

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES EMERGENTES DE CINISMO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE CARTAGENA DE INDIAS**

ANDRÉS FELIPE MERLANO LOMBANA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.**

2017

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES EMERGENTES DE CINISMO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE CARTAGENA DE INDIAS**

ANDRÉS FELIPE MERLANO LOMBANA

Trabajo de grado para optar al Título de Magister en Administración

Director

JUAN CARLOS ROBLEDO FERNÁNDEZ, Ph.D.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.**

2017

NOTA DE ACEPTACIÓN

Persidente del Jurado

Jurado

Jurado

Ciudad y fecha de sustentación

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, a quien le debo todo. A mi esposa Karina y a mi hija Taliana quienes me motivan a seguir preparándome. A mis padres y hermanos que con su apoyo hicieron de este sueño una realidad.

Agradecimientos

Agradezco especialmente al doctor Juan Carlos Robledo Fernández por su disposición, apoyo y dirección en este trabajo. Agradezco también al profesor Jorge Del Rio Cortina por su colaboración en la revisión de la propuesta de investigación.

“There was a certain cynicism that said, What good will philosophy do when everyone knows the bottom line is profit? Why bother putting a veneer over than when in fact the driving impulse is going to be amoral if not immoral?”

Kenneth Goodpaster

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	15
1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 Situación problemática.....	16
1.1.1 Formulación del problema	17
1.2 Justificación	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Marco epistemológico de la investigación.....	19
2.2 Antecedentes de investigación.....	20
2.2.1 Cinismo social/institucional.....	22
2.2.2 Cinismo ocupacional.....	22
2.2.3 Cinismo al cambio organizacional.....	23
2.2.4 Cinismo organizacional	24
2.2.4.1 Modelo de cinismo organizacional	27
3. CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS	29
3.1 Tipo de investigación.....	29
3.2 Procedimiento	29
3.2.1 Revisión de literatura	29
3.2.2 Instrumento y muestra.....	30
3.2.3 Validación del instrumento.....	32
3.2.4 Procesamiento de datos.....	32
3.2.4.1 Análisis factorial.....	32
3.2.4.1.1 Conceptos del análisis factorial	33
3.2.4.1.1.1 Componentes principales	33
3.2.4.1.1.2 Comunalidades.....	33
3.2.4.1.1.3 Porcentajes de varianza explicada	34
3.2.4.1.1.4 Solución factorial.....	34
3.2.4.1.1.5 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin	35
3.2.4.1.1.6 Prueba de esfericidad de Barlett	35
3.2.4.1.1.7 Rotación Varimax	35
3.2.4.1.1.8 Gráfico de sedimentación	36
3.2.4.1.1.9 Gráfico de factores o de saturaciones factoriales.....	36
4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1 Resultados.....	38
4.1.1 Puntajes de cinismo organizacional en los participantes	38

4.1.1.1	Puntajes de cinismo organizacional por ítem.....	39
4.1.2	Cinismo organizacional en términos de las características demográficas	41
4.1.2.1	Cinismo organizacional vs edad	41
4.1.2.2	Cinismo organizacional vs género	42
4.1.2.3	Cinismo organizacional vs estado civil.....	43
4.1.2.4	Cinismo organizacional vs nivel de formación académica.....	44
4.1.2.5	Cinismo organizacional vs tipo de empresa.....	45
4.1.2.6	Cinismo organizacional vs sector productivo	46
4.1.2.7	Cinismo organizacional vs tiempo en la empresa.....	47
4.1.3	Resultados procedimiento de análisis factorial.....	48
4.1.3.1	Análisis Factorial Exploratorio (AFE).....	48
4.1.3.2	Análisis Factorial Confirmatorio (AFC).....	55
4.2	Discusión.....	57
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1	Conclusiones	61
5.2	Recomendaciones	62
6.	GLOSARIO	64
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
8.	ANEXOS	69

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones filosóficas del cinismo	19
Tabla 2 Alpha de Cronbach escala de CO	32
Tabla 3 Comparación de las dimensiones de CO en Colombia y Argentina.....	39
Tabla 4. Media y desviación estándar por ítems de la escala de CO.....	40
Tabla 5. KMO y prueba de Bartlett	49
Tabla 6. Comunalidades.....	50
Tabla 7. Matriz de correlaciones.....	51
Tabla 9. Matriz de estructura factorial no rotada.....	54
Tabla 10. Matriz de estructura factorial rotada.....	56

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. CO vs edad.....	42
Gráfico 2. CO vs género	43
Gráfico 3. CO vs estado civil.....	44
Gráfico 4. CO vs nivel de formación académica	45
Gráfico 5. CO vs tipo de empresa.....	46
Gráfico 6. CO vs sector productivo	47
Gráfico 7. CO vs tiempo en la empresa	48
Gráfico 8. Sedimentación.....	55
Gráfico 9. Saturaciones factoriales	57

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Modelo de CO Salessi y Omar 2014	28
Ilustración 2 Resultados del modelo de CO aplicado en trabajadores de Cartagena.....	53

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Escala de CO adaptada por Salessi & Omar (2014).....	70
Anexo B. Encuesta.....	71
Anexo C. Características demográficas de los participantes	75
Anexo D. Estadísticos descriptivos de la escala de CO.....	79
Anexo E. Tablas de frecuencia por ítems de la escala de CO.....	80
Anexo F. Comparación de medias variables demográficas vs CO.....	83
Anexo G. Varianza explicada	87

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación fue analizar los factores de cinismo organizacional que emergen en los trabajadores de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia. Se utilizó la versión adaptada para Argentina por Salessi y Omar (2014) del instrumento elaborado inicialmente por Brandes et al. (1999). Este instrumento se aplicó a 334 trabajadores de la ciudad pertenecientes a diferentes sectores económicos. El puntaje de cinismo organizacional promedio fue moderado en la muestra y la conducta cínica fue la dimensión con el puntaje promedio más alto. Las personas mayores de 50 años de edad, el género femenino, soltero/as, trabajadores con formación de posgrado, empleados de empresas públicas, el sector productivo de servicios de carácter privado y las personas con más de 15 años de tiempo en la empresa, definieron las características demográficas asociadas a los puntajes promedio más altos de cinismo organizacional. El análisis factorial confirmatorio permitió determinar que los factores que explican el cinismo organizacional en los trabajadores de Cartagena son las ideas, las conductas y las emociones cínicas, estos resultados responden en forma coherente con lo que se establece en los diferentes postulados teóricos alrededor del tema.

Palabras clave: cinismo, cinismo organizacional, factores, análisis factorial.

ABSTRACT

The main goal of the paper was to analyze all factors of organizational cynicism that emerge in workers from the city of Cartagena de Indias, Colombia. It was used the adapted version of Argentina by Salessi y Omar (2014) from the instrument originally designed by Brandes et al. (1999). The instrument was applied to 334 workers of the city from different economics sectors. The organizational cynicisms score in the sample was moderate and cynic behavior was the dimension with the highest score. People with more than 50 years old, female, singles, post-graduated, public workers, private service companies and workers with more than 15 years in the same organization were the people with highest score of organizational cynicism. The conclusion of the confirmatory factor analysis is that ideas, behavior's and emotions are the factors that explain organizational cynicism in the sample of Cartagena de India's workers, consistent with all the theories around the topic.

Key words: cynicism, organizational cynicism, factors, factor analysis.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en diferentes fases las cuales se materializan en cada uno de los capítulos siguientes. El primer capítulo presenta el planteamiento del problema con respecto al cinismo en las organizaciones y su necesidad de estudiarlo en la ciudad de Cartagena de Indias. El segundo resume el esfuerzo por encontrar los fundamentos teóricos y explorar los resultados de investigaciones anteriores alrededor del tema. A partir de ello fue posible tomar las herramientas necesarias que permitieran dar cumplimiento a los objetivos del trabajo.

El tercer capítulo se enfoca en los aspectos metodológicos que intervinieron en el desarrollo del trabajo, donde entre otros aspectos, se incluyen los conceptos necesarios para desarrollar el procedimiento estadístico de análisis factorial. El cuarto capítulo muestra los resultados obtenidos a partir de la aplicación de encuestas y su procesamiento con el *software* para análisis estadístico SPSS. Este capítulo también incluye un contraste de los resultados obtenidos en este trabajo con los de otras investigaciones revisadas para elaborar el marco teórico.

El quinto capítulo incluye de forma concreta las conclusiones de los resultados luego de realizar el análisis de los factores que emergen al estudiar el cinismo organizacional en trabajadores de Cartagena de Indias, así como recomendaciones y limitaciones del estudio. Finalmente, como complemento a estos capítulos se incluye un glosario, las referencias bibliográficas y los anexos.

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Situación problemática

El cinismo se conceptualizó en el campo del comportamiento organizacional como una actitud negativa compuesta por creencias, sentimientos y comportamientos del empleado hacia las prácticas, políticas y los agentes organizacionales (Dean, Brandes, y Dharwadkar, 1998). Este fenómeno organizacional ha demostrado tener diversos efectos negativos en la salud de los empleados (Salessi y Omar, 2014a) y en los resultados de la gestión organizacional (Salessi y Omar, 2014b).

A través de la aplicación de instrumentos elaborados para medir esta variable de comportamiento organizacional, algunos autores han podido evaluar las creencias, sentimientos y comportamientos cínicos en los trabajadores de diferentes naciones, con diversas profesiones y de distintos sectores de la economía. Lo anterior, ha permitido el desarrollo de investigaciones donde se relaciona el cinismo organizacional con otras variables organizacionales para conocer sus antecedentes, consecuencias y proponer soluciones y recomendaciones para mitigar los efectos de esta actitud negativa en las organizaciones.

En términos de la literatura académica sobre cinismo organizacional, se encuentra que los estudios se han concentrado en las personas vinculadas a empresas de servicios sociales (Gilmonte, Salanova, y Schaufeli, 2005), profesionales del sector de la salud como médicos y enfermeros (Nafei, 2013; Volpe, Mohammed, Hopkins, Shapiro, y Dellasega, 2014), policías (Regoli, Crank, y Culbertson, 1989; O'Connell, Holzman, y Armandi, 1986; Chen, 2016), entre otras profesiones y sectores particulares. Sin embargo, esta problemática organizacional puede afectar a más organizaciones indistintamente del sector económico en el que se encuentren. A pesar de existir estudios relacionados con otras profesiones y sectores, el alcance de estos es significativamente menor.

La presente investigación reconociendo a Cartagena de Indias como un Distrito Turístico y Cultural que no se encuentra exento de esta problemática organizacional, pretende conocer los factores de cinismo organizacional que emergen en su fuerza laboral, siendo este un primer paso para poder proporcionar soluciones que permitan a las organizaciones responder ante esta actitud en sus empleados.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué factores de cinismo organizacional emergen en trabajadores de Cartagena de Indias?

1.2 Justificación

La literatura académica sobre cinismo en las organizaciones soporta que en las últimas décadas se evidenció un aumento considerable del cinismo en gerentes y empleados (Mirvis y Kanter, 1991; McNamara, 2000) . Esta actitud podría afectar el desempeño de las organizaciones porque siendo el cinismo una actitud negativa que puede tomar diversas formas (por ejemplo, cinismo social/institucional, ocupacional, organizacional, hacia el cambio organizacional, hacia la alta dirección, etc.), podría perjudicar aspectos estratégicos de la gestión en las organizaciones como lo son la productividad, el desempeño, el compromiso de los colaboradores, entre otros.

Entre las consecuencias negativas para los empleados cínicos, Salessi y Omar (2014a) identifican las siguientes: menores niveles de satisfacción y bienestar, experimentar constantemente emociones negativas, estrés, agotamiento, repercusiones en sus relaciones interpersonales, ya sea en el entorno laboral (compañeros de trabajo), o familiar (esposa, hijos, padres, hermanos, etc.), baja autoestima y detrimento de su salud.

El cinismo organizacional también repercute negativamente en los empleados que manifiestan esta actitud, debido a que estos generalmente son percibidos como quejumbrosos, murmuradores y de bajo desempeño lo que les impide ascender y escalar a mejores posiciones dentro de las organizaciones (McNamara, 2000).

Considerando el aumento y la relevancia que ha tomado esta variable para las organizaciones y los empleados, se decidió realizar un análisis de los factores emergentes del cinismo organizacional enfocado principalmente en trabajadores de la ciudad de Cartagena de Indias, que permita realizar un primer acercamiento de la realidad de este constructo a nivel local.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar los factores emergentes de cinismo organizacional en trabajadores de Cartagena de Indias

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos de cinismo organizacional visto desde Ideas Cínicas, Conductas Cínicas y Emociones Cínicas en trabajadores de Cartagena de Indias.
- Relacionar los factores demográficos con el cinismo organizacional en trabajadores de Cartagena de Indias.
- Realizar un procedimiento estadístico de análisis factorial que permita determinar si las dimensiones que explican el cinismo organizacional propuestas por Salessi y Omar (2014b) en Argentina, son coherentes con el resultado obtenido en el estudio con trabajadores de Cartagena de Indias.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco epistemológico de la investigación

El cinismo como escuela de pensamiento se originó en la antigua Grecia en el siglo V a. C. con Antístenes (445-360) un discípulo de Sócrates “cuyas ideas se propagaron por Diógenes de Sinope (alrededor de 404-323), permitiendo durante más de diez siglos múltiples vocaciones de filósofos cínicos” (Zapata, 2009, p. 86).

Estos filósofos desconfiaban, despreciaban y criticaban las instituciones como el gobierno y la iglesia, las costumbres y los estándares sociales de ese entonces y lo expresaban públicamente a través de palabras, sátiras, diatribas y acciones. A continuación, se muestran las categorías del cinismo de acuerdo con las dimensiones del rombo filosófico de Bédard (2003).

Tabla 1. Dimensiones filosóficas del cinismo

Prácticas	El humor, la hostilidad, el sarcasmo, el irrespeto, la risa, la broma, la burla, la provocación.
Criterios de validez	La no coherencia entre el pensamiento, palabra y acción; la no sistematización, el escepticismo, el espíritu dialéctico.
Valores fundamentales	La resistencia, la impasibilidad, la maldad, la mentira.
Principios fundadores	Dominio de sí mismo, la ironía, el escándalo, la exageración, no futuro, dogmatismo artificial.

Fuente: Tomado de (Zapata, 2009)

2.2 Antecedentes de investigación

Dentro de la literatura se encuentran diversas investigaciones que relacionan el cinismo organizacional con otros constructos, variables y fenómenos organizacionales, entre ellos se encuentra el trabajo de Cox y Didier (2010) realizado en tres empresas chilenas a través del cual demostraron la influencia que tienen las percepciones de los trabajadores sobre la seguridad laboral y conflictos de poder en la presencia de cinismo organizacional.

El análisis de estos autores arrojó que cuando los trabajadores tienen una mayor percepción de los conflictos de poder dentro de sus organizaciones presentan mayor cinismo, y que la seguridad laboral se relaciona negativamente con el cinismo organizacional de los trabajadores, esto último llama la atención si se tiene en cuenta que actualmente existen condiciones de incertidumbre para los trabajadores producto del uso de nuevas tecnologías y otros factores que han permitido remplazar puestos de trabajos y que generan inseguridad en los trabajadores.

Al igual que estos autores Pino, Martí, y Valdenegro (2012) realizaron en tres empresas chilenas del sector productivo una exploración de la relación entre el liderazgo y el cinismo organizacional bajo la mediación de la confianza organizacional, el conflicto organizacional percibido y la justicia organizacional. Mediante un modelo relacional los autores demostraron que el liderazgo es una variable significativa en la predicción del cinismo organizacional y proponen tres formas de influencia con las que el líder puede gestionar el cinismo en los trabajadores: generando una percepción de lo importante y valiosos que son los empleados para la organización, generando un clima de confianza en el equipo de trabajo y minimizando o reduciendo la percepción de conflictos en la organización.

Por otro lado, Scott y Zweig (2016) realizaron un estudio con empleados de diversas profesiones y países en el cual concluyeron que el desarrollo del cinismo organizacional está relacionado con las percepciones que los empleados tienen sobre ellos mismos, es decir, los empleados con una visión negativa de ellos mismos (aquellos que se perciben incompetentes, inseguros y sin autocontrol) están predispuestos a ver las actuaciones de la organización con cinismo. Las personas que expresan actitudes cínicas sobre sus organizaciones están menos

satisfechas con su trabajo y los supervisores que brindan apoyo a sus empleados moderan el efecto del cinismo organizacional en la satisfacción con el trabajo. Con respecto al compromiso organizacional encontraron que los empleados con mayor nivel de cinismo organizacional tienen menor compromiso afectivo y normativo pero mayor compromiso de continuación con la organización.

