



Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas



Comportamiento Organizacional Ciudadano o Buen Compañero de Trabajo: Antecedente y Consecuencias

Citizen Organizational Behavior or Good Workmate: Background and Consequences

Herman Frank Littlewood¹, Laura Edith Alviter Rojas².

Universidad La Salle¹

Universidad Autónoma del Estado de México²

México

E-mail: hermanlittlewood@yahoo.com

© Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)

Vol. 2 Núm.3, Pág. 1- 17. ISSN: 2448-6051

Av. Gral. Francisco J. Múgica S/N
Edificio AII C.P. 58030
Ciudad Universitaria
Morelia, Michoacán, México.
Tel. y Fax (443) 3-16-74-11
Email: rfcca@umich.mx
Web: <http://rfcca.umich.mx>

Resumen

Con el objetivo de probar un modelo de Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC), se llevó a cabo un estudio cuantitativo a fin de determinar si Satisfacción en el Trabajo es antecedente y si Renuncia Psicológica y Bienestar Emocional son consecuencias del COC, con una muestra de 227 empleados que trabajan para seis organizaciones diferentes. Mediante la aplicación de cuestionarios y un análisis de modelamiento de ecuaciones estructurales LISREL, se comprobó la validez del modelo teórico. Las personas satisfechas con su trabajo responden favorablemente como buenos compañeros de trabajo, y en consecuencia no evitan el trabajo y reportan un nivel superior de salud y bienestar.

Palabras Clave: Ciudadano, Satisfacción, Renuncia, Bienestar, LISREL

Código JEL: D21 Comportamiento de la Empresa

Abstract

In order to test an Organizational Citizenship Behavior (OCB) model, a quantitative study was carried out so as to determine if Job Satisfaction is an antecedent and if Job Withdrawal and Emotional Well-Being are consequences of OCB, by means of a sample of 227 employees that work at six different organizations. Data was collected by standardized surveys and analyzed by LISREL's structural equations modeling. Results validate the theoretical model; therefore, satisfied workers respond favorably as good co-workers, and as a consequence do not avoid work and report a higher level of health and well-being.

Keywords: Citizenship, Satisfaction, Avoidance, Well-Being, LISREL

JEL CODE: D21

Recepción: 02 – Marzo – 2017

Aceptación: 05 – Junio - 2017

Introducción

En el campo del Comportamiento Organizacional, el Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) es el compromiso voluntario de una persona dentro de una organización o empresa, pero que no es parte de sus tareas contractuales.

COC se ha estudiado desde finales de 1970; durante las últimas tres décadas, el interés por estos comportamientos se ha incrementado sustancialmente. El COC se ha relacionado con la eficacia general de la organización, por lo que este tipo de comportamiento de los empleados tiene consecuencias importantes en el desempeño.

Organ (1988) es considerado el padre del COC; Organ amplió la obra original de Katz.(1964) definiendo al COC como "el comportamiento individual que es discrecional, no directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensas formales, y que promueve el buen funcionamiento de la organización ": La definición de COC de Organ incluye tres aspectos críticos que son centrales para este constructo: en primer lugar, se piensa que el COC consiste de comportamientos discrecionales, que no son parte de la descripción del trabajo, y se llevan a cabo por el trabajador como consecuencia de elección personal; en segundo lugar, el COC va más allá de lo que es un requisito exigible por la descripción del trabajo; por último, el COC contribuye positivamente al desempeño general de la organización.

Al mismo tiempo, la definición de COC de Organ (1988) ha generado críticas. La propia naturaleza del constructo hace que sea difícil definir operacionalmente. Los críticos empezaron a cuestionar si el COC es de naturaleza discrecional. Organ (1997), en respuesta a las críticas, señala que, desde su definición original, los puestos se han alejado de un conjunto claramente definido de tareas y responsabilidades, y se han convertido en descripciones mucho más ambiguas; sin un rol definido, es difícil definir qué es discrecional.

