



Universidad de Concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología
Magíster en Psicología

**Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y
work engagement y su relación con el desempeño
contraproducente organizacional**

Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción para optar al grado académico de Magíster en Psicología, mención Psicología del Trabajo y las Organizaciones

Por: Felipe Sáez Noriega

Profesor Guía: Raúl Ramírez Vielma

Profesor Co-Guía: Mauricio Garrido Vásquez

Marzo 2022
Concepción-Chile

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento.



Índice

| | |
|--|------|
| Índice de figuras..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Introducción | 1 |
| Diseño del trabajo..... | 7 |
| Autonomía | 13 |
| Apoyo social del trabajo..... | 14 |
| Inseguridad laboral..... | 15 |
| Work engagement..... | 18 |
| Desempeño laboral..... | 21 |
| Desempeño contraproducente..... | 22 |
| Recursos (autonomía y apoyo social del trabajo) y demanda del trabajo (inseguridad laboral) y su relación con <i>work engagement</i> y desempeño contraproducente..... | 27 |
| Relación entre autonomía y apoyo social del trabajo con desempeño contraproducente. | 27 |
| Relación entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente | 30 |
| Relación entre autonomía y apoyo social del trabajo con <i>work engagement</i> | 32 |
| Relación entre inseguridad laboral y <i>work engagement</i> | 34 |
| Relación entre <i>work engagement</i> y desempeño contraproducente..... | 35 |
| Segunda parte: Marco empírico | 39 |

| | |
|---|----|
| Pregunta de investigación..... | 39 |
| Hipótesis de investigación..... | 39 |
| Objetivos | 40 |
| Método | 41 |
| Diseño de investigación..... | 41 |
| Participantes..... | 41 |
| Variables | 43 |
| Instrumentos | 45 |
| Procedimiento..... | 50 |
| Estrategia de análisis de datos | 51 |
| Consideraciones éticas..... | 52 |
| Tercera parte: Resultados..... | 54 |
| Análisis de confiabilidad y validez de los instrumentos | 54 |
| Análisis descriptivo de las variables | 57 |
| Análisis de correlación de las variables | 58 |
| Análisis de modelo teórico propuesto y análisis de mediación..... | 60 |
| Cuarta parte: Discusión..... | 68 |
| Principales hallazgos y sus implicaciones..... | 68 |
| Limitaciones y lineamientos futuros | 76 |
| Implicancias prácticas | 77 |

| | |
|---|-----|
| Conclusiones | 79 |
| Referencias..... | 82 |
| Anexos | 105 |
| Anexo A: Aspectos éticos | 105 |
| Anexo 1. Consentimiento Informado | 105 |
| Anexo 2. Consentimiento informado entrevista cognitiva | 107 |
| Anexo B: Instrumentos..... | 109 |
| Anexo 3: Escalas De Autonomía Y Apoyo Social del Trabajo..... | 109 |
| Anexo 4: Escala De Inseguridad Laboral | 110 |
| Anexo 5: Escala De Desempeño Contraproducente Organizacional | 111 |
| Anexo 6: Escala De Work Engagement - Utrecht Work Engagement Scale (UWES) | 112 |
| Anexo 7: Cuestionario Sociodemográfico Y Laboral | 113 |
| Anexo C: Análisis Psicométricos de Instrumentos | 114 |
| Sección 1. Análisis Psicométrico Work Design Questionnaire (WDQ) | 114 |
| Sección 2. Análisis Psicométrico Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) | 118 |
| Sección 3. Análisis psicométrico Workplace Deviance Scale | 123 |
| Sección 4. Análisis psicométrico Job Insecurity Scale (JIS)..... | 125 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Coeficientes de confiabilidad de las escalas pertenecientes al estudio..... | 54 |
| Tabla 2. Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de las escalas utilizadas en el presente estudio. | 55 |
| Tabla 3. Estadísticos descriptivos de las variables centrales del estudio..... | 57 |
| Tabla 4. Matriz de correlaciones bivariadas entre las variables de estudio..... | 58 |
| Tabla 5. Resultados del work engagement como variable mediadora entre la autonomía y desempeño contraproducente organizacional leve..... | 60 |
| Tabla 6. Resultados del work engagement como variable mediadora entre la autonomía y desempeño contraproducente organizacional grave..... | 61 |
| Tabla 7. Resultados del work engagement como variable mediadora entre apoyo social del trabajo y desempeño contraproducente organizacional leve..... | 62 |
| Tabla 8. Resultados del work engagement como variable mediadora entre apoyo social del trabajo y desempeño contraproducente organizacional grave..... | 63 |
| Tabla 9. Resultados del work engagement como variable mediadora entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional leve..... | 64 |
| Tabla 10. Resultados del work engagement como variable mediadora entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional grave..... | 65 |
| Tabla C.1. Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Work Design Questionnaire (WDQ). | 115 |
| Tabla C.2. Cargas Factoriales AFC - Work Design Questionnaire (WDQ)..... | 116 |
| Tabla C.3. Cargas Factoriales Análisis Factorial Exploratorio - Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)..... | 119 |

| | |
|---|-----|
| Tabla C.4. Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)..... | 121 |
| Tabla C.5. Cargas Factoriales Análisis Factorial Confirmatorio del modelo bifactorial de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)..... | 122 |
| Tabla C.6. Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Workplace Deviance Scale. | 123 |
| Tabla C.7. Cargas Factoriales Análisis Factorial Confirmatorio - Workplace Deviance Scale. | 124 |
| Tabla C.8. Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala Job Insecurity Scale (JIS)..... | 125 |
| Tabla C.9. Cargas Factoriales Análisis Factorial Confirmatorio - Job Insecurity Scale (JIS).... | 126 |



Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Schaufeli & Taris, 2014). | 10 |
| Figura 2. Modelo de Work Engagement de Bakker & Demerouti (2008). | 21 |
| Figura 3. Tipología de Workplace Deviance de Robinson y Bennet (1995). | 24 |
| Figura 4. Propuesta de modelo teórico..... | 37 |



Resumen

El desempeño contraproducente organizacional corresponde a comportamientos intencionales dañinos que un miembro realiza contra la organización. El objetivo del estudio fue investigar el efecto de la autonomía, apoyo social del trabajo e inseguridad laboral sobre este desempeño, así también el rol mediador del *work engagement*. Para establecer las relaciones se utilizó como marco conceptual el modelo Demandas y Recursos del Trabajo, el cual plantea la existencia de aspectos laborales que facilitan o dificultan el bienestar de trabajadores y logro de metas organizacionales. De acuerdo con el modelo, se hipotetiza una disminución de este desempeño, debido a que los recursos (autonomía y apoyo social) fomentan el *work engagement* y disminuye el desempeño contraproducente, mientras que la demanda (inseguridad laboral) disminuye el *work engagement* y aumenta la ocurrencia de este desempeño. La metodología del estudio fue cuantitativa no experimental de carácter transversal con alcance correlacional. Participaron 364 trabajadores en Chile con al menos 6 meses en su puesto actual. La técnica de muestreo fue no probabilística de participantes voluntarios y por bola de nieve a través de modalidad en línea. Los resultados de correlación entre las variables de interés son mayormente significativos ($p < 0.01$). Los resultados del análisis de mediación no comprendieron el cero en los intervalos de confianza, por lo cual se señala al *work engagement* como mediador en la relación de recursos y demandas del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional. Se discute fomentar los recursos en los entornos laborales y brindar herramientas para disminuir la inseguridad laboral de los trabajadores, lo cual contribuirá a disminuir la ocurrencia con que esta faceta del desempeño afecta en las organizaciones.

Palabras clave: desempeño contraproducente, autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral, *work engagement*.

Abstract

Organizational counterproductive performance corresponds to intentional harmful behaviors that a member performs against the organization. The aim of the study was to investigate the effect of autonomy, social support from work and job insecurity on this performance, as well as the mediating role of work engagement. To establish the relationships, the Job Demands-Resources model was used as a conceptual framework, which posits the existence of labor aspects that facilitate or hinder the well-being of workers and the achievement of organizational goals. According to the model, a decrease in this performance is hypothesized, because the resources (autonomy and social support) promote work engagement and decrease counterproductive performance, while the demand (job insecurity) decreases work engagement and increases occurrence of counterproductive performance. The study methodology was quantitative, non-experimental, cross-sectional, with a correlational scope. 364 workers in Chile with at least 6 months in their current position participated. The sampling technique was non-probabilistic of voluntary participants and by snowball through online modality. The results of the correlation between the variables of interest are mostly significant ($p < 0.01$). The result of the mediation analyzes carried did not include zero in the confidence intervals, which is why work engagement is pointed out as a mediator in the relationship between resources and work demands with counterproductive organizational performance. It is discussed to promote resources in work environments and provide tools to reduce job insecurity of workers, which will help reduce the occurrence with which this facet of performance affects organizations.

Keywords: counterproductive work behavior, autonomy, social support from work, job insecurity, work engagement

Introducción

El desempeño laboral hace referencia al valor total esperado por la organización a partir de episodios discretos de comportamientos que un individuo realiza durante un período de tiempo estándar (Motowidlo & Kell, 2012). El desempeño laboral es un constructo central para la Psicología del Trabajo y las Organizaciones (Campbell, 1990) al estar vinculado a procesos como selección de personas, programas de capacitación y evaluación de trabajadores (Viswesbaran & Ones, 2000) utilizándose como criterio para planes estratégicos, intervenciones, sistemas de evaluación, retroalimentaciones e incluso incentivos por buen desempeño (Motowidlo & Kell, 2012; Viswesvaran & Ones, 2000).

Dado que el comportamiento de las personas varía en su valoración, existen distintos tipos de desempeño, siendo principalmente tres los señalados por la literatura científica: de tarea, contextual y contraproducente (Viswesvaran & Ones, 2000). De estos, el desempeño contraproducente ha cobrado relevancia en la última década debido a las consecuencias que trae tanto para la organización como para los trabajadores (Omar et al., 2012).

El desempeño contraproducente ha sido rotulado de distintas formas como por ejemplo robo, agresión, sabotaje, violencia, entre otros (Mercado et al., 2018), no obstante, estas pueden clasificarse de acuerdo con la dirección de estos actos, es decir hacia la organización o individuos que la componen (Rotundo & Spector, 2010).

La existencia del desempeño contraproducente tiene efectos negativos significativos para organizaciones y personas en ella (Rotundo & Spector, 2010). Para las organizaciones significa baja productividad y alto costo de mantención; para los trabajadores se traduce en insatisfacción, estrés y frustración en el trabajo, entre otras (Aubé et al., 2009; Aquino et al., 2004; Bennett & Robinson, 2000).

