de datos personales en numero de años.

Variables exógenas

Sexo

Definición Conceptual: Conjunto de caracteres estructurales y funcionales con arreglo a los cuales los seres vivos se clasifican como hembra o macho (Enciclopedia Hispánica, 1993, p.187).

Definición Operacional: Categoría reportada por el sujeto en los datos de identificación del instrumento en cuanto a su sexo, marcando "F" si es femenino y "M" si es masculino.

Edad

Definición Conceptual: Tiempo que una persona ha vivido desde su nacimiento hasta el momento en que se le aplicaron los instrumentos (Enciclopedia Hispánica, 1993).

Definición Operacional: Reporte escrito de los sujetos de la muestra en una encuesta de datos personales, siendo el registro en numero de años.

Nivel de Instrucción

Definición Conceptual: formación académica que posee el sujeto (licenciatura, técnico superior y bachiller) (Enciclopedia Hispánica, 1993).

Definición Operacional: Respuesta dada por los sujetos a una encuesta de datos personales de acuerdo con su formación académica.

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo observacional, definida como una investigación en la que no hay control sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o no son susceptibles a ser manipuladas. Así mismo, es empírica y sistemática ya que las inferencias sobre las variaciones encontradas se hacen a partir de la variación concomitante entre la ciudadanía organizacional, apoyo organizacional percibido, identificación con el trabajo, sexo, edad, nivel de instrucción y antigüedad (Kerlinger y Lee, 2001).

Así mismo, es un estudio de campo de corte transversal ya que los datos son tomados de manera directa de la realidad y del medio ambiente natural de los sujetos en una sola ocasión (Kerlinger y Lee, 2001).

El diseño es causal comparativo ex post-facto, lo que supone la existencia de relaciones causa efecto entre las variables, pero ninguna de estas relaciones es reciproca lo que implica un modelo lineal y recursivo. De la misma manera, los errores no deben estar correlacionados entre sí por lo que ejercen una influencia aleatoria sólo sobre una variable del modelo y no las demás, lo que se evidencia en la presente investigación en las relaciones que las diversas variables como el sexo, la edad, la antigüedad, el nivel de instrucción, la identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido ejercen sobre la ciudadanía organizacional y las relaciones entre ellas (Sierra-Bravo, 1981).

Población y Muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 226 empleados, 126 hombres y 100 mujeres, de una organización encargada de la distribución de productos masivos del área metropolitana de Caracas, los cuales mostraron una edad media de 31 años y una antigüedad promedio de 52,7 meses. Así mismo, se encontró que 53 de los encuestados eran bachilleres, 82 técnico superior, 74 licenciados y 17 con estudios de postgrado.

La selección de la muestra se llevó a cabo a través de un muestreo no probabilistico, el cual se caracterizó por la no utilización del muestreo aleatorio. Dentro de esta clasificación se ubicó en el muestreo propositivo o intencional, el cual estuvo caracterizado por el "uso de juicios e intenciones deliberadas para obtener muestras representativas al incluir áreas o grupos que se presume son típicos en la muestra" (Kerlinger y Lee, 2001, p.160).

Para la validación de la escala de Identificación con el trabajo de Kanungo se utilizó una muestra que estuvo compuesta por 91 trabajadores de una empresa de rodamientos con ubicación en distintos estados del país. La muestra estuvo constituida por 30 mujeres y 61 hombres con una edad media de 39 años y un promedio de antigüedad en la empresa de 70 meses. Así mismo, 60 de los encuestados eran bachilleres, 19 técnicos, 8 universitarios y 4 con estudios de postgrado.

Instrumentos

1.- Cuestionario de Ciudadanía Organizacional (Anexo A)

Este cuestionario fue creado por Podsakoff, Mackenzie, Moorman y Fetter (1990) en un estudio realizado en una muestra de empleados de diferentes compañías petroquímicas de los Estados Unidos donde su mayoría eran hombres con una edad promedio de 40 años.

La descripción de la escala se basó en la descripción de Organ (1988) de la ciudadanía organizacional y los comportamientos que la componen: altruismo, rectitud, cortesía, deportivismo y virtud cívica. De esta manera, la escala se construyó con el propósito de generar ítems que correspondieran a cada una de las dimensiones de la ciudadanía organizacional. Posteriormente, los ítems fueron evaluados por diez expertos quienes los agruparon en las categorías que de acuerdo con su criterio correspondían o en una sexta categoría si el ítem no encajaba en ninguna.

Finalmente, la escala revisada estuvo conformada por los ítems en los que hubo un acuerdo inter-jueces de al menos 80% y se evaluó a través de una escala tipo Likert de 7 puntos, siendo 1 "completamente en desacuerdo" y 7 "completamente de acuerdo".

Luego, con el propósito de evaluar las propiedades psicométricas de la escala, Podsakoff y cols. (2000) realizaron un análisis factorial confirmatorio para evaluar la estructura factorial del instrumento y se encontró un ajuste adecuado al modelo de cinco factores planteado por Organ (1988). De la misma manera, se evidenció que todos los ítems cargaron en los factores propuestos.

Tabla 1. Distribución de la Escala de Ciudadanía Organizacional (Podsakoff et al., 1990):

Sub-Escalas	Reactivos 3, 18, 21, 22, 24		
Rectitud			
Deportivismo	2, 5, 7, 16, 19		
Virtud Civica	6, 9, 11, 12		
Cortesía	4, 8, 14, 17, 20		
Altruismo	1, 10, 13, 15, 23		

Finalmente, la escala está compuesta por 24 ítems, 5 para cada una de las dimensiones, excepto virtud cívica que está compuesta por 4 ítems. El cuestionario se corregirá con una escala tipo Likert de 7 opciones, cuyas alternativas de respuesta son:

- 1: Muy en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Moderado desacuerdo
- 4: Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
- 5: Moderadamente de acuerdo
- 6: De acuerdo
- 7: Muy de acuerdo

Siendo de esta manera el menor grado de ciudadanía organizacional un puntaje de 42 y el mayor grado un puntaje de 145, tomando en consideración que los ítems 5, 7 y 16 son inversos por lo que se corrigen de forma opuesta (1 muy de acuerdo y 7 muy en desacuerdo).

En el 2005, Biaggini y Mendoza realizaron un estudio en el cual se tradujo y validó la escala a través de un acuerdo entre expertos en el área organizacional, a partir del cual se consideraron válidos todos los ítems. Esta nueva versión en español fue aplicada a una muestra de 376 empleados de una organización de servicio de salud de la zona metropolitana de Caracas en la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.6621 para Altruismo y 0.7056 para Complacencia; y una correlación Inter.-ítem en un rango entre .2338 y .4909 para Altruismo y entre .2450 y .4190 para Complacencia.

Se calculó un análisis factorial de la escala y se obtuvieron 2 factores donde no todos los items correspondían a las dimensiones planteadas por la teoría (Podsakoff y cols., 1990) por lo que se denominaron dichos factores en función de los items que cargaban en ellos siendo el factor 1 "Altruismo", el 2 "Complacencia".

Tabla 2. Distribución de la Escala de Ciudadanía Organizacional de Biaggini y Mendoza (2005)

Sub-Escala	Reactivos			
Altruismo	1, 6, 9, 11, 12, 13, 19			
Complacencia	2, 3, 4, 8, 10, 14, 15, 17, 20, 21, 22, 23, 24			

Adicionalmente, se evidenció que los ítems 5, 7, 16 y 18 no cargaban en ningún factor.

2.- Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido (Anexo B)

Eisenberger y cols. (1986) elaboraron un instrumento para medir las percepciones de los empleados acerca del apoyo brindado por parte de la organización. Este estaba compuesto por 36 afirmaciones que exploraban el juicio valorativo de los empleados sobre el apoyo de la organización y se conoce como "Survey of Perceived Organizacional Support" (SPOS).

A estas afirmaciones los sujetos debían responder a través de una escala tipo Likert de siete niveles en la cual 1 indicaba que estaban muy de acuerdo con la afirmación y 7 muy en desacuerdo.

El cuestionario de Apoyo Organizacional percibido fue probado en una muestra de 361 empleados que se desempeñaban como oficinistas, contadores, vendedores, secretarias y maestros pertenecientes a nueve organizaciones norteamericanas. El análisis fue realizado a través del método de componentes principales y arrojó que el factor apoyo organizacional percibido explicaba el 48,3% de la varianza total.

Luego, realizaron un análisis factorial con rotación por medio del método varimax y se evidenció que el factor apoyo organizacional explicó en mayor medida las 36 afirmaciones en comparación con el segundo factor. Así mismo, Eisenberger y cols. (1986) encontraron un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,97 y una correlación Inter.-ítem en un rango de 0,42 y 0,83.

En el mismo estudio (Eisenberger y cols., 1986) se utilizó una versión reducida de la SPOS que estaba compuesta por 17 ítems que habían obtenido las cargas factoriales más altas. Esta versión fue administrada a 97 profesores de un bachillerato privado en Norteamérica y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,93 y correlaciones entre cada item y la puntuación total de la prueba que variaban entre 0,48 y 0,88.

En el 2001, Maberti realizó un estudio en el cual tradujo y validó la escala a través de un acuerdo entre nueve jueces expertos en el área organizacional a partir del cual se consideraron validos 16 de los 17 ítems. Esta nueva versión en español fue aplicada en un estudio piloto a una muestra de 342 empleados venezolanos en la cual obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,92 y una correlación Inter.-ítem de 0,42.

Luego, en el 2005 Biaggini y Mendoza realizaron un estudio en el cual se aplicó la escala de apoyo organizacional percibido versión en español a una muestra de 376 empleados de una organización de servicio de salud de la zona metropolitana de Caracas en la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.8729 y una correlación Inter.-Item en un rango entre .3299 y .7696.

Esta escala de 16 ítems será utilizada en el presente estudio, el puntaje total se calcula sumando las respuestas de los sujetos ante cada ítem que pueden ser desde 1 cuando están muy en desacuerdo con la afirmación hasta 7 cuando están muy de acuerdo. Por lo tanto, el puntaje total de la escala va desde 16 como el valor menor hasta 112 como el mayor. Los ítems 3, 7, 9, 10, 11 y 15 están redactados de manera inversa por lo que se corrigen de manera contraria siendo 1 muy de acuerdo y 7 muy en desacuerdo.

3.- Escala de Identificación con el Trabajo (Anexo C)

Kanungo (1982) elaboró un instrumento para medir el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo en vez de con el trabajo en general. Este estaba compuesto por 10 afirmaciones que exploraban el juicio valorativo de los empleados sobre su identificación con el trabajo que realizan en la organización y se conoce como Kanungo Job Involvement Scale.

A estas afirmaciones los sujetos debian responder a través de una escala tipo Likert de siete niveles en la cual 1 indicaba que estaban muy en desacuerdo con la afirmación y 7 muy de acuerdo.

A la escala de Identificación con el Trabajo se le realizó un análisis factorial con rotación por medio del método varimax y se evidenció que las 10 afirmaciones se agrupaban en un solo factor que explicaba la identificación con el trabajo. Así mismo, Kanungo (1982) encontró un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,87 y una confiabilidad test-retest de 0,85.

En el presente estudio se tradujo y se validó la escala a través de un acuerdo entre jueces expertos en el área organizacional a partir del cual se considerarán los ítems validos. Esta nueva versión en español se aplico en un estudio piloto a una muestra de 96 empleados venezolanos de una empresa de venta de rodamientos ubicada en Caracas.

Esta escala de 10 ítems será la utilizada en el presente estudio, el puntaje total se calcula sumando las respuestas de los sujetos ante cada ítem que pueden ser desde 1 cuando están muy en desacuerdo con la afirmación hasta 7 cuando están muy de acuerdo. Por lo tanto, el puntaje total de la escala va desde 10 como el valor menor hasta 70 como el mayor. Los ítems 2 y 7 se corrigen de manera inversa.

4.- Cuestionario de Datos de Identificación

En el presente estudio se elaboró un cuestionario de datos de identificación que está conformado por cuatro preguntas para obtener información sobre la edad, el nivel de instrucción, la antigüedad en la organización y el sexo de los sujetos.

En cuanto al sexo, hay un apartado que dice sexo y al lado una "F" y una "M" para que los sujetos marquen con una "X" según su sexo. Luego se codificó como 1 los sujetos que marcaron "F" y como 2 los que marcaron "M".

En cuanto al nivel de instrucción, hay un apartado en el cual los empleados tendrán la opción de marcar "1" si su nivel de instrucción es Postgrado, "2" si es Licenciado, "3" si es Técnico superior y "4" si es Bachiller.

En cuanto a la edad y la antigüedad en la organización, hay un apartado en el cual los empleados podrán indicar el número de años correspondientes a cada dato.

Procedimiento

El procedimiento de la investigación estuvo divido en tres etapas de trabajo. Durante la primera se procedió a la traducción al español y adaptación de la escala de identificación con el trabajo de Kanungo (1982). Seguidamente, se realizó la validación del contenido del instrumento preliminar mediante el criterio de jueces expertos en el área de psicología industrial y de psicometria, a quienes se les hizo llegar una copia de las escalas y se les pidió que evaluaran la traducción, orden, cantidad y adaptación cultural de los ítems. Además, se les solicitó que evaluaran el formato y las instrucciones del instrumento.

A continuación, se realizó la prueba piloto a una muestra trabajadores de una empresa de ventas de rodamientos ubicada en distintos estados del país, donde se observó el comportamiento en la población venezolana y en el idioma español. Seguidamente, se llevó a cabo el análisis de los ítems y se estableció la confiabilidad de la escala, adicionalmente se realizaron las modificaciones pertinentes según los aspectos cualitativos y cuantitativos que se encontraron.

Posteriormente, se estableció el contacto con la organización de distribución de productos masivos que conformaría la población del estudio, con el objetivo de solicitar el permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos a la muestra de empleados. Para ello, se presentó una solicitud donde se exponían los objetivos del trabajo y las escalas que se iban a aplicar.

Por último, durante la tercera etapa del estudio al contar con la totalidad de las escalas, la información en ellas recabada fue vaciada en el programa estadistico SPSS (Statistical Package for Social Sciences, versión 13.0). Luego se realizaron los análisis descriptivos del comportamiento de las variables en estudio, de confiabilidad a partir de la estimación del coeficiente Alpha de Cronbach y de validez a través del procedimiento del analisis factorial donde se calculó la validez de constructo, con el objetivo de determinar el monto de varianza registrado por cada uno de los instrumentos dentro de esta población en particular; además, de un analisis de regresión múltiple cuyo fin principal era verificar las hipótesis planteadas a partir del modelo de ruta propuesto.

Consideraciones Éticas

La presente investigación se rigió por los lineamientos éticos impuestos por la American Psychological Association y por el Código de Deontología de la Práctica de la Investigación en Psicología de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Andrés Bello (2002), por lo tanto en el presente estudio se respetó la confidencialidad de los datos, se mantuvo el anonimato, no se coaccionó a los sujetos a pertenecer a la investigación y los investigadores se hicieron responsables de registrar y analizar los datos de manera clara y completa, así mismo asumieron la responsabilidad de los créditos de los autores citados y de sus actos en el desarrollo de la investigación.

IV. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos que se recolectaron se analizaron en tres fases: psicométrica, estadística y prueba del modelo.

En primer lugar, se realizó un análisis de confiabilidad de los instrumentos a través del método de Alpha de Cronbach, el cual proporcionó información acerca de la consistencia interna entre cada uno de los reactivos de las escalas utilizadas. Estos análisis se realizaron para las siguientes escalas: apoyo organizacional percibido, identificación con el trabajo y ciudadanía organizacional. Específicamente en la muestra piloto se realizó para la escala de identificación con el trabajo y en la muestra final de empleados se realizó para las tres escalas expuestas previamente.