El constructo de COC desde su concepción, ha sido considerado como concepto multidimensional. Smith, Organ y Near (1983) proponen por primera vez dos dimensiones: **Altruismo y Cumplimiento General**. Estas dos dimensiones sirven para mejorar la eficacia de la organización de diferentes maneras. El Altruismo en el lugar de trabajo consiste esencialmente en conductas de ayuda. Estos comportamientos pueden ser dirigidos tanto dentro como fuera de la organización. No hay una relación directa entre todas las instancias de la conducta de ayuda y una ganancia específica para la organización. La idea es que con el tiempo, la compilación de los empleados de la conducta de ayuda, finalmente, será ventajosa para la organización (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

El comportamiento de Cumplimiento General sirve para beneficiar a la organización de varias maneras. Las bajas tasas de ausentismo y el seguimiento de reglas ayudan a mantener la organización funcionando de manera eficiente. Un empleado compatible no se involucra en comportamientos tales como tomar descansos excesivos o el uso de tiempo de trabajo para asuntos personales, aquí denominado como Renuncia Psicológica. Cuando se reducen al mínimo este tipo de comportamientos de la fuerza de trabajo es, naturalmente, se es más productivo.

Organ (1988) fragmenta la dimensión de cumplimiento general y ha añadido dimensiones adicionales de COC. Esto dio lugar a un modelo de cinco factores que consiste en **Altruismo, Conciencia, Virtud Cívica, Cortesía y Espíritu Deportivo**. La definición de **Altruismo** se mantuvo tanto como lo fue, definido por los comportamientos discrecionales que tienen el efecto de ayudar a un compañero de trabajo con una tarea o problema laboral relevante. **Conciencia** consiste en comportamientos que van mucho más allá de los requisitos mínimos del puesto de la Organización (Law, Wong, & Chen, 2005). Estos comportamientos indican que los empleados acepten y se adhieran a las normas, reglamentos y procedimientos de la organización.

La **Virtud Cívica** se caracteriza por comportamientos que indican profundas preocupaciones del empleado y el interés activo en la vida de la organización (Law. et al., 2005). Esta dimensión abarca también la participación positiva en las preocupaciones de la organización (Organ et al., 2006). Los ejemplos de Virtud Cívica se pueden ver en los asuntos diarios tales como asistir a reuniones y mantenerse al día con lo que está pasando con la organización en general. La Virtud Cívica también se puede demostrar en mayor escala mediante la defensa de las políticas y prácticas de la organización cuando son desafiados por una fuente externa.

Cortesía se ha definido como comportamientos discrecionales que tienen como objetivo la prevención de conflictos relacionados con el trabajo con los demás (Law et al., 2005). Esta dimensión es una forma de conducta de ayuda, pero una que funcione para evitar que surjan problemas. También incluye la definición literal de la palabra de ser educado y considerado con los demás (Organ et al., 2006).

Ejemplos de comportamientos corteses se relaciona con el ofrecimiento de ayuda a compañeros de trabajo; substituir a un compañero que tiene que faltar, o apoyar a un colega en su trabajo.

Por último, el **Espíritu Deportivo** se ha definido como una voluntad de tolerancia del empleado ante circunstancias menos que ideales y sin quejas. Organ et al. (2006) define como "capacidad de lidiar con los problemas", incluso si no gusta o se está de acuerdo con los cambios que se están produciendo dentro de la organización. Al reducir la cantidad de quejas de los empleados que los administradores tienen que tratar, este tipo de espíritu conserva tiempo y energía.

Se ha demostrado empíricamente que los factores mencionados anteriormente son los factores más robustos del COC. Sin embargo, en un meta-análisis de la literatura, Lepine, Erez, y Johnson (2002) encontraron que estas cinco dimensiones están altamente correlacionadas, lo que indica cierta superposición en las dimensiones.

Una forma diferente de organizar el constructo de COC fue propuesto por Williams y Anderson (1991). Se dividieron las dimensiones en dos tipos diferentes de COC en base a los cuales los comportamientos fueron dirigidos a comportamientos de otras personas en el lugar de trabajo, mientras que la ciudadanía organizacional de comportamiento organizacional incluye comportamientos dirigidos a la organización como un todo. El altruismo y la cortesía son acciones dirigidas a otros empleados, y la escrupulosidad, la virtud cívica y el espíritu deportivo son comportamientos destinados al beneficio de la organización.