En Chile, la Dirección del Trabajo (2004) señaló que un 30% de chilenos manifestó ser víctima de acoso psicológico en su lugar de trabajo, mientras un 69% ha sufrido maltrato en el mismo. Recientemente, en un estudio realizado por Acción Empresas, junto a Cadem, 39% de los participantes reportaron que han ocurrido malos tratos por parte de jefaturas, un 42% discriminación, 23% acoso laboral y un 7% ha presenciado acoso sexual (Acción Empresas, 2017), siendo concordante con la cuenta pública de la Dirección del Trabajo (2019) quien reportó 3216 denuncias a la institución, del cual un 82.6% corresponde a vulneración del derecho a la vida, integridad física y psíquica del trabajador o vulneración al respeto y protección a la vida privada y honra de la persona, por lo que las personas en este sentido sufren consecuencias provenientes de este desempeño.

Las organizaciones no están exentas de las consecuencias negativas del desempeño contra productivo. La Cámara de Comercio de Santiago (2018) en su estudio de mermas reportó pérdidas cercanas a los 400 millones de dólares, del cual un 37% corresponde a hurto interno, siendo el más alto y frecuente por las organizaciones, siendo una problemática en términos rentabilidad y continuidad operacional.

Debido a las consecuencias negativas que trae consigo la faceta “oscura” del desempeño, su disminución es un desafío relevante y beneficioso para las organizaciones, por lo cual distintos estudios han investigado variables individuales y contextuales con el fin de evitar o disminuir el desempeño contraproducente en las organizaciones, utilizando diversos marcos teóricos (Rotundo & Spector, 2010), siendo uno de ellos el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007) el cual permite reconocer aspectos individuales y ambientales que facilitan o entorpecen el logro de metas y bienestar de los trabajadores (Schaufeli & Taris, 2014).

Entre las variables que aborda el estudio se encuentra la inseguridad laboral, entendida como una preocupación o inquietud sobre perder el trabajo o un aspecto particular de este (Hartley et al., 1990; como se citó en Garrido-Vásquez et al., 2018). Su presencia se vincula negativamente no solo a la salud y bienestar de los trabajadores, sino también a la organización ya que, por ejemplo, para los trabajadores implica mayores niveles de ansiedad, estrés y dolencias físicas, mientras para la organización se asocia con mayor intención de abandono y menor compromiso organizacional, satisfacción laboral y desempeño (Cheng & Chan, 2008; De Witte, 2005).

Además, frente a fenómenos propios de la era contemporánea como la globalización, nuevas tecnologías, reestructuraciones y crisis económicas, se ha presentado un escenario inestable caracterizado por desempleo o cierres de organizaciones lo cual impacta en la seguridad que perciben las personas en su puesto de trabajo (Sverke & Hellgren, 2002). Tales consecuencias son, en su mayoría, negativas para los trabajadores quienes son los principales afectados ante la flexibilidad que las organizaciones requieren para ser competitivas y sobrevivir en el mercado laboral (Garrido-Vásquez et al., 2018).

La realidad nacional no está exenta a estos cambios. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sitúa cuarto a nuestro país frente al riesgo de automatización laboral debido al gran volumen de procesos extractivos en minería, mar y sector agrícola. Por esta razón, el organismo señala que un 32% de los trabajos corren riesgo de perderse en los próximos 10 a 20 años, mientras un 22% a sufrir profundos cambios en sus actividades (OCDE, 2019). Asimismo, estos cambios son percibidos por los trabajadores en sus organizaciones como señala la encuesta Zoom cuyos resultados señalan que un 54% de los participantes cree que la integración de tecnologías significaría despidos o reducción de plazas laborales (Bargsted & Polizzi, 2018).

Por su parte, en los antecedentes que han sido contemplados en su relación con este desempeño destacan las pertenecientes a la literatura de diseño del trabajo, como son la autonomía y apoyo social del trabajo. En específico, la autonomía ha mostrado mejorar los efectos motivacionales de las características laborales, de modo que produciría efectos más favorables en las actitudes y el rendimiento de los trabajadores (Hackman & Oldham, 1976). Por su parte, el apoyo social del trabajo, a diferencia de la autonomía, ha recibido menor atención con el paso de los años dentro del ámbito organizacional, sin embargo, su rol ha vuelto a cobrar importancia al amortiguar el efecto de condiciones desfavorables en el lugar de trabajo (Morgeson & Humphrey, 2008).

De esta forma, intervenciones en la autonomía y en el apoyo social del trabajo buscan contribuir en la creación de puestos que enriquezcan el componente humano de las personas, influyendo así en las acciones y experiencias de todo tipo de trabajo, ocupación y organización (Grant et al., 2011; Parker et al., 2017).

Otra variable presente en el estudio, y vinculada con el desempeño contraproducente, es el *work engagement*, el cual es un estado mental positivo, satisfactorio y vinculado al trabajo (Schaufeli et al., 2002). Entre los principales efectos del *work engagement* está la postura activa que el trabajador adopta hacia su puesto y organización, es decir, aquellos que se encuentren en este estado estarán más comprometidos y satisfechos con su trabajo, exhibirán mejor desempeño de tarea y mostrarán menor intención en abandonar su organización, a su vez que exhiben menor desempeño contraproducente (Chhetri, 2017; Salanova et al., 2005). El *work engagement* es una variable que se ha vinculado tanto con las demandas como también con los recursos, así también con el desempeño extra-rol -esto es, cívico y contraproducente. (Sulea et al., 2012). Desde la perspectiva de los recursos, las características del trabajo ayudan a definir lo que

se considera positivo e interesante en el trabajo de las personas, por ello los recursos se vinculan positivamente con el *engagement* dada su influencia en impactar positivamente la experiencia de sentirse comprometido con el trabajo (Gersick et al., 2000). Por otro lado, la inseguridad laboral impacta negativamente en la experiencia de trabajo de las personas, al requerir un esfuerzo emocional y mental, disminuyendo el bienestar de las personas, siendo menos probable que se sientan comprometidos con su trabajo y sean menos productivos (Chen et al., 2011). Al presentar estos antecedentes, el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (2007) postula al *work engagement* como una variable que media entre las relaciones de los recursos y demandas del trabajo, principalmente por la promoción o disminución de resultados positivos en las organizaciones; entre los principales resultados positivos que se han investigado son aquellos derivados del desempeño contextual, siendo esta la esfera positiva de los desempeños extra-rol, más poco se conoce cómo distintos antecedentes afectan al desempeño contraproducente organizacional cuando se ve mediado por el *work engagement*.