Yıldız y Şaylıkay (2014) en una investigación desarrollada con empleados de un banco en Turquía encontraron que el cinismo organizacional causa alienación en los trabajadores al relacionar las dimensiones del cinismo organizacional (afectiva, cognitiva y conductual) con las dimensiones de la alienación en el trabajo (impotencia, falta de sentido y aislamiento) donde observaron una relación positiva y significativa entre ellas. Estos autores proponen a este tipo de organizaciones implementar mejoras para reducir el cinismo a través de capacitaciones para mejorar las relaciones sociales, extender y enriquecer el trabajo, reducir la presión por ventas y disminuir la dependencia al computador de estos empleados.

Otro trabajo similar fue realizado con gerentes de varios niveles¹ (junior, medio y senior) en India (Nair y Kamalanabha, 2010), los gerentes pertenecían a diferentes sectores productivos y a través de ellos los autores examinaron si sus actitudes cínicas podían predecir intenciones no éticas cuando se enfrentan a una serie de dilemas éticos. Como resultado de este trabajo se obtuvo que los gerentes que presentaban niveles más altos de cinismo organizacional y general tenían menos probabilidades de ser éticos en sus intenciones y que los gerentes de nivel medio y senior tenían menor tendencia no ética que los gerentes de nivel junior. De acuerdo con el análisis realizado, los autores sugieren que las empresas deben manejar bien sus valores para evitar la desilusión y el cinismo organizacional en sus empleados, contratar personas con niveles de cinismo general más bajo y finalmente tener presente el aporte que la cultura organizacional tiene sobre las decisiones de los empleados.

¹ Estos niveles de gerencia se determinaron en el estudio por los años de experiencia de los trabajadores en el quehacer gerencial: junior (1 a 5 años), medio (5 a 15 años) y senior (más de 15 años).

2.2.1 Cinismo social/institucional

El cinismo social/institucional es definido por Abraham (2000)² como el resultado de la ruptura del contrato psicológico que establece un individuo ya sea con la sociedad en general o instituciones como el gobierno que entre sus funciones tiene la administración de los recursos públicos. Esta ruptura se debe al incumplimiento que percibe el individuo con respecto a sus creencias y expectativas a través de las cuales espera acceder a un trabajo formal para gozar de seguridad laboral, vivienda propia, crecimiento de su bienestar, educación accesible, entre otras.

Este tipo de cinismo está relacionado con el origen del concepto en la antigua Grecia y se enfoca en las actitudes producto de las expectativas insatisfechas de las personas hacia la sociedad, instituciones y otras autoridades producto de los problemas económicos, sociales y políticos que han afectado a los países en los últimos siglos (Mirvis y Kanter, 1989b).

2.2.2 Cinismo ocupacional

Existe un enfoque de cinismo hacia diferentes profesiones u ocupaciones conocido como cinismo ocupacional que es producto de las situaciones a las que se ven expuestos ciertos profesionales de servicio público, privado y social. En este tipo de cinismo se encuentra, por ejemplo, el cinismo policial sobre el cual O'Connell, Holzman, y Armandi (1986) aportaron que existía mayor cinismo en los oficiales de policía que tenían menos conocimiento de los detalles de su trabajo, turnos rotatorios, y quienes trabajaban en los precintos.

Por su parte, Regoli, Crank, y Culbertson (1989) concluyeron a través de una investigación con jefes de policía en Illinois que entre más grande eran los departamentos de policía existía mayor probabilidad de encontrar oficiales de policía cínicos debido a que había menos comunicación directa, control y claridad de las directrices que en los departamentos más pequeños.

² El concepto del autor hace referencia al contexto estadounidense.

Otro estudio relacionado en una profesión particular fue realizado por Volpe, Mohammed, Hopkins, Shapiro, y Dellasega (2014) específicamente en médicos y enfermeros donde encontraron que la disposición al cinismo, el cinismo hacia el hospital y el cinismo hacia un departamento o áreas específicas estaban relacionados negativamente con el compromiso organizacional afectivo y la satisfacción en el trabajo, pero que existía una relación positiva con el interés en abandonar el trabajo. Nafei (2013) por su parte realizó un estudio sobre el efecto del cinismo organizacional en hospitales universitarios de Egipto, este estudio demostró que dentro de ese contexto existía una relación negativa entre las dimensiones de cinismo organizacional (cognitiva, afectiva y conductual) y el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

En Turquía Kalağan y Aksu (2010) enfocaron su estudio de cinismo organizacional en asistentes de investigación en el que encontraron que el nivel de cinismo organizacional de estos trabajadores era moderado y la dimensión donde encontraron mayor cinismo fue la cognitiva, por otro lado los trabajadores menos satisfechos y con pensamiento de dejar el trabajo presentaron los niveles de cinismo más altos en las tres dimensiones.

2.2.3 Cinismo al cambio organizacional

El cinismo al cambio organizacional consiste en el pesimismo hacia los esfuerzos e iniciativas de cambio en las organizaciones, en ocasiones, producto de las experiencias fallidas en procesos de cambio anteriores (Reichers, Wanous, y Austin, 1997). Esta faceta del cinismo dentro de las organizaciones, se relaciona con la gran cantidad de programas que se han implementado en las empresas para dar respuesta a los cambios en el entorno y a través de los cuales las organizaciones han buscado redefinir sus modelos de negocios. Estos programas no siempre cumplen con la promesa de aumentar la productividad por lo que deben ser remplazados por otro tipo de programas, desgastando en ese proceso a los empleados.

Con respecto a este tipo de cinismo, Stanley, Meyer, y Topolnytsky (2005) realizaron estudios con grupos de empleados en varias organizaciones americanas que atravesaban

procesos de cambio, a través de estos los autores encontraron que los empleados tienden a ser más cínicos frente a un cambio organizacional cuando tienen actitudes cínicas frente a la administración en general, que el cinismo frente al cambio está relacionado con las experiencias negativas de los empleados dentro de las organizaciones y a su vez identificaron una oportunidad para minimizar esta actitud, resaltando que para afrontar un proceso de cambio la comunicación de la necesidad del mismo es clave y debe ser lo suficientemente adecuada para que su implementación sea exitosa y acogida por los empleados.

En apoyo a estas consideraciones Mirvis y Kanter (1989a) luego de un estudio realizado, afirmaron que los jefes o gerentes que realizan un proceso de cambio organizacional deben ofrecer argumentos claros y convincentes que demuestren a sus subordinados la necesidad de cambio y los problemas de competitividad que podría enfrentar como organización si estos no se implementan. Así mismo, que en procesos de cambio los empleados deben recibir de ser necesario, el entrenamiento y soporte adecuado para realizar las nuevas funciones que en última instancia beneficiaran a todos y no solo a los accionistas o dueños con mejor productividad y resultados para la organización.

Aun cuando en un proceso de cambio organizacional es común encontrar actitudes de resistencia, incertidumbre, temor o cinismo en los empleados, el cinismo es una de las que se espera sea menos frecuente entre los empleados debido a que no es una actitud tan natural como lo es el temor y la incertidumbre ante el cambio (Saravia, 2015).

2.2.4 Cinismo organizacional

El concepto de mayor interés para este trabajo es el cinismo organizacional sobre el cual se ha venido escribiendo desde el campo de estudio del comportamiento organizacional desde los años 90. Este término fue conceptualizado por Dean et al. (1998) como “una actitud negativa del empleado hacia la organización compuesta por la creencia que la organización carece de integridad, sentimientos negativos hacia esta y comportamientos despectivos y críticos coherentes con estas creencias y sentimientos” (p.345). La creencia central de los empleados se centra en que “los principios de honestidad, rectitud y sinceridad han sido sacrificados por los intereses propios y egoístas de la alta dirección” (Abraham, 2000, p.269).

La estructura tripartita compuesta por creencias, sentimientos y conductas fue tomada de la teoría actitudinal para este constructo por los autores americanos Dean et al. (1998) y ha sido utilizada para medir el cinismo organizacional a través de instrumentos diseñados (Atwater, Waldman, Atwater, y Cartier, 2000; Wanous, Reichers, y Austin, 2000; Stanley et al., 2005; Turner y Valentine, 2001) que han permitido a los investigadores a través de acercamientos teóricos y empíricos conocer las causas y efectos de este fenómeno en distintas organizaciones e instituciones con el fin de generar iniciativas para prevenirlo y manejarlo adecuadamente.

Con respecto al cinismo en las organizaciones se encuentran artículos donde se relacionan los factores demográficos tales como la edad, género, cargo, tipo de empleo, tiempo en la empresa, sector económico de la empresa, etc., con las actitudes cínicas en los trabajadores. Entre estos se encuentra el estudio de Mirvis y Kanter (1991) en el cual a través de una encuesta aplicada sobre una muestra representativa de trabajadores americanos, encontraron que las personas con mayor nivel de educación e ingresos tienen mayor opciones de empleo y a su vez niveles más bajos de cinismo hacia la sociedad en general y las empresas.

También encontraron que los jóvenes tienen más expectativas de la sociedad y las instituciones en general, lo que los predispone a presentar desilusión y experiencias negativas que pueden dar origen a las actitudes cínicas. Por otra parte, hallaron que las personas pobres, menos educadas, minorías y trabajadores de cuello azul³, tienden a tener mayor nivel de cinismo que las personas mayores, menos pobres, con más educación, caucásicos, trabajadores de cuello blanco⁴, empleados del sector educativo y de la salud. Con respecto al género hallaron que los hombres por su parte tienden a manifestar más actitudes cínicas que las mujeres y que las organizaciones con ánimo de lucro se caracterizan por presentar niveles más alto de este fenómeno.

³Este término hace referencia a los empleados que conforman la parte baja de la jerarquía en las organizaciones y están relacionados con trabajos técnicos y operativos.

⁴Este término hace referencia a los empleados asociados a trabajos de secretaría, administración y gestión en oficinas.

Según estos autores, existen tres elementos claves para que una persona desarrolle una postura cínica. La primera se relaciona con las expectativas irrealistas alimentadas en gran parte por los medios de comunicación, seguidas por experiencias decepcionantes en el transcurso de la vida que llevan a sentimientos de frustración y derrota y finalmente la desilusión que viven las personas por las problemáticas que agobian a la sociedad en general.

En su investigación, Mirvis y Kanter (1991) mencionan seis factores relacionados con el trabajo que influyen en las actitudes de los empleados entre ellas se encuentran los factores del contexto (tamaño y/o forma de la organización), contenido del trabajo (condiciones de trabajo, grupos de trabajo, prácticas de pago, etc.), demográficos (estructural y psicosocial), factores psicográficos (valores y estilo de vida), contenido de la vida (familia, estructura, ingresos etc.), y el estado general de la económica, la política y la sociedad. Las condiciones particulares de las organizaciones frente a estos factores influyen la satisfacción del trabajo, el involucramiento, la lealtad, el esfuerzo y las intenciones de abandonar un cargo.

Entre los factores anteriores, los autores resaltan que las condiciones económicas y sociales han propiciado los sentimientos de frustración en los empleados a partir de los años 80, como resultado de la pérdida de millones de trabajos en las empresas por estrategias corporativas que se han venido desarrollando mediante la aplicación de recortes significativos de personal, fusiones y reestructuraciones en las compañías producto de los avances significativos de las tecnologías. Otros factores mencionados que promueven el desarrollo de actitudes cínicas en los empleados han sido menores oportunidades de trabajo por las condiciones económicas, salarios inferiores, menores compensaciones ofrecidas por los empleadores y las grandes diferencias salariales entre gerentes y empleados de menor rango (Andersson y Bateman, 1997).

Aunado a esto, se pueden resaltar los diferentes acontecimientos y escándalos de gobiernos, instituciones, grandes corporaciones y empresas privadas producto de malas prácticas gerenciales que han involucrado decisiones no éticas y fraudes que provocaron crisis económicas nacionales e internacionales. Sobre esto Hamel (2012) afirma: “el peor bajón

económico desde los años 1930 no fue una crisis bancaria, ni crediticia, ni hipotecaria... fue una crisis moral, una negligencia deliberada a ultranza” (p. 25).

Sobre los aspectos que más desilusionan a las personas y pueden conllevar a actitudes cínicas dentro de las empresas, Mirvis y Kanter (1991) mencionan cuatro: sistema de pagos injustos o que benefician más a unos grupos de empleados que a otros, gerentes egoístas o incompetentes, compañías que no se preocupan por la fuerza laboral y no los involucran en sus decisiones y no tener flexibilidad en los horarios de trabajo.

2.2.4.1 Modelo de cinismo organizacional

El modelo que explica el cinismo organizacional escogido para evaluar este fenómeno en los trabajadores de Cartagena de indias, es el resultado de la validación realizada por Salessi y Omar (2014b) de un instrumento foráneo. Este modelo se compone de tres factores correlacionados y 10 variables observables como se muestra en la Ilustración 1.

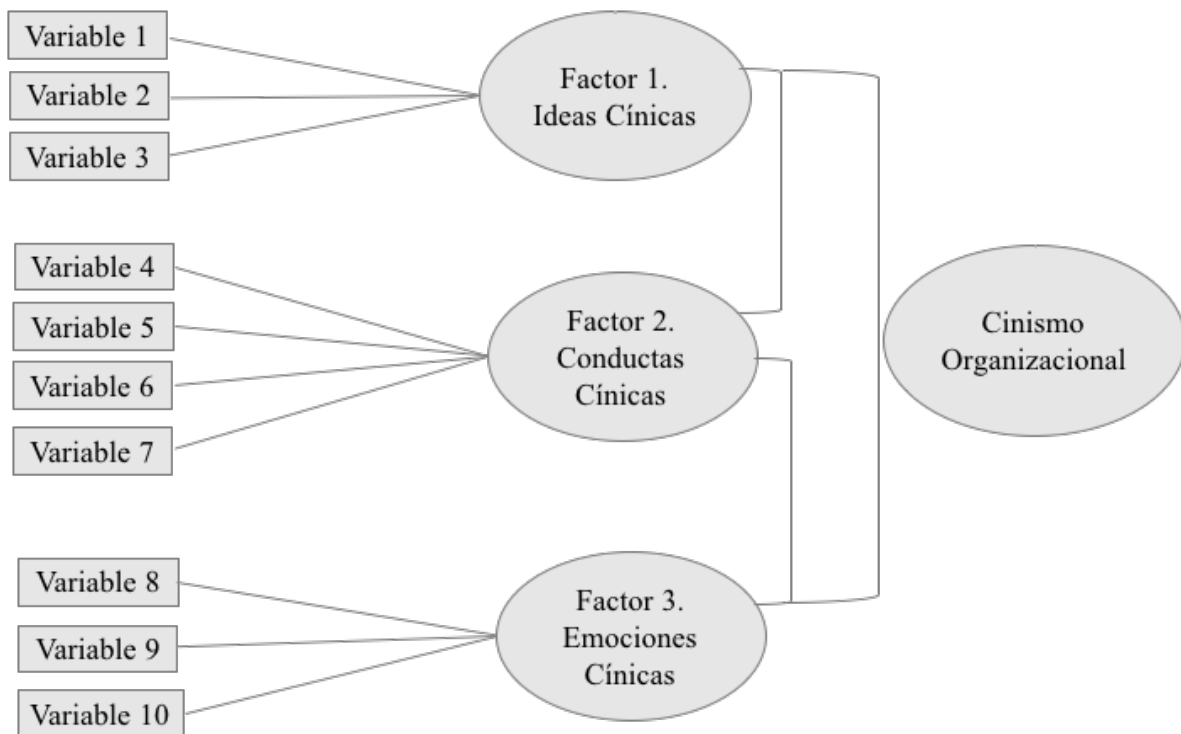
El primer factor se denomina *Ideas Cínicas* está compuesto por tres variables⁵: la primera variable mide cuanto el empleado cree que su jefe dice una cosa y hace otra; la segunda variable mide cuanto el empleado duda cuando su jefe dice que va hacer algo; y la tercera cuanto el empleado encuentra poca relación entre lo que su jefe dice que hará y lo que realmente hace.

El segundo factor *Conductas Cínicas* lo componen cuatro variables: la primera variable mide cuanto se queja un empleado con sus amigos de lo que sucede en su organización; la segunda variable mide cuanto intercambia miradas de complicidad el empleado con sus compañeros de trabajo; la tercera cuanto comenta el empleado con otras personas como andan las cosas en la organización; y la cuarta cuanto el empleado critica las prácticas y políticas de la organización con los demás.

⁵ Las variables son las afirmaciones que se asocian a cada dimensión de las subescalas.

El tercer factor representa las *Emociones Cínicas* y lo componen tres variables: la primera variable mide el enojo cuando el empleado piensa en la organización; la segunda la tensión; y la tercera la molestia también refiriéndose cuando el empleado piensa en la organización a la que hace parte. Como se puede observar el modelo sigue la estructura tripartita del constructo revisada en los diferentes artículos de investigación.