Así mismo, se calcularon las correlaciones entre cada ítem y la escala total a la que pertenecen, lo que indicó la relación entre las respuestas al ítem y la puntuación total que se obtuvo en la escala lo que permitió determinar si era necesario eliminar algún ítem con el propósito de elevar la confiabilidad de alguno de los instrumentos (Anastasi, 1998). Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis factorial mediante el método de los componentes principales de la escala de ciudadanía organizacional para ver si los reactivos se agrupaban en las cinco dimensiones propuestas (altruismo, rectitud, cortesía, deportivismo y virtud cívica) para lo cual se empleó un autovalor de 1.5.

Para determinar el número de ítems que cargaba en cada una de las cinco dimensiones propuestas y obtener así el puntaje factorial se empleó el método de rotación Varimax, y se estableció como punto de corte para la constitución de las dimensiones un criterio igual o mayor a 0.30.

Posteriormente, se realizó un análisis descriptivo de cada variable y las dimensiones que las componen con el propósito de evaluar la distribución y el comportamiento de la muestra en cada una de las variables contempladas en la investigación.

Por último, con el propósito de verificar las hipótesis se realizó un análisis de ruta sobre la base de los coeficientes de correlación semiparciales (Robles, 2000). Para realizar esto, se empleó un análisis de regresión múltiple para cada una de las variables endógenas, comenzando por la derecha del diagrama de ruta considerado.

Luego se verificaron los supuestos requeridos para este análisis, el supuesto linealidad; el nivel de la variable debe ser de intervalo para poder estimar todos los parámetros de la ecuación; las variables residuales no deben estar correlacionadas con ninguna otra variable del modelo que no sea otra que la que ellas causan; debe existir baja multicolinealidad; el modelo debe ser recursivo, es decir, todas las flechas deben ir en la misma dirección sin feedback y también se asume que los términos de error para las variables endógenas no se correlacionan entre sí; otro requisito es la especificación del modelo, para evitar la especificación de error; por ultimo, la muestra debe ser diez veces como tantos casos tenga el parámetro (Robles, 2002).

A través de este diseño se obtuvieron los coeficientes de correlación múltiple, el coeficiente de determinación y los coeficientes b y β para cada una de las variables predictoras del modelo de regresión.

Análisis factorial

A fines de comprobar la validez de cada una de las escalas se procedió a realizar el análisis factorial de cada una de las escalas para obtener un menor número de factores que explicaran gran cantidad de la varianza de la prueba.

Se utilizó el método de componentes principales, y para la escogencia de los factores se hizo uso del criterio de kaiser, así los componentes con un autovalor por encima de 1,5 fueron escogidos. El tipo de rotación utilizada fue la ortogonal varimax, además el criterio de selección de las cargas factoriales fue de un valor de 0.3.

En relación a la escala de ciudadanía organizacional, se extrajeron 2 factores, los cuales en conjunto explican el 35,7% de la varianza total. El primer factor explica el 28,35% de la varianza con un autovalor asociado de 6,804, mientras que el segundo factor explica el 7% de la varianza total de la prueba con un autovalor asociado de 1,771.

Tabla 3. Cargas factoriales de la escala de ciudadanía organizacional

Items	Factor 1	Factor 2
Item1	,365	
Item2		,623
Item3		,553
Item4		,671
Item5		,476
Item6	,408	A-100 T
Item7		,454
Item8	,477	
Item9	,499	
Item10	,627	
Item11	,489	
Item12	,736	
Item13	,645	
Item14		,568
Item15	,711	
Item16	-,627	
ltem17	,504	
Item18		
ltem19	,643	
Item20	,426	
Item21	,520	
Item22	,635	
Item23	,573	
Item 24	,529	

El primer factor encontrado esta compuesto por los ítems: 1,6,8,9,10,11,12,13,15,16,17,19,20,21,22,23,24. El contenido de los mismos hace referencia principalmente a 2 de los componentes planteados por Organ (1988), lo cuales son altruismo y complacencia. Este factor hace referencia a las conductas dentro de la organización que reflejan ayuda de manera voluntaria, y el ser puntual y seguir sensatamente las reglas.

El segundo factor esta conformado por los ítems 2, 3, 4, 5, 7 y 14. El contenido de los mismos hace referencia a la dimensión de deportivismo planteada por Organ (1988), la cual se refiere a evitar las quejas, problemas menores y chismes falsamente engrandecidos.

Seguidamente, se presenta el gráfico de sedimentación a partir del análisis factorial de la prueba donde se evidencia el elevado autovalor del primer factor y la gran caída hasta el segundo factor que tiene un factor considerablemente más bajo.

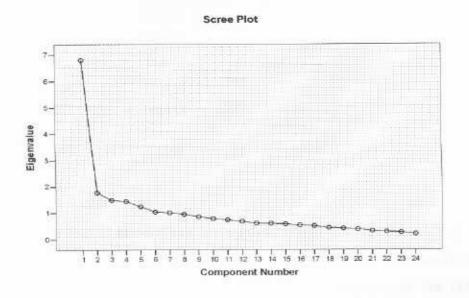


Grafico 1: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de ciudadanía organizacional

En relación a la escala de apoyo organizacional percibido se obtuvieron 2 factores que explican el 63,7% de la varianza total de la prueba. El primer factor tiene un autovalor asociado de 8,105 y explica el 50,6% de la varianza total de la prueba, mientras que el segundo factor tiene un autovalor asociado de 2,1 y explica 13,12 % de la varianza de la prueba.

Tabla 4. Cargas factoriales de la escala de apoyo organizacional percibido

tems	Factor 1	Factor 2
Item1	,758	H-100-11
Item2	,787	
Item3		,665
Item4	,823	
Item5	,821	
Item6	,781	
Item7		,687
Item8	,786	
Item9		,828
ltem10		,819
Item11		,758
ltem12	,757	
Item13	,769	
Item14	,845	
Item15		,597
Item16	,738	

El primer factor encontrado esta conformado por los ítems: 1,2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 14 y 16. El contenido de los ítems se refiere a la percepción que los empleados de la organización poseen acerca del apoyo que les brinda su institución cuando estos se enfrentan a un problema. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Biaggini y Mendoza (2004) y asimismo se ajustan a la categoría propuesta por Eisenberger y cols (1986) que nombraron como la Satisfacción de las Necesidades Socio afectivas de la muestra que respondía al cuestionario.

El segundo factor compuesto por los ítems: 3, 7, 9, 10, 11 y 15. Al igual que en la investigación realizada por Biaggini y Mendoza (2004) son todos los reactivos redactados de manera inversa. El contenido de los ítems que conforman a este factor se refiere a la percepción de los empleados del reconocimiento que la institución hace a su desempeño en la organización,

Biaggini y Mendoza denominan a este factor Sensación de reconocimiento por parte de la organización.

A continuación, se muestran los resultados del gráfico de sedimentación para la escala de apoyo organizacional percibido, donde se evidencia la presencia de 2 factores que se separan del resto

Scree Plot

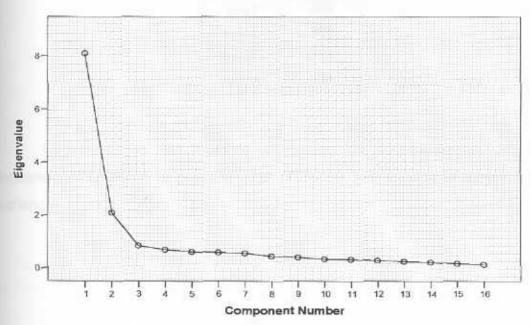


Grafico 2: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de apoyo organizacional percibido

En relación a la escala de identificación con el trabajo se extrajo un solo factor con un autovalor asociado de 4,1 y explica el 41,86% de la varianza total de la prueba. La obtención de un solo factor corresponde con lo encontrado por Kanungo (1982), por lo que se trabajará con la escala completa.

Tabla 5. Cargas factoriales de la escala de identificación con el trabajo

Items	Factor 1		
Item1	,633		
ltem2	,099		
Item3	,616		
Item4	,747		
Item5	,815		
Item6	,762		
Item7	,020		
Item8	,806		
Item9	,769		
Item10	,596		

Seguidamente, se muestra el grafico de sedimentación donde se evidencia claramente la presencia de un factor que explica la mayoría de la varianza.

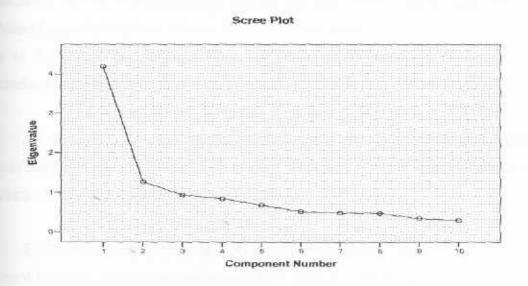


Grafico 3: Representación grafica de los factores encontrados en la escala de identificación con el trabajo

Análisis de los coeficientes de confiabilidad

En este apartado se presentan los coeficientes de confiabilidad correspondientes a las escalas totales, obtenidos en base a una muestra de 226 sujetos; los mismos serán interpretados a partir de los criterios planteados por Anastasi y Urbina (1998).

Tabla 6. Coeficientes Alpha de Cronbach para las escalas totales.

Alpha Obtenido	Alpha en Otras Investigaciones
0,815	0,87*
0,927	0,8729**
0,833	
	0,815 0,927

^{*}Kanungo (1982)

En el caso de la Escala de identificación con el trabajo, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad cuyo monto fue de 0,815, índice que según lo señalado por Anastasi y Urbina se considera como elevado, concluyéndose que el 81,5% de la varianza total del instrumento depende de la varianza verdadera correspondiente al constructo de Identificación con el Trabajo.

En contraste con los resultados obtenidos por otras investigaciones, el índice obtenido resulta similar, con lo cual se puede concluir que el instrumento registra de forma consistente este constructo.

En relación a la Escala de Apoyo Organizacional percibido, el coeficiente de confiabilidad alcanzó un valor de 0,927, lo que es considerado un índice de consistencia interna elevado, y que indica que el 92,7% de la varianza total del instrumento corresponde a la medición del constructo de Apoyo Percibido.

Al comparar estos resultados con los presentados por otras investigaciones, se encuentra que el índice obtenido en la presente se acerca

^{**}Biaggini y Mendoza (2005)

en mayor medida a los estimados a partir de la versión original del instrumento (0,93; Eisenberger y cols., 1986), lo que indica la cualidad de la escala para la discriminación del constructo, independientemente de la muestra donde sea explorado.

En el caso de la Escala de Ciudadanía Organizacional, el Alpha obtenido fue de 0,833, lo que se considera un índice de consistencia interna elevado, al ser explicado por el constructo el 83,3% de la varianza verdadera.

Analisis de la Confiabilidad por Factores

Una vez registrados los coeficientes de consistencia interna para las escalas totales, se procedió a realizar el analisis de los mismos atendiendo a la consideración de cada uno de los factores extraídos como explicativos de la mayor proporción de varianza total registrada por cada uno de los instrumentos.

En el caso de la Escala de Ciudadanía Organizacional, se destaca la presencia de dos factores. El primero de ellos presenta un coeficiente de confiabilidad de 0,816, mismo que indica el elevado nivel de consistencia interna del factor, y que indica que el 81,6% de la varianza total del instrumento es explicado por este factor que consta de 18 items y agrupa características asociadas con el altruismo y la complacencia (ítems 1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23 y 24).

Por su parte, el segundo factor encontrado alcanza un índice de consistencia interna de 0,611, el cual indica un nivel moderado de varianza verdadera registrada en relación a la categoría de interés, explicando solo el 61,1% de la varianza total. Este factor consta de seis ítems que se agrupan en características relacionadas con el deportivismo (ítems 2, 3, 4, 5, 7 y 14).

Tal comportamiento de los coeficientes de confiabilidad, específicamente del primero se corresponde con el monto obtenido en relación a la escala

global (0,833), lo que puede estar indicando la elevada consistencia interna y la efectividad de los reactivos del primer factor para la medición del Constructo de Ciudadanía Organizacional, efectividad que se ve disminuida cuando se considera al segundo factor.

En relación a la Escala de Apoyo Organizacional Percibido, a través del analisis se identificaron dos factores. El primero de ellos, presentó un Alpha igual a 0,944, considerándose tal valor como elevado, reflejando la efectividad del mismo para la medición de la categoría de interés. Este factor logra explicar el 94,4% de la varianza total del instrumento, consta de 10 ítems y agrupa las características asociadas con la satisfacción de las necesidades socio afectivas (ítems 1, 2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 14 y 16).

En el caso del segundo factor extraído, se encontró un Alpha cuyo monto alcanza un valor de 0,85, siendo considerado este valor igualmente elevado y reflejando la precisión del factor para la medición del constructo. Así mismo, este factor logra explicar el 85% de la varianza total del instrumento, consta de seis ítems y se asocia con la sensación de reconocimiento por parte de la organización (ítems 3, 7, 9, 10, 11 y 15).

Análisis de los Estadísticos Descriptivos de las Variables

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos obtenidos a partir del analisis del comportamiento de las variables dentro de la población explorada e implicadas en el diagrama de rutas.

Tabla 7. Descriptivos de las variables en estudio.

	Ciudadania	Apoyo	Identificación	Sexo	Edad	Instrucción	Antigüedad
Minimo	94	39	22		17		1
Máximo	164	112	70		62		312
Media	135,5	82,61	44,08		30,21		52,70
Desv. Tipica	12,82	14,48	9,40		7,80		58,66
Asimetría	-0,592	-0,166	-0,048		1,120		1,78
Kurtosis	0,804	-0,552	-0,388		1,424		3,56
N	226	226	226	226	226	226	226

Los resultados obtenidos a nivel general, muestran que el rango de los puntajes obtenidos a partir de la escala de *Ciudadanía Organizacional* oscila entre 94 y 164 puntos. El puntaje promedio de respuesta fue de 135,5 con una dispersión de 12,82 puntos. La distribución de los puntajes toma una forma de asimetría moderada y negativa, mientras que el escarpamiento de la curva es leptocurtica, lo que indica que las puntuaciones son moderadas. En base a estos resultados, se puede sugerir que los empleados de la muestra tienden a mostrar conductas que están mas allá de los roles prescritos por su trabajo, y no directa o explícitamente reconocidos por el sistema de recompensas formal.

A continuación, se presenta gráficamente la distribución de puntajes, siendo el eje horizontal el rango de puntuaciones desde el puntaje mínimo hasta el máximo obtenido.

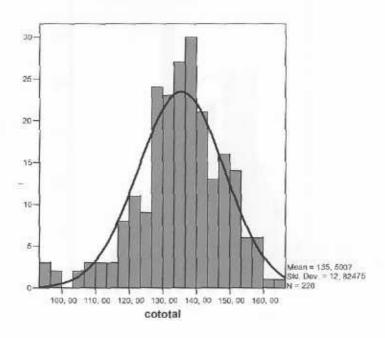


Grafico 4: Distribución de los puntajes de Ciudadanía Organizacional

En cuanto a la escala de Apoyo Organizacional Percibido, los datos se distribuyen dentro de un rango de 39 como mínimo y 112 como máximo, ubicándose en un rango posible que oscila entre 16 y 112 puntos. El puntaje promedio de respuesta fue de 82,61, estando por encima de la media teórica la cual alcanza un valor de 64; presenta una dispersión de 14,48 puntos, la presente se comporta como una distribución platicurtica, lo que quiere decir que la mayoría de las observaciones son moderadas, tomando además una forma de asimetría negativa. Con base a estos resultados, se puede concluir que los empleados muestran una percepción de moderada a alta con respecto al grado de apoyo que perciben por parte de la organización.