Considerando las variables señaladas, y utilizando el modelo Demandas y Recursos del Trabajo de Bakker y Demerouti (2007) se plantea en la presente investigación como principales antecedentes del desempeño contraproducente organizacional la autonomía y el apoyo social del trabajo, la inseguridad laboral y el *work engagement*. Para lograr establecer estas relaciones se propone a las características de diseño como recursos del trabajo, aspectos que fomentan el logro de metas y bienestar de los trabajadores; la inseguridad laboral como una demanda del trabajo al ser un estresor laboral que significa un costo físico y/o psicológico para los trabajadores, mientras el *work engagement* será presentado como una variable mediadora entre recursos, demandas y desempeño contraproducente, entendiendo al *work engagement* como un proceso motivacional,

relacionado positivamente con los recursos pero negativamente con demandas del trabajo, de acuerdo con el modelo.

Con estos antecedentes expuestos surge así la pregunta que guía esta investigación “¿Cuál es la relación entre recursos del trabajo (autonomía y apoyo social del trabajo), demanda del trabajo (inseguridad laboral) y *work engagement* con el desempeño contraproducente organizacional?”.

Para dar una respuesta a esta pregunta es que se planteó como objetivo general de investigación determinar la relación entre recursos del trabajo (autonomía y apoyo social del trabajo), demanda del trabajo (inseguridad laboral), *work engagement* y la dimensión organizacional del desempeño contraproducente.

En los siguientes apartados se presenta con mayor detalle las variables antecedentes, autonomía, apoyo social del trabajo e inseguridad laboral, mencionadas previamente; la variable resultante, desempeño contraproducente organizacional; y la variable interviniente, el *work engagement*. Luego, se expondrán las relaciones empíricas entre cada una de ellas, se plantean las hipótesis y objetivos, y el marco metodológico que tomó la investigación, que incluye participantes, instrumentos, procedimiento de recolección de datos y consideraciones éticas. Posteriormente, se exponen los resultados en base a los análisis establecidos, para luego discutir los hallazgos desde una perspectiva teórica a la luz del marco teórico elaborado. Finalmente, se señalan las limitaciones que tuvo el estudio, así también lineamientos futuros e implicancias prácticas.

Primera parte: Marco teórico

A continuación, se presenta una revisión bibliográfica enfocada en las variables a investigar concernientes a esta investigación, es decir, características de diseño del trabajo que se abordarán (autonomía y apoyo social del trabajo), inseguridad laboral, *work engagement* y desempeño contraproducente.

Diseño del trabajo

El diseño del trabajo ha sido definido como contenido y estructura del trabajo que el ocupante realiza (Morgeson & Humphrey, 2008). Esta definición contempla algunos aspectos de lo que el diseño del trabajo fue en sus orígenes, sin embargo, en la actualidad el diseño del trabajo contempla otros aspectos que los mismos autores captan y definen:

“Estudio, creación y modificación de la composición, contenido, estructura y ambiente en el cual se representan los trabajos y roles. Como tal, se refiere a quién está haciendo el trabajo, qué se hace en el trabajo, la interrelación de diferentes elementos del trabajo, la interacción del trabajo y la representación de roles con la tarea más amplia, el contexto social, físico y organizacional” (Morgeson & Humphrey, 2008, p. 47).

A diferencia de la primera definición, esta última permite incluir roles emergentes y dinámicos del trabajo, no enfatizando en descripciones de trabajo estáticas compuesta solo por tareas fijas y asignadas desde arriba, a la vez que contempla nuevos aspectos que escapan de la tarea, considerando el contexto social y contextual en que el trabajo es realizado (Morgeson & Humphrey, 2006; Grant et al., 2011).

Desde sus orígenes, el diseño del trabajo se concibe desde la división y organización del trabajo mismo (Grant et al., 2011; Oldham & Fried, 2016; Parker et al., 2017). Por esta razón, como ha sido concebido teóricamente el diseño del trabajo está asociado a la naturaleza de las organizaciones, reflejando el momento histórico, social y político de cada

época (Ramírez-Vielma, 2013). Así, en la historia de esta literatura, uno de los esfuerzos de mayor impacto e influencia para los trabajadores y organizaciones se le otorga al Modelo de Características del Puesto de Trabajo, de Hackman y Oldham (1976). Los autores proponen que las características intrínsecas del trabajo, llamadas características fundamentales del puesto (autonomía, retroalimentación del trabajo, y significación, identidad y variedad de tarea) afectan la motivación del trabajador. Estas características conducen a tres estados psicológicos críticos que guían a determinados resultados personales y laborales, los cuales se ven moderados por factores personales del trabajador. El modelo responde a la presencia de ciertos atributos del trabajo, es decir, su presencia aumenta la probabilidad de que los individuos encuentren su trabajo significativo, experimenten responsabilidad y posean un conocimiento confiable de los resultados de su trabajo. Las personas que posean estas características estarán dispuestas internamente para realizar dichos trabajos, lo que con el tiempo les dará mayor satisfacción y resultados laborales de mejor calidad (Oldham & Hackman, 2010).