Ilustración 1. Modelo de CO Salessi y Omar 2014



Fuente: Adaptado de (Salessi y Omar, 2014b)

3. CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos que intervinieron en el desarrollo de este trabajo de investigación. Se hace referencia al tipo de investigación y su enfoque, proceso de construcción del marco teórico, diseño y aplicación de instrumentos para la recolección de datos y procedimientos estadísticos para la validación y el análisis de los resultados.

3.1 Tipo de investigación

Este trabajo tiene un enfoque de investigación cuantitativo. En él se miden variables en el contexto local; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extraen diversas conclusiones (Hernández-Sampieri, Fernández, y Baptista, 2014). Por otro lado, el alcance de este trabajo es descriptivo-analítico, se miden aspectos del cinismo organizacional en trabajadores de Cartagena de Indias y se describe el comportamiento de este fenómeno en esta población específica. Esta investigación no pretende desarrollar explicaciones de causalidad ni generalizaciones universales, sin embargo, si permitió las generalizaciones analíticas particulares del contexto estudiado. Es también menester hacer claridad que, aunque se utiliza un método cuantitativo, se están abordando dimensiones del comportamiento organizacional que por su naturaleza son del orden cualitativo. Sin embargo, el método no excluye al objeto final de estudio.

3.2 Procedimiento

3.2.1 Revisión de literatura

Inicialmente se revisaron artículos de revistas especializadas como la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología, Revista Iberoamericana de Psicología y Salud, Journal of International Business Ethics, Journal of Managerial Psychology, entre otras; con el fin de conocer el origen del concepto, sus diferentes enfoques, conceptualización en el campo organizacional, instrumentos para su

medición, antecedentes y consecuencias del cinismo organizacional y estudios empíricos sobre el tema en contextos y profesiones específicas.

Producto de esta revisión se pudo construir el marco teórico alrededor del tema y se identificó que el instrumento más adecuado para medir el cinismo organizacional en trabajadores de Cartagena de Indias es la escala auto descriptiva⁶ adaptada por Salessi y Omar (2014b) de la original elaborada por Brandes, Dharwadkar, y Dean (1999)(Ver Anexo A). El instrumento de Brandes et al. (1999) ha sido uno de los más utilizados en la literatura académica referente al tema de cinismo organizacional y la validación realizada para el contexto de trabajadores argentinos representa una versión más adecuada para medir el constructo en el contexto laboral de Colombia. Salessi y Omar (2014b) establecieron la equivalencia funcional entre el instrumento original en el idioma inglés y la versión adaptada para el país hispanoamericano, lo que les permitió validar la equivalencia conceptual, semántica, operacional y de medición del cuestionario. Las equivalencias obtenidas para países hispanos son aplicables al contexto de Colombia y por ende a la ciudad de Cartagena de Indias.

3.2.2 Instrumento y muestra

El instrumento utilizado para medir el cinismo organizacional incluyó una encuesta (Ver Anexo B) compuesta por siete preguntas iniciales (ítem 1 al 7) relacionadas con la edad, género, estado civil, nivel de formación académica, tipo de empresa (pública o privada), sector productivo al que pertenece la empresa, y una segunda parte donde se incorporó la escala auto descriptiva adaptada por Salessi y Omar (2014b) en formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos siendo 1 nunca y 5 siempre (ítem 8 al 17).

La encuesta se aplicó por correo electrónico usando la aplicación *Google Forms* hasta recoger una muestra no probabilística⁷, configurada por 334 trabajadores escogidos de bases de datos de diversas fuentes tales como universidades, Cámara de Comercio y que cumplieran la característica de estar trabajando en alguna empresa de la ciudad de Cartagena de Indias. Los

⁶ La escala auto descriptiva se compone de ítems en forma de afirmaciones sobre ideas, comportamientos y emociones cínicas.

⁷ Se utilizó una muestra no probabilística por ser una investigación exploratoria.

participantes pertenecían a empresas de diferentes rubros de la economía y los resultados se recogieron entre los meses de enero y marzo de 2017.

En el proceso de recolección de datos, se realizó una prueba piloto con los 32 primeros informantes, para validar la consistencia interna del instrumento compuesto por los 10 ítems de la escala adaptada de cinismo organizacional. A través del cálculo del alpha de Cronbach⁸, se obtuvo una consistencia global interna de $\alpha = 0,84$ indicando que al ser un valor superior a 0,70 el instrumento es consistente y que mide aquellos factores que se desean medir. Por lo tanto, se continuó con la aplicación del instrumento para obtener el total de 334 encuestas aplicadas.

La muestra total fue de 334 trabajadores, compuesta en un 50 % por empleados del género femenino y 50 % del género masculino. Con respecto a la edad, 47 % se encontraban en edades de entre los 20 y 30 años, 33 % entre los 30 y 40 años, 16 % entre los 40 y 50 años y 4 % mayores de 50 años. Según el estado civil 53 % de los empleados eran solteros y 47 % casados. Con respecto al nivel académico 57 % de los empleados contaba con estudios de posgrado, 42 % con título profesional y 1 % bachilleres. Dentro de los tipos de empresas 88 % de los empleados laboraba en organizaciones de carácter privado y 12 % en entidades públicas. Por su parte dentro de los sectores productivos, 20 % se desempeñaba en el sector educativo, 14 % en servicios de carácter privado, 14 % en el sector industrial y/o manufacturero, 13 % en el sector comercial, 10 % servicios del Estado, 5 % sector turismo, 3% sector financiero, 2 % sector transporte y 19 % en organizaciones de sectores diferentes a los mencionados. El 68 % de los empleados contaba con un tiempo de permanencia en la empresa entre 1 y 5 años, 23 % entre 5 y 15 años y 9 % con más de 15 años. (Ver Anexo C).

⁸ El alpha de Cronbach desarrollado por J.L Cronbach es un coeficiente que estima la confiabilidad de los instrumentos de medición. Respecto a la interpretación de este y otros coeficientes de coherencia o consistencia interna, no hay una regla que afirme a partir de qué valor no hay fiabilidad del instrumento. Se calcula su valor sometiéndolo a la consideración de los usuarios de la investigación y explicando el método que se utilizó (Hernández-Sampieri et al., 2014).

3.2.3 Validación del instrumento

Las 334 encuestas aplicadas entregaron los siguientes alpha de Cronbach. Para la escala de Cinismo Organizacional Global (CG) (Ítem 8 al 17) $\alpha= 0,87$, y para sus subescalas correspondientes Ideas Cínicas (Ítem 8 al 10) $\alpha= 0,90$; Conductas Cínicas (Ítem 11 al 14) $\alpha= 0,78$ y Emociones Cínicas (Ítem 15 al 17) $\alpha= 0,91$. Tanto la escala global como sus tres dimensiones presentaron valores adecuados de consistencia interna superiores a 0,7.

Tabla 2. Alpha de Cronbach escala de CO

Escala/Subescala	Alpha de Cronbach
Cinismo Organizacional Global	0,87
Ideas Cínicas	0,90
Conductas Cínicas	0,78
Emociones Cínicas	0,91

Fuente: Elaboración propia

3.2.4 Procesamiento de datos

Una vez codificados y dispuestos los datos, se continuó con el procesamiento de los mismos a través del software de análisis estadístico para las ciencias sociales IBM SPSS® en su versión 23. Inicialmente se realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos en la escala de cinismo organizacional, así como en las tres subescalas que lo componen. Posteriormente se continuó con una comparación de medias para relacionar las características demográficas de los participantes con los puntajes de cinismo organizacional. Finalmente se realizó un análisis factorial inicial por extracción de componentes principales para exploración de datos sin rotación ni confirmación, sometido a las pruebas KMO y BARLETT, seguido de un análisis factorial confirmatorio con rotación VARIMAX.

3.2.4.1 Análisis factorial

El propósito central de un procedimiento de análisis factorial consiste en buscar el mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos. Se decidió usar esta técnica estadística de reducción de datos, con el fin de encontrar a través de

los resultados obtenidos en las encuestas, grupos homogéneos que permitieran explicar el total de las respuestas de los participantes. Así mismo, a través de este análisis se pretende conocer si para el caso de trabajadores de Cartagena de Indias la dimensiones propuestas por Salessi y Omar (2014b) en el instrumento validado para Argentina, son coherentes con las que explican el cinismo organizacional en la muestra evaluada de trabajadores de Cartagena de Indias.

Un análisis factorial puede ser de dos tipos, exploratorio (AFE) o confirmatorio (AFC). El primero tiene como propósito buscar grupos de variables altamente correlacionadas entre sí, a ese grupo de variables se les denomina factores. El análisis factorial confirmatorio (AFC) por su parte, evalúa hasta qué punto un conjunto de factores organizados teóricamente se ajusta a los datos (Méndez y Rondón, 2012).

3.2.4.1.1 Conceptos del análisis factorial⁹

El procedimiento de análisis factorial a través de SPSS tiene una serie de opciones que permiten configurar los detalles del tipo de análisis que se quiere realizar. En esta sección, se presentan los conceptos que se tuvieron en cuenta para configurar el proceso de análisis factorial del presente estudio.

3.2.4.1.1.1 Componentes principales

Para llegar a una solución factorial se debe utilizar un método de extracción de datos donde uno de los más usados es el método de análisis de componentes principales (ACP). Este método asume que es posible explicar el 100 % de la varianza¹⁰ observada y, por ello, todas las communalidades iniciales son iguales a la unidad (que es justamente la varianza de una variable en puntuaciones típicas).

3.2.4.1.1.2 Comunalidades

⁹ Los conceptos que se presentan en esta sección fueron tomados del capítulo 20 “Análisis Factorial” del manual de SPSS.

¹⁰ La varianza es la desviación estándar elevada al cuadrado.

La comunalidad de una variable es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido. Estudiando las comunalidades de la extracción podemos valorar cuáles de las variables son peor explicadas por el modelo. A partir de la tabla de comunalidades podemos empezar a plantearnos si el número de factores obtenidos es suficiente para explicar todas y cada una de las variables incluidas en el análisis.

Las comunalidades se representan con valores entre 0 y 1. Cuando la comunalidad toma el valor de 1 se está indicando que la variable queda totalmente explicada por los factores comunes. Si el valor de la comunalidad es 0, quiere decir que los factores no explican la variable (Rodríguez y Morar, 2001).

3.2.4.1.1.3 Porcentajes de varianza explicada

Una tabla de *porcentajes de varianza explicada* ofrece un listado de autovalores de la matriz de varianzas-covarianzas¹¹ y del porcentaje de varianza que representa cada uno de ellos. Los autovalores expresan la cantidad de la varianza total que está explicada por cada factor; y los porcentajes de varianza explicada asociados a cada factor se obtienen dividiendo su correspondiente autovalor por la suma de los autovalores (la cual coincide con el número de variables). Por defecto se extraen tantos factores como autovalores mayores a 1 que tiene la matriz analizada. La tabla también muestra para cada factor con autovalor mayor que 1, la suma de saturaciones al cuadrado. La información de esta tabla puede utilizarse para tomar una decisión sobre el número idóneo de factores que deben extraerse.

3.2.4.1.1.4 Solución factorial

Contiene las correlaciones entre las variables originales (o saturaciones) y cada uno de los factores, para el método de extracción por componentes principales se denomina matriz de componentes. Comparando las saturaciones relativas de cada variable en cada uno de los factores se puede determinar que variables constituyen cada factor.

¹¹ La matriz de varianzas-covarianzas analizada es la matriz de correlaciones entre el número de variables incluida en el análisis.

3.2.4.1.1.5 Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin

Es un índice que compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial:

$$KMO = \frac{\sum_{i \neq j} r_{ij}^2}{\sum_{i \neq j} r_{ij}^2 + \sum_{i \neq j} r_{ij,m}^2}$$

donde r_{ij} representa el coeficiente de correlación simple entre las variables i y j y $r_{ij,m}$ representa la correlación parcial entre las variables i y j eliminado el efecto de las restantes m variables incluidas en el análisis. Puesto que la correlación parcial entre dos variables debe ser pequeña cuando el modelo factorial es adecuado, el denominador debe aumentar poco si los datos corresponden a una estructura factorial en cuyo caso el KMO tomará un valor próximo a 1. Si el valor de la medida de adecuación muestral es reducido (los valores por debajo de 0,6 se consideran bajos) puede que no sea pertinente utilizar el análisis factorial con esos datos.

3.2.4.1.1.6 Prueba de esfericidad de Barlett

La prueba de Barlett constata la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones observada es en realidad una matriz identidad, en cuyo caso no existirían correlaciones significativas entre las variables y el modelo factorial no sería pertinente.

3.2.4.1.1.7 Rotación Varimax

La rotación de la solución original se realiza con el objetivo de mejorar la interpretación de la estructura factorial. La rotación Varimax, es un método de rotación ortogonal, lo que quiere

decir que respeta la independencia entre factores de la solución inicial. Este método minimiza el número de variables que tienen saturaciones altas de cada factor¹².

3.2.4.1.1.8 Gráfico de sedimentación

Es la representación gráfica del tamaño de los autovalores y sirve para determinar el número óptimo de factores. Un autovalor indica la cantidad de varianza explicada por un componente principal, tanto la tabla de porcentajes de varianza explicada como el gráfico de sedimentación ofrecen los autovalores ordenados de mayor a menor. Si un autovalor se aproxima a cero, esto significa que el factor correspondiente a ese autovalor es incapaz de explicar una cantidad relevante de la varianza total. Por tanto, un factor al que corresponde un autovalor próximo a cero se considera un factor residual y carente de sentido en el análisis.

Los autovalores residuales se encuentran en la parte derecha del gráfico, formando una planicie de poca inclinación, frente a la fuerte pendiente formada por los autovalores que explican la mayor parte de la varianza disponible. Por ello, es conveniente inspeccionar el gráfico de sedimentación de izquierda a derecha buscando el punto de inflexión en el que los autovalores dejan de formar pendiente significativa y comienzan a describir una caída de poca inclinación.

3.2.4.1.1.9 Gráfico de factores o de saturaciones factoriales

Es un diagrama de dispersión en el que los factores definen los ejes del espacio y las variables constituyen los puntos del diagrama. Las coordenadas de una variable en cada factor se corresponden con las saturaciones de la variable en dichos factores, es decir, con los valores de la matriz factorial.

Representa el espacio factorial definido por los factores contenidos en la solución factorial. Si la solución contiene un único factor, el gráfico no se genera y aparece una advertencia

¹² Este método también simplifica la interpretación de los factores optimizando la solución por columna.

indicando tal circunstancia; si la solución contiene dos factores se genera un diagrama de dispersión simple; si la solución contiene tres o más factores se genera un gráfico de dispersión tridimensional en el que sólo se representan los tres primeros factores. Cuando la solución contiene más de tres factores, el gráfico tridimensional representa los tres primeros factores, pero almacena también la información correspondiente a los factores restantes.

4. CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados luego del procesamiento de los datos en el SPSS. Los resultados del estudio se presentan en el orden establecido en los objetivos específicos del presente trabajo. En primera instancia se presentan los resultados generales obtenidos con respecto a los puntajes de cinismo organizacional en la escala global y para cada una de sus subescalas en la muestra de trabajadores de Cartagena de Indias. Seguido a esto, se presentan los resultados relacionados con los puntajes de los participantes según sus perfiles demográficos, se continúa con la presentación de los resultados producto del análisis factorial y culmina con la presentación de un contraste y la discusión sobre los resultados obtenidos en este trabajo y los que se presentan en los artículos de investigación revisados.

4.1 Resultados

4.1.1 Puntajes de cinismo organizacional en los participantes

El puntaje promedio de la escala de Cinismo Organizacional Global (CG) en la muestra de 334 trabajadores de Cartagena de Indias fue de $M^{13} = 2,21$ y $DE^{14} = 0,81$. Este resultado evidencia que existe presencia de cinismo organizacional en la muestra de trabajadores evaluada en la ciudad de Cartagena de Indias. Estos resultados también muestran que el cinismo organizacional existente, tiene un nivel moderado. Las respuestas de los participantes en promedio se ubicaron entre las opciones *casi nunca* y *a veces*.

Como se mencionó anteriormente, la escala de cinismo organizacional Global (CG) la componen tres dimensiones o subescalas: Ideas Cínicas (IC), Conductas Cínicas (CC) y Emociones Cínicas (EC). De estas dimensiones el puntaje más alto se obtuvo en la dimensión de Conductas Cínicas ($M = 2,51$; $DE = 0,96$); seguido por las Ideas Cínicas ($M = 2,31$; $DE = 1,10$); y el menor puntaje se presentó en la dimensión de Emociones Cínicas ($M = 1,80$; $DE = 0,99$) (Ver Anexo D). Estos resultados muestran que la forma en que más se manifiesta el

¹³Media: promedio aritmético de una distribución.