A continuación, se presentra gráficamente la distribución de los puntajes:

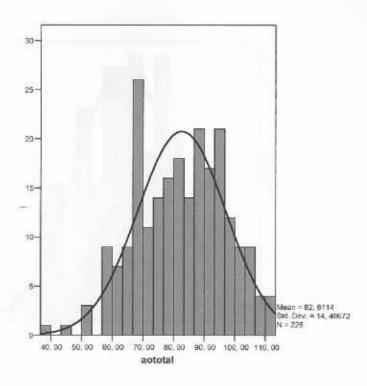


Grafico 5: Distribución de los puntajes de Apoyo Organizacional Percibido

En relación a la escala *Identificación con el Trabajo*, los datos se distribuyen en un rango de puntuaciones de 22 como mínimo y 70 como máximo, ubicándose dentro del rango posible que se encuentra entre 10 y 70 puntos. El puntaje promedio de respuesta fue de 44,08, estando por encima de la media teórica la cual alcanza un valor de 40; presenta una dispersión de 9,40 puntos; siendo además simétrica negativa y homogénea. La distribución tiende a platicurtica, lo que indica que la mayoría de las observaciones se concentran en el centro de la distribución. Tomándose estos resultados, se puede concluir que la mayoría de los empleados se sienten identificados con su trabajo, lo que indica que el trabajo es percibido como con el potencial de satisfacer las propias necesidades y expectativas

El grafico de la distribución de los puntajes se presenta a continuación:

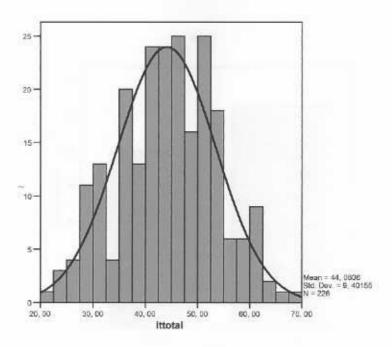


Grafico 6: Distribución de los puntajes de Identificación con el Trabajo

En cuanto a la variable Sexo, la frecuencia de hombres es de 126, mientras que la de mujeres es de 100, lo que corresponde al hecho de que mas del 50% de los empleados de la organización que respondieron las escalas fueron hombres.

A continuación, se presenta gráficamente la distribución de los puntajes

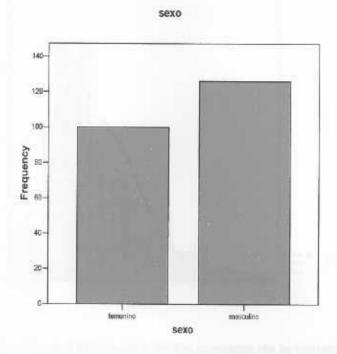


Grafico 7: Distribución de los puntajes de la variable Sexo

En cuanto a la variable Edad, los datos se distribuyen en un rango de puntuaciones de 17 como mínimo y 62 años como máximo. El puntaje promedio de respuestas fue de 30 años, con una dispersión de 7,80 puntos; la asimetría es marcada y positiva, lo que indica la existencia de valores extremos hacia los valores altos, y lo que se corresponde con el hecho de que la mayoría de los empleados de la organización tienen edades comprendidas entre los 20 y 40 años. La distribución es claramente leptocurtica.

A continuación, se presenta gráficamente la distribución de los puntajes, siendo el eje horizontal el rango de puntuaciones desde el puntaje mínimo hasta el máximo obtenido.

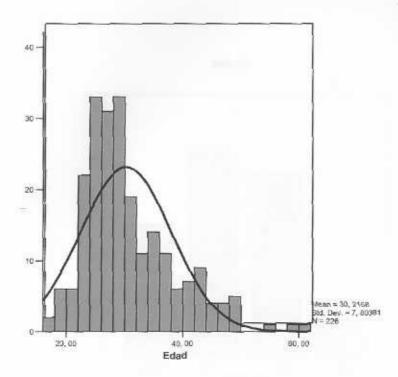


Grafico 8: Distribución de los puntajes de la variable Edad

En cuanto al nivel de instrucción, los datos se distribuyen en un rango de puntuaciones de 1 como mínimo y 4 como máximo, ubicándose dentro del rango posible de valores. La categoría con mayor frecuencia de respuestas fueron los técnicos superiores con 82 sujetos, seguido de los licenciados con 74 sujetos.

A continuación, se presenta gráficamente la distribución de los puntajes, siendo el eje horizontal el rango de puntuaciones desde el puntaje mínimo hasta el máximo obtenido.

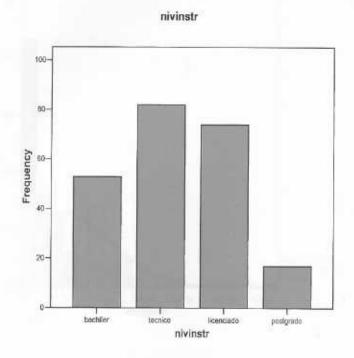


Grafico 9: Distribución de los puntajes de la variable Nivel de Instrucción

Con respecto a la variable Antigüedad de los empleados de la organización, los datos presentaron un rango de puntuaciones que están entre un valor mínimo de 0, que corresponde con aquellos empleados que han permanecido desde solo algunos meses dentro de la organización, hasta un valor máximo de 312 meses. El puntaje promedio de respuesta fue de 52,70 meses con una dispersión de 58,66 puntos. La asimetría es positiva, lo que indica que los datos tienden a ubicarse en los valores bajos, es decir, la mayoría de los respondientes poseen poco tiempo dentro de la organizaron. La distribución es claramente leptocurtica y heterogénea.

A continuación, se presenta el grafico de la distribución de los puntajes:

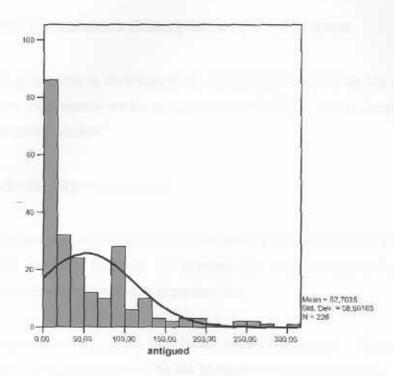


Grafico 10: Distribución de los puntajes de la variable Antigüedad

Analisis de los Estadísticos Descriptivos de los Factores

Una vez analizada la distribución de los puntajes dentro de las escalas, se encontró que los mismos están agrupados por factores, cuyas propiedades se describen a continuación:

Ciudadanía Organizacional

Las puntuaciones en la escala de Ciudadanía Organizacional apuntan a la identificación de dos factores. El primero de ellos relacionado con el altruismo y la complacencia hacia la organización.

Las puntuaciones dentro de este factor presentan un valor mínimo de 62 y uno máximo de 115. El promedio de las puntuaciones obtenidas es de 94,61 con una dispersión de 9,71. La distribución muestra una asimetría negativa y la distribución tiende a ser leptocurtica y heterogénea, lo cual indica que los datos tienden a ubicarse en los valores medios, con lo que se deduce que en general, las personas tienden a mostrar conductas de altruismo o cooperación, así como conductas de rectitud o complacencia hacia la organización.

Tabla 8. Descriptivos de los factores de la escala de ciudadanía organizacional

Factores	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tipica	As	Ku
Altruismo/ Complacencia	62	115	94,61	9,71	-0,656	0,873
Deportivismo	20	42	34,90	4,56	-0,708	0,158

A continuación se presenta el grafico de la distribución de los puntajes del factor 1 de Ciudadanía Organizacional:

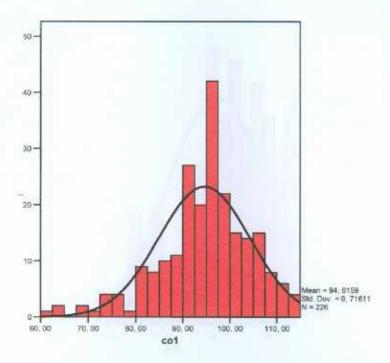


Grafico 11: Distribución de los puntajes del primer factor de la escala de ciudadanía organizacional

En relación al segundo factor identificado dentro de la escala de Ciudadanía Organizacional, se encontró que este estaba asociado a las conductas de deportivismo dentro de la organización. El puntaje en este factor oscila entre un mínimo de 20 y un máximo de 42, el promedio de las puntuaciones es de 34,90 con una desviación de 4,56. La distribución al igual que el factor anterior, presenta una asimetría marcada y negativa, pero por el contrario la distribución tiende a ser leptocurtica. De estos datos, se deduce que las personas dentro de la organización tienden a mostrar conductas como son el evitar las quejas, problemas menores y chismes falsamente engrandecidos.

A continuación, se presenta el grafico de la distribución de los puntajes del factor 2 de Ciudadanía Organizacional:

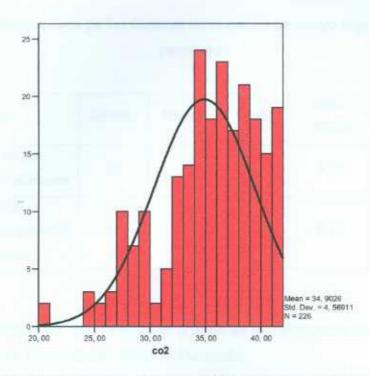


Grafico 12: Distribución de los puntajes del segundo factor de la escala de ciudadanía organizacional

Apoyo Organizacional Percibido

En la escala de *Apoyo Organizacional Percibido* se identificaron dos factores. El factor 1, presenta un rango de puntuaciones que oscilan de 18 a 70 como máximo; con un promedio de puntuaciones de 53,01 y una dispersión de 9,76. La asimetría es negativa, lo que sugiere que los datos se ubican en los valores altos y la distribución tiende a leptocurtica. En general, se encuentra que las personas perciben con bastante claridad que sus necesidades socio afectivas están siendo satisfechas por parte de la organización.

Tabla 9. Descriptivos de los factores de la escala de apoyo organizacional percibido

Factores	Minimo	Máximo	Media	Desv. Típica	As	Ku
Satisfacción de las necesidades socio afectivas	18	70	53,01	9,76	-0,644	0,334
Sensación de reconocimiento por parte de la organización	13	42	29,59	6,72	-0,148	-0,741

A continuación se presenta el grafico de la distribución de los puntajes del factor 1 del Apoyo Organizacional Percibido:

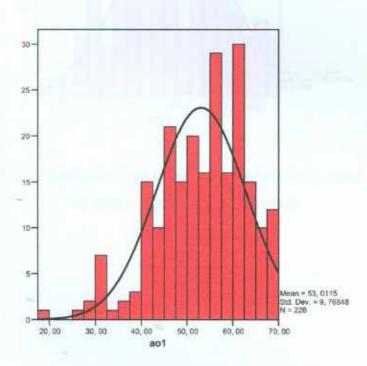


Grafico 13: Distribución de los puntajes del primer factor de la escala de apoyo organizacional percibido

En el segundo factor encontrado, se encontró que el rango de puntajes varia entre un mínimo de 13 y un máximo de 42. El promedio de las puntuaciones es de 29,69 mientras que la dispersión es de 6,72. La distribución presenta una asimetría ligera y negativa, y se asemeja a una distribución platicurtica. Los datos muestran que los empleados perciben una sensación de reconocimiento moderado por parte de la organización.

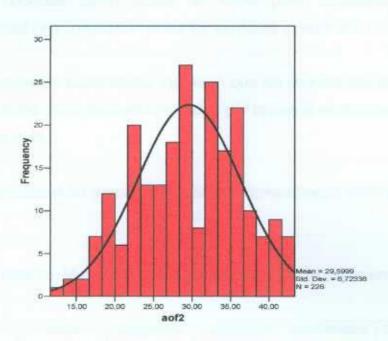


Grafico 14: Distribución de los puntajes del segundo factor de la escala de apoyo organizacional percibido

Análisis de los Coeficientes de Correlación

A fin de estudiar las asociaciones entre variables, y verificar la multicolinealidad entre las mismas, se procedió al analisis de la matriz de correlaciones simples estimadas a partir del coeficiente producto-momento de Pearson, tomándose como punto de corte para considerar una baja multicolinearidad una correlación entre las variables inferior a 0,70.

Los resultados encontrados indicaron que los coeficientes de correlación entre las variables son inferiores a tal valor, por lo que la multicolinealidad entre las mismas es baja.

A continuación se presenta la tabla de correlaciones entre las variables en estudio:

Tabla 10. Matriz de correlaciones entre las variables en estudio

	Sexo	Edad	Antigüedad	Instrucción	Identificación	Ciudadanía	Apoyo
Sexo		,037	-,044	-,275**	,289**	-,084	.089
Edad	,037		,339**	,027	,059	,046	-,017
Amigüedad	-,044	,339**		,049	-,093	,063	-,057
istrucción	-,275**	,027	,049		-,217**	,155*	-,D4D
entificación	,289**	,059	-,093	-,217**		,263**	,390**
inadania	-,084	,046	,063	,155*	,263**		,552**
Ароуо	,089	-,017	-,057	-,040	,390**	,552**	

^{*}Correlación significativa a un nivel de p < 0,05

Debe destacarse, que las correlaciones arriba señaladas reflejan la asociación entre las variables representadas en el diagrama de ruta propuesto originalmente, en el cual se estimaba la asociación simple entre los puntajes totales obtenidos a partir de las escalas que registraron los constructos principales.

^{**} Correlación significativa a un nivel de p < 0,01

En el diagrama de ruta planteado inicialmente, se estableció una relación entre la variable Ciudadanía Organizacional e Identificación con el Trabajo, encontrándose que el nivel de asociación entre ambas es baja y significativa (r = 0,263; p < 0,01), por lo cual aquellos sujetos con mayores puntajes en identificación con su trabajo también presentan puntajes altos en ciudadanía organizacional.

En cuanto a la relación entre Ciudadanía Organizacional y Nivel de Instrucción, se presenta una asociación baja y significativa (r = 0,155; p < 0,05), lo que indica que los sujetos con mayor nivel de instrucción son los que muestran mayores conductas de ciudadanía organizacional.

Para el caso de la asociación entre Apoyo Organizacional Percibido y Ciudadanía Organizacional, y con la Identificación con el Trabajo ambas resultaron estadísticamente significativas; en el caso de la primera relación esta resultó moderada (r = 0,552; p < 0,01), lo que indica que los sujetos que perciben un mayor apoyo por parte de la organización son los que realizan mayores conductas de ciudadanía organizacional. Mientras que la segunda asociación resultó moderada-baja y significativa (r = 0,390; p < 0,01), lo que significa que los sujetos que perciben mayor apoyo por parte de su organización son aquellos que se identificaran en mayor medida con su trabajo.

La Identificación con el Trabajo presentó una asociación significativa y baja con el Sexo (r = 0.289; p < 0.01), lo que podría indicar que los hombres son los que muestran mayor identificación con su trabajo. En cuanto a la asociación entre la Identificación con el Trabajo y el Nivel de Instrucción esta resultó baja y negativa (r = -0.217; p < 0.01), lo que se traduce en que los sujetos con un nivel de instrucción de menor nivel son aquellos que se identifican en mayor medida con su trabajo.

En cuanto a la relación planteada entre Edad y Antigüedad, se presenta una asociación moderada-baja y significativa (r = 0,339; p < 0,01), lo que indica que los sujetos de mayor edad dentro de la organización, son los que han permanecido por mas tiempo dentro de la misma.

Las variables, Ciudadanía Organizacional, Identificación con el Trabajo y Apoyo Organizacional Percibido fueron asociadas con Edad y Antigüedad; sin embargo, dichas variables no mostraron una correlación significativa. Así mismo, la Ciudadanía Organizacional y el Apoyo Percibido tampoco correlacionaron con el Sexo. Por ultimo, el Apoyo Organizacional Percibido no se asoció con el Nivel de Instrucción.

Debe destacarse, que posterior al analisis factorial, las escalas a partir de las cuales se registraron los constructos de Ciudadanía Organizacional, Apoyo Organizacional Percibido y Identificación con el Trabajo, fueron divididos cada uno en los diferentes factores que conforman las subescalas de medición y se realizaron.