El Modelo de Características del Puesto sentó las bases para posteriores avances en la literatura del diseño del trabajo al poner de relieve como los procesos motivacionales en el trabajo poseen un efecto en los resultados de las organizaciones, en especial por la presencia de las cinco características fundamentales del puesto (Morgeson & Humphrey, 2006, 2008). Sin embargo, tras el éxito de este modelo se pensó que no habría más hallazgos significativos en la literatura de diseño del trabajo, llevando a autores a aseverar que todo se había descubierto en el campo (Morgeson & Humphrey, 2008).

No obstante, desde inicios del siglo XXI distintos autores mostraron su preocupación y crítica hacia el Modelo de Características del Puesto por la ausencia de aspectos sociales y contextuales en la configuración de puestos de trabajo, que frente a los

cambios que inevitablemente experimenta el trabajo mismo surgen nuevas problemáticas que demanda formas flexibles de diseñar el trabajo (Grant & Parker, 2009; Parker et al., 2001).

Es en esta crítica donde se observa un resurgir de la literatura de diseño del trabajo, agregando a la propuesta de Hackman y Oldham aspectos sociales y contextuales, como también nuevos mecanismos que influyen en resultados organizacionales (por ejemplo, Grant et al., 2011; Humphrey et al., 2007; Morgeson et al., 2012; Parker et al., 2001).

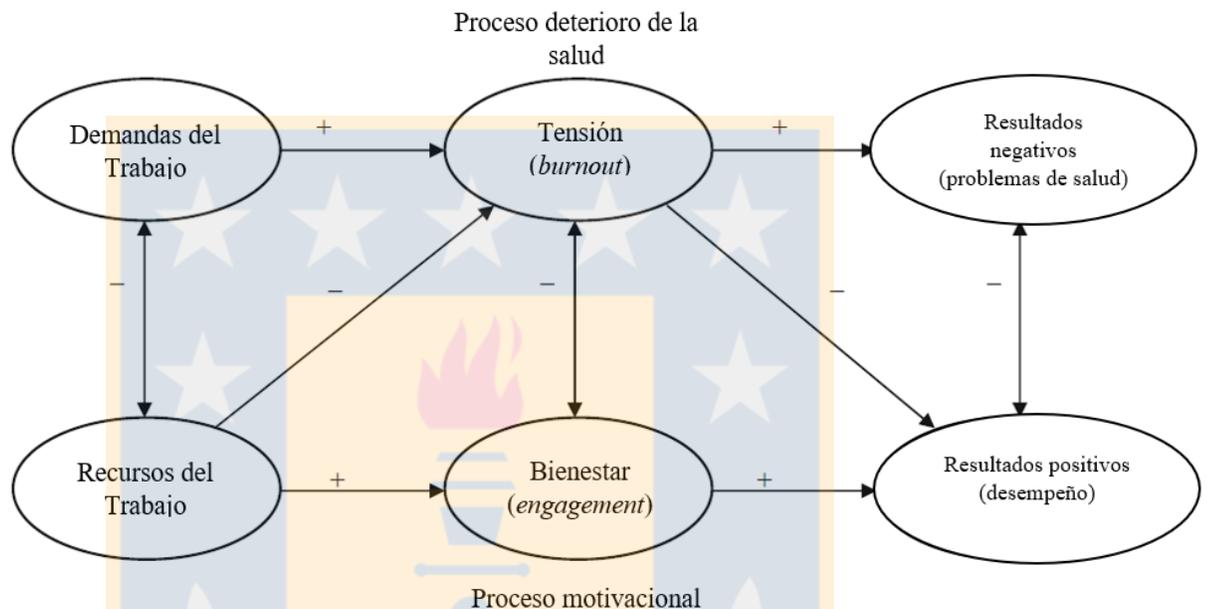
Dentro de estas nuevas conceptualizaciones destaca particularmente el modelo Demandas y Recursos del Trabajo de Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli (2001).

El modelo Demandas y Recursos del Trabajo propone que la salud y bienestar de los trabajadores se debe a un balance entre características positivas (recursos) y negativas (demandas) del trabajo. Ambas, demandas y recursos, corresponde a aspectos físicos, psicológicos y sociales/organizacionales del trabajo. Las demandas requieren un esfuerzo sostenido y representa un costo para el trabajador, generando posibles problemas en su salud, más no necesariamente negativas, pero si se tornarán en estresores del trabajo cuando excede las capacidades del trabajador. Por su parte, los recursos del trabajo satisfacen necesidades humanas básicas o facilitan el logro de metas laborales, atenuando las demandas del trabajo y/o estimulando el crecimiento y desarrollo del individuo (Bakker & Demerouti, 2007).

Al enfrentarse continuamente con las demandas laborales, los trabajadores pueden agotarse emocionalmente al ubicar toda su energía en el trabajo, causando *burnout*. Los recursos laborales también pueden tener una relación con el *burnout*, pero son cruciales para el desarrollo del vigor y la dedicación, componentes principales del *work engagement*. A su vez, el modelo supone que demandas y recursos interactúan de modo que altos

recursos atenúa la relación entre demandas y *burnout*, mientras las demandas del trabajo fortalecen la asociación entre los recursos laborales y *work engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004).

Figura 1. Modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Schaufeli & Taris, 2014).