Esta investigación tiene por objetivo diseñar un instrumento en Español que mida, válida y confiablemente el COC y determinar si COC es antecedido por Satisfacción en el Trabajo y si COC en antecedente de Renuncia Psicológica y Bienestar Emocional. Cabe mencionar que el diseño del instrumento se hará desde una perspectiva unidimensional y no desde una perspectiva multidimensional en una primera instancia, y en otro estudio se buscará determinar su naturaleza multidimensional. Ahora toca la descripción de los cuatro constructos asociados con COC.

Satisfacción en el Trabajo

En el terreno de las actitudes hacia el trabajo, la que mayor atención ha recibido es la Satisfacción en el Trabajo. Locke (1976) propone una definición clásica que considera a la Satisfacción en el Trabajo como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero. Entonces, la Satisfacción en el Trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados. Esta actitud ha sido medida de dos maneras: (a) como un constructo global (qué tan satisfecho está el trabajador en términos generales) y (b) como aspectos específicos del trabajo (paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo). Littlewood (2014) diseñó una escala de once ítems que reporta propiedades psicométricas satisfactorias en cuanto a validez y confiabilidad.

De acuerdo con Podsakoff, MacKenzie, Moorman, y Fetter, (1990); y Williams y Anderson (1991), se hipotetiza que COC y Satisfacción correlacionan positivamente y que Satisfacción es un antecedente de COC, puesto que el personal que evalúa positivamente su experiencia laboral y ve cumplidas sus expectativas, puesto que el personal satisfecho tiene una probable disposición por apoyar a sus compañeros y organización de una manera discrecional y desde un punto de vista de reciprocidad.

Renuncia Psicológica (RP)

La RP es una postura que se caracteriza por conductas evasivas tales como la impuntualidad; la conclusión prematura de la jornada laboral; la lentitud; el uso y abuso del tiempo en actividades no relacionadas con el trabajo, como visitas frecuentes y prolongadas al baño, visitas a compañeros de trabajo, llamadas telefónicas o charlas personales, uso del celular, internet y la computadora con fines de entretenimiento o fines irrelevantes; el ausentismo o ausencias frecuentes o prolongadas; el fingimiento de enfermedad o incapacidad; la contención de la creatividad o propuestas de soluciones; desatención de clientes o proveedores; o realizar el mínimo esfuerzo (Littlewood, 2012).

La RP está clasificada como una Conducta Contraproducente del Trabajo, puesto que se trata de un comportamiento indeseable que se asocia con la insatisfacción y otros tipos de conductas adversas que buscan causar daño a otros empleados y/o la organización.

Littlewood (2009) reportó el diseño de una escala de RP de 9 ítems que cumplen con los requisitos de validez y confiabilidad.

Dalal (2005); y Rotundo y Sackett (2002) reportan que el COC correlaciona negativamente con Comportamientos Contraproducentes, y en consecuencia en este estudio se hipotetiza que COC correlaciona negativamente con RP, y que COC además actúa como un antecedente, porque aquellas personas que se caracterizan por comportarse de manera prosocial, no evitan el trabajo como aquellos que no son buenos compañeros. Esto es confirmado indirectamente por la investigación de Nielsen, Hrivnak, y Shaw (2009) en la que encontraron una relación inversa entre desempeño y COC.

Bienestar Emocional

El Bienestar Emocional es un constructo que tiene varias acepciones, por ejemplo, Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, y Borsch-Supan (2006) relacionan el bienestar con la salud auto reportada, síntomas de depresión, la calidad de vida en general y en el trabajo. Esta investigación adopta el punto de vista de Siegrist y colaboradores que consideran al bienestar como reacciones de tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, sueño (dormir), energía y salud.

Littlewood (2012) diseñó una escala válida y confiable de 5 ítems de Bienestar, y descubrió que Bienestar Emocional y Renuncia Psicológica correlacionan negativamente, de acuerdo con lo esperado, en la muestra de médicos del 2007 ($-.42^{**}$) y en la muestra de médicos del 2008 ($-.40^{**}$), y propone como explicación que los médicos que evitan el trabajo, manifiestan una disminución de su Bienestar Emocional por la pérdida de competencias, baja en su autoestima y bajo desempeño.