Tabla 11. Matriz de correlaciones entre variables y factores

	Sexo	Edad	Antigüedad	N. Instr.	Co1	Co2	Ao1	Ao2	It
Sexo		,037	044	-,275**	-,084	-,063	,130	,004	,289**
Edad	,037		,339**	,027	,038	,049	,013	-,056	,059
igüedad	-,044	,339**		,049	,085	,012	,004	-,127	-,093
Instr.	-,275**	,027	,049		.140*	,168*	-,103	,064	-,217**
Co1	-,084	,038	,085	,140*		,456**	,545**	,374**	,262**
Co2	-,063	,049	,012	,168*	,456**		,253**	,401**	,175**
Ao1	,130	,013	,004	-,103	,545**	,253**		,527**	,469**
A02	,004	-,056	-,127	,064	,374**	,401**	,527**		,159*
It	,299**	,051	-,082	-,247**	,212**	,094	,472**	,100	

^{*} Correlación significativa a un nivel de p < 0,05

^{**} Correlación significativa a un nivel de p < 0,01

Analisis de los Coeficientes de Correlación por Factores

Ciudadanía Organizacional

El primer factor de Ciudadanía Organizacional correlacionó de manera positiva con el factor 1 y 2 de Apoyo Organizacional, de manera moderada y moderada baja respectivamente, significando esto que los empleados que en mayor medida perciban que la empresa satisface sus necesidades socio afectivas y sientan que la empresa los reconoce presentarán mayores conductas de altruismo complacencia.

El factor de complacencia/rectitud también correlaciona con el segundo factor de esta misma escala (deportivismo), entendiéndose que los empleados que presenten en mayor medida conductas de complacencia/rectitud, presentaran mayor tipo de conductas de deportivismo. Así mismo, este factor presenta una correlación positiva y baja con la *Identificación con el Trabajo*, lo que se traduce, en que los individuos que se sientan más identificados con su trabajo presentarán mayores niveles de conductas de complacencia/rectitud.

De la misma manera, este factor correlacionó de manera positiva con el factor 1 y 2 de *Apoyo Organizacional*, con el primer factor baja y con el segundo factor moderada, significando esto que los empleados que en mayor medida perciban que la empresa satisface sus necesidades socio afectivas y sientan que la empresa los reconoce presentarán mayores conductas de deportivismo.

Apoyo Organizacional Percibido

Por su parte, el primer factor de Apoyo Organizacional correlaciona de manera positiva y moderada con el factor 2 de esta misma escala, lo que se traduce en que los empleados que en mayor medida perciban que sus necesidades afectivas están siendo satisfechas por la empresa se sentirán más reconocidos por la empresa. Por último, este factor tiene una correlación

positivo y baja con *Identificación con el Trabajo*, lo que significa que los empleados que en mayor medida perciban que sus necesidades socio afectivas están siendo satisfechas por la empresa se sentirán más identificados con el trabajo.

Análisis de los Coeficientes de Regresión de las Variables Propuestas en el Diagrama de Ruta Inicial

Con el fin de comprobar el modelo de ruta propuesto y estudiar las relaciones planteadas, se procedió al computo de las regresiones simples y múltiples para cada una de las variables endógenas propuestas en el modelo y así poder verificar las influencias directas e indirectas que se ejercen entre las mismas, el análisis se realizó de izquierda a derecha.

En cuanto a los supuestos del modelo, como ya se mencionó anteriormente no existe multicolinealidad entre las variables, tal como se puede observar en los Durbin Watson, todos se encuentran cercanos a 2, lo que indica que los errores no están correlacionados. Por último, las variables dependientes tal como muestran los gráficos (Anexos N, O, P, Q, R, S, T, U, V) se distribuyen de manera normal.

Ciudadanía organizacional

Las variables que se consideraban antecedentes de la Ciudadanía Organizacional fueron el apoyo organizacional percibido, la identificación con el trabajo, el sexo, el nivel de instrucción y la antigüedad. Se obtuvo una correlación múltiple moderada alta (R = 0.605) entre la combinación lineal de estas variables y la Ciudadanía Organizacional. Estas variables explican el 35,2 % de la varianza de C.O de manera significativa (F = 25,440, Sig = 0.00)

Tabla 12. Varianza explicada para la escala total de ciudadanía organizacional

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
605	.366	.352	10,32406	1,504	25,440	.000

La variable que más aporta a la explicación de la varianza de la ciudadanía organizacional es el apoyo organizacional percibido por los empleados. El coeficiente estandarizado beta es moderado significativo y positivo (B = 0,520), lo que significa que en la medida en que los trabajadores perciban mayores niveles de apoyo de la organización, llevaran a cabo mayor número de conductas asociadas a la Ciudadanía Organizacional.

La segunda variable que más aporta como antecedente de la C.O es el nivel de instrucción, la cual presenta un coeficiente estandarizado beta bajo, significativo y positivo lo que se podría traducir en que mientas mayor sea el nivel de instrucción del empleado mayor serán sus comportamientos extra rol.

La tercera variable que más aporta al modelo es la identificación con el trabajo que presenta un coeficiente estandarizado beta bajo, significativo y positivo. Por último, el sexo también explica parte de la varianza total de la ciudadanía organizacional, presenta un coeficiente estandarizado beta bajo, significativo y negativo, lo que significa que las mujeres se comprometen en mayor grado en comportamientos de C.O. La variable antigüedad resulto ser no significativa.

Tabla 13. Coeficientes B y su significancia para la escala total de ciudadanía organizacional

Variable	В	Error típico	Beta	Т	Sig
Sexo	-3,099	1,483	-,120	-2,089	,038
Nivel de instrucción	2,409	,807	,169	2,985	,003
Antigüedad	.020	,012	,092	1,701	,090,
Identificación con el trabajo	,191	,084	,140	2,279	,024
Apoyo organizacional	,461	,052	,520	8,914	,000

Identificación con el Trabajo

En cuanto a la identificación con el trabajo, se obtuvo una correlación múltiple moderada (R = 0.466) entre esta variable y la combinación lineal de apoyo organizacional percibido y sexo. Estas variables explican el 21% de la varianza total de identificación con el trabajo de manera significativa (F = 30,966, Sig = .000)

Tabla 14. Varianza explicada para la escala total de identificación con el trabajo

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
466	,217	,210	8,35450	1,745	30,966	,000

La variable más fuerte como antecedente de identificación con el trabajo es el apoyo organizacional percibido. Presenta un coeficiente estandarizado beta moderado bajo, positivo y significativo, lo que se traduce en que en la medida que los trabajadores perciban mayores niveles de apoyo organizacional se sentirán más identificados con el trabajo. Así mismo, el sexo presenta un coeficiente beta estandarizado bajo, significativo y positivo, lo que significa que el ser hombre esta asociado con sentirse más identificados con el trabajo.

Tabla 15. Coeficientes B y su significancia para la escala total de identificación con el trabajo

Variable	В	Error típico	Beta	T	Sig
Apoyo organizacional	,238	,039	,367	6,169	,000
Sexo	4,849	1,123	,257	4,317	,000

Apoyo Organizacional Percibido

La correlación múltiple entre la combinación lineal de sexo, nivel de instrucción, antigüedad, edad y apoyo organizacional percibido resulto ser no significativa, por lo que ninguna de estas variables explican alguna varianza del apoyo organizacional percibido.

Tabla 16. Varianza explicada para la escala total de apoyo organizacional percibido

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
104	.011	007	14,53731	1,571	,609	.656

Tabla 17. Coeficientes B y su significancia para la escala total de apoyo organizacional percibido

Variable	В	Error Típico	Beta	Т	Sig.
Sexo	2,337	2,008	.080	1,164	1,164
Edad	,327	,161	,176	2,030	2,030
Antigüedad	-,041	,021	-,165	-1,905	-1,905
Nivel instrucción	-,395	1,115	-,025	-,354	-,354

Antigüedad

En este modelo la edad es la única variable que actúa como predictora de la antigüedad, siendo el coeficiente de regresión entre estas dos variables bajo moderado (R = 0,339). La edad explica un 11 % de la varianza total de la antigüedad. El coeficiente estandarizado beta que presenta esta variables es moderado bajo, significativo y positivo, lo que significa que los empleados con mayor edad dentro de la organización son los que se han mantenido más tiempo en ella.

Tabla 18. Varianza explicada para la escala total de la variable antigüedad

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
,339	,115	,111	,55,31299	1,915	20,068	.000

Tabla 19. Coeficientes B y su significancia para la variable antigüedad

Variable	В	Error típico	Beta	t	Sig
edad	1,315	.244	,339	5,391	.00

Análisis de Regresión por Factores

Una vez realizado el análisis de regresión de los datos obtenidos por las escalas globales, se procedió a realizar el análisis del efecto de cada uno de los factores sobre las demás variables endógenas.

Altruismo/Complacencia

Las variables que se consideran como antecedentes de este factor son el factor 1 y 2 del apoyo organizacional percibido, identificación con el trabajo, sexo, antigüedad y nivel de instrucción. Se obtuvo un coeficiente de regresión múltiple moderado alto (R = 0,606) entre la combinación lineal de estas variables y la ciudadanía organizacional. La combinación lineal de estas variables explican el 34,9% de la varianza total de manera significativa (F = 21,147, Sig = 0,00).

Tabla 20. Varianza explicada para altruismo/complacencia

R	R²	R ^z ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
606	,367	.349	7,87644	1,502	21,147	,000

La satisfacción de las necesidades socio afectivas es el mayor predictor del altruismo/complacencia, le siguen el nivel de instrucción y el sexo. El coeficiente beta estandarizado de la satisfacción de las necesidades socio afectivas, es moderado, lo que significa que los empleados que sienten que la empresa los apoya en la satisfacción de las necesidades afectivas presentan mayores conductas de altruismo/complacencia. El coeficiente estandarizado beta para el nivel de instrucción es bajo y positivo, lo que se traduce en que los empleados con mayor nivel educativo presentan mayores conductas de

altruismo/complacencia. El sexo presenta un coeficiente estandarizado beta bajo y negativo, lo que significa que las mujeres presentan mayores niveles de altruismo/complacencia.

Las variables antigüedad, la sensación de reconocimiento y la identificación con el trabajo resultaron ser no significativas en el modelo, por lo que no explican ninguna porción de la varianza.

Tabla 21. Coeficientes B y su significancia para el altruismo/complacencia

Variable	В	Error típico	Beta	t	Sig
Sexo	-2,249	1,126	-,126	-2,183	,030
Antigüedad	0,016	,009	,094	1,706	,089
Nivel de instrucción	1,789	,616	,165	2,902	,004
Identificación con el trabajo	,108	,066	,105	1,632	,104
Satisfacción de las necesidades socio afectivas	,467	,072	,470	6,523	,000
Sensación de reconocimiento	,161	,094	,111	1,707	,089

Deportivismo

Las variables que se consideran como antecedentes de este factor son la satisfacción de las necesidades socio afectivas, la sensación de reconocimiento, identificación con el trabajo, sexo, antigüedad y nivel de instrucción. Se obtuvo un coeficiente múltiple de regresión moderado (R = 0.460) entre la combinación lineal de las predictoras y el deportivismo. Estas variables explican el 19 % de la varianza total de manera significativa (F = 9,8, Sig = ,000).

Tabla 22. Varianza explicada para el deportivismo

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
,460	,212	,190	4,11103	1,759	9,823	.000

A diferencia del altruismo/complacencia la predictora más fuerte del deportivismo es la sensación de reconocimiento por parte de la organización. Este factor presenta un coeficiente beta estandarizado moderado bajo, positivo y significativo, lo que se traduce en que las personas que tienen mayores niveles de sensación de reconocimiento por parte de la organización presentarán mayores niveles de deportivismo. El segundo predictor es nivel de instrucción, que presenta un coeficiente estandarizado beta bajo, positivo y significativo, lo que significa que las personas con mayor nivel educativo presentan mayores niveles de deportivismo. De la misma manera la identificación con el trabajo presenta un coeficiente estandarizado beta bajo, moderado y positivo, lo que significa que las personas con una mayor integración psicológica con su trabajo presentaran mayores niveles de deportivismo

Las variables sexo, antigüedad y la satisfacción de las necesidades socio afectivas resultaron ser no significativos, por lo que no explican ninguna varianza al modelo.

Tabla 23. Coeficientes B y su significancia para el deportivismo

Variables	В	Error típico	Beta	T	Sig
Sexo	-,629	,591	-,068	-1,04	,289
Antigüedad	,005	,005	,065	1,061	,290
Nivel de instrucción	,818	,323	,161	2,529	,012
Identificación con el trabajo	,086	,035	,177	2,470	,014
Satisfacción de las necesidades socio afectivas	,015	,038	-0,01	-0,012	,991
Sensación de reconocimiento	,253	,049	,372	5,114	,000

Identificación con el trabajo

En cuanto a la identificación con el trabajo se obtuvo una correlación múltiple moderada (R = 0.530) entre esta variable y la combinación lineal del factor 1 y 2 de apoyo organizacional percibido y sexo. Estas variables explican el 27,1% de la varianza total de identificación con el trabajo de manera significativa (F = 28,865, Sig = 0,00).

Tabla 24. Varianza explicada para la identificación con el trabajo

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
,530	,281	,271	8,02778	1,708	28,865	,000

La variable más fuerte como antecedente de identificación con el trabajo es la satisfacción de las necesidades socio afectivas. Presenta un coeficiente estandarizado beta moderado positivo y significativo, lo que se traduce en que en la medida que los trabajadores perciban mayores niveles de satisfacción de las necesidades socio afectivas se sentirán más identificados con el trabajo.

Así mismo, el sexo presenta un coeficiente beta estandarizado bajo, significativo y positivo, lo que significa que el ser hombre esta asociado con sentirse más identificados con el trabajo. Por último, la sensación de reconocimiento por parte de la organización no se asoció con la identificación con el trabajo.

Tabla 25. Coeficientes B y su significancia para la identificación con el trabajo

Variable	В	Error típico	Beta	t	Sig
Satisfacción de las necesidades socio afectivas	,475	,065	,494	7,286	,000
Sensación de reconocimiento	-,143	,094	-,102	-1,524	,129
Sexo	4,266	1,087	,226	3,922	,000

Satisfacción de las necesidades socio afectivas

La correlación múltiple entre la combinación lineal de sexo, nivel de instrucción, antigüedad, edad y apoyo organizacional percibido resulto ser no significativa, por lo que ninguna de estas variables explican alguna varianza del apoyo organizacional percibido.

Tabla 26. Varianza explicada para la satisfacción de las necesidades socio afectivas

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
.148	,022	,004	9,74759	1,545	1,241	,294

Sensación de reconocimiento por parte de la organización

La correlación múltiple entre la combinación lineal de sexo, nivel de instrucción, antigüedad, edad y apoyo organizacional percibido resulto ser no significativa, por lo que ninguna de estas variables explica alguna varianza del apoyo organizacional percibido.

Tabla 27. Varianza explicada para la sensación de reconocimiento

R	R²	R² ajustada	Error Tip. De Estimación	Durbin Watson	F	Sig
148	,022	,004	6,70974	1,749	1,229	,299

Tabla 28. Coeficientes B y su significancia para el altruismo/complacencia

Variable	В	Error Típico	Beta	т	Sig.
Sexo	2,105	1,345	,107	1,565	,119
Edad	,232	,108	,116	1,855	,082
Antigüedad	-,018	,014	-,107	-1,239	,217
Nivel instrucción	-,916	,747	-,084	-1,227	,221

Tabla 29. Coeficientes B y su significancia para el deportivismo

Variable	В	Error Tipico	Beta	Т	Sig.
Sexo	,233	,932	,017	,250	,803
Edad	,094	,075	,110	1,265	,207
Antigüedad	-,023	,010	-,153	-1,715	,092
Nivel instrucción	,521	,518	,070	1,007	,315

V. DISCUSION DE RESULTADOS

El presente estudio tuvo como propósito determinar la influencia de variables como: la Identificación con el Trabajo, el Apoyo Organizacional Percibido, y algunas variables sociodemográficas como la Edad, el Nivel de Instrucción, el Sexo y la Antigüedad, ejercen de manera directa o indirecta sobre la Ciudadanía Organizacional, en una empresa de distribución de productos de consumo masivo.