¹⁴Desviación estándar: es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media.

cinismo organizacional en los trabajadores de Cartagena es a través de conductas críticas, quejumbrosas y sarcásticas mientras que las emociones de los trabajadores vinculadas con la afectividad negativa hacia las organizaciones es el factor que menos emerge y en el único donde en promedio las respuestas se ubicaron entre las opciones *nunca* y *casi nunca*.

Los resultados obtenidos en las tres dimensiones presentan puntajes promedio más bajos de cinismo organizacional frente a los resultados obtenidos por Salessi y Omar (2014b) en su estudio con una muestra de 396 trabajadores argentinos de distintas organizaciones públicas y privadas radicadas en la zona centro de Argentina (IC= 2,83 DE=0,68; CC= 3,01 DE=0,92 y EC= 2,46 DE=0,90). La diferencia de los resultados entre ambas muestras fue mayor en la dimensión de Emociones Cínicas (0,6) y tanto en la dimensión de Ideas Cínicas como de Conductas Cínicas fue de (0,5). Sin embargo como se puede observar las diferencias no fueron muy relevantes y en promedio las respuestas de los argentinos también se ubicaron entre las opciones *casi nunca* y *a veces*.

Tabla 3. Comparación de las dimensiones de CO en Colombia y Argentina

	Muestra	Cinismo organizacional goblal	Ideas cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas
Cartagena de Indias, Colombia	334	M= 2,21	M=2,31 DE= 1,10	M= 2,51 DE= 0,96	M= 1,8 DE= 0,99
Zona Centro, Argentina	396	M=2,76	M= 2,83 DE=0,68	M= 3,01 DE=0,92	M= 2,46 DE=0,90

Fuente: Elaborado a partir de datos obtenidos en el presente estudio y datos de la Zona Centro de Argentina tomados de Salessi y Omar (2014b)

4.1.1.1 Puntajes de cinismo organizacional por ítem

Con respecto a las tres dimensiones de la escala (ideas, conductas y emociones), se puede observar que los puntajes más altos se dieron en el ítem 12 “*Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo*” (M= 2,84; DE= 1,27) y el ítem 13 “*Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa*” (M= 2,60; DE= 1,21), ambos

pertencientes a la dimensión de Conductas Cínicas. En el caso del ítem 12 el 30,5 % de los encuestados afirmó que a veces intercambia miradas de complicidad con sus compañeros de trabajo y el 22,8 % afirma que a veces comenta con otras personas como andan las cosas en la empresa (Ver Anexo E).

Por su parte, los ítems de la escala con menor puntuación fueron el 17 “*Cuando pienso en mi empresa me siento molesto*” (M= 1,71; DE= 1,03) y el 15 “*Cuando pienso en mi empresa me siento enojado*” (M= 1,76; DE= 1,05) ambos de la dimensión asociada con las emociones cínicas. El 58,7 % de los empleados encuestados afirmó nunca sentirse molesto cuando piensa en su empresa y el 56,6 % afirmó nunca sentirse enojado cuando piensa en su empresa.

Dentro de la dimensión de Ideas Cínicas el ítem 8 “*Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra*” fue la afirmación con el mayor puntaje, lo que deja en evidencia que los trabajadores tienen una percepción de incoherencia e inconsistencia frente a las acciones de sus superiores. En la dimensión de Emociones Cínicas el resultado con mayor puntaje lo obtuvo el ítem 16 “*Cuando pienso en mi empresa me siento tenso*”, aunque pertenece a la dimensión con los puntajes más bajos, la afectividad negativa en los trabajadores de Cartagena de Indias se manifiesta en mayor proporción a través de la tensión.

Tabla 4. Media y desviación estándar por ítems de la escala de CO

Ítem	Media(M)	Desviación estándar (DE)
Ideas Cínicas (IC)		
8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	2,42	1,23
9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.	2,24	1,19
10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	2,26	1,19
Conductas Cínicas (CC)		

11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	2,45	1,27
12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	2,84	1,27
13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.	2,60	1,21
14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.	2,14	1,18
Emociones Cínicas (EC)		
15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	1,76	1,05
16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	1,94	1,12
17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	1,71	1,03

Fuente: Elaboración propia

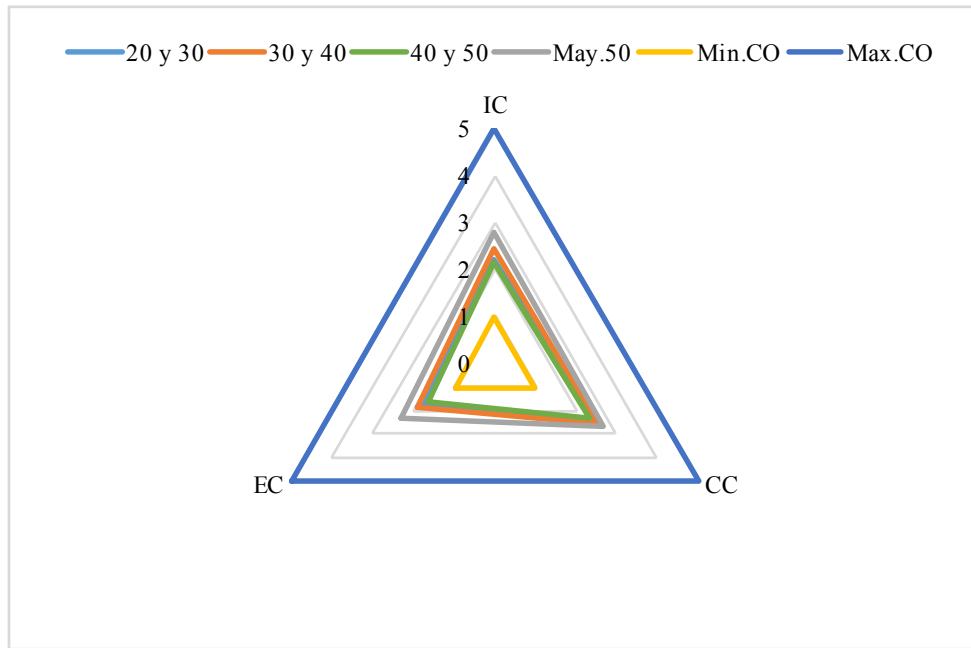
4.1.2 Cinismo organizacional en términos de las características demográficas

4.1.2.1 Cinismo organizacional vs edad

Los trabajadores con mayor puntaje¹⁵ tanto en Cinismo Organizacional Global (CG) como en sus tres dimensiones Ideas cínicas (IC), Conductas Cínicas (CC) y Emociones Cínicas (EC) fueron aquellos con más de 50 años de edad (CG= 2,59; IC= 2,31; CC= 2,63; EC= 2,33), seguidos por los trabajadores de entre 30 y 40 años de edad (CG= 2,29; IC= 2,44; CC= 2,54; EC= 1,89). Los menores puntajes se obtuvieron en los trabajadores entre los 40 y 50 años de edad (CG= 2,05; IC= 2,17; CC= 2,33; EC= 1,64) (Ver Anexo F).

¹⁵ El puntaje para la escala global (CG) de cinismo organizacional y las subescalas ideas cínicas (IC), conductas cínicas (CC) y emociones cínicas (EC) se obtiene con el valor promedio de las respuestas de los encuestados para cada una de las escalas y subescalas.

Gráfico. 1 CO vs edad

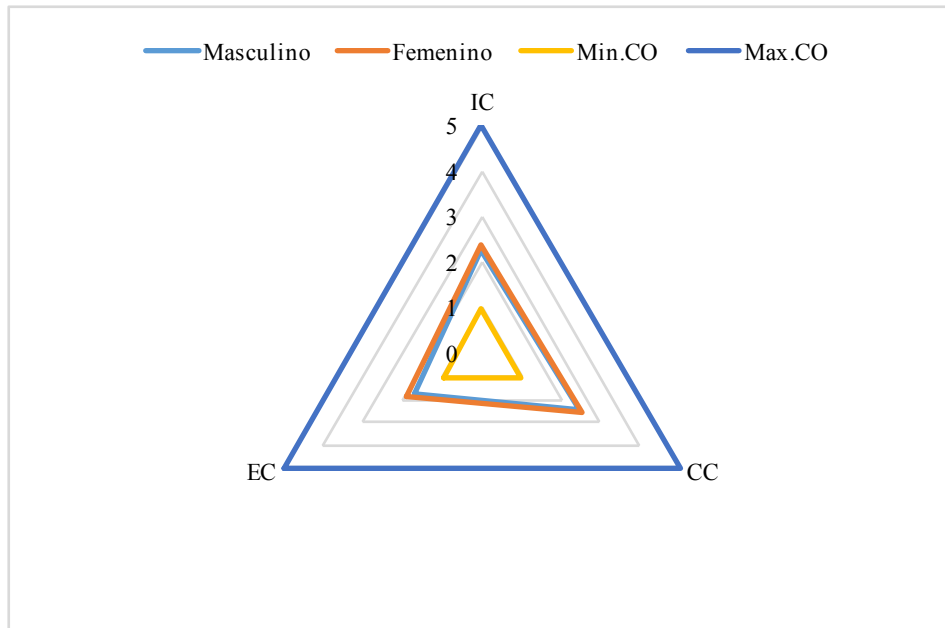


Fuente: Elaboración propia

4.1.2.2 Cinismo organizacional vs género

Siendo exactamente la mitad de los encuestados hombres y la otra mitad mujeres, se puede observar que en todas las puntuaciones el cinismo organizacional fue mayor en trabajadores del género femenino (CG= 2,27; IC= 2,37; CC= 2,55; EC= 2,37) que en el masculino (CG= 2,14; IC= 2,25; CC= 2,46; EC= 1,72). Aunque la diferencia en los puntajes no es muy amplia, llama la atención que en todas las puntuaciones los resultados fueron mayor en las mujeres particularmente en la subescala de emociones cínicas.

Gráfico 2. CO vs género

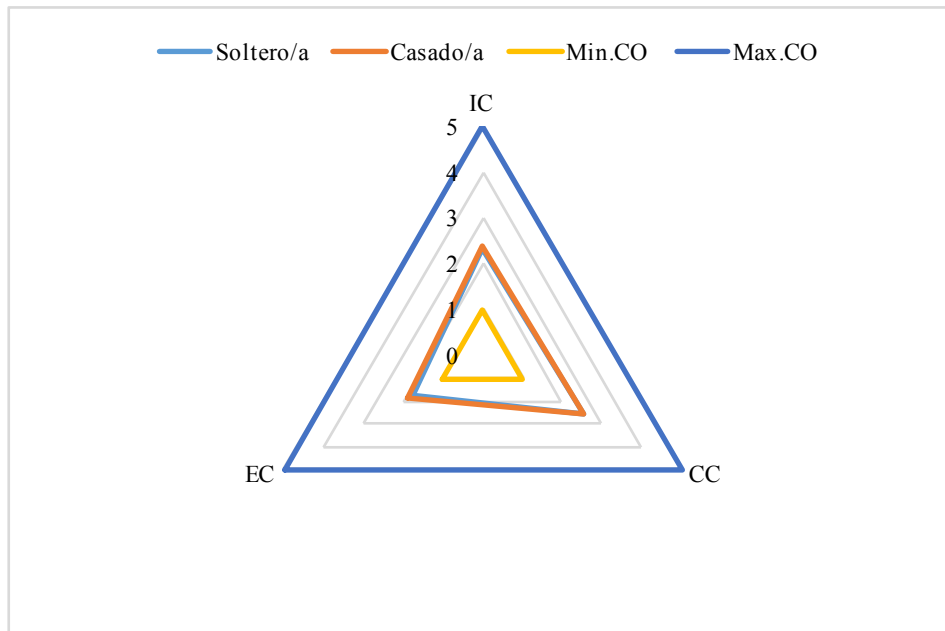


Fuente: Elaboración propia

4.1.2.3 Cinismo organizacional vs estado civil

Los trabajadores cuyo estado civil es soltero/a presentan mayor puntaje en la escala de Cinismo Organizacional Global (CG= 2,22), así como en las dimensiones de Ideas Cínicas (IC= 2,32) y Conductas Cínicas (CC= 2,53). Sin embargo, en la subescala de Emociones Cínicas (EC= 1,79) presentaron una puntuación más baja frente a los trabajadores casado/as (CG= 2,20; IC= 2,29; CC= 2,48; EC= 1,82). La subescala con puntajes más altos para los dos grupos nuevamente fue la de conductas cínicas.

Gráfico 3. CO vs estado civil

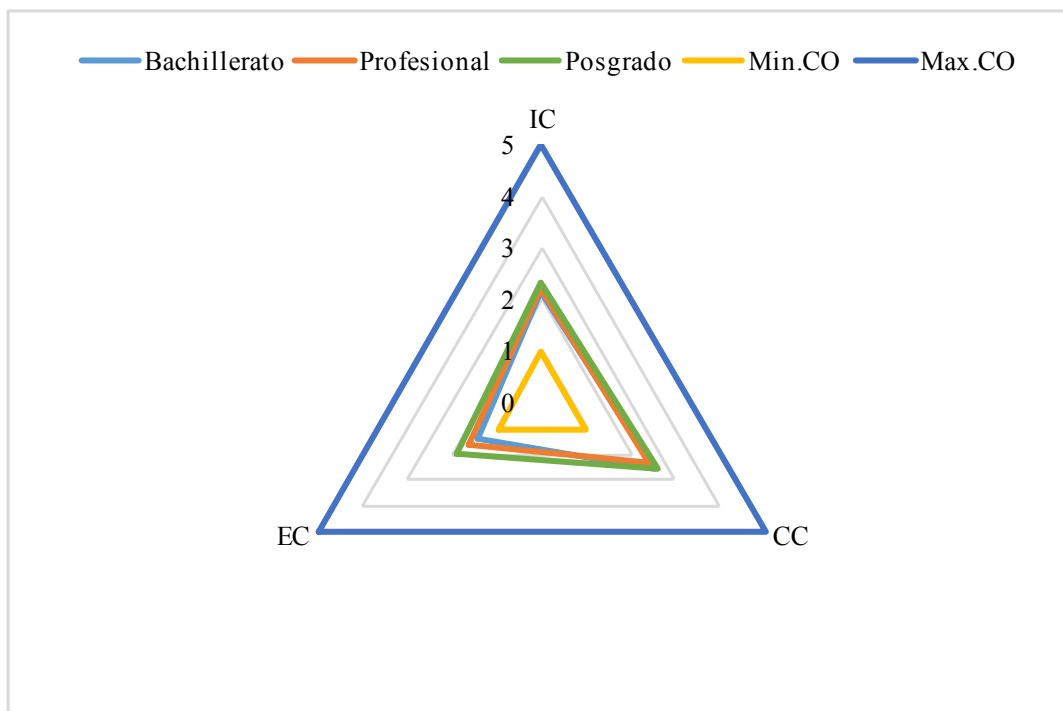


Fuente: Elaboración propia

4.1.2.4 Cinismo organizacional vs nivel de formación académica

El Cinismo Organizacional Global así como sus tres dimensiones presentaron puntajes más altos en los trabajadores cuya formación académica contemplaba estudios de posgrado (CG= 2,30; IC= 2,36; CC= 2,61; EC= 1,92), seguidos por los que tenían solo formación profesional (CG= 2,30; IC= 2,36; CC= 2,61; EC= 1,92) exceptuando la subescala de conductas cínicas donde los trabajadores que solo contaban con formación bachiller presentaron un mayor puntaje (CG= 2,03; IC= 2,17; CC= 2,50; EC= 1,42).

Gráfico 4. CO vs nivel de formación académica

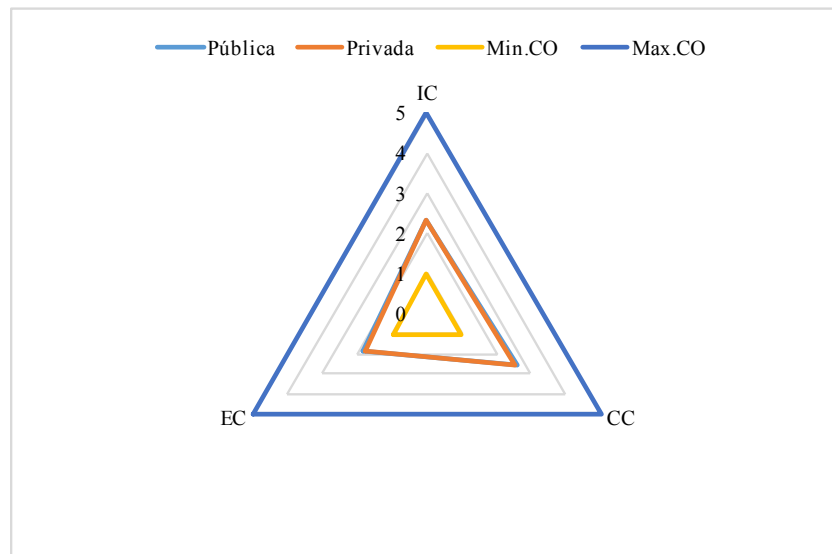


Fuente: Elaboración propia

4.1.2.5 Cinismo organizacional vs tipo de empresa

Los empleados de empresas públicas presentaron mayor puntaje de cinismo organizacional en todas las dimensiones (CG= 2,26; IC= 2,32; CC= 2,59; EC= 1,86) frente a los empleados que laboran en empresas privadas (CG= 2,20; IC= 2,31; CC= 2,50; EC= 1,80). Aunque la diferencia de los puntajes en este punto tampoco es muy amplia, la dimensión de Conductas Cínicas presenta mayor diferencia que las demás.