A pesar que no hay estudios que investigan la relación entre COC y Bienestar Emocional, se hipotetiza una relación positiva por el siguiente supuesto: el buen compañero, reporta un nivel de bienestar, debido a que el bien y apoyo dado a compañeros de trabajo induce un estado emocional de bienestar y salud.

Método

Diseño de estudio

El diseño que se empleó en este estudio es de tipo correlacional, ya que los datos se obtuvieron a través de un cuestionario y se analizó la relación entre las variables.

Participantes

La presente investigación se llevó a cabo en el 2015 y con el personal de seis organizaciones que se encuentran ubicadas en el Distrito Federal. Se tratan de muestras de conveniencia, la participación fue voluntaria y anónima. La primera empresa es un supermercado internacional y participaron 50 empleados (edad media de 35.3 años y DE de 5.3); ; la segunda es un laboratorio y participaron 40 empleados (edad media de 31.2 años y DE de 6.1), la tercera se dedica al mantenimiento preventivo y correctivo de equipo industrial (30 empleados, no proporcionaron datos de edad); la cuarta es una industria química alemana (30 empleados, edad media de 32 años y DE de 6.8); la quinta es una universidad privada (38 participantes, edad promedio de 38.4 años y DE de 12.1) y la sexta es una empresa transportista (39 empleados, edad media de 30.9 años y DE de 6.1 años).

Instrumento

El instrumento es un cuestionario que mide la percepción de COC (22 ítems), Satisfacción en el Trabajo (7), Renuncia Psicológica (9) y Bienestar Emocional (7), en una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 5 es la apreciación alta del factor; así como el registro de datos demográficos.

En Littlewood (2012) y Littlewood y Bernal (2015b), el lector puede encontrar los ítems de las escalas, excepto de COC, que recientemente los autores han diseñado de acuerdo a la teoría clásica de los tests. En el apéndice se presenta la lista de ítems COC aplicados en la investigación.

Cabe mencionar que en este estudio se diseñó por primera vez el instrumento de COC, de acuerdo con la Teoría Clásica de los Tests (Nunnally, 1978) y de acuerdo con nuestro lenguaje, contexto y comprensión del constructo COC. El análisis inició con 31 ítems tipo Likert, y mediante el análisis de medias y DE, análisis factorial exploratorio y análisis de alfa de Cronbach, se identificaron 22 ítems válidos y confiables. El diseño del instrumento tardó seis meses.

Procedimiento

Los cuestionarios se aplicaron de manera anónima y voluntaria con la finalidad de indagar sobre Comportamiento Organizacional Ciudadano prevaleciente en la organización, a empleados que no se seleccionaron de manera aleatoria; los resultados se analizaron con los paquetes SPSS y LISREL.

Resultados

Descriptivos, confiabilidad de los constructos y correlaciones

La tabla 1 presenta los resultados sobre las medias y desviaciones estándar de las escalas, coeficientes confiabilidad Alfa de Cronbach y correlaciones.

La media de COC es 3.77 y se interpreta como regular a alto (donde 1 es muy bajo y 5 muy alto); la media de Bienestar es 3.79, y es regular-alto-alto; la media de Satisfacción es 3.49 y también se interpreta entre regular a alto; y Renuncia tiene una media de 2.07 que se interpreta como alto si se tiene en cuenta que la media en estudios anteriores es de 1.40 (Littlewood, 2012).

Las tres escalas tienen coeficientes de confiabilidad aceptables (superiores a .60), destacando la nueva escala de COC (.91).

Las hipótesis proponen que COC correlaciona positivamente con Satisfacción y Bienestar, y los resultados apoyan estos supuestos (.40** y .57**, respectivamente), y negativamente con Renuncia, que también es apoyada (-.71**).