Para identificar las direcciones de la influencia se plantearon relaciones entre estas variables a partir de los resultados empíricos aportados por otras investigaciones y fueron integradas en el presente estudio a través de un modelo de ruta. Se esperaba que los empleados que sienten que están apoyados por la organización y que están integrados psicológicamente con su trabajo realicen mayor cantidad de comportamientos de ciudadanía organizacional. De la misma manera la literatura apuntaba a que las mujeres, las personas con mayor nivel educativo y con menor antigüedad tendrían mayores conductas de ciudadanía organizacional.

Se planteo que los empleados con mayor nivel educativo, mayor antigüedad, edad y las mujeres tendrían mayores niveles de apoyo organizacional percibido. Con respecto a la identificación con el trabajo, se esperaba que las personas que presentaran mayores niveles de esta variable fuesen las mujeres y los empleados que percibieran apoyo por parte de la organización. Por último, se esperaba que los empleados con mayor edad fuesen los que más tiempo hubiesen trabajado en la organización.

Los resultados muestran, que en términos generales, los puntajes de ciudadanía organizacional se encuentra elevados, lo que significa que los empleados en esta empresa se comprometen frecuentemente en comportamientos extra rol que benefician a la organización.

Una posible explicación a este resultado es que las distancias de poder y las estructuras societales jerárquicas son proclives a generar ciudadanía (Biaggini y Mendoza, 2005), y dado que la empresa donde se realizó el estudio posee una estructura vertical y una gran distancia de poder, es de suponer que los empleados de la misma muestren niveles elevados de dichas variable

Otra explicación posible es que dado que la variable fue medida mediante autorreporte es sensible a la deseabilidad social, y teniendo en cuenta que los comportamientos que se describen en la escala son considerados como positivos, es posible que hayan resultado elevados debido a esto.

De igual forma, se encontró que los niveles de apoyo organizacional percibido estaban elevados, lo que implica que los empleados de la empresa donde se realizó el estudio perciben que la organización valora sus contribuciones y se interesa por su bienestar.

De esta manera, se cree que es posible que esta percepción de apoyo de los empleados por parte de la empresa, se puede deber a que los supervisores tratan a los empleados, en forma general, con un trato agradable, llevando a los empleados a sentirse valorados por la organización. De igual manera, dado que la empresa provee a los empleados programas de apoyo, lleva a que los empleados se sientan apoyados por la organización.

De la misma manera, los puntajes de identificación con el trabajo muestran que los empleados, en términos generales, tienen altos niveles de identificación con el trabajo. Esto indica que en la empresa donde se realizó el estudio los empleados satisfacen las propias necesidades y expectativas mediante el trabajo.

Una posible explicación de este resultado es que la empresa donde se realizó la investigación se caracteriza por tener un alto desempeño en el mercado donde compite, y se ha encontrado que las personas con altos niveles de identificación con el trabajo tienen mejores niveles de desempeño laboral.

Se encontró que el antecedente más fuerte de la Ciudadanía Organizacional es el apoyo organizacional percibido, este resultado concuerda con lo encontrado por Piercy, Cravens, Lane y Vorhies (2006) quienes plantearon que esta relación se debe a que los empleados tienden a percibir a los supervisores como agentes de la organización, y por lo tanto un trato favorable de los supervisores hacia los empleados contribuirá con una mayor percepción de apoyo organizacional y como consecuencia llevara a mayores conductas de ciudadanía organizacional; este planteamiento se denomina teoría del intercambio líder-miembro.

Este resultado también concuerda con la investigación realizada por Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000), los cuales explican esta relación mediante la teoría del intercambio social, ya que se concibe que los empleados que se sienten apoyados por la organización responderán con mayores conductas que beneficien a la organización.

Dado que la ciudadanía organizacional se entiende como las conductas que no están prescritas por el rol de trabajo que uno ejerce, así mismo este tipo de conductas son consideradas como positivas y promueven el funcionamiento de la organización (Organ, 1988), la teoría del intercambio social propone que la relación del empleado con la empresa es un intercambio de actividades, tangibles o intangibles (Zafirovski, 2005). Por lo que el empleado al percibir que recibe apoyo de la organización responde con conductas de ciudadanía organizacional, de esta manera realizando el intercambio, ya que las conductas intra-rol se realizan por el sueldo que reciben los empleados.

Siendo más específicos, y tomando en cuenta los factores encontrados de las escalas de ciudadanía organizacional y apoyo organizacional percibido, se encontró que los empleados que sentían que sus necesidades socio afectivas estaban siendo satisfechas por la organización tenían mayores niveles de altruismo/rectitud, mientras que los empleados que presentaban sensación de reconocimiento por parte de la organización mostraban mayores niveles de deportivismo.

Así, los empleados satisfechos afectivamente se comprometen con comportamientos extra rol más activos como el hecho de prestarle ayuda a alguien, mientras que la sensación de reconocimiento por parte de la organización lleva a evitar conductas dañinas a los compañeros, comportamientos que se pueden considerar menos activos que los anteriores. Esto concuerda con lo planteado por Rhoades y Eisenberger (2002), quienes señalaron que la satisfacción de las necesidades socio afectivas pueden ser más importantes para los empleados que los incentivos tangibles brindados por la organización.

Por otra parte, en relación a la identificación con el trabajo se halló una asociación entre esta variable y la ciudadanía organizacional como escala global, lo que significa que los empleados que están más integrados con su trabajo tendrán mayores comportamientos de ciudadanía hacia la organización.

Este resultado concuerda con lo encontrado por Cohen (2000) y Chu, Lee, Hsu y Chen (2005), a pesar de que existe muy poca literatura que explique este resultado (Chu, Lee, Hsu y Chen, 2005) es posible que esta relación se deba, a que, así como los empleados se identifican con sus conductas organizacionales intra rol también se identifican con la organización, lo que llevará a que estos realicen comportamientos no prescritos por la empresa pero que benefician la misma.

También se encontró que la identificación con el trabajo estaba directamente relacionada con el factor de deportivismo, pero no con el factor de altruismo/complacencia. Esto implica que las personas que están integradas psicológicamente con su trabajo evitan quejas innecesarias, los chismes y no exageran los problemas, pero no se involucran en conductas de

altruismo/rectitud en mayor medida que las personas que están poco identificadas con su trabajo.

Esto se puede deber a que las personas con altos niveles de identificación con el trabajo, realizan comportamientos de ciudadanía organizacional que evitan conductas que ponen en peligro al trabajo, por ejemplo el crear falsos rumores, crear quejas innecesarias y sobredimensionar los problemas pueden a largo plazo provocar que el empleado sea despedido mientras que las conductas asociadas a altruismo/complacencia, el realizarlas o no, no afectan a la condición de trabajo.

El resultado anterior concuerda parcialmente con lo esperado en el estudio y lo encontrado en una investigación realizada por Diefendorff, Brown, Kamin y Lord (2002), en la cual la identificación con el trabajo se hallaba significativamente asociada con cuatro de las cinco dimensiones de la ciudadanía organizacional entre ellas el deportivismo y el altruismo. Una posible explicación para este resultado es que en este estudio no se encontraron los mismos cinco factores que los encontrados por los autores.

Con respecto a la relación entre sexo y ciudadanía organizacional, se encontró que las mujeres presentan mayores conductas de altruismo y rectitud, lo que concuerda con los resultados de Organ y konovsky (1989), Tang e Ibrahim (1998) y Kidder (2002), quienes suponen que las mujeres presentan una mayor internalización y aceptación de normas, reglas y procedimientos de la organización. Así mismo, los comportamientos asociados con el altruismo son vistos como más consonantes con el rol femenino.

En relación con el nivel de instrucción, se encontró que las personas con mayor nivel educativo son mas propensas a presentar conductas de ciudadanía organizacional, lo que concuerda con el estudio de Smith, Organ y Near (1983) quienes plantean que las personas con un mayor nivel de instrucción van a tener una mayor conciencia de bienestar común hacia los

miembros de una unidad social o simplemente sean mas competentes al momento de prestar una ayuda.

Con respecto a la antigüedad no se encontró relación alguna, este resultado contrasta con lo encontrado por Koberg, Boss, Goodman, Boss y Monsen (2005), que según ellos los empleados con mayor tiempo en la organización muestran menores conductas de ciudadanía organizacional. Lo que sugiere que los empleados de esta organización continúan manteniendo sus conductas extra rol con el paso del tiempo dentro de la organización, quizás porque se mantienen los mismos niveles de apoyo organizacional percibido independientemente de la antigüedad, siguiendo ejerciendo su efecto como antecedente de comportamientos extra rol.

En relación con identificación con el trabajo, tal como se esperaba el antecedente más fuerte fue el apoyo organizacional percibido tomado como constructo global. Este resultado concuerda con lo encontrado por O´Driscoll y Randall (1999), los cuales hallaron el apoyo organizacional percibido era uno de los mayores predictores de la identificación con el trabajo.

Estos autores explican dicha relación basados en la percepción de que la organización se preocupa por sus empleados y considera sus aportes como significativos va a llevar a un aumento de la identificación con el trabajo de los empleados.

Se encontró que la dimensión del apoyo organizacional, satisfacción de las necesidades socio afectivas esta asociada de manera positiva con la identificación con el trabajo, lo que concuerda con los hallazgos de Rhoades y Eisenberger (2002). Estos autores explicaron dicha asociación tomando en cuenta que la satisfacción de estas necesidades se refieren a la promoción de la autoestima, afiliación y aprobación de los empleados por parte de la organización. La promoción de estas cualidades por parte de la empresa va a llevar a que los empleados se sientan como miembros de la misma aumentando la identificación con el trabajo.

Así mismo, otra posible explicación que concuerda con lo encontrado por McCook (2002) se enmarca dentro de la teoría del intercambio social, ya que se concibe que los empleados al percibir apoyo por parte de la organización se muestran más identificados con el trabajo, lo que evidencia que los empleados están retribuyendo el apoyo que perciben.

Se esperaba una relación directa entre la sensación de reconocimiento y la identificación con el trabajo, sin embargo no se encontró dicha relación, es decir, que el tener altos niveles de sensación de reconocimiento por parte de la organización no se asocia con tener altos niveles de identificación con el trabajo. Este resultado puede indicar que la sensación de reconocimiento por parte de la organización al no promover una relación emocional e intima, no lleva a que los empleados sientan que sus trabajos sean una parte importante de su vida.

Con respecto al sexo y la identificación con el trabajo los resultados encontrados contrastan con lo esperado por Diefendorff et al., (2002) quienes sugirieron que se esperaría que las mujeres tuvieran niveles más altos de identificación y una posible moderación del sexo entre ciudadanía e identificación con el trabajo, con respecto a lo último no fue probado en este estudio.

A pesar de que los resultados obtenidos en referencia a las variables sexo e identificación con el trabajo no fueron los esperados en el presente estudios, concuerda con lo encontrado por Lorence (1987). Sin embargo, el análisis de este autor va más allá, pues encuentra que esta discrepancia en la identificación con el trabajo entre hombres y mujeres se debe al pobre ambiente de trabajo y la menor autonomía que tienen las mujeres en el trabajo, incluso encontró que al equipararse estas condiciones las mujeres pueden mostrar mayores niveles de identificación con el trabajo.

A la luz de lo encontrado por Lorence (1987), estos resultados parecen sugerir que en la organización donde se realizó el presente estudio las mujeres no tienen las mismas condiciones de trabajo que los hombres, específicamente trabajan bajo un ambiente laboral menos agradable que el de los hombres y tienen menor poder de decisión de manera independiente.

En referencia al sexo y el apoyo organizacional percibido se encontró que no existe asociación alguna entre estas dos variables. Este resultado contrasta con lo encontrado por Loi, Hang-yue y Foley (2006), los cuales hallaron que el ser hombre estaba asociado con presentar mayores niveles de apoyo organizacional percibido. Este resultado evidencia que en esta empresa la percepción de apoyo por parte de la organización es independiente del género del empleado, esto se puede deber a que los supervisores proveen apoyo de la misma manera a hombres y a mujeres, presentando así niveles similares de apoyo organizacional.

Al igual que con el sexo, la edad no resulto estar asociada con el apoyo organizacional percibido. Este resultado contrasta con lo encontrado por Rhoades y Eisenberger (2002), los cuales hallaron una relación muy pequeña pero significativa. Este hallazgo indica que en la organización donde fue realizada la investigación los niveles de apoyo organizacional no dependen de la edad de los trabajadores.

En cuanto al nivel de instrucción y el apoyo organizacional percibido, se encontró que no existia una relación significativa entre estas dos variables, lo que no concuerda con lo encontrado por Rhoades y Eisenberger (2002). Es por esto que la naturaleza de estos resultados es difícil de explicar debido a la poca literatura que existe actualmente sobre las variables.

Con respecto a la antigüedad y el apoyo organizacional percibido, no se encontró relación entre estas variables. Los resultados hallados en la literatura son bastante contradictorios y dejan la discusión abierta, autores como Rhoades y Eisenberger (2002), Loi, Hang-yue y Foley (2006), Smith, Organ y Near (1983), y Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski y Rhoades (2002) encontraron que a medida que el empleado tenga mayor tiempo trabajando en la organización percibirán mayores niveles de apoyo por parte de la misma.

Por otro lado, Stamper y Johlke (2003), Zagenczyk (2006), y Silbert (2005) hallaron lo contrario a los autores citados anteriormente, es decir, que a medida que el empleado tenga mayor antigüedad va a percibir menores niveles de apoyo organizacional. Según Silbert (2005), este resultado se explica por el hecho que a medida que aumenta el tiempo del empleado dentro de la organización este percibe sus actividades como menos valoradas.

Como se puede observar el resultado encontrado en la presente investigación no apoya ninguno de los hallazgos anteriores, y más bien sugiere que la antigüedad no es un antecedente relevante del apoyo organizacional percibido. Una posible explicación a este resultado es que cuando una organización provee niveles de apoyo elevados y los empleados así lo perciben, estos no se ven afectados significativamente por el paso del tiempo dentro de la organización.

Es importante resaltar que ninguna de las variables demográficas que antecedían al apoyo organizacional percibido resultaron significativas. Esto puede indicar que son variables poco relevantes como predictoras del apoyo organizacional percibido. Parece ser así pues las relaciones reportadas entre estas variables y el apoyo organizacional a pesar de ser significativas son muy bajas.

Por ultimo, se encontró que los empleados de mayor edad son generalmente los que tienen mayor tiempo trabajando dentro de la organización. Este resultado concuerda con lo hallado por Coley-Shapiro y Conway (2005), Schappe (1998), Manfredi y Tovar (2004), Hawkins (1998), Organ y Konovsky (1989), y Koberg, Boss, Goodman, Boss y Monsen (2005).

A modo de conclusión, los resultados encontrados con respecto a la ciudadanía organizacional son de gran importancia por las implicaciones que tiene en el funcionamiento y desempeño de las organizaciones (European Marketing Academy, 2005 y Organ, 1988), ya que, las organizaciones a

través de la actuación de sus supervisores y de la implementación de una justicia organizacional imparcial, pueden aumentar los niveles de apoyo organizacional percibido y como consecuencia las conductas extra rol. La importancia de esto radica que se ha encontrado que las organizaciones en las que se evidencian altos niveles de ciudadanía organizacional presentan un mejor funcionamiento, un mayor desempeño de sus empleados y por lo tanto mayores niveles de productividad.

Al igual es de gran importancia que las empresas apoyen a sus empleados para generar mayores niveles de identificación con el trabajo, lo que llevará a un mayor desempeño laboral y por lo tanto una mayor productividad (European Marketing Academy, 2005 y O'Driscoll y Randall, 1999).

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación permitieron confirmar parcialmente el modelo propuesto con el fin de determinar la influencia del sexo, nivel de instrucción, antigüedad, edad, identificación con el trabajo y el apoyo organizacional percibido sobre la conducta de ciudadanía organizacional.