Gráfico 5. CO vs tipo de empresa



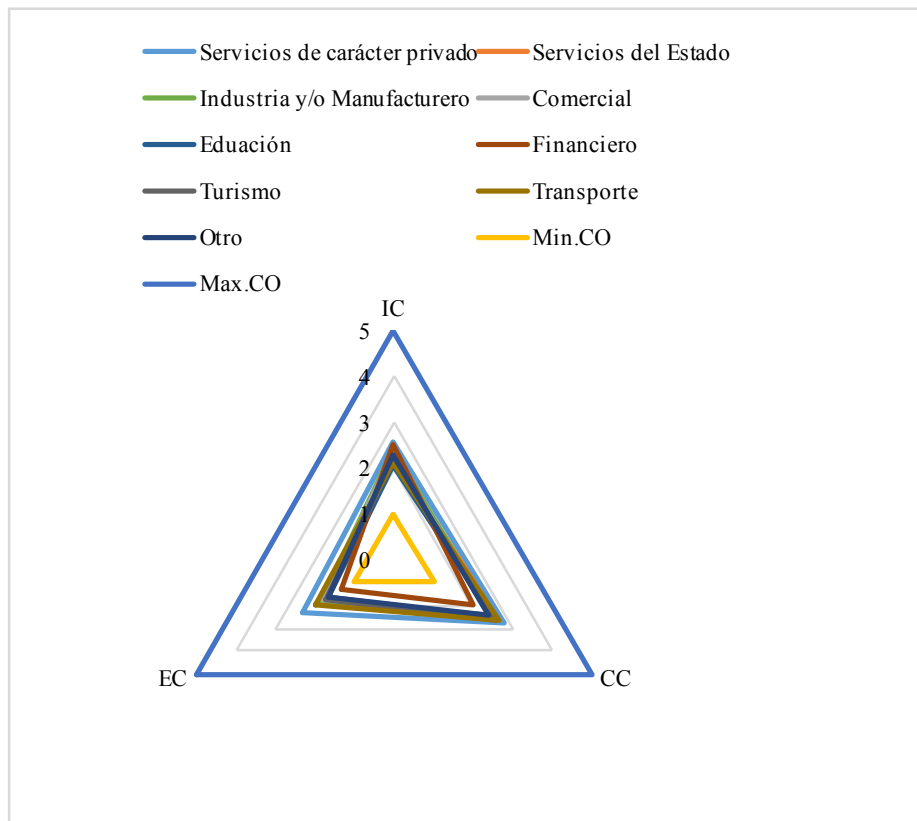
Fuente: Elaboración propia

4.1.2.6 Cinismo organizacional vs sector productivo

Las personas que trabajan en empresas pertenecientes al sector productivo de servicios de carácter privado, fueron las que presentaron mayor puntaje en todas las dimensiones de cinismo organizacional (CG= 2,55; IC= 2,56; CC= 2,76; EC= 2,30). Con respecto a los puntajes de Cinismo Organizacional Global, siguiendo a los empleados de empresas de servicios de carácter privado se observa que los trabajadores de empresas del sector industrial y/o manufacturero y transporte obtuvieron mayores puntajes ambos de (CG= 2,25), seguidas muy de cerca por las empresas que prestan servicios del Estado (CG= 2,23).

Con respecto a las Ideas Cínicas el mayor puntaje lo siguen los trabajadores de empresas del sector financiero (IC= 2,52) e industrial y/o manufacturero (IC= 2,43), las Conductas Cínicas más altas las siguen empleados de los sectores de transporte (CC= 2,63) y turismo (CC= 2,62) y finalmente las Emociones Cínicas más altas las siguen empleados del sector transporte (EC= 2,00) y servicios del estado (EC= 1,87). Cabe resaltar que dentro de la dimensión de Emociones Cínicas solo los empleados del sector de servicios de carácter privado y transporte igualan o superan un puntaje promedio de (EC= 2,00).

Gráfico 6. CO vs sector productivo

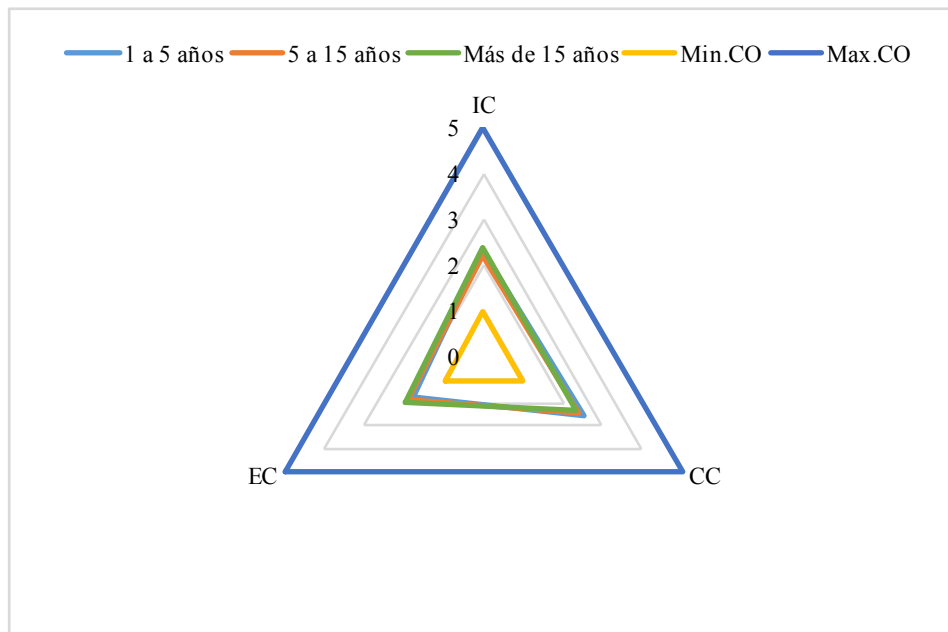


Fuente: Elaboración propia

4.1.2.7 Cinismo organizacional vs tiempo en la empresa

Los trabajadores que tienen laborando más de 15 años en la empresa presentan mayor Cinismo Organizacional Global (CG= 2,23). Con respecto a las tres dimensiones del cinismo organizacional, los mayores puntajes en Ideas Cínicas lo tienen los empleados con más de 15 años en la empresa (IC= 2,38), en Conductas Cínicas lideran los que tienen de 1 a 5 años (CC= 2,56) y las Emociones Cínicas nuevamente se encuentran los que tienen más de 15 años laborando en la empresa (EC= 1,95).

Gráfico 7. CO vs tiempo en la empresa



Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Resultados procedimiento de análisis factorial

4.1.3.1 Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

El objetivo de realizar el análisis factorial exploratorio consistió en conocer los factores que explican el cinismo organizacional en la muestra de trabajadores de Cartagena de Indias. Para determinar la viabilidad del análisis fue necesario revisar los dos estadísticos que miden la bondad de ajuste o adecuación de los datos analizados en el modelo factorial, los cuales obtuvieron resultados satisfactorios.

En primera instancia el índice de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) fue de 0,83, que se considera una medida meritoria (Méndez y Rondón, 2012) y la prueba de esfericidad de Bartlett demuestra que existe un grado de correlación estadísticamente significativo, con nivel crítico menor de 0,001¹⁶ por lo que se rechaza la hipótesis nula de que no existe correlación entre las variables (Ver Tabla 5).

¹⁶ Debe ser menor de 0,05.

Tabla 5. KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,832575875
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2097,420041
	gl ¹⁷	45
	Sig ¹⁸ .	0

Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

Las comunalidades que se presentan en la Tabla 5 permiten observar la varianza que es compartida¹⁹ con las demás variables (varianza común). Como se indicó en el capítulo referente a los aspectos metodológicos, los valores que se aproximan a 1 nos indican que tanto las variables, en este caso representadas por los ítems, están siendo explicadas por los factores comunes. Al utilizar el método de extracción de solución factorial por componentes principales, se asumió que es posible explicar el 100 % de la varianza observada, lo que explica que los valores de las comunalidades iniciales sean iguales a 1. Por su parte, los valores luego de la extracción permiten observar la proporción de la varianza de cada ítem que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido, que para el caso del presente estudio en su gran mayoría tendieron a 1, lo que quiere decir que las variables están explicando satisfactoriamente el modelo factorial.

¹⁷ Grados de libertad.

¹⁸ Significancia.

¹⁹ De allí toma su nombre.

Tabla 6. Comunalidades

Item	Inicial	Extracción
8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	1	0,814
9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.	1	0,854
10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	1	0,860
11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	1	0,638
12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	1	0,511
13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.	1	0,655
14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.	1	0,708
15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	1	0,877
16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	1	0,791
17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	1	0,885

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

A demás de los resultados anteriores, al revisar la matriz de correlaciones en la Tabla 7 se puede observar que los items tienen valores de correlación en su gran mayoría mayores a 0,30 y el determinante de la matriz tiene un valor 0,002 como es de esperar²⁰ para justificar el desarrollo del análisis factorial exploratorio (Méndez y Rondón, 2012).

Sobre las correlaciones entre los ítems de una misma dimensión se puede observar que son correlaciones significativas y las más fuertes se presentaron en la dimensión de las Emociones Cínicas seguida por las Ideas Cínicas y en el último lugar las Conductas Cínicas.

²⁰ Debe tomar valores cercanos pero diferentes a 0.

En la dimensión de Ideas Cínicas como se muestra en la Tabla 7 los tres ítems IC8, IC9 e IC10 presentan una correlación significativa, siendo esta correlación mayor entre las afirmaciones del ítem 9 “*Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará*” y el ítem 10 “*Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace*” (0,79). En la dimensión de Conductas Cínicas también existen correlaciones significativas entre los ítems que la componen (CC11, CC12, CC13 y CC14), siendo esta correlación mayor entre el ítem 13 “*Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa*” y el ítem 14 “*Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás*” (0,61). La dimensión de Emociones Cínicas (EC) compuesta por los ítems 15, 16 y 17 presenta también correlaciones significativas entre sus ítems y la mayor correlación se presentó entre el ítem 15 “*Cuando pienso en mi empresa me siento enojado*” y el ítem 18 “*Cuando pienso en mi empresa me siento molesto*” (0,87).

Tabla 7. Matriz de correlaciones

	IC 8	IC 9	IC 10	CC 11	CC 12	CC 13	CC 14	EC 15	EC 16	EC 17
IC 8	1	0,744	0,739	0,379	0,182	0,217	0,266	0,323	0,394	0,400
IC 9	0,744	1	0,796	0,339	0,201	0,198	0,277	0,375	0,387	0,388
IC 10	0,739	0,796	1	0,410	0,225	0,241	0,369	0,329	0,328	0,368
CC 11	0,379	0,339	0,410	1	0,4214	0,492	0,580	0,521	0,522	0,501
CC 12	0,182	0,201	0,225	0,424	1	0,340	0,400	0,310	0,254	0,314
CC 13	0,217	0,198	0,241	0,492	0,340	1	0,615	0,404	0,367	0,356
CC 14	0,266	0,277	0,369	0,580	0,400	0,615	1	0,532	0,491	0,452
EC 15	0,323	0,375	0,329	0,521	0,310	0,404	0,532	1	0,723	0,871
EC 16	0,394	0,387	0,328	0,522	0,254	0,367	0,491	0,723	1	0,748
EC 17	0,400	0,388	0,368	0,501	0,314	0,356	0,452	0,871	0,748	1

Determinante= 0,002

Nota 1: Ideas Cínicas (IC), Conductas Cínicas (CC), Emociones Cínicas (EC), los números que acompañan las variables hacen referencia a los ítems de la encuesta.

Nota 2: Significados de las correlaciones sombreados:

a) Sombreado gris fuerte: correlaciones fuertes entre variables de diferentes dimensiones.

b) Sombreado gris claro: correlaciones fuertes entre variables de una misma dimensión.

c) Sombreado en negro: las correlaciones más fuertes entre variables de una misma dimensión.

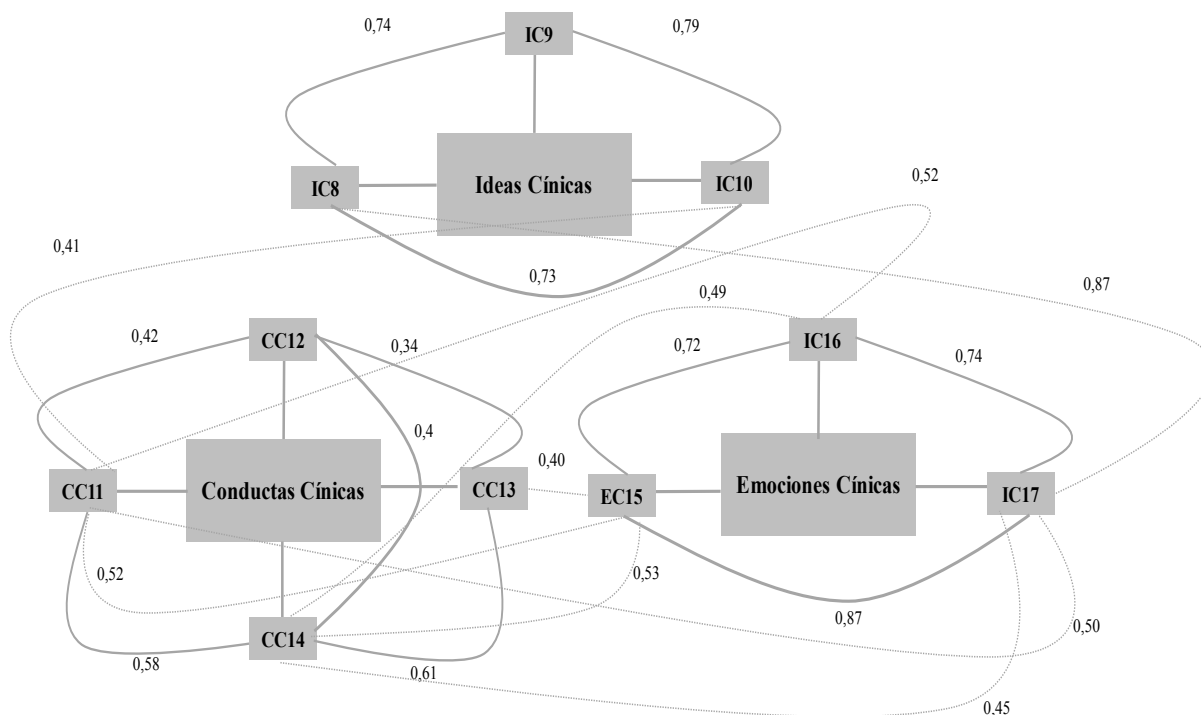
Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

Por su parte, en las correlaciones entre los ítems de diferentes dimensiones se puede evidenciar que las más significativas²¹ se dieron entre los ítems 14 “*Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás*” y 15 “*Cuando pienso en mi empresa me siento enojado*” (0,53), 11 “*Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa*” y 16 “*Cuando pienso en mi empresa me siento tenso*” (0,52), 11 “*Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa*” y 15 “*Cuando pienso en mi empresa me siento enojado*” (0,52), y 11 “*Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa*” y 17 “*Cuando pienso en mi empresa me siento molesto*” (0,50).

Con respecto a los resultados anteriores, se puede evidenciar tal como se muestra en la Ilustración 2 que las correlaciones más altas entre ítems de diferentes dimensiones muestran que existe una correlación significativa entre las conductas cínicas y las emociones cínicas en los trabajadores de la ciudad de Cartagena. Aparte de la correlación significativa existente entre estas dos dimensiones, se puede resaltar la correlación entre las ideas y las conductas cínicas a través del ítem 10 “*Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace*” y el ítem 11 “*Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa*” (0,41) siendo esta la única correlación significativa entre ítems de diferentes dimensiones que no se encuentra entre las conductas y las emociones cínicas de los trabajadores. Cabe resaltar que el ítem 11 “*Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa*” es el que más presenta correlaciones significativas con otros ítems de las dimensiones de la escala global.