Tabla 1: Descriptivos, Confiabilidad y Correlaciones Pearson

	No. Items	Media	DE	Alfa C.	1	2	3	
1. COC	22	3.77 ^s	0.70	0.91	--			
2. Satisfacción.	07	3.49	0.60	0.73	40**	--		
3. Renuncia P.	09	2.07	0.80	0.84	-71**	-28**	--	
4. Bienestar E.	07	3.79	0.66	0.73	57**	50**	-56**	--

** Correlación significativa a .01.

* Correlación significativa a .05.

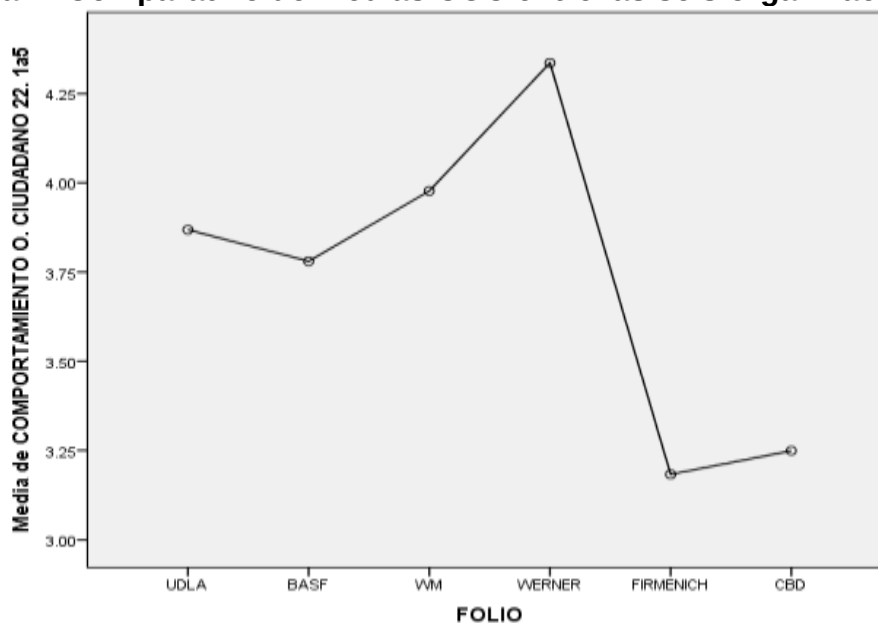
Las medias van en una escala de 1 a 5.

Las correlaciones no tienen punto.

Fuente: Elaboración propia.

Comparativo entre empresas

Al comparar las medias de COC entre las organizaciones, se observó que hay diferencias significativas entre las seis organizaciones, excepto entre la Universidad, la Manufacturera Química y el Supermercado ($F=20.02$ y $p= .000$). De acuerdo a la prueba post-hoc Games-Howell, hay diferencias significativas, destacando la transportista con la media más alta (4.33 es calificada como alta en una escala de 1 a 5) y la Farmacéutica con la media más baja (3.1 calificada como regular) ver figura 1.

Figura 1: Comparativo de medias COC entre las seis organizaciones.

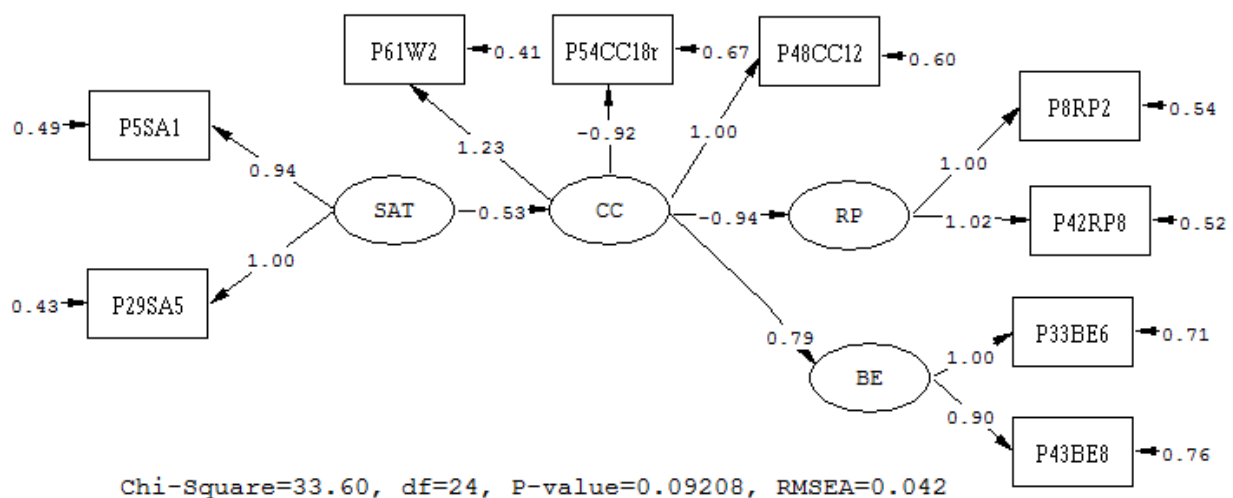
Fuente: Elaboración propia.