En primer lugar se halló que los empleados de la organización donde se realizó la presente investigación que perciben altos niveles de apoyo organizacional tienden a involucrarse en mayor medida en la ejecución de conductas de ciudadanía organizacional. Así mismo, la satisfacción de las necesidades socio afectivas en esta organización promueve en mayor medida la ejecución de comportamientos de ciudadanía organizacional mas activos como el hecho de prestarle ayuda a un compañero de trabajo.

De la misma manera, se encontró que los empleados que se sienten identificados con su trabajo tienden a involucrarse en mayor medida en la ejecución de conductas de ciudadanía organizacional como medida global.

En la presente organización las mujeres se ven mas comprometidas activamente en la ejecución de este tipo de conductas, especialmente las relacionadas con la prestación de ayuda a sus compañeros. De la misma manera, las personas con mayor nivel educativo al tener una mayor conciencia de la importancia de estas conductas se involucran más en ellas.

También, se evidenció que los empleados de la organización que se sienten apoyados a su vez se sienten integrados psicológicamente con su trabajo, específicamente los que sienten que sus necesidades socio afectivas están siendo satisfechas, ya que la sensación de reconocimiento parece mas bien disminuir la identificación con el trabajo de los empleados. Así mismo, los

empleados hombres de esta empresa están mas identificados psicológicamente con su trabajo que las mujeres.

Teniendo en cuenta la relación entre apoyo organizacional e identificación con el trabajo, y apoyo organizacional con ciudadanía organizacional se evidencia la importancia del apoyo percibido en esta organización para mantener elevados los niveles de las otras variables, considerando la relevancia que estas dos variables tienen en la productividad de la empresa.

En relación a las variables sociodemográficas incluidas como antecedentes de apoyo organizacional se encontró que los niveles de apoyo de los empleados de la organización son independientes de estas variables.

VII. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

En primer lugar, debe destacarse que los factores que pudieron haber afectado el comportamiento de los datos es el tipo de medida utilizado para registrar las variables que son de autoreporte, las cuales se ven afectadas por la deseabilidad social o por la distracción de las personas al completar los instrumentos.

De esta forma, se recomienda para próximas investigaciones utilizar otro tipo de medidas que sean menos susceptibles a la influencia de la deseabilidad social como son los reportes de los supervisores, e incluso se pueden utilizar ambos tipos de medidas para observar la diferencia entre ambas.

Por otro lado, al observar la información teórica que sustenta el presente estudio, se puede verificar que en su mayoría no pertenece a investigaciones realizadas en Venezuela o en contextos culturales más parecidos como Latinoamérica, lo que pudo haber llevado plantearse relaciones que no podrían existir aquí. Por esta razón se recomienda continuar realizando investigaciones en esta área y publicarlos para que tengan un acceso más extendido.

De la misma manera, se recomienda hacer un estudio mas profundo de la escala de ciudadanía organizacional pues los distintos estudios en la población venezolana no han arrojado resultados similares a los encontrados en otros países. Inclusive en los diferentes estudios venezolanos donde se ha utilizado esta escala se han encontrado resultados que no concuerdan, probablemente sugiriendo que la escala necesita modificaciones para la población local,

La organización donde se realizó el estudio es una empresa que funciona muy parecido a una compañía de tipo familiar, y esta característica pudo haber afectado los datos encontrados. Además, los datos fueron obtenidos de dos localidades distintas lo que pudo haber ejercido alguna influencia en los resultados.

A nivel metodológico, debido al carácter ex post-facto de la investigación, los hallazgos obtenidos no deberían ser generalizados libremente a poblaciones que posean características diferentes a las estudiadas. Así mismo, otra limitación es que algunos estudios miden la ciudadanía organizacional de forma global y otros por dimensiones.

Dado que en el presente estudio, todas las variables incluidas como antecedentes del apoyo organizacional percibido no resultaron aportar ninguna explicación para esta variable, se recomienda incluir la variable justicia organizacional en futuras investigaciones para ver su influencia sobre el apoyo organizacional percibido y como consecuencia su influencia indirecta sobre la ciudadanía organizacional.

Se sugiere igualmente, realizar en la población venezolana el estudio de la ciudadanía organizacional como antecedente de la productividad y el desempeño organizacional. Esto resultaría de importancia pues daría un importante sustento empírico en Venezuela de la relevancia de esta variable para las organizaciones.

Ya por ultimo, se recomienda realizar este tipo de investigación simultáneamente en más de una empresa del mismo sector para observar si el comportamiento de las variables en estudio es el mismo o por el contrario difiere dependiendo de la cultura de la organización.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Nen, N.J. y Smith, J. (1987). An investigation of extra-role behaviors within organizations. Articulo presentado en la Reunión anual de la Asociación Canadiense de Psicología, Vancouver, British Columbia.
- Moort, G.W. (1943). The psychology of participation. Psychological Review. 52, 117-132.
- word of mouth on perceived institutional support and organizational citizenship behavior. Trabajo de grado de Doctorado no publicado, Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado en diciembre 15, 2006, de http://etd.library.pitt.edu/ETD-db/ETD-search/browse
- Inastasi, A. y Urbina, S. (1998). Test psicológicos. (7ma ed.) México: Prentice Hall.
- Saggini, M y Mendoza, A. (2005). Influencia del Apoyo Organizacional Percibido, Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Sexo y Nivel del Cargo sobre la Ciudadanía Organizacional. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, escuela de psicología, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela.
- Ohen, Z.X., Aryee, S. y Lee, C. (2005). Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 457-470.
- (hu, C., Lee, M., Hsu, H. y Chen, I. (2005). Clarification of the antecedents of hospital nurse organizational citizenship behavior: an example from Taiwan regional hospital. Journal of Nursing Research, 13 (4), 313-324.

- ithen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in arab and jewish culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105-118.
- byle-Shapiro, J.A. y Conway, N. (2005). Exchange relationships: examining psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90 (4), 774-781.
- lefendorff, J.M., Brown, D.J., Kamin, A.M., y Lord, R.G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviours and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 93-108.
- Iubin, R. (1956). Industrial workers worlds: a study of the central life interests of industrial workers. Social Problems. 3, 131-142
- Iropean Marketing Academy (2005). Examining Salesperson job involvement and organizational citizenship behavior. Recuperado en Noviembre 12 2005, de www.emac2005.org.dwload.php?download=download&id_pap=459
- Esenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., y Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L., y Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 565-573.

- Vol 13). Versailles, Kentucky, Estados Unidos.
- Imez, M.A., Peña, G. y Robles, J. (2002). Contribuciones a la deontología de la investigación en psicología. (1ª Ed.) Caracas: Impresos Minipres, C.A.
- wkins, W.D. (1998). Predictors of affective organizational commitment among high school principals. Trabajo de grado de Doctorado no publicado, Instituto politécnico de Virginia y la Universidad del estado, Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado en diciembre 5, 2006, de http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-32298-1310/
- anungo, R.N. (1982). Work alienation. New York: Praeger.
- [atz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. Behavioral science. 9, 131-133
- larlinger, F.N y Lee, H.B. (2001). Investigación del comportamiento. Métodos de investigaciones en ciencias sociales. (4ta ed.) México: McGraw-Hill.
- kidder, D.L. (2002). The influence of gender on the performance of organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 28 (5), 629-648.
- Moberg, C.S., Boss, R.W., Goodman, E.A., Boss, A.D. y Monsen, E.W. (2005).
 Empirical evidence of organizational citizenship behavior from the health care industry. *International Journal of Public Administration*, 28, 417-436.
- W. (2004). Perceived organizational support: linking human resource management practices with important work outcomes. Trabajo de grado de Doctorado no publicado, Universidad de Maryland, Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado en febrero 9, 2007, de https://drum.umd.edu/dspace/bitstream/1903/1688/1/umi-umd-1658.pdf

- ii, R., Hang-yue, N. y Foley, S. (2006). Linking employees justice perceptions to organizational commitment and intention to leave; the mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 101-120.
- irrence, J. (1987). A test of gender and job models of sex differences in job involvement. Social Forces, 66 (1), 121-142.
- Vaberti, F. (2001). El apoyo organizacional percibido, la edad, la antiguedad y el nivel de cargo como predictoras del compromise organizacional. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, escuela de psicología, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela.
- Infredi, A. y Tovar, G. (2004). Influencia de la Percepción de Apoyo Organizacional, Satisfacción Laboral, Jerarquía, Edad, Antigüedad y Nivel de Instrucción sobre el Compromiso Organizacional en Funcionarias de Policía Municipales de Caracas. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, escuela de psicología, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela.
- Cook, K (2002). Organizational perceptions and their relationships to job attitudes, effort, performance and organizational citizenship behaviors. Trabajo de grado de Doctorado no publicado, Universidad del estado de Louisiana, Louisiana, Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado en noviembre 12, 2005, de etd02.inx390.isv.edu/docs/available/ctd-1106102-
 - 195257/unrestricted/KeithMcCookdissertationfall2002.pdf
- lushinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. (6ª ed.). México: Thomson Learning.

- **Driscoll, M. y Randall, D. (1999). Perceived organizational support, satisfaction with rewards, employee job involvement and organisational commitment. Applied Psychology: An International Review, 48, 197-209.
- ligan, D.W. (1988). Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Igan D.W. y Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74 (1), 157-164.
- ligan, D. y Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 135, 339-350.
- Igan, D.W., Podsakoff, P.M., y MacKenzie, S.B. (2006). Organizational citizenship behaviour: its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- involvement scale. Journal of Human Resources, 58, 31-44.
- lerce, N.F., Cravens, D.W., Lane, N. y Vorhies, D.W. (2006). Driving organizational citizenship behaviors and salesperson in-role behaviour performance: the role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of marketing Science*, 34 (2), 244-262.
- bidsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H., y Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. Leadership Quarterly, 1, 107-142.

- bdsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., y Bachrach, D.G. (2000).
 Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. Journal of Management, 26 (3), 513-563.
- mades, L. y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- bbles (2002). Introducción al análisis de ruta. Manuscrito no publicado. Escuela de Psicología. Universidad Católica Andrés Bello.
- Meh, S.D. y Hosek, J. (1976). Job involvement: concepts and measurements.

 Academy of Management Journal. 19, 213-224
- Samppe, S.P. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behaviour. *Journal of Psychology*, 132, 277-14.
- larra-Bravo, R. (1981). Análisis estadístico y modelos matemáticos. (1era ed.)
 España: Paraninfo.
- libert, L.T. (2005). The effect of tangible rewards on perceived organizational support. Trabajo de grado de Maestria no publicado, Universidad de Waterloo, Canadá. Recuperado en enero 24, 2007, de http://trellis1.tug-libraries.on.ca/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?v1=1&ti=1,1&Search%5FArg=Silbert&SL=None&CNT=25&Search%5FCode=CMD%2A&PID=238&SEQ=20070430090508&SID=1
- mith, C.A., Organ, D.W, y Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.

- Imech, A., y Ron, I. (2007). Promoting organizational citizenship behavior in schools: the impact of individual and organizational characteristics. Educational Administration Quartely, 43 (1), 38-66.
- Mamper, C.L., y Johlke, M.C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcome. *Journal of Management*, 29 (4), 569-588.
- □Fen, C. y Hsiao-Lan, C. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: the mediational role of job satisfaction. Social Behavior and Personality, 33 (6), 523-540.
- ing, T. y Ibrahim, A. (1998). Antecedents of organizational citizenship behaviour revisited: public personnel in the United States and in the Middle East. Public Personnel Management, 27, 215-285.
- Wing, Y., Wong, C., Ngo, H., y Lui, H. (2005). Different responses to job insecurity of Chinese workers in joint ventures and state-owned enterprises. *Human Relations*, 58 (11), 1391-1418.
- Effrovski, M. (2005). Social exchange theory under scrutiny: a positive critique of its economic-behaviorist formulations. *Electronic Journal of Sociology*, 1-40.
- Egenczyk, T.J. (2006). A social influence analysis of perceived organizational support. Trabajo de grado de Doctorado no publicado, Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos de Norteamérica. Recuperado en febrero 20, 2007, de http://etd.library.pitt.edu/ETD-db/ETD-search/browse

ANEXO A

Escala de Ciudadanía Organizacional (Podsakoff y cols, 2000 cp. Biaggini y Mendoza, 2005)

			-					
		Muy en desacuerdo	27.4		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Ayudo a compañeros con trabajos pesados	1	2	3	4	5	6	7
2	No necesito que me manden a hacer las cosas	1	2	3	4	5	6	7
3	Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga	1	2	3	4	5	6	7
4	Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización	1	2	3	4	5	6	7
6	Estoy al corriente de los cambios en la organización	1	2	3	4	5	6	7
7	Tiendo a exagerar las cosas	1	2	3	4	5	6	7
8	Considero el impaeto que tienen mis acciones sobre los demás	1	2	3	4	5	6	7
9	Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes	1	2	3	4	5	6	7
10	Estoy dispuesto a tenderie la mano a las personas que me rodean	1	2	3	4	5	6	7
11	Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
12	Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc. de la organización	1	2	3	4	5	6	7
13	Ayudo a compañeros quienes se han ausentado	1	2	3	4	5	6	7
14	No violo los derechos de los demás	1	2	3	4	5	6	7
15	Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
16	Generalmente me concentro en lo que está fallando en la organización	1	2	3	4	5	6	7
17	Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores	1	2	3	4	5	6	7
18	Soy puntual en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
19	Apoyo las decisiones de la empresa	1	2	3	4	5	6	7
20	Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas	1	2	3	4	5	6	7
21	No tomo mas tiempo libre del permitido	1	2	3	4	5	6	7
22	Obedezco las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie esté supervisando	1	2	3	4	5	6	7
23	Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio	1	2	3	4	5	6	7
24	Me considero uno de los empleados mas rectos	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO B

Escala de Apoyo Organizacional Percibido (Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa, 1986 cp. Manfredi y Tovar, 2004)

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La organización aprecia mi contribución para su progreso	1	2	3	4	5	6	7
2	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario mas bajo para reemplazarme, lo haría	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización esta dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	I	2	3	4	5	6	7
5	La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	La organización presta atención a mis opiniones	1	2	3	4	5	6	7
7	La organización muestra poca preocupación por mi persona	1	2	3	4	5	6	7
3	Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema	1	2	3	4	5	6	7
9	Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta	I	2	3	4	5	6	7
0	La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga	1	2	3	4	5	6	7
1	La organización no me toma en cuenta cuando realiza decisiones que me afectan directamente	1	2	3	4	5	6	7
2	La organización trata que mi trabajo sea lo mas interesante posible	ī	2	3	4	5	6	7
3	La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y mis valores	Ī	2	3	4	5	6	7
4	La organización realmente se preocupa por mi bienestar	1	2	3	4	5	6	7
5	Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharia de mi	1	2	3	4	5	6	7
6	La organización esta dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo dando lo mejor de mi	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO C Escala de Identificación con el Trabajo (Kanungo, 1982)

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	The most important things that happen to me involve my present job	1	2	3	4	5	6	7
2	To me, my job is only a small part of who I am	1	2	3	4	5	6	7
3	I am very much involved personally in my job	1	2	3	4	5	6	7
4	I live, eat and breathe my job	1	2	3	4	5	6	7
5	Most of my interests are centered around my job	1	2	3	4	5	6	7
5	I have very strong ties with my present job which would be very difficult to break	1	2	3	4	5	6	7
7	Usually I feel detached from my job	1	2	3	4	5	6	7
8	Most of my personal life goals are job oriented	1	2	3	4	5	6	7
)	I consider my job to be very central to my existence	1	2	3	4	5	6	7
10	I like to be absorbed in my job most of the time	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO D

Escala de Identificación con el Trabajo Traducida

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una X la opción que mejor describa su manera de pensar. No es una prueba para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, responda a todas las afirmaciones. Los datos por usted suministrados son confidenciales. Agradecemos su colaboración y sinceridad.