²¹ Como criterio para determinar correlaciones significativas, se tuvo en cuenta aquellas mayores o iguales a 0,4.

Ilustración 2. Resultados del modelo de CO aplicado en trabajadores de Cartagena



Fuente: Elaboración propia

A través del análisis de componentes principales (ACP), se extrajeron tres factores que explicaron el 75,92 % de la varianza de los datos (Ver Anexo G). Al comparar las saturaciones²² relativas de cada ítem en cada uno de los factores en la Tabla 9 se puede observar que el primer factor lo componen los ítems 11, 14, 15, 16 y 17, el segundo los ítems 8, 9 y 10 y el tercero los ítems 12 y 13. Los ítems sombreados en cada uno de los factores, se escogen porque saturan al factor en mayor proporción frente a los demás ítems. Como se mencionó en el capítulo de metodología, los factores son independientes entre sí y los ítems que saturan en un factor no saturan en los otros dos factores. El primer factor agrupa ítems asociados a conductas y emociones cínicas, el segundo factor ítems relacionados con ideas cínicas y el tercero incluye interacciones cínicas con los compañeros de trabajo.

²² Las saturaciones son las correlaciones entre los ítems originales y cada uno de los factores.

Tabla 8. Matriz de estructura factorial no rotada²³

	Componentes		
	1	2	3
8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	,663	,612	,029
9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.	,672	,634	,019
10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	,683	,606	,161
11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	,744	-,195	,215
12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	,490	-,250	,456
13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.	,593	-,363	,414
14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.	,713	-,326	,306
15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	,799	-,278	-,402
16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	,772	-,193	-,397
17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	,800	-,198	-,453

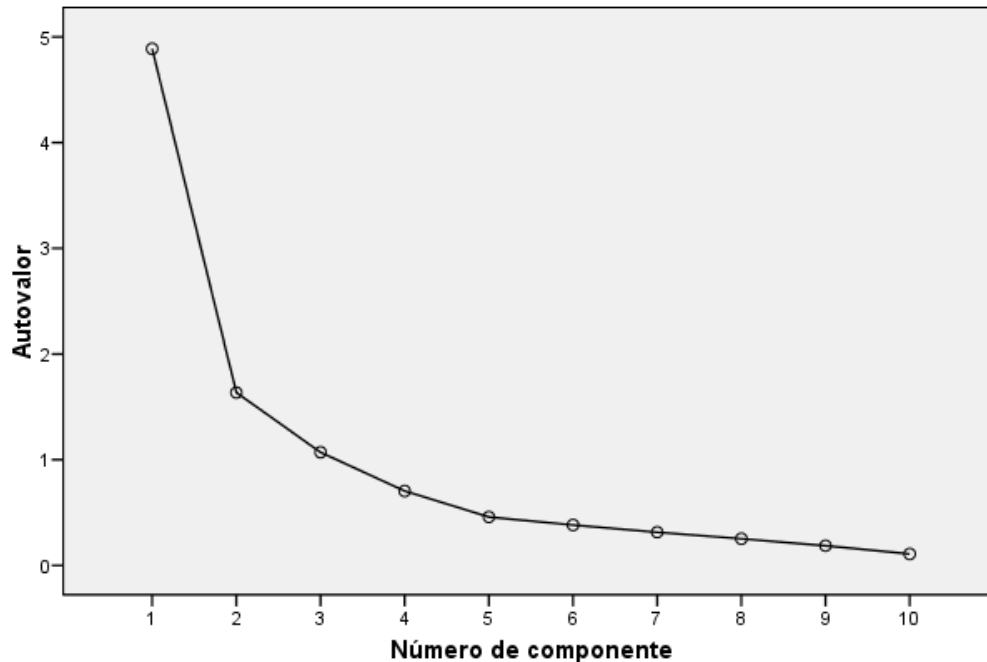
Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

Si se observa detenidamente el Gráfico 8 de sedimentación, la pendiente pierde inclinación a partir del tercer autovalor y solo los tres primeros factores presentan autovalores mayores que uno. Lo anterior representa el soporte para escoger los tres primeros factores y desechar del cuarto en adelante.

²³ Tres (3) componentes extraídos.

Gráfico 8. Sedimentación



Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

4.1.3.2 Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

Luego de conocer el número de factores que explican el cinismo organizacional en Cartagena de Indias, se realizó a partir de este hallazgo el análisis factorial confirmatorio con rotación VARIMAX, en este análisis nuevamente tres factores explicaron el 75,92 % de la varianza de los datos (Ver Anexo G). El primer factor explica el 48,87 % de la varianza de los datos y lo componen los ítems 17, 15 y 16 (Ver Tabla 10); el segundo factor con un porcentaje de explicación de la varianza de los datos de 16,35 % lo componen los ítems 9, 10 y 8; y el tercer factor con 10,70 % de varianza explicada lo conforman los ítems 13, 14, 12 y 11. Cabe resaltar, que los ítems que se escogen para conformar cada factor deben ser mayores que 0,5 para tener un aporte significativo (entre 0,5 y 0,7) o relevante (mayores que 0,7) en la saturación del factor (Méndez y Rondón, 2012).

Estos tres factores son consistentes con las dimensiones de cinismo organizacional que explican esta actitud en trabajadores de la zona centro de Argentina (Salessi y Omar, 2014b). En el resultado del análisis aplicado a la muestra de trabajadores de Cartagena de Indias, el primer factor que emergente y que presenta mayor explicación de la varianza de los datos lo componen los tres ítems de las dimensiones de Emociones Cínicas, el segundo factor los tres ítems de la dimensión de Ideas Cínicas y el tercero agrupó los cuatro ítems de Comportamientos Cínicos.

Tabla 9. Matriz de estructura factorial rotada²⁴

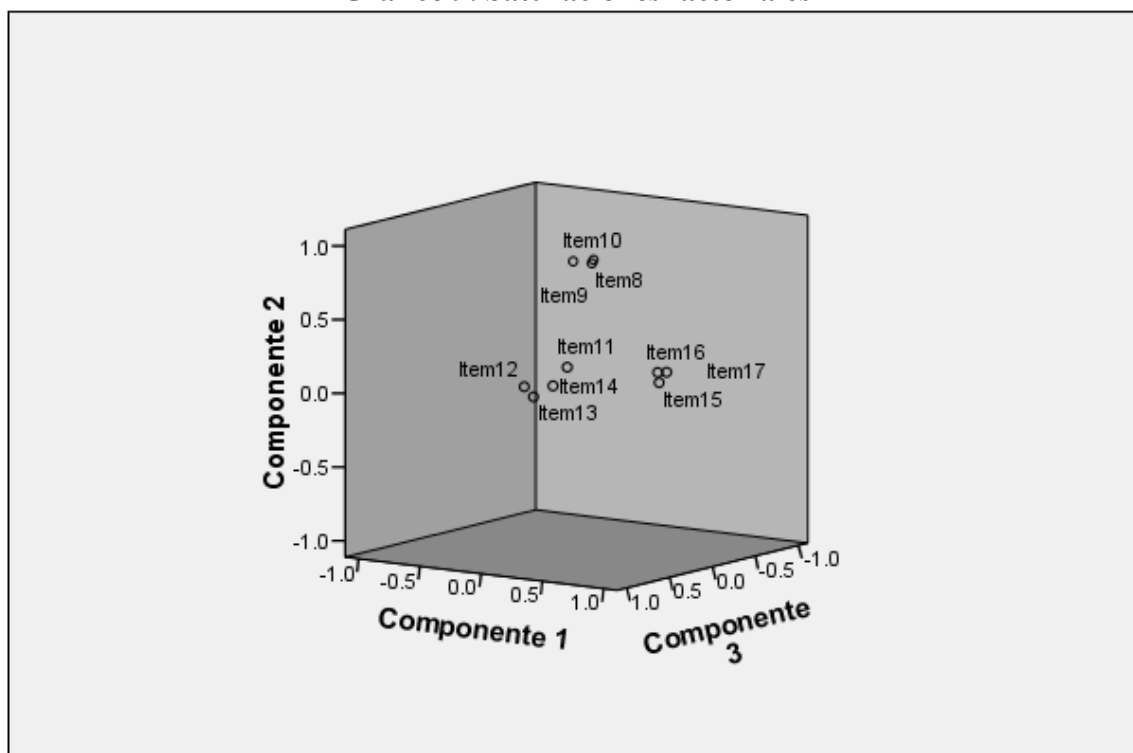
Ítems	Factores		
	1	2	3
17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.	,889	,217	,217
15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.	,877	,155	,288
16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.	,830	,212	,239
9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.	,211	,894	,101
10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.	,127	,892	,220
8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.	,205	,871	,113
13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.	,197	,062	,782
14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.	,338	,146	,757
12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.	,067	,106	,704
11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.	,381	,262	,651
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.			

Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

²⁴ La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

En el Gráfico 9 que se presenta a continuación se puede observar la forma en que se distribuyen los tres factores contenidos en la solución factorial. Cada factor representa una dimensión que explica el cinismo organizacional en los trabajadores de Cartagena de Indias.

Gráfico 9. Saturaciones factoriales



Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS

4.2 Discusión

El puntaje promedio de cinismo organizacional en la muestra de trabajadores de la ciudad de Cartagena de Indias fue moderado. La dimensión relacionada con las conductas cínicas presentó el puntaje promedio más alto, este resultado es de considerar, teniendo en cuenta que de las tres dimensiones de la escala, las conductas pueden llegar a tener un efecto negativo mayor sobre la cultura y el clima organizacional que el que tienen las ideas o los sentimientos. Lo anterior, se debe a que el individuo manifiesta el cinismo organizacional a través de comentarios críticos, miradas de complejidad con los compañeros de trabajo, quejas y otras conductas negativas que pueden crear un clima negativo en la organización y que de ser constante se puede ir arraigando a la cultura de la misma.

Por su parte, las ideas y emociones cínicas de los trabajadores no deben considerarse menos importantes. Cabe anotar que la manifestación de estas dos dimensiones del cinismo organizacional traen efectos negativos hacia el empleado, ya que esas ideas y esas emociones provocan efectos negativos en su salud, la productividad laboral y sus relaciones con los demás ya sean dentro o fuera de la organización. Estas dos últimas dimensiones pueden ser antecedentes de las conductas de los empleados, lo anterior se soportado a través de la alta correlación existente entre las conductas con las dimensiones de ideas y emociones cínicas.

Las correlaciones entre las diferentes dimensiones del cinismo organizacional en los trabajadores de Cartagena de Indias dan un indicio sobre la naturaleza de este fenómeno. Si el cinismo de los colaboradores se desarrolla en cierta secuencia y algunas variables anteceden a otras, por ejemplo, cuando sentimientos y emociones cínicas en los trabajadores pasan a manifestarse en conductas cínicas de los mismos que son visibles y en ocasiones patrocinadas por otros colaboradores, pueden lograr que con el tiempo estas conductas se adhieran a la cultura organizacional generando un malestar general que afectan también el clima organizacional y a su vez otras variables organizacionales que midan la eficiencia y la eficacia en la administración de los recursos. Es por todo lo anterior, que los efectos negativos de esta actitud ya sea de forma directa o indirecta desde cualquiera de sus dimensiones, afectan la organización si es vista como un sistema y de allí la importancia de analizar todas las dimensiones y sus respectivas relaciones.

Las personas mayores de 50 años de edad, el género femenino, soltero/as, trabajadores con formación de posgrado, empleados de empresas públicas, sector productivo de servicios de carácter privado y las personas con más de 15 años de tiempo en la empresa, fueron las características demográficas asociadas a los puntajes promedio más altos de cinismo organizacional. En el caso específico de las personas mayores de 50 años de edad que presentaron los puntajes más altos en todas las dimensiones de cinismo organizacional, se puede respaldar los resultados obtenidos considerando que estas personas han tenido más oportunidades de vivir experiencias negativas o desilusiones en su vida personal y laboral, lo que para Mirvis y Kanter (1991) es uno de los elementos claves para que una persona tome

una actitud cínica frente a la sociedad en general. Sin embargo, los resultados obtenidos no muestran una relación sistemáticamente positiva entre mayor edad y mayor cinismo organizacional, particularmente porque las personas entre 40 y 50 años de edad presentaron puntajes promedios menores a las que tienen entre 20 y 40 años de edad.

Uno de los factores que podría explicar un mayor cinismo organizacional en todas sus dimensiones para el género femenino, se puede relacionar con la dificultad que han tenido las mujeres para posicionarse dentro de las organizaciones (Mirvis y Kanter, 1989a), aunque este sea un tema en el que se ha avanzado significativamente en las últimas décadas, no deja de ser una realidad. Por otro lado, los resultados podrían deberse a la predisposición que puede existir en el género si se tiene en cuenta que además de responder a los altos compromisos de la vida laboral contemporánea, deben cumplir también con las responsabilidades que muchas adquieren en sus hogares. Es evidente que en una ciudad como Cartagena de Indias, la mujer tiende a cumplir más funciones en el hogar frente al género masculino, aunque esto no se cumpla para todos los hogares. Los resultados relacionados con el género no fueron compatibles con los obtenidos por Mirvis y Kanter (1991) donde el género masculino obtuvo puntajes mayores en su estudio realizado con una muestra de trabajadores estadounidenses.

Con respecto al estado civil de los participantes las diferencias no fueron significativas, sin embargo, en todas las dimensiones los puntajes fueron mayores en las personas solteras. Este resultado difiere de los obtenidos por Kalağan y Aksu (2010) en su estudio con asistentes de investigación en Turquía donde las personas casadas presentaron mayor nivel cinismo organizacional en todas las dimensiones.

Con respecto al nivel de formación académica los resultados obtenidos difieren con lo expuesto por McNamara (2000) quien cita a Mirvis y Kanter (1991) refiriéndose al resultado de su estudio realizado con trabajadores estadounidenses en el cual los trabajadores que tenían un nivel educativo mayor presentaban niveles de cinismo organizacional menores. Para el caso de los trabajadores de Cartagena de Indias, aquellos con formación de progrado

presentaron los niveles más altos de cinismo organizacional frente a los trabajadores con un nivel académico de bachiller o pregrado.

El tipo de empresa (pública o privada) no presentó diferencias significativas con respecto al nivel de cinismo organizacional que se presenta en cada una de ellas. Sin embargo, se puede resaltar que las organizaciones de carácter público presentaron un puntaje mayor en todas las dimensiones con respecto a las empresas privadas. Estos resultados son consistentes con los obtenidos por Mirvis y Kanter (1991) quienes afirman que los niveles de cinismo son bastante altos en las organizaciones públicas.

El tiempo de trabajo en la organización, aunque tampoco presentó diferencias significativas, fue mayor en las personas con más de 15 años de labor en la organización. Este resultado fue contrario al obtenido por Chen (2016) donde en un estudio realizado con policías de China aquellos oficiales que tenían entre 6 a 10 años sirviendo en esa profesión presentaron niveles menores de cinismo organizacional que aquellos con más de 11 años de servicio.

Los sectores productivos que presentaron los niveles de cinismo organizacional más altos estuvieron representados por organizaciones de servicios y transporte, estos resultados son consistentes con lo expuesto por diferentes autores como Mirvis y Kanter (1991), Gil-monte et al. (2005), Salessi (2011), Nafei (2013), Volpe et al. (2014), entre otros.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“No man knows how bad he is till he has tried very hard to be good”

Clive Staples Lewis

5.1 Conclusiones

Las actitudes cínicas del ser humano hacia la sociedad, las instituciones y las organizaciones se están manifestando desde la antigüedad. Es necesario entender este fenómeno dentro las organizaciones, porque ha demostrado tener efectos negativos en sus grupos de interés. A través de la operacionalización de un instrumento de medición del cinismo organizacional, se pueden obtener los diagnósticos necesarios sobre este tema para la toma de decisiones gerenciales que mejoren las condiciones organizacionales como lo son la cultura, el clima, el compromiso, el liderazgo, entre otros factores esenciales para el buen desarrollo de las mismas.

Uno de los objetivos del presente trabajo fue identificar los aspectos de cinismo organizacional en la ciudad de Cartagena de Indias visto desde las dimensiones de Ideas, Conductas y Emociones Cínicas propuestas por Salessi y Omar (2014b). Para este componente del trabajo se concluye que si bien es cierto que los puntajes promedio de cinismo organizacional en las tres dimensiones fueron moderados, es importante reconocer que el cinismo organizacional es una realidad en las organizaciones de la ciudad y la conducta es la forma en que más se manifiesta esta actitud.

Así como los resultados obtenidos por estudios realizados en otros países, en el contexto organizacional de Cartagena de Indias se puede observar que esta actitud de cinismo en los empleados se resalta más en trabajadores con perfiles específicos. Lo anterior, se torna importante de analizar para entender los antecedentes de este tema en las organizaciones de la ciudad y así poder proponer e implementar estrategias que permitan mitigar las consecuencias en las mismas.