Modelamiento de Ecuaciones Estructurales

La figura 2 muestra que el modelo teórico es apoyado por los datos recabado en este estudio. La trayectoria secuencial inicia con el constructo Satisfacción en el Trabajo (SAT) como variable independiente de Comportamiento Organizacional Ciudadano (CC) que a vez es variable dependiente e independiente de Renuncia Psicológica (RP) y Bienestar Emocional (BE).

Los estadísticos e índices de ajuste validan el modelo, ya que la Ji cuadrada no es significativa ($Ji^2 = 33.6$ y $p = .09$), RMSEA es .04; GFI es .98 CFI es .96 y NFI es .96 (Littlewood y Bernal, 2011).

Figura 2: Modelo de Comportamiento Organizacional Ciudadano



Notas: Los óvalos son variables latentes y los rectángulos son variables observadas (ítems).

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

El objetivo general es validar el modelo de Comportamiento Organizacional Ciudadano que propone que su antecedente próximo es la Satisfacción Laboral y sus consecuencias son la Renuncia Psicológica y Bienestar Emocional. Las personas que están satisfechas con su trabajo, reportan ser “buenos compañeros” que apoyan y ayudan a sus iguales más allá de lo marcado por la descripción de puesto. El autor ha observado en un hospital público, hospital que no participó en este estudio, la conducta “no me toca” que caracteriza al personal que se niega a realizar actividades no especificadas por su “profesiograma” y que representa el polo opuesto del COC. Afortunadamente en estas empresas no se identifica este fenómeno puesto que las medias varían entre 3.0 (regular) hasta 4.33 (alta).

La investigación se llevó a cabo con 227 empleados de seis organizaciones diferentes mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado que mide los constructos identificados por el modelo (figura 2). Una contribución de este estudio es el diseño de la escala unidimensional de Comportamiento Organizacional Ciudadano de 22 ítems, que demuestra ser válido y confiable según la Teoría Clásica de los Tests. Cabe mencionar que los demás constructos han sido validados en estudios previos y en este estudio obtuvieron nuevamente coeficientes de confiabilidad aceptables.

Las hipótesis proponen que COC correlaciona positivamente con Bienestar Emocional y Satisfacción, que COC correlaciona negativamente con RP, y que el modelo de COC tiene la siguiente trayectoria: Satisfacción $\rightarrow$ COC $\rightarrow$ Bienestar y RP. Los resultados apoyan todas las hipótesis, por lo que se concluye que los empleados satisfechos son propensos a actuar como buenos compañeros, mediante la ayuda que va más allá de lo señalado por la descripción del puesto; que los empleados que son buenos compañeros no tienen motivos para evitar las responsabilidades inherentes al puesto y que comportamientos y actitudes altruistas.

Así mismo, el modelamiento de ecuaciones estructurales apoya la independencia y validez discriminante de los cuatro constructos estudiados en esta investigación, y la comparación de medias de COC entre las seis organizaciones revela que hay factores relevantes que influyen, como Cultura Organizacional, ya que hay organizaciones donde es más intenso el COC.

Resta en estudios posteriores determinar la validez externa del modelo, la multidimensionalidad de COC y su relación con otros temas relevantes como Desgaste Ocupacional (burnout), Calidad del liderazgo, Clima y Cultura Organizacional, en otros contextos y otros tipos de organizaciones.