E	exo; F M dad: ntigüedad: ivel de instrucción: Bachiller Técnico superior Licenciatura Post-Grado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Las cosas mas importantes que me ocurren involucran mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Mi trabajo es solo una parte pequeña de mi vida	1	2	3	4	5	6	7
3	Estoy personalmente muy comprometido(a) con mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	Vivo, como y respiro mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
6	Tengo fuertes lazos con mi actual trabajo que serian muy difíciles de romper	1	2	3	4	5	6	7
7	Usualmente me siento alejado(a) de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	La mayoría de mis metas personales están orientadas hacia el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	Considero mi trabajo como central para mi existencia	1	2	3	4	5	6	7
10	La mayoría de las veces me gusta ser absorbido por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO E

Instrumento Final

and the plants to the first the contract the contract to the c



Estimado Trabajador:

Nos complace dirigirnos a Ud. a fin de solicitar su valiosa colaboración para contestar el cuestionario que se presenta a continuación; el cual es parte indispensable para completar nuestro trabajo de Licenciatura en Psicología (Tesis). El objetivo del trabajo es explorar la relación que existe entre algunas variables organizacionales.

A fin de facilitarnos el estudio, le agradecemos su colaboración al proporcionar, dentro de los datos personales, su edad, sexo, antigüedad en la organización y nivel de instrucción.

Se considera relevante destacar el carácter confidencial por parte de los investigadores del manejo de la información y de los resultados particulares de cada empleado generados a partir del estudio, poniendo especial énfasis en que el personal directivo de la empresa no tendrá acceso a estos resultados, ni serán utilizados para evaluaciones laborales individuales.

Queremos recordarle que esta información será parte esencial para nuestra investigación y que su opinión **sincera** es fundamental para nosotros. Agradecemos su tiempo, aun cuando estamos en pleno conocimiento de sus compromisos y cargas laborales.

Nuevamente, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una X la opción que mejor describa su manera de pensar. No es una prueba para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor, responda a todas las afirmaciones. Los datos por usted suministrados son confidenciales. Agradecemos su colaboración y sinceridad.

А	dad: ntigüedad: ivel de instrucción: Bachiller			cnerdo	desacuerdo	qo		
**	Técnico superior Licenciatura Post-Grado	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Las cosas mas importantes que me ocurren involucran mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2	Mi trabajo es solo una parte pequeña de mi vida	1	2	3	4	5	6	7
3	Estoy personalmente muy comprometido(a) con mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	Vivo, como y respiro mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
6	Tengo fuertes lazos con mi actual trabajo que serian muy difíciles de romper	1	2	3	4	5	6	7
7	Usualmente me siento alejado(a) de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	La mayoría de mis metas personales están orientadas hacia el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	Considero mi trabajo como central para mi existencia	1	2	3	4	5	6	7
10	La mayoría de las veces me gusta ser absorbido por mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
1	Ayudo a compañeros con trabajos pesados	1	2	3	4	5	6	7	
2	No necesito que me manden a hacer las cosas	1	2	3	4	5	6	7	
3	Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de	1	2	3	4	5	6	7	
4	paga Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
5	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la	1	2	3	4	5	6	7	
6	organización Estoy al corriente de los cambios en la organización	1	2	3	4	5	6	7	
7	Tiendo a exagerar las cosas	1	2	3	4	5	6	7	
8	Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los	ī	2	3	4	5	6	7	
9	demás Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran	1	2	3	4	5	6	7	
10	Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean	1	2	3	4	5	6	7	
11	Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa	1	2	3	4	5	6	7	
12	Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc. de la organización	1	2	3	4	5	6	7	
13	Ayudo a compañeros quienes se han ausentado	1	2	3	4	5	6	7	
14	No violo los derechos de los demás	1	2	3	4	5	6	7	
15	Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
16	Generalmente me concentro en lo que está fallando en la organización	1	2	3	4	5	6	7	
17	Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores	ī	2	3	4	5	6	7	
18	Soy puntual en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
19	Apoyo las decisiones de la empresa	1	2	3	4	5	6	7	
20	Estoy consciente sobre como mi comportamiente afecta el trabajo de otras personas	1	2	3	4	5	6	7	
21	No tomo mas tiempo libre del permitido	1	2	3	4	5	6	7	
22	Obedezco las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie esté supervisando	1	2	3	4	5	6	7	
23	Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio	1	2	3	4	5	6	7	
24	Me considero uno de los empleados mas rectos	1	2	3	4	5	6	7	

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La organización aprecia mi contribución para su progreso	1	2	3	4	5	6	7
2	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario mas bajo para reemplazarme, lo haría	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización esta dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	1	2	3	4	5	6	7
5	La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
6	La organización presta atención a mis opiniones	1	2	3	4	5	6	7
7	La organización muestra poca preocupación por mi persona	1	2	3	4	5	6	7
8	Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema	1	2	3	4	5	6	7
9	Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta	1	2	3	4	5	6	7
10	La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga	I	2	3	4	5	6	7
[]	La organización no me toma en cuenta cuando realiza decisiones que me afectan directamente	1	2	3	4	5	6	7
2	La organización trata que mi trabajo sea lo mas interesante posible	1	2	3	4	5	6	7
3	La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y mis valores	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización realmente se preocupa por mi bienestar	L	2	3	4	5	6	7
5	Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	1	2	3	4	5	6	7
6	La organización esta dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo dando lo mejor de mi	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO F

Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
A01 1	77,4193	184,5180	,7059	,9206
A02 1	77,4140	185,0060	,7444	,9198
A03_1	77,9897	187,2755	,4573	,9286
A04_1	77,2122	184,4595	,7023	,9206
A05 1	77,2750	184,6252	,7251	,9202
A06 I	77,3288	184,9416	,7440	,9198
A07_I	77,6837	187,3057	,4760	,9277
A08_1	77,1633	185,7114	,7085	,9207
A09 1	77,6475	184,0640	,5930	,9238
A010_1	77,5530	183,4021	,6434	,9222
A011_1	77,7346	185,5117	,5657	, 9245
A012_1	77,5127	184,3589	, 6833	,9211
A013_1	77,3996	186,1927	,7128	,9207
A014_1	77,2586	185,6180	,7521	,9198
A015_1	77,4595	185,1714	,5874	,9238
A016_1	77,1180	187,4633	,6360	,9224

Reliability Coefficients

N of Cases = 226,0 N of Items = 16

Alpha = ,9268

ANEXO G

Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Identificación con el Trabajo

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	TO make a
	if Item	if Item	Total	Alpha if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
ITEM1_1	39,6546	71,6475	,5245	,7952
ITEM2_1	39,1074	83,1776	,0995	.8388
ITEM3_1	38,2190	76,7886	,5153	,7989
ITEM4_1	40,6520	69,5149	,6109	,7852
ITEM5 1	39,8440	67,2434	.7002	,7744
ITEM6 1	39,7698	68,2170	, 6535	,7800
ITEM7_1	38,2681	85,8566	,0433	,8364
ITEMB_1	39,4288	67,6933	,6882	,7761
ITEM9_1	40,3161	65,6201	,6452	,7798
ITEM10_1	41,4655	74,9157	,4733	,8008

Reliability Coefficients

N of Cases = 226,0 N of Items = 10

Alpha = ,8150

ANEXO H

Coeficientes de confiabilidad de la Escala de Ciudadanía Organizacional

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
COITEM 1	130,0230	152,5889	,3391	,8282
COITEM_2	129,8679	153,9694	,2367	,8338
COITEM_3	129,7805	153,9375	,2795	,8309
COITEM 4	129,2060	152,7248	,5074	,8232
COITEM 5	130,0405	152,6853	,2589	,8332
COITEM 6	130,2794	151,5997	,3156	,8299
COITEM 7	129,8518	148,1040	,3852	,8268
COITEM 8	130,0095	147,9134	,4472	,8235
COITEM 9	130,0759	149,4331	,4382	,8240
COITE 10	129,1837	150,7117	,7170	,8188
COITE_11	129,5984	151,4079	,5191	,8222
COITE 12	129,7629	146,7588	,6202	,8173
COITE 13	129,6378	148,4188	,5890	,8190
COITE 14	129,3546	150,9540	,4420	,8241
COITE_15	129,5718	149,2073	,5995	,8193
COITE 16	132,6599	175,8253	-,3868	,8573
COITE 17	129,6033	152,7593	,4558	,8243
COITE 18	129,5185	155,7258	,2874	,8299
COITE 19	129,6997	149,8138	,5466	,8208
COITE 20	129,6710	150,6734	,3761	,8268
COITE 21	129,9222	148,2671	,4373	,8240
COITE 22	129,4166	149,7217	,6195	,8193
COITE 23	129,4962	153,1044	,4614	,8243
COITE 24	130,2838	155,3570	, 2543	,8316

Reliability Coefficients

N of Cases = 226,0

N of Items = 24

Alpha = ,8326

ANEXO I

Analisis factorial de la Escala de Ciudadanía Organizacional

Total Variance Explained

A		Initial Eigenvalu	ies	Extraction	on Sums of Squa	red Loadings	Rotatio	n Sums of Squar	ed Loadings
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Varience	Cumulative %
1	6,804	28,351	28,351	6,804	28,351	28,351	5,643	23,513	23,513
2	1,771	7,379	35,730	1,771	7,379	35,730	2,932	12,217	35,730
3	1,490	6,210	41,940		(0)-1-2			TO THE PERSON	10 Mile-04
4	1,445	6,021	47,961					1	
5	1,245	5,187	53,148)		N 7	ĺ
6	1,041	4,340	57,487					la t	
7	1,014	4,224	61,712			1		Y .	ĺ
8	.955	3,979	85,691						
9	,883	3,596	69,287)		i i	ĺ
10	789	3,286	72,574						
11	.741	3,089	75,663))
12	.685	2,853	78,516						
13	612	2,548	81,064			1 1			1
14	,604	2,516	83,580						
15	,583	2,430	86,010)			ì
16	,539	2,246	88,256					10	
17	,512	2,132	90,388))		1)
18	,438	1,828	92,214					D	
19	,418	1,734	93,948		NOOYII LA	1			1
20	383	1,598	95,546						
21	.321	1,339	96,885]	
22	,264	1,185	98,070		10	1			
23	.263	1,097	99,167		10			1 8)
24	,200	,833	100,000						1

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix

	Compor	nent
	1	2
SMEAN(COITEM1)	,365	
SMEAN(COITEM2)		,623
SMEAN(COITEMS)		,553
SMEAN(COITEM4)		671
SMEAN(COITEM5)		,476
SMEAN(COITEM6)	,408	
SMEAN(COITEM?)		454
SMEAN(COITEM8)	,477	
SMEAN(COITEM9)	,499	
SMEAN(COITEM10)	,627	,521
SMEAN(COITEM11)	,489	,381
SMEAN(COITEM12)	,736	
SMEAN(COITEM13)	,645	
SMEAN(COITEM14)	MARKET I	568
SMEAN(COITEM15)	.711	
SMEAN(COITEM16)	-,627	
SMEAN(COITEM17)	.504	
SMEAN(COITEM18)		
SMEAN(COITEM19)	.643	
SMEAN(COITEM20)	,425	
SMEAN(COITEM21)	,520	
SMEAN(COITEM22)	,635	
SMEAN(COITEM23)	,573	
SMEAN(COITEM24)	529	

Extraction Method: Principal Component Analysis, Rotation Method: Varimax with Kalser Normalization,

a. Rotation converged in 3 iterations.

ANEXO J

Analisis factorial de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8,105	50,658	50,656	8,105	50,656	50,656	6,503	40,644	40,644
2	2,100	13,124	63,780	2,100	13,124	63,780	3,702	23,138	63,780
3	,837	5,229	69,009		M/EU	34000			2007/00/20
4	,691	4,316	73,325						
5	,618	3,853	77.177						
6	,585	3,656	80,834						
7	,555	3,469	84,302						
8	445	2,778	87,080						
9	,398	2,485	89.565						
10	,333	2,080	91,645						
1.1	,323	2,020	93,665						
12	,275	1,717	95,382						
13	243	1,521	96,903						
14	,214	1,337	98,240						
15	,157	,979	99,219						
16	.125	.781	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix

	Component		
	1	2	
SMEAN(A01)	,758		
SMEAN(AO3)		,665	
SMEAN(AO4)	,823		
SMEAN(AO5)	,821		
SMEAN(AO6)	,781		
SMEAN(AO7)		,687	
SMEAN(AO8)	,786		
SMEAN(AO9)	200711011	,828	
SMEAN(AO10)		,819	
SMEAN(AO11)		,758	
SMEAN(AO12)	,757		
SMEAN(AO13)	,769		
SMEAN(AO14)	,845		
SMEAN(AO15)	,351	,597	
SMEAN(AO16)	,738		
SMEAN(AO2)	,787		

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

ANEXO K

Analisis factorial de la Escala de Identificación con el Trabajo

Total Variance Explained

		Initial Eigenvalu	ies	Extraction	on Sums of Squar	ed Loadings
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,189	41,886	41,886	4,189	41,886	41,886
2	1,265	12,652	54,537			111.17.55.2.2
3	,937	9,371	63,908			
4	,845	8,454	72,362			
5	,681	6,805	79,167		1	
6	,511	5,109	84,276			
7	,477	4,775	89,051			
8	,469	4,688	93,738			
9	,339	3,386	97,125			
10	,288	2,875	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix

	Compone nt
	1
SMEAN(ITEM1)	,633
SMEAN(ITEM2)	,099
SMEAN(ITEM3)	,616
SMEAN(ITEM4)	,747
SMEAN(ITEM5)	,815
SMEAN(ITEM6)	,762
SMEAN(ITEM7)	,020
SMEAN(ITEM8)	,806
SMEAN(ITEM9)	,769
SMEAN(ITEM10)	,596

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

ANEXO L

Matriz de correlaciones simples

Correlations

		sexo	edad	antigued	nivinstr	ittotal	cototal	aototal
sexo	Pearson Correlation	1	,037	-,044	-,275**	,289**	-,084	.089
	Sig. (2-tailed)	1	,583	,507	000,	.000	,209	,182
	N	226	226	226	226	226	226	226
edad	Pearson Correlation	,037	1	,339**	,027	,059	,048	017
	Sig. (2-tailed)	.583		,000	,683	,378	,489	,796
	N	226	226	226	226	226	226	228
antigued	Pearson Correlation	-,044	,339**	1	,049	-,093	,063	-,057
	Sig. (2-tailed)	,507	,000		,461	,161	,346	,398
	N	226	228	226	226	226	226	226
nivinstr	Pearson Correlation	-,275**	,027	,049	1	-,217**	,155*	-,040
	Sig. (2-tailed)	,000	,683	,461		.001	,020	,550
	N	226	226	226	226	226	226	226
ittota!	Pearson Correlation	.289**	,059	-,093	-,217**	1	,263**	,390*
	Sig. (2-tailed)	,000	,378	,161	,001		,000	000,
	N	226	226	226	226	226	225	226
cototal	Pearson Correlation	084	,046	,063	,155*	,263**	1	,552*
	Sig. (2-tailed)	,209	,489	,346	,020	,000		000,
	N	226	226	226	226	228	226	226
aototal	Pearson Correlation	.089	-,017	-,057	-,040	,390**	,552**	1
	Sig. (2-tailed)	,182	,796	.398	,550	000.	,000	
	N	226	226	226	226	226	226	226