El procedimiento de análisis factorial realizado permitió confirmar que las dimensiones que explican el cinismo organizacional halladas por Salessi y Omar (2014b) en Argentina, son coherentes con los resultados obtenidos en el presente estudio con trabajadores de Cartagena de Indias. Con respecto a estos resultados se genera una oportunidad ya que al confirmar que estas dimensiones explican el cinismo en las organizaciones de Cartagena de Indias, y que la escala validada para Argentina se puede usar como instrumento de medición de este fenómeno para este contexto particular, se pueden realizar estudios futuros que permitan comparar el cinismo organizacional en los distintos sectores productivos de la ciudad, así como investigaciones que se enfoquen en profesiones particulares relacionadas con la prestación de servicios públicos, privados o sociales.

5.2 Recomendaciones

Teniendo en cuenta que el cinismo organizacional puede existir en toda organización, es necesario reconocer que gran parte de esta actitud negativa en los colaboradores se debe a los múltiples problemas que han aquejado y siguen aquejando a todas las organizaciones a través de los tiempos, es decir, que de antemano podría existir una predisposición hacia esta actitud por parte de las personas aún antes de ingresar a una organización particular. Es por lo anterior, que se recomienda que las acciones de los órganos de dirección se enfoquen en garantizar que se realicen procesos transparentes desde el momento en que se decide vincular a un nuevo individuo a la organización.

Las buenas prácticas gerenciales permitirán que lo que ocurra al interior de las organizaciones no se convierta en una razón más para que el colaborador se decepcione o desilusione, llevándolo a tener más argumentos para concebir ideas, conductas y emociones cínicas que al final no solo lo afectan a él sino que también afecta a los agentes que están involucrados ya sea directa o indirectamente con la organización.

Como recomendaciones a tener en cuenta para gerenciar correctamente esta problemática organizacional, se pueden destacar algunas de las revisadas en el desarrollo de la investigación: 1) reducir la percepción de conflictos de poder; 2) brindar seguridad laboral a

los empleados; 3) garantizar que las personas en cargos directivos cuenten con las habilidades de liderazgo necesarias; 4) generar una percepción de valía en los empleados; 5) crear un clima de confianza en los equipos de trabajo; 6) invertir en el desarrollo de las competencias de los empleados con el fin de mejorar su autoconfianza; 7) contar con supervisores que brinden apoyo; 8) generar condiciones que fomenten el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; 9) procurar contar con empleados con compromiso afectivo y normativo hacia la organización más que con compromiso de continuación; 10) procurar mejorar las relaciones sociales de los trabajadores; 11) reducir la presión por ventas; 12) disminuir la dependencia tecnológica de los trabajadores; 13) contar con valores claros y coherentes que guíen el comportamiento de los empleados en su toma de decisiones; 14) evitar la desilusión y la decepción de los empleados; 15) procurar vincular personas con bajos niveles de cinismo general; 16) fomentar una cultura en la organización que favorezca a la correcta toma de decisiones a través del ejemplo de los líderes; 17) instar a los líderes a tener comunicación directa con sus subordinados, así como control y claridad en sus directrices; 18) frente a procesos de cambio organizacional implementar aquellos que sean necesarios y justificables, comunicar la necesidad del cambio y entrenar y/o capacitar a los empleados para los requerimientos de dichos cambios; 19) conocer las expectativas de los empleados antes de que ingresen a la organización y comunicar de forma previa y clara lo que pueden y no pueden esperar de la misma; 20) revisar los sistemas de pago y las diferencias salariales; 21) involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones; 22) en la medida de lo posible ofrecer horarios más flexibles.

Finalmente, este trabajo presenta una limitación con respecto a la aplicación de las encuestas para medir el cinismo en las organizaciones de la ciudad, debido a que las personas que decidieron participar en la aplicación del instrumento, pudieron reconocer en el desarrollo del mismo aspectos que difieren con las conductas morales y éticas generalmente aceptadas por la sociedad, por lo que pudo llegar a existir cierto sesgo en sus respuestas. Este punto se debe tener en cuenta al aplicar este tipo de instrumentos en las organizaciones, por lo que se debe garantizar la confidencialidad de las respuestas suministradas y el anonimato de aquellos que voluntariamente deciden participar.

6. GLOSARIO²⁵

Cinismo social/institucional: resultado de la ruptura del contrato social entre un individuo y la sociedad.

Cinismo Organizacional (CO): actitud negativa del empleado hacia la organización compuesta por la creencia que la organización carece de integridad, sentimientos negativos hacia esta y comportamientos despectivos y críticos coherentes con estas creencias y sentimientos.

Escala de Cinismo Organizacional Global (CG): escala de cinismo organizacional que comprende tres subescalas o dimensiones: Ideas Cínicas, Conductas Cínicas y Emociones Cínicas.

Ideas Cínicas (IC): subescala o dimensión de la escala de Cinismo Organizacional Global que se refiere a las creencias, ideas y razonamientos negativos del empleado hacia su jefe.

Conductas Cínicas (CC): subescala o dimensión de la escala de Cinismo Organizacional Global que se refiere a los comportamientos y actuaciones críticas del empleado hacia la organización (administración, prácticas, políticas, etc.).

Emociones Cínicas (EC): subescala o dimensión de la escala de Cinismo Organizacional Global que se refiere a los sentimientos negativos que tiene el empleado cuando piensa en la organización.

Cinismo ocupacional o laboral: cinismo que se desarrolla durante la carrera, particularmente en los procesos de socialización profesional.

²⁵ Los conceptos que se presentan en este apartado son de la autoría de los diferentes investigadores referenciados en el transcurso del trabajo.

Cinismo hacia el cambio organizacional: reacción a los esfuerzos de cambios fallidos, que consiste en el pesimismo sobre el éxito de futuros esfuerzos y la creencia que los agentes del cambio son incompetentes y perezosos.

Análisis factorial: procedimiento estadístico que intenta identificar variables subyacentes, o factores, que expliquen la configuración de las correlaciones dentro de un conjunto de variables observadas. El análisis factorial se suele utilizar en la reducción de los datos para identificar un pequeño número de factores que explique la mayoría de la varianza observada en un número mayor de variables manifiestas.

Análisis factorial exploratorio (AFE): análisis factorial que tiene como propósito buscar grupos de variables altamente correlacionadas entre sí, a ese grupo de variables se les denomina factores.

Análisis factorial confirmatorio (AFC): análisis factorial que tiene como propósito evaluar hasta qué punto un conjunto de factores organizados teóricamente se ajusta a los datos.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269–292.
- Andersson, L. M., & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace : some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 449–469.
- Atwater, L. E., Waldman, D. A., Atwater, D., & Cartier, P. (2000). An Upward Feedback Field Experiment: Supervisors' Cynicism, Reactions, and Commitment To Subordinates. *Personnel Psychology*, 53(2), 275–297.
- Bédard, R. (2003). El rombo y las cuatro dimensiones filosóficas. *AD-Minister*, (3), 68–88.
- Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. (1999). Does organizational cynicism matter Employee and supervisor perspectives on work outcomesNo Title. *Eastern Academy of Management Best Papers Proceedings*, 150–153.
- Chen, Z. (2016). An exploratory study of police cynicism in China, 39(1), 175–189.
- Cox, J. C., & Didier, N. (2010). Cinismo y comportamiento organizacional: una relación dialéctica. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia Y Tecnología*, 3(2), 7–15.
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341–352.
- Gil-monte, P. R., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo en servicios sociales. Diputación de Valencia.
- Hamel, G. (2012). *Lo que importa ahora: cómo triunfar en un mundo de cambios implacables, competencia feroz e innovación sin barreras* (NORMA). Bogotá: 2012.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL). México D.F.
- Kalağan, G., & Aksu, M. B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A case of Akdeniz University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2, 4820–4825.
- McNamara, C. (2000). Overview of cynicism in business organizations. Retrieved from <http://managementhelp.org/personalwellness/cynicism/#anchor1029384756>
- Méndez, C., & Rondón, M. A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45, 197–2017.
- Mirvis, P. H., & Kanter, D. L. (1989a). Combatting cynicism in the workplace. *National Productivity Review*, 8(4), 377–394.

- Mirvis, P. H., & Kanter, D. L. (1989b). *The cynical Americans: living and working in an age of discontent and disillusion* (Jossey-Bas). San Francisco.
- Mirvis, P. H., & Kanter, D. L. (1991). Beyond demography: A psychographic profile of the workforce. *Human Resource Management, 30*(1), 45–68.
- Nafei, W. (2013). The Effects of Organizational Cynicism on Job Attitudes an Empirical Study on Teaching Hospitals in Egypt. *International Business Research, 6*(7), 52–69.
- Nair, P., & Kamalanabha, T. J. (2010). The impact of cynicism on ethical intentions of indian managers: the moderating role of seniority. *Jornal of International Business Ethics, 3*(1), 14–29.
- O'Connell, B. J., Holzman, H. H., & Armandi, B. R. (1986). Police cynicism and the modes of adaptation. *Journal of Police Science and Administration, 14*, 317–313.
- Pino, N., Martí, A., & Valdenegro, D. (2012). Manejo del cinismo organizacional: la oportunidad del líder. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia Y Tecnología, 5*(2), 7–15.
- Regoli, R. M., Crank, J. P., & Culbertson, R. G. (1989). Police Cynicism , Job Satisfaction , and Work Relations of Police Chiefs : An Assessment of the Influence of Department Size *. *Sociological Focus, 22*(3), 161–171.
- Reichers, A., Wanous, J., & Austin, J. (1997). Understanding and managing cynicism about organizational change. *Academy of Management Perspectives, 11*(1), 48–59.
- Rodríguez, M. J., & Morar, R. (2001). *Estadística Informática: casos y ejemplos con el SPSS*. UNIVERSIDAD DE ALICANTE.
- Salessi, S. (2011). Cinismo organizacional: una revision de la literatura y algunas consideraciones conceptuales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 30*(1), 88–105.
- Salessi, S., & Omar, A. (2014a). Cinismo organizacional: consecuencias sobre la salud mental de los trabajadores. *Psicología Y Salud, 24*(2), 269–277. Retrieved from <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/930>
- Salessi, S., & Omar, A. (2014b). Validación de la escala de cinismo organizacional : un estudio con trabajadores argentinos. *Revista de Psicología, 32*(2), 30. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200007&lng=es&nrm=iso

- Saravia, E. (2015). Actitudes de cinismo , de temores y de aceptación ante el cambio organizacional en un grupo de ejecutivos de Lima. *Journal of Business*, 7(1), 20–31.
- Scott, K. A., & Zweig, D. (2016). Understanding and mitigating cynicism in the work place. *Journal of Managerial Psychology*, 31(2), 1–31.
- Stanley, D. J., Meyer, J. P., & Topolnytsky, L. (2005). Employee cynicism and resistance to organizational change. *Journal of Business and Psychology*, 19(4), 429–460.
- Turner, J. H., & Valentine, S. R. (2001). Cynicism as a fundamental dimension of moral decision-making: A scale development. *Journal of Business Ethics*, 34, 123–136.
- Volpe, R. L., Mohammed, S., Hopkins, M., Shapiro, D., & Dellasega, C. (2014). The negative impact of organizational cynicism on physicians and nurses. *Health Care Manager*, 33(4), 276–288. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25350015>
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T. (2000). Cynicism about organizational change: measurement, antecedents and correlates. *Group & Organization Management*, 25(2), 132–153.
- Yıldız, S., & Şaylıkay, M. (2014). The Effect of Organizational Cynicism on Alienation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(2), 622–627.
- Zapata, Á. (2009). El modo de ser cínico de los dirigentes. *Cuadernos de Administración Universidad Del Valle*, (41), 81–92.

8. ANEXOS

Anexo A. Escala de CO adaptada por Salessi y Omar (2014)

Ideas Cínicas

1. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.
2. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.
3. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.

Conductas Cínicas

4. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.
5. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.
6. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.
7. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.

Emociones Cínicas

8. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.
9. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.
10. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.

Fuente: Tomado de (Salessi y Omar, 2014b)

Anexo B. Encuesta

Encuesta de Comportamiento Organizacional

Con toda atención, nos permitimos solicitar a usted su valiosa colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, el cual le tomará no más de 3 minutos, y que tiene como finalidad recolectar datos importantes para la investigación académica sobre comportamiento organizacional, que se adelanta desde la Línea de Investigación en Estrategia y Gestión del Programa MBA de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Los datos serán solo de uso académico, no se exige la identificación del colaborador.

Parte I

Instrucciones: Del número 1 al 7, escoja o marque solo una opción.

Item 1. Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra.

- O Entre 20 y 30 años
- O Entre 30 y 40 años
- O Entre 40 y 50 años
- O más de 50 años

Item 2. ¿Cuál es su género?

- O Masculino
- O Femenino

Item 3. ¿Cuál es su estado civil?

- O Soltero/a
- O Casado/a

Item 4. ¿Cuál es su nivel de formación académica? Solo escoja la opción Profesional, si usted no tiene posgrados.

- O Bachillerato
- O Profesional
- O Posgrado

Item 5. ¿En qué tipo de empresa trabaja?

- O Pública
- O Privada

Item 6. ¿A qué sector productivo pertenece su empresa?

- O Servicios de carácter privado
- O Servicios del Estado
- O Industrial y/o Manufacturero
- O Comercial
- O Educación
- O Financiero
- O Turismo
- O Transporte
- O Otro

Item 7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

- O 1 a 5 años
- O 5 a 15 años
- O Más de 15 años

Parte II.

Instrucciones: Califique las siguientes afirmaciones del 1 al 5. Siendo 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre:

Item 8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Item 15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

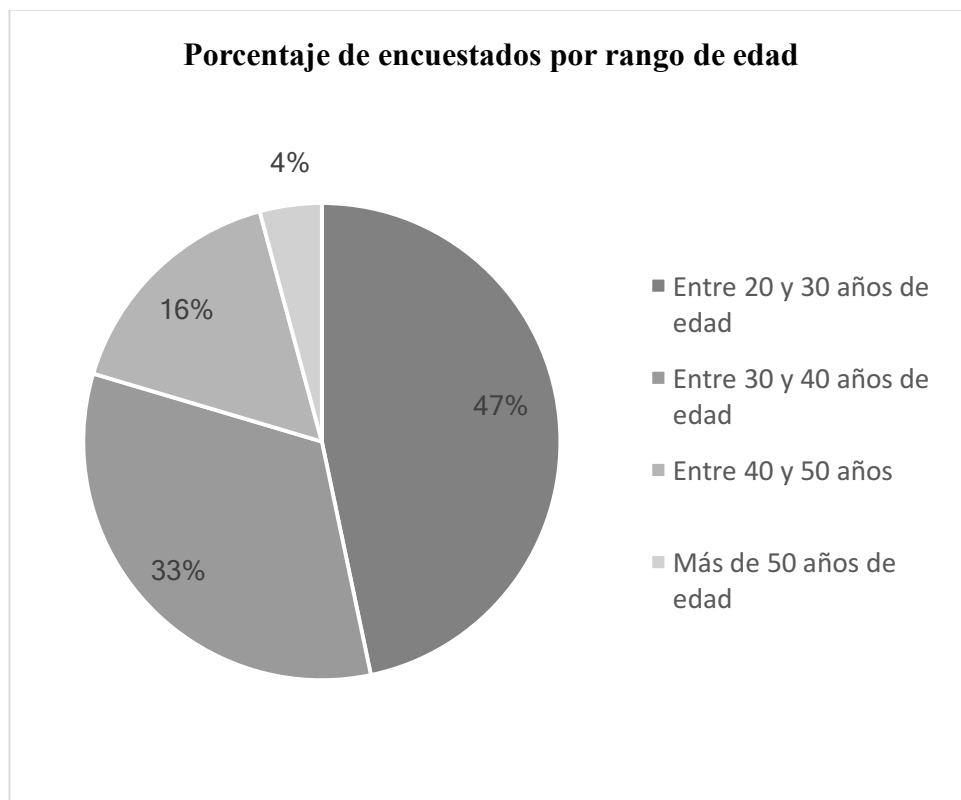
Item 16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

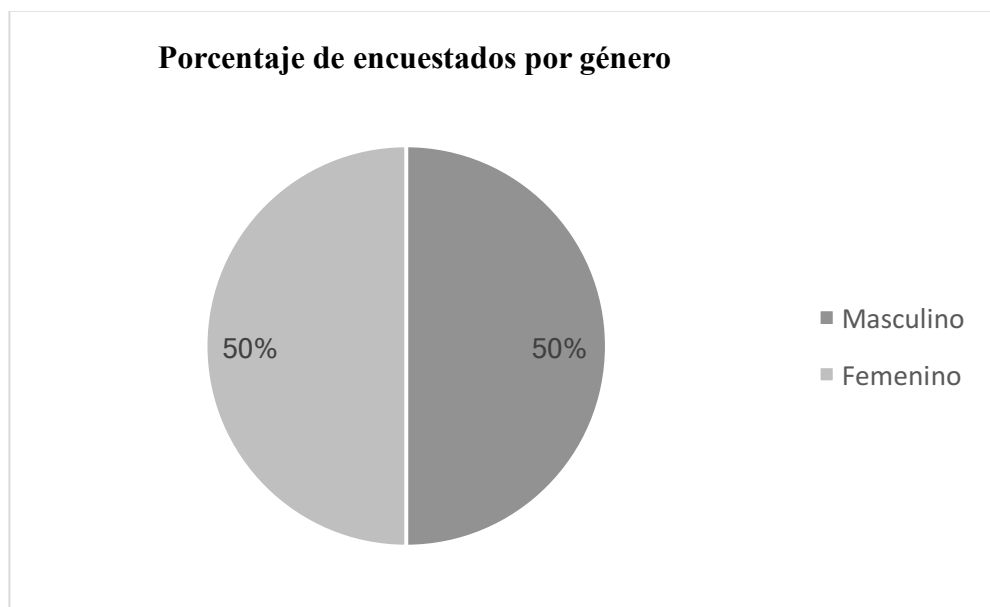
Item 17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.