Fuente: Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In *Bridging Occupational, Organizational and Public Health* (pp. 43-68). Springer, Dordrecht. doi: [10.1007/978-94-007-5640-3_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4)

Demerouti y colaboradores contemplaron como principal resultado de este proceso el *burnout* debido a la interacción entre demandas y recursos del trabajo, mas en la actualidad el modelo ha sido ampliado al agregar el proceso motivacional del *work engagement* como principal mecanismo, junto al *burnout*, en que demandas y recursos se relacionan con una serie de resultados organizacionales y de bienestar, como satisfacción laboral, compromiso organizacional, desempeño intra-rol y también extra-rol (Bakker &

Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Taris, 2014; van den Broeck & Parker, 2017).

Sumado a lo anterior, el modelo demandas y recursos laborales señala que no necesariamente los recursos deben lidiar con demandas, más bien, ambas son igualmente importantes por sí mismas. A su vez, las demandas del trabajo no necesariamente son estresores laborales, pero si lo serán a medida que estas sean sostenidas y no permita a los trabajadores recuperarse efectivamente de estas (Bakker & Demerouti, 2007).

Desde su aparición, el Modelo Demandas y Recursos del Trabajo ha ganado mucha popularidad por lo genérico que es su propuesta al reconocer que cualquier demanda o recurso tendrá un efecto en la salud y bienestar de los trabajadores, abarcando potencialmente todas las características de entornos laborales (Schaufeli & Taris, 2014). Es decir, esta propuesta no propone nuevas construcciones teóricas; más bien, representa un marco conceptual que se puede aplicar en todos los entornos u ocupaciones para identificar características del trabajo potencialmente dañinas y factores protectores que pueden ser usados para promover el bienestar de los empleados (Balducci et al., 2011).

A pesar de que este modelo ha sido empleado en distintos contextos, aun no es claro si una falta de recursos laborales puede llevar directamente a resultados negativos (Norsilian et al., 2014), por lo cual el modelo tiende a centrarse en aumentar el rol de los recursos para mitigar el efecto de las demandas (Balducci et al., 2011; Xanthopoulou et al., 2007).

En concordancia con los antecedentes entregados, para efectos de la presente investigación se utilizará el modelo “Demandas y Recursos del Trabajo” (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004). Específicamente, la presente investigación se centrará en dos variables de la literatura del diseño del trabajo:

autonomía y apoyo social del trabajo, conceptualizados previamente como recursos del trabajo.

La razón para considerar ambas variables en este estudio se desprende de la importancia que tienen para trabajadores y organizaciones (Humphrey et al., 2007). Por un lado, está la autonomía, que es “la más estudiada y generalmente la más influyente” (Morgeson y Humphrey, 2008, p. 51). Relaciones y efectos de la autonomía con distintos resultados organizacionales está bien documentada en la literatura científica, demostrando ser un antecedente importante para trabajadores en su salud y bienestar, mientras para la organización en aspectos asociado a distintas facetas del desempeño, como de tarea o contextual (para más detalle ver Humphrey et al., 2007; Morgeson & Humphrey, 2006, 2008; Morgeson et al., 2012; Nahrgang et al., 2010).

A diferencia de la autonomía, el apoyo social del trabajo ha recibido menor atención. Importantes autores como Oldham y Hackman (2010) han llamado a conocer y profundizar el conocimiento de los aspectos sociales del trabajo al puntualizar que “las relaciones fluidas entre las personas y sus diversas actividades laborales son las que más necesitan investigación empírica y atención conceptual” (p. 476).

El apoyo social del trabajo destaca por “asumir una forma especial para ciertas formas de trabajo” (Parker et al., 2001, p. 443). En efecto, el aspecto relacional del trabajo es de suma importancia para las personas ya que, por ejemplo, entrega la oportunidad de establecer una diferencia prosocial desde su rol y hacer de su trabajo más significativo (Grant, 2007).

A continuación, se presentan ambas variables de acuerdo con la literatura científica existente, perteneciente al diseño del trabajo.

Autonomía

La autonomía es la “libertad que un individuo tiene para llevar a cabo el trabajo” (Humphrey et al., 2007, p. 1333). Johari, Yean-Tan y Tjik-Zulkarnain (2018) definen autonomía del trabajo como “medida en que el trabajo puede proporcionar una gran libertad, independencia y discreción al individuo en la programación del trabajo y determinar los procedimientos que se utilizarán en implementarlos” (p. 6).

Morgeson y Humphrey (2006), en concordancia con lo señalado por Johari y colaboradores, destacan a la autonomía como una variable multifacética que incluye diferentes elementos. Según Fernández-Ríos y colaboradores (2017), en su adaptación al español del instrumento *Work Design Questionnaire* (WDQ), estos elementos son autonomía en la planificación del trabajo, en el método de trabajo y en la toma de decisiones.

Respecto a los efectos que la autonomía tiene en personas y organizaciones, uno de los metaanálisis más recientes a la fecha (Humphrey et al., 2007) posiciona esta variable como una característica clave en el entorno de trabajo. Los resultados del estudio destacan las distintas relaciones que la autonomía establece tanto con el desempeño objetivo como subjetivo. Además, se ha evidenciado que mejora algunos resultados de bienestar al disminuir ansiedad, estrés y agotamiento, así como resultados cognitivos como ambigüedad y conflicto de rol.

Finalmente, la autonomía ha sido considerada como un recurso del trabajo desde el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (por ejemplo, Bakker & Demerouti, 2007; Balducci et al., 2011; Demerouti et al., 2004; Nahrgang et al., 2010; Xanthopoulou et al., 2007). Entre los estudios que ocupan este modelo se señala, por ejemplo, que las demandas del trabajo influyen en el *burnout* cuando hay baja presencia de recursos, estando la

autonomía y apoyo social en este último grupo (Bakker et al., 2005). Desde esta misma perspectiva, Xanthopoulou y colaboradores (2007) señalan importantes hallazgos en que la autonomía se relaciona de manera positiva y significativa con variables como apoyo social, autoeficacia y *work engagement*, entre otras.