^{**} Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ANEXO M

Matriz de correlaciones por factores

Correlations

		sexo	edad	antigued	nivinstr	ittotal	factor1 ac	factor2ao	factorico	factor2co
sexo	Pearson Correlation	1	,037	-,044	-,275**	.289**	,130	,004	-,084	-,063
	Sig. (2-tailed)		,583	,507	D00,	.000	,052	,956	,209	,345
	N	226	226	226	226	226	226	225	226	228
edad	Pearson Correlation	,037	1	,339**	,027	,059	,013	-,056	,038	,049
	Sig. (2-tailed)	,583		,000	,683	,378	,846	.401	,571	.465
	N	226	226	226	226	226	226	226	226	226
antigued	Pearson Correlation	-,044	339**	-1	.049	-,093	,004	-,127	.085	.012
	Sig. (2-tailed)	,507	,000		.461	,161	.954	.056	.201	857
	N	226	226	226	226	226	226	226	226	226
nivinstr	Pearson Correlation	-,275**	,027	,049	1	-,217**	-,103	.064	,140*	.168*
	Sig. (2-tailed)	,000	,683	,461		.001	.121	337	035	.011
	N	226	226	226	228	226	226	226	226	226
ittotal	Pearson Correlation	,289**	,059	093	-,217**	1	,469**	.159*	.262**	,175*
	Sig. (2-tailed)	.000	378	,161	,001	32.	.000	.017	,000	.008
	N	226	226	225	228	226	228	226	226	226
factor1eo	Pearson Correlation	,130	.013	,004	-,103	.469**	1	.527**	.545**	,253*
	Sig. (2-tailed)	,052	846	,954	,121	.000		.000	.000	,000
	N	226	226	226	226	228	226	226	226	226
factor2ao	Pearson Correlation	,004	-,058	-,127	,064	.159*	.527**	1	374**	,401*
	Sig. (2-tailed)	956	.401	,056	,337	.017	.000	///	.000	,000
	N	226	228	226	226	226	226	226	228	228
factor1co	Pearson Correlation	-,084	,038	,085	,140*	.262"	545**	374**	1	,456*
	Sig. (2-tailed)	,209	.571	,201	.035	.000	.000	000		.000
	N	226	228	226	228	226	226	226	225	226
factor2co	Pearson Correlation	-,063	,049	,012	,168*	.175**	.253**	.401**	.458**	1
	Sig. (2-tailed)	345	,465	,857	011	.008	.000	.000	.000	1.5
	N	226	228	226	226	226	226	226	226	226

^{**-} Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

^{*} Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,605a	,366	,352	10,32408	1,504

a. Predictors: (Constant), nivinstr, aototal, antigued, sexo, littotal

b. Dependent Variable: cototal

ANOVA^b

Mode	el e	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	Regression	13557,726	5	2711,545	25,440	,000a
	Residual	23448,976	220	106,586	1	
	Total	37006,702	225			

a. Predictors: (Constant), nivinstr, actotal, antigued, sexo, ittotal

b. Dependent Variable: cototal

Coefficients^a

Model		E-372-561114-57	dardized icients	Standardized Coefficients		
		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	84,276	5,078		16,595	,000
	ittotal	,191	,084	,140	2,279	,024
	aototal	,461	,052	,520	8,914	,000
	sexo	-3,099	1,483	-,120	-2,089	,038
	antigued	,020	,012	,092	1,701	,090
	nivinstr	2,409	,807	,169	2,985	,003

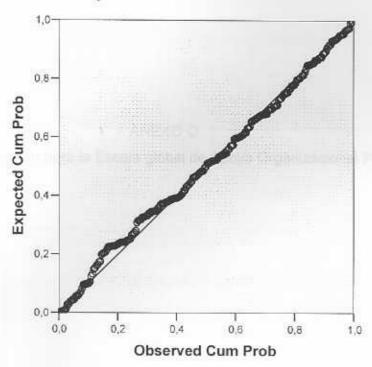
a. Dependent Variable: cototal

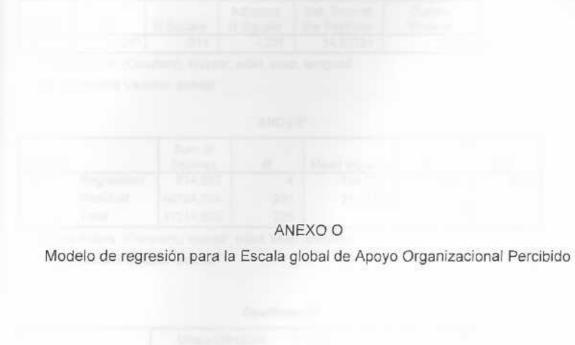
Residuals Statistics³

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	118,4488	153,7944	135,5007	7,76251	226
Residual	-31,74961	29,09945	,00000	10,20871	226
Std. Predicted Value	-2,197	2,357	,000	1,000	226
Std. Residual	-3,075	2,819	,000	,989	226

a. Dependent Variable: cototal







Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,104ª	,011	-,007	14,53731	1,571

a. Predictors: (Constant), nivînstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: actotal

ANOVA

Mode	el.	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	514,965	4	128,741	.609	,656ª
	Residual	46704,704	221	211,334		
	Total	47219,670	225		1	

a. Predictors: (Constant), nivînstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: aototal

Coefficients

Model		53.1	dardized cients	Standardized Coefficients		
		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	82,538	3,682		22,419	,000
	sexo	2,412	2,030	,083	1,188	,236
	edad	-,002	,068	-,003	-,036	,971
	antigued	-,013	,018	-,051	-,719	,473
	nivinstr	-,235	1,123	-,015	-,210	,834

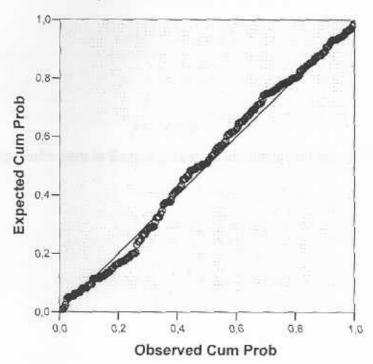
a. Dependent Variable: actotal

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	78,0083	84,6476	82,6114	1,51286	226
Residual	-41,35955	31,70435	,00000	14,40751	226
Std. Predicted Value	-3,043	1,346	,000	1,000	226
Std. Residual	-2,845	2,181	,000	,991	226

a. Dependent Variable: actotal





ANEXO P

Modelo de regresión para la Escala global de Identificación con el Trabajo

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,530 ^a	,281	,271	8,02778	1,708

a. Predictors: (Constant), factor2ao, sexo, factor1ao

b. Dependent Variable: ittotal

ANOVA

Mode	ı	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5580,681	3	1860,227	28,865	,0008
	Residual	14306,855	222	64,445		
	Total	19887,536	225			

a. Predictors: (Constant), factor2ao, sexo, factor1ao

b. Dependent Variable: ittotal

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		В	B Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	20,755	3,123		6,646	,000
	sexo	4,266	1,087	,226	3,922	,000
	factor1ao	,475	,065	,494	7,286	,000
	factor2ao	-,143	,094	-,102	-1,524	,129

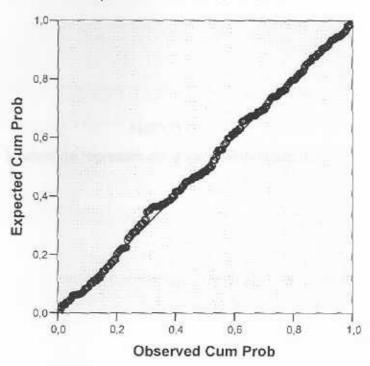
a. Dependent Variable: ittotal

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	27,5581	54,4117	44,0806	4,98026	226
Residual	-25,23289	21,75389	,00000	7,97408	226
Std. Predicted Value	-3,318	2,074	,000	1,000	226
Std. Residual	-3,143	2,710	,000	,993	226

a. Dependent Variable: ittotal





ANEXO Q

Modelo de regresión de la variable Antigüedad

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,339ª	,115	,111	55,3130	1,915

a. Predictors: (Constant), EDAD

b. Dependent Variable: ANTIGUED

ANOVAb

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88933,188	1	88933,188	29,068	,0008
	Residual	685333,9	224	3059,527		
	Total	774267,1	225			

a. Predictors: (Constant), EDAD

b. Dependent Variable: ANTIGUED

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardi zed Coefficien ts		
		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	11,808	8,430		1,401	,163
	EDAD	1,315	,244	,339	5,391	,000

a. Dependent Variable: ANTIGUED

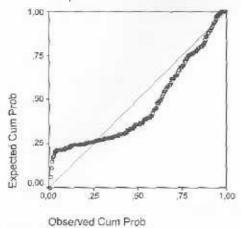
Residuals Statistics

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34,1614	307,6570	52,7035	19,8811	226
Residual Std.	-247,6570	241,0219	4,747E-15	55,1899	226
Predicted Value	-,933	12,824	000,	1,000	226
Std. Residual	-4,477	4,357	,000	,998	226

a. Dependent Variable: ANTIGUED

Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: ANTIGUED



ANEXO R

Modelo de regresión para la dimensión de Altruismo/ Complacencia de la Escala de Ciudadanía Organizacional

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,606ª	,367	,349	7,83644	1,502

Predictors: (Constant), nivinstr, antigued, factor1ao, sexo, ittotal, factor2ao

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7791,676	6	1298,613	21,147	,000a
	Residual	13448,739	219	61,410		
	Total	21240,415	225		4	

a. Predictors: (Constant), nivinstr, antigued, factor1ao, sexo, ittotal, factor2ao

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B Std. Erro		Beta	t	
1	(Constant)	56,839	3,857		14,738	,000
	ittotal	,108	,066	,105	1,632	,104
	factor1ao	,467	,072	,470	6,523	,000
	factor2ao	,161	,094	,111	1,707	,089
	sexo	-2,459	1,126	-,126	-2,183	,030
	antigued	,016	,009	,094	1,706	,089
	nivinstr	1,789	,616	,165	2,902	,004

a. Dependent Variable: factor1co

Residuals Statistics^a

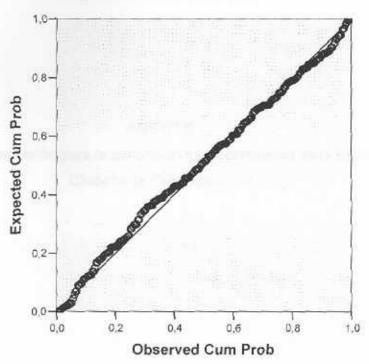
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	78,3970	108,3287	94,6158	5,88470	226
Residual	-25,66431	21,25064	,00000	7,73125	226
Std. Predicted Value	-2,756	2,330	.000	1,000	226
Std. Residual	-3,275	2,712	,000	,987	226

a. Dependent Variable: factor1co

b. Dependent Variable: factor1co

b. Dependent Variable: factor1co





ANEXO S

Modelo de regresión para la dimensión de Deportivismo de la Escala de Ciudadanía Organizacional

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,460ª	,212	.190	4,11103	1,759

 a. Predictors: (Constant), nivinstr, antigued, factor1ao, sexo, ittotal, factor2ao

b. Dependent Variable: factor2co

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	996,109	6	166,018	9,823	,000ª
	Residual	3701,224	219	16,901		
	Total	4697,334	225			

a. Predictors: (Constant), nivinstr, antigued, factor1ao, sexo, ittotal, factor2ao

b. Dependent Variable; factor2co

Coefficients^a

Mode)		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B Std. Error		Beta	t	
1	(Constant)	21,902	2,023		10,825	,000
	ittotal	,086	,035	,177	2,470	,014
	factor1a0	,000	,038	-,001	-,012	,991
	factor2ao	,253	,049	,372	5,114	,000
	sexo	-,629	,591	-,068	-1,064	,289
	antigued	,005	,005	,065	1,061	,290
	nivinstr	,818	,323	,161	2,529	,012

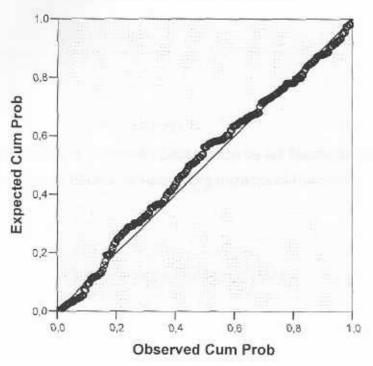
a. Dependent Variable: factor2co

Residuals Statistics

And the second second	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30,1707	39,7422	34,9027	2,10408	226
Residual	-11,70448	9,30431	,00000	4,05585	226
Std. Predicted Value	-2,249	2,300	,000	1,000	226
Std. Residual	-2,847	2,263	,000	,987	226

a. Dependent Variable: factor2co





ANEXO T

Modelo de regresión de la dimensión Satisfacción de las Necesidades Socio afectivas de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,148ª	,022	,004	9,74759	1,545

a. Predictors: (Constant), nivinstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: factor1ao

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	471,715	4	117,929	1,241	,2948
	Residual	20998,446	221	95,016	7 (12-24	
	Total	21470,161	225			

a. Predictors: (Constant), nivinstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: factor1ao

Coefficients

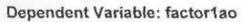
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B Std. Error		Beta	t	
1	(Constant)	53,383	2,469		21,625	,000
	sexo	2,146	1,361	,109	1,576	,116
	edad	,005	,046	,008	,108	,914
	antigued	,002	,012	,010	,137	,891
	nivinstr	-,806	,753	-,074	-1,070	,286

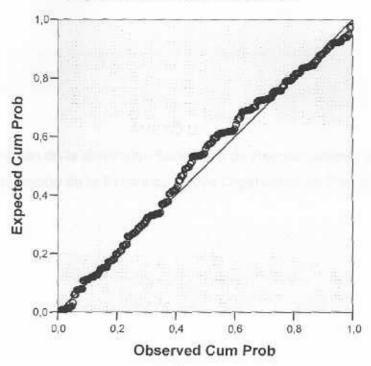
a. Dependent Variable: factor1ao

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	50,3185	55,2229	53,0115	1,44793	226
Residual	-35,30875	19,51073	,00000	9,66056	226
Std. Predicted Value	-1,860	1,527	,000	1,000	226
Std. Residual	-3,622	2,002	,000	,991	226

a. Dependent Variable: factor1ao





ANEXO U

Modelo de regresión de la dimensión Sensación de Reconocimiento por parte de la organización de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,148 ^a	,022	,004	6,70974	1,749

a. Predictors: (Constant), nivinstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: factor2ao

ANOVAD

Mode	el	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	221,332	4	55,333	1,229	,299ª
	Residual	9949,567	221	45,021		
	Total	10170,899	225			

a. Predictors: (Constant), nivinstr, edad, sexo, antigued

b. Dependent Variable: factor2ao

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B Std. Error		Beta	t	
1	(Constant)	29,155	1,699		17,157	,000
	sexo	,266	,937	,020	,284	,777
	edad	-,007	,032	-,017	-,236	,814
	antigued	-,014	,008	-,125	-1,757	,080
	nivinstr	,570	,518	,076	1,100	,272

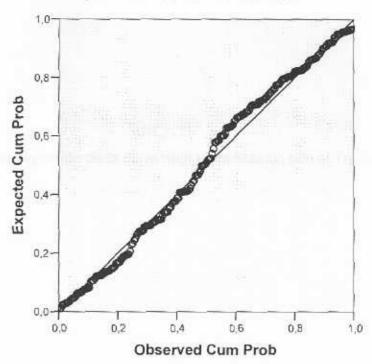
a. Dependent Variable: factor2ao

Residuals Statistics[®]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	25,5080	31,3739	29,5998	,99182	226
Residual	-16,00539	12,33815	,00000	6,64983	226
Std. Predicted Value	-4,126	1,789	,000	1,000	226
Std. Residual	-2,385	1,839	,000	,991	226

a. Dependent Variable: factor2ao





Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std, Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,466ª	,217	,210	8,35450	1,745

a: Predictors: (Constant), sexo, aototal

b. Dependent Variable: ittotal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4322,648	2	2161,324	30,966	,000°
	Residual	15564,888	223	69,798		
	Total	19887,536	225		3	

a. Predictors: (Constant), sexo, aototal

b. Dependent Variable: ittotal

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		В	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	21,704	3,243		6,694	,000
	aototal	,238	,039	,367	6,169	,000
	sexo	4,849	1,123	,257	4,317	,000

a. Dependent Variable; ittotal

Residuals Statistics

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30,9914	53,2249	44,0806	4,38312	226
Residual	-26,22391	22,00862	,00000	8,31729	226
Std. Predicted Value	-2,986	2,086	,000	1,000	226
Std. Residual	-3,139	2,634	,000	.996	226

a. Dependent Variable: ittotal