1 2 3 4 5
Nunca Siempre

Anexo C. Características demográficas de los participantes

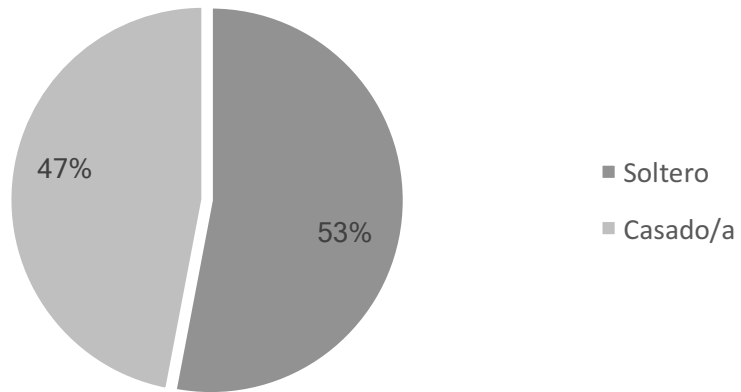


Fuente: Elaboración propia



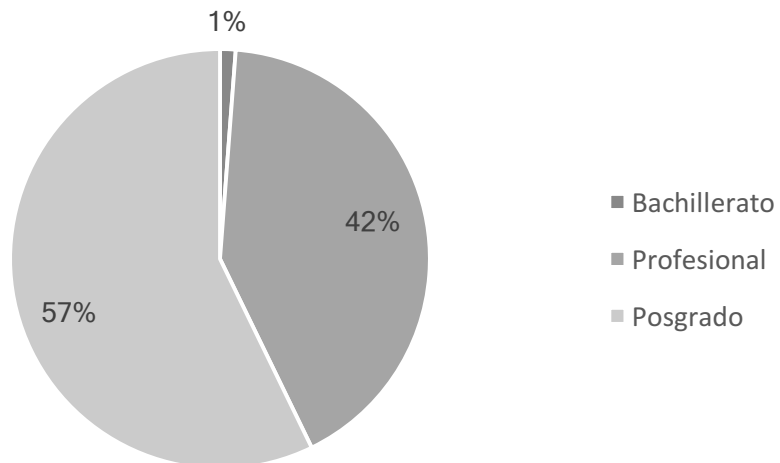
Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de encuestados por estado civil



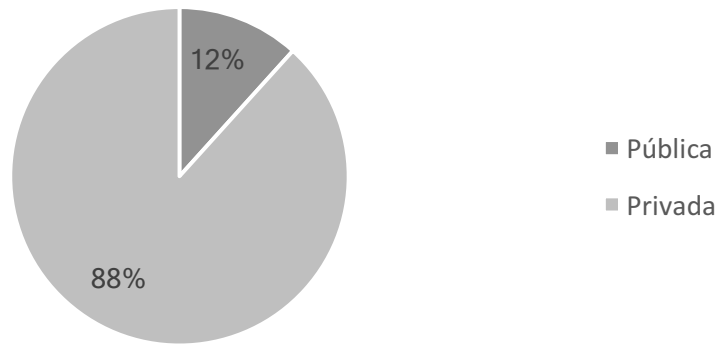
Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de encuestados por nivel de formación académica



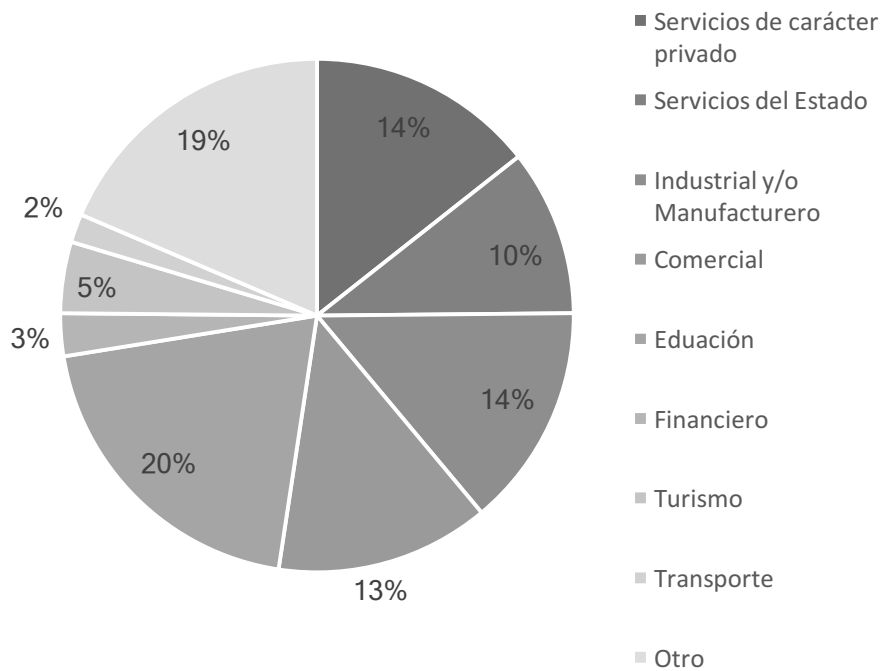
Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de encuestados por tipo de empresa



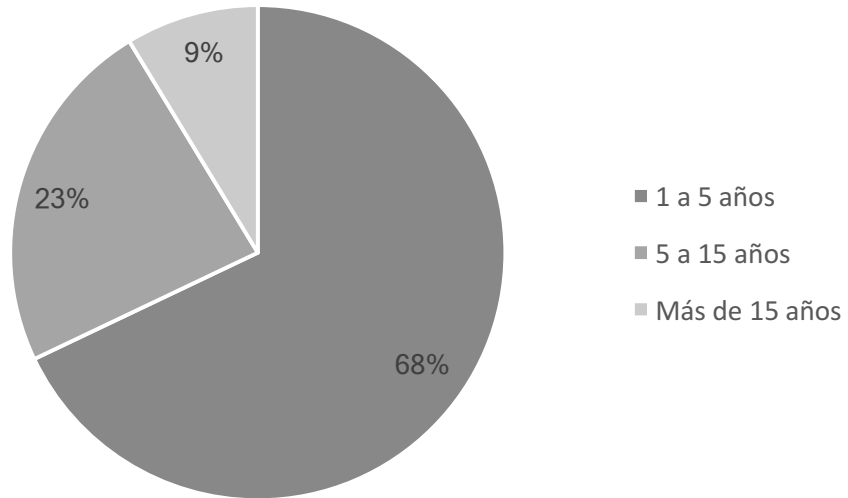
Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de encuestados por sector productivo



Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de encuestados por tiempo en la empresa del gráfico



Fuente: Elaboración propia

Anexo D. Estadísticos descriptivos de la escala de CO²⁶

Escala Global de CO

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Cinismo Global	334	1	5	2,21	,817
N válido (según lista)	334				

Ideas Cínicas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Ideas Cínicas	334	1	5	2,31	1,107
N válido (según lista)	334				

Conductas Cínicas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Conductas Cínicas	334	1	5	2,51	,963
N válido (según lista)	334				

Emociones Cínicas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Emociones Cínicas	334	1	5	1,80	,990
N válido (según lista)	334				

²⁶ Las tablas de resultados que se encuentran en el presente anexo fueron elaboradas a través de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas y su procesamiento con el SPSS.

Anexo E. Tablas de frecuencia por ítems de la escala de CO²⁷

8. Creo que mi jefe dice una cosa y hace otra.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	97	29,0	29,0	29,0
	Casi nunca	95	28,4	28,4	57,5
	A veces	70	21,0	21,0	78,4
	Casi siempre	50	15,0	15,0	93,4
	Siempre	22	6,6	6,6	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

9. Cuando mi jefe dice que va a hacer algo, dudo si realmente lo hará.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	116	34,7	34,7	34,7
	Casi nunca	96	28,7	28,7	63,5
	A veces	62	18,6	18,6	82,0
	Casi siempre	45	13,5	13,5	95,5
	Siempre	15	4,5	4,5	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

10. Encuentro poca relación entre lo que mi jefe dice que hará y lo que realmente hace.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	114	34,1	34,1	34,1
	Casi nunca	99	29,6	29,6	63,8
	A veces	54	16,2	16,2	79,9
	Casi siempre	54	16,2	16,2	96,1
	Siempre	13	3,9	3,9	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

²⁷ Las tablas de resultados que se encuentran en el presente anexo fueron elaboradas a través de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas y su procesamiento con el SPSS.

11. Me quejo con mis amigos de las cosas que suceden en mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	98	29,3	29,3	29,3
	Casi nunca	92	27,5	27,5	56,9
	A veces	71	21,3	21,3	78,1
	Casi siempre	43	12,9	12,9	91,0
	Siempre	30	9,0	9,0	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

12. Puedo intercambiar miradas de complicidad con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	66	19,8	19,8	19,8
	Casi nunca	63	18,9	18,9	38,6
	A veces	102	30,5	30,5	69,2
	Casi siempre	63	18,9	18,9	88,0
	Siempre	40	12,0	12,0	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

13. Comento con otras personas como andan las cosas en mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	70	21,0	21,0	21,0
	Casi nunca	103	30,8	30,8	51,8
	A veces	76	22,8	22,8	74,6
	Casi siempre	60	18,0	18,0	92,5
	Siempre	25	7,5	7,5	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

14. Critico las prácticas y políticas de mi empresa con los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	128	38,3	38,3	38,3
	Casi nunca	99	29,6	29,6	68,0
	A veces	57	17,1	17,1	85,0
	Casi siempre	32	9,6	9,6	94,6
	Siempre	18	5,4	5,4	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

15. Cuando pienso en mi empresa me siento enojado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	189	56,6	56,6	56,6
	Casi nunca	77	23,1	23,1	79,6
	A veces	36	10,8	10,8	90,4
	Casi siempre	24	7,2	7,2	97,6
	Siempre	8	2,4	2,4	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

16. Cuando pienso en mi empresa me siento tenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	160	47,9	47,9	47,9
	Casi nunca	85	25,4	25,4	73,4
	A veces	45	13,5	13,5	86,8
	Casi siempre	36	10,8	10,8	97,6
	Siempre	8	2,4	2,4	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

17. Cuando pienso en mi empresa me siento molesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	196	58,7	58,7	58,7
	Casi nunca	75	22,5	22,5	81,1
	A veces	33	9,9	9,9	91,0
	Casi siempre	23	6,9	6,9	97,9
	Siempre	7	2,1	2,1	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Anexo F. Comparación de medias variables demográficas vs CO²⁸

Edad vs CO

Edad		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Entre 20 y 30 años	Media	2,22	2,54	1,75	2,17
	N	156	156	156	156
	Desv. típ.	1,057	1,020	,868	,811
Entre 30 y 40 años	Media	2,44	2,54	1,89	2,29
	N	110	110	110	110
	Desv. típ.	1,167	,896	1,039	,797
Entre 40 y 50 años	Media	2,17	2,33	1,64	2,05
	N	54	54	54	54
	Desv. típ.	1,046	,941	,909	,734
más de 50 años	Media	2,81	2,63	2,33	2,59
	N	14	14	14	14
	Desv. típ.	1,259	,924	1,783	1,183
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Género vs CO

Género		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Masculino	Media	2,25	2,46	1,72	2,14
	N	167	167	167	167
	Desv. típ.	1,022	,952	,917	,741
Femenino	Media	2,37	2,55	1,89	2,27
	N	167	167	167	167
	Desv. típ.	1,186	,975	1,054	,885
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

²⁸ Las tablas de resultados que se encuentran en el presente anexo fueron elaboradas a través de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas y su procesamiento con el SPSS.

Estado civil vs CO

Estado civil		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Soltero/a	Media	2,32	2,53	1,79	2,22
	N	177	177	177	177
	Desv. típ.	1,126	,962	,985	,823
Casado/a	Media	2,29	2,48	1,82	2,20
	N	157	157	157	157
	Desv. típ.	1,088	,967	,999	,814
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Nivel de formación académica vs CO

Nivel de formación académica		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Bachillerato	Media	2,17	2,50	1,42	2,03
	N	4	4	4	4
	Desv. típ.	1,171	,890	,833	,870
Profesional	Media	2,24	2,37	1,65	2,09
	N	139	139	139	139
	Desv. típ.	1,090	,847	,893	,768
Posgrado	Media	2,36	2,61	1,92	2,30
	N	191	191	191	191
	Desv. típ.	1,121	1,034	1,046	,844
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Tipo de empresa vs CO

Tipo de empresa		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Pública	Media	2,32	2,59	1,86	2,26
	N	39	39	39	39
	Desv. típ.	1,266	1,041	1,179	,860
Privada	Media	2,31	2,50	1,80	2,20
	N	295	295	295	295
	Desv. típ.	1,087	,954	,964	,813
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Tiempo en la empresa vs CO

Tiempo en la empresa		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
1 a 5 años	Media	2,33	2,56	1,75	2,21
	N	227	227	227	227
	Desv. típ.	1,124	1,010	,890	,820
5 a 15 años	Media	2,22	2,40	1,91	2,17
	N	78	78	78	78
	Desv. típ.	1,016	,836	1,124	,785
Más de 15 años	Media	2,38	2,35	1,95	2,23
	N	29	29	29	29
	Desv. típ.	1,224	,893	1,305	,907
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Sector productivo vs CO

Sector productivo de la empresa		Ideas Cínicas	Conductas Cínicas	Emociones Cínicas	Cinismo Global
Servicios de carácter privado	Media	2,56	2,79	2,30	2,55
	N	48	48	48	48
	Desv. típ.	1,230	1,150	1,122	,932
Servicios del Estado	Media	2,27	2,56	1,87	2,23
	N	35	35	35	35
	Desv. típ.	1,093	,884	1,180	,805
Industrial y/o Manufacturero	Media	2,43	2,47	1,84	2,25
	N	47	47	47	47
	Desv. típ.	1,165	,930	,940	,867
Comercial	Media	2,38	2,38	1,76	2,17
	N	45	45	45	45
	Desv. típ.	1,102	,933	1,043	,842
Educación	Media	2,05	2,51	1,65	2,07
	N	67	67	67	67
	Desv. típ.	1,024	1,032	,878	,822
Financiero	Media	2,52	2,03	1,33	1,96
	N	9	9	9	9
	Desv. típ.	1,056	,537	,408	,439
Turismo	Media	2,20	2,62	1,73	2,18
	N	15	15	15	15
	Desv. típ.	1,181	,876	,681	,705
Transporte	Media	2,11	2,63	2,00	2,25
	N	6	6	6	6
	Desv. típ.	,689	,720	,760	,569
Otro	Media	2,27	2,41	1,63	2,10
	N	62	62	62	62
	Desv. típ.	1,079	,891	,922	,712
Total	Media	2,31	2,51	1,80	2,21
	N	334	334	334	334
	Desv. típ.	1,107	,963	,990	,817

Anexo G. Varianza explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,887	48,873	48,873	4,887	48,873	48,873
2	1,635	16,354	65,227	1,635	16,354	65,227
3	1,07	10,702	75,929	1,07	10,702	75,929
4	0,704	7,041	82,971			
5	0,459	4,587	87,557			
6	0,382	3,824	91,381			
7	0,314	3,14	94,522			
8	0,253	2,529	97,051			
9	0,186	1,863	98,914			
10	0,109	1,086	100			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con apoyo del SPSS