Apoyo social del trabajo

El apoyo social del trabajo se define como la provisión de ayuda emocional o instrumental de un compañero o supervisor (Parker, 2014). Morgeson y Humphrey (2006) complementa la definición de Parker, al definirla como “grado en que el trabajo entrega oportunidades de asistencia y ayuda de otros” (p. 1324). Destacar que no existe una fuente de apoyo determinada de acuerdo con la definición de Morgeson y Humphrey (2006), no obstante, la definición de Parker (2014) permite identificar que son colegas y supervisores quienes conforman esta fuente de ayuda. Así, para el presente seminario se remitirá a fuentes de apoyo dada por supervisores o colegas en el lugar de trabajo, sin importar la naturaleza de ayuda recibida por quien solicite la asistencia.

Como ha sido señalado, el apoyo social se le ha etiquetado como amortiguador frente a resultados negativos del trabajo (Karasek et al., 1998). La razón de esto se debe a que esta variable es especialmente adecuada para administrar algunas ventajas y desventajas del trabajo que resultan del aumento del nivel de tarea (Karasek & Theorell, 1990, como se citó en Humphrey et al., 2007).

Estudios en metaanálisis de la variable señalan que está fuertemente relacionada con el compromiso organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, se vincula con la percepción que el trabajador tiene de su rol, siendo a su vez influyente en la intención de rotación que el trabajador pueda presentar. Igualmente se encontró que el apoyo social tiene

una relación positiva con el *engagement*, evitando que trabajadores se sientan ansiosos, estresados o sufran de *burnout* (Humphrey et al., 2007; Nahrgang et al., 2010).

También se ha encontrado que el apoyo social fomenta comportamientos prosociales en el lugar de trabajo (Andrei & Parker, 2015; Grant, 2007). Por ejemplo, Parker y colaboradores (2013) en una intervención en el contexto de salud, brindaron apoyo a médicos de hospitales por medio de la asistencia de una enfermera para sus labores. El resultado de su estudio señala que los participantes, al disponer de este apoyo, disminuyó su nivel de estrés y aumentó su nivel de atención y desarrollo proactivo de los médicos.

Desde el modelo propuesto en la presente investigación, el apoyo social es considerado uno de los recursos más importantes al ser “la variable situacional más conocida que se ha propuesto como un posible amortiguador contra el estrés laboral” (Bakker et al., 2004, p. 89). Su importancia radica en ser un facilitador de procesos como el *engagement*, y disminuir el *burnout* en los trabajadores, fomentando así su bienestar (Balducci et al., 2011; Xanthopoulou et al., 2007). En efecto, en una muestra cercana a los 1000 trabajadores de una institución educacional, Bakker y colaboradores (2005) hallaron que las demandas del trabajo solo influían en el *burnout* si los trabajadores poseían pocos recursos del trabajo, siendo la autonomía y el apoyo social uno de estos, vale decir, la presencia de esta variable disminuye los efectos negativos del trabajo.

Inseguridad laboral

El entorno de trabajo ha cambiado en distintas formas. Globalización, crisis económicas, demandas flexibles, reestructuraciones, entre otras han obligado a las organizaciones a adaptarse y tomar decisiones importantes sobre su rentabilidad y futuro de sus trabajadores. Entre ellas, reducción de personal y contrataciones temporales son las prácticas más recurrentes en las organizaciones; aumentando de esta manera la inseguridad

laboral, cuyas consecuencias suelen ser negativas para los trabajadores (De Witte et al., 2015; Garrido-Vásquez et al., 2018; Shoss, 2018; Sverke et al., 2002).

La inseguridad laboral, entendida como aumento de preocupación o inquietud sobre perder el trabajo o un aspecto particular de este (Hartley et al., 1991; como se citó en Garrido-Vásquez et al., 2018), se considera uno de los estresores laborales más importantes por su efecto en sentimientos, actitudes y comportamientos en el lugar de trabajo (Klandermans et al., 1991; como se citó en Keim et al., 2014).

El concepto de inseguridad laboral surge en los años 60 y 70 a partir de seguridad laboral, la cual era considerada un motivador o recurso en los inventarios de clima organizacional del trabajo (Martínez et al., 2010). Con esta premisa, Greenhalgh y Rosenblatt (1984) problematizan sobre la inseguridad laboral, definiéndola como “impotencia percibida para mantener la continuidad deseada en una situación laboral amenazada” (p. 438).

Desde el trabajo seminal de Greenhalgh y Rosenblatt, un importante cuerpo de investigación concuerda que esta variable es un fenómeno subjetivo e involuntario que implica incertidumbre sobre la continuidad del trabajo (De Witte, 1999; De Witte et al., 2015; Sverke & Hellgren, 2002; Sverke et al., 2006). No obstante, poco consenso existe sobre la dimensionalidad del constructo, polarizando la investigación en el área de acuerdo con la dimensión (inseguridad cognitiva vs afectiva / cuantitativa vs cualitativa) (Lee et al., 2018; Sverke & Hellgren, 2002).