Referencias

- Dalal R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Katz, D. (1964). *"The motivational basis of organizational behavior"*. *Behavioral Science* 9: 131–133.
- Law, S. K., Wong, C., & Chen, X. Z. (2005). The construct of organizational citizenship behavior: Should we analyze after we have conceptualized? In D. L. Turnipseed (Ed.), *Handbook of organizational citizenship behavior*, 47–65. New York: Nova Science Publishers.
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Littlewood H.F. (2009) Evitación del trabajo en un hospital público: Un estudio longitudinal. Tesis doctoral. ESCA, I.P.N.
- Littlewood H.F. (2012) "Efecto Moderador de Abuso, Benevolencia y Afabilidad en el Modelo de Evitación del Trabajo". Tesis doctoral, Universidad de las Américas.
- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2011). Mi primer modelamiento de ecuación estructural. <http://www.cincel.com.co/catalogo/>.

- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2015a). La Relación de Soberbia con Bienestar Emocional, Satisfacción Laboral y Renuncia Psicológica, 1er. Congreso de Psicología y Transdisciplinariedad. Oaxtepec, Morelos
- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2015b). El Perfil De La Soberbia En El Trabajo. VI Congreso Internacional de Contaduría, Administración E Informática
- Locke (1976). "The nature and cause of Job Satisfaction", in M.M. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, Chicago, p. 1300.
- Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. Small Group Research, 40(5), 555-577.
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory. McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. Human Performance, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. London: Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. The Leadership Quarterly, 1(2), 107-142.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. Journal of Applied Psychology, 87(1), 66-80.
- Siegrist, J.; Wahrendorf, M.; Von dem Knesebeck, O.; Jürges, H.; & Borsch-Supan, A. (2006). "Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees--baseline results from the SHARE Study". European Journal of Public Health. 17, 1, 62 – 68.
- Smith, A., Organ D. W., & Near J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. Journal of Applied Psychology, 68(4), 653-663.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. Journal of Management, 17, 601-617.

Apéndice. Los 22 ítems de Comportamiento Organizacional Ciudadano

P58CC2. Ayudaría a discapacitados en silla de ruedas a moverse dentro y fuera de las instalaciones.

P61W2. Le he ayudado a un nuevo compañero(a) a aprender a hacer su trabajo

P52CC16r. Existe un ambiente hostil, mis compañeros y jefe no conviven sanamente ®.

P54CC18r. Se me dificulta trabajar de manera colaborativa ®.

P56CC20. Tengo una relación satisfactoria y sana con mis compañeros.

P48CC12. Mi equipo de trabajo es solidario con quien necesite ayuda

P50CC14r. El ambiente en la organización me dificulta desempeñar mi trabajo ®.

P25CC5. Suelo crear lazos de compromiso laboral con mis compañeros.

P41CC8r. Solamente doy lo necesario para realizar las actividades de mi cargo. ®

P60CC24r. No estoy dispuesta(o) a ofrecerle ayuda a mis compañeros de trabajo ®.

P31CC6r. En situaciones estresantes no colaboro con mis compañeros de trabajo. ®

P7CC2. Mis compañeros de trabajo promueven un ambiente de confianza

P36CC7. Cumpló con mi trabajo en tiempo y forma para lograr el crecimiento de mi organización.

P13CC3. Mis jefes se preocupan por respetar mis derechos en esta organización

P53CC17. La convivencia con mis compañeros contribuye a mi buen desempeño laboral.

P51CC15. Mis compañeros de trabajo me ayudan en todo lo que necesito.

P46CC10r. Tengo buenas propuestas que no estoy dispuesto(a) a compartir ®.

P57CC21r. En mi área de trabajo falta de comunicación y diálogo entre jefes y subordinados ®.

P19.CC4r. A menudo no ayudo a mis compañeros en su trabajo ®

P55CC19r. Hay graves injusticias en mi organización ®.

P44CC9. Aporto nuevas ideas para llevar a cabo los objetivos y tareas.

P62W3. He llegado temprano y salido tarde para sacar el trabajo

®: ítem a recodificar