La inseguridad laboral cognitiva alude a la probabilidad de perder el trabajo, estableciéndose probabilidades de un eventual despido, mientras la afectiva se vincula a la experiencia emocional ante la posibilidad de pérdida de trabajo, reconociéndose emociones como el miedo o preocupaciones (Borg & Elizur, 1992; De Witte et al., 2015). Por su parte,

la inseguridad laboral cuantitativa refiere a la preocupación de retener o perder el empleo como tal, mientras la cualitativa a la incertidumbre de mantener aspectos valiosos del trabajo (Hellgren et al., 1999; Shoss, 2017; Sverke & Hellgren, 2002).

Entre los factores que inciden en la inseguridad laboral, se encuentran variables organizacionales o individuales como, por ejemplo: políticas laborales, recesiones, situación financiera del país, eventos y características de la empresa, características demográficas y de personalidad (para más detalles ver Lee et al., 2017; Shoss, 2017).

La inseguridad laboral posee distintos efectos en los resultados que puede obtener el trabajador y las organizaciones. Sverke y colaboradores (2002) indica un efecto negativo o inverso entre inseguridad laboral con satisfacción laboral, compromiso organizacional, confianza y participación laboral. Por su parte, existe un efecto positivo o directo entre la inminente pérdida de trabajo con la intención de abandono. Estos hallazgos son congruentes con los de Cheng y Chan (2008), dado que la inseguridad laboral presentó una relación negativa con desempeño laboral, confianza, involucramiento en el trabajo y bienestar físico y psicológico.

Tales consecuencias han sido explicadas desde distintas perspectivas teóricas o modelos considerados por la literatura en el área. Dentro de estos, se encuentra la teoría Deprivación Latente de Jahoda, Autodeterminación de Ryan y Deci, Afrontamiento de Estrés de Lazarus y Folkman y Ruptura del Contrato Psicológico (para una revisión de las teorías ver De Witte et al., 2015). Entre los modelos utilizados para conocer los antecedentes, determinantes o efectos de la inseguridad laboral está el Modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007) en la cual se considera a esta variable como un estresor en el lugar de trabajo, lo cual es congruente con la conceptualización de demanda en el trabajo. Para finalizar el apartado, la presente investigación se ceñirá a la

inseguridad laboral cuantitativa como un estresor en el lugar de trabajo, dado que busca conocer mayormente la percepción subjetiva de amenaza o pérdida del trabajo, más allá de sí perderá aspectos valiosos de su trabajo.

Work engagement

Schaufeli y colaboradores (2002) define *work engagement* como “estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p. 74). Como tal, este constructo equivale a un estado cognitivo-afectivo más persistente y dominante, sin necesidad de centrarse en ningún objeto, evento, individuo o comportamiento en particular.

En su propuesta inicial, Schaufeli y colaboradores (2002) contempla tres componentes del *work engagement*: vigor, dedicación y absorción. Vigor se refiere la alta energía y capacidad de recuperación mental durante el trabajo; la dedicación es estar intensamente involucrado en las tareas laborales y experimentar un sentido asociado de importancia, entusiasmo y desafío; finalmente, la absorción alude a un estado de plena concentración en el trabajo y una absorción positiva en él (Schaufeli & Salanova, 2008).

Los orígenes del constructo surgen desde la teoría de Kahn sobre *engagement* y *disengagement* (Kahn, 1990). El autor propone que el contexto y experiencias en el trabajo configuran los procesos en que las personas estén presentes o ausentes durante sus tareas. Con esta premisa, Kahn introduce *personal engagement*, siendo estas personas conectadas tanto física como cognitiva y emocionalmente con el rol que desempeñan en su trabajo.

Aquellos trabajadores que experimenten *engagement* experimentarán un sentido de significado (recompensa por invertir en el desempeño de su rol), seguridad psicológica (sentido de confianza y seguridad laboral) y disponibilidad (poseer recursos físicos y psicológicos necesarios para realizar el trabajo) al realizar sus actividades.

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997, como se citó en Schaufeli et al., 2002) toman el concepto de *engagement* desde el campo del *burnout*. En su propuesta, los autores sitúan al *engagement-burnout* en polos opuestos de una dimensión. Ellos caracterizan *engagement* en términos de alta energía, involucramiento y eficacia o absorción, mientras el *burnout* alude extenuación, cinismo e ineficacia. Esta propuesta permitió a los autores medir ambos constructos utilizando un mismo instrumento: el Inventario de *Burnout* de Maslach; bajo puntaje equivale a un alto *engagement*, y viceversa para el *burnout*, de acuerdo con el instrumento. De esta forma, Schaufeli y colaboradores (2002) proponen que el *engagement* es un constructo diferenciado del *burnout*, entendiéndose *engagement* como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción.

Para sostener su supuesto, los autores señalan que solo dos de las tres dimensiones del *engagement* son continuos opuestos del *burnout*, más una baja eficacia y absorción difiere de él. (Schaufeli & Bakker, 2001, como se citó en Schaufeli et al., 2002). Al elaborar la escala de *engagement*, los resultados concluyen que son constructos distintos pues los análisis efectuados datan de dos factores, no uno, puesto que desde un punto de vista teórico “no sentir *burnout* no significa necesariamente que uno sienta *work engagement*, y no sentir *work engagement* no necesariamente significa que esté *burnout*” (Schaufeli & Salanova, 2011, p. 41).

En la actualidad, la conceptualización de Kahn es importante para lo que se entiende por *engagement*, pues no solo es vinculado al trabajo, también ha sido asociado a contextos distintos como el educacional. En esta investigación, se adoptará el *work engagement* vinculado al área organizacional. Desde esta mirada, este constructo permite adoptar una

mirada inclusiva del trabajador con su *engagement* y el efecto que este tendrá en variables como desempeño laboral (Rich et al., 2010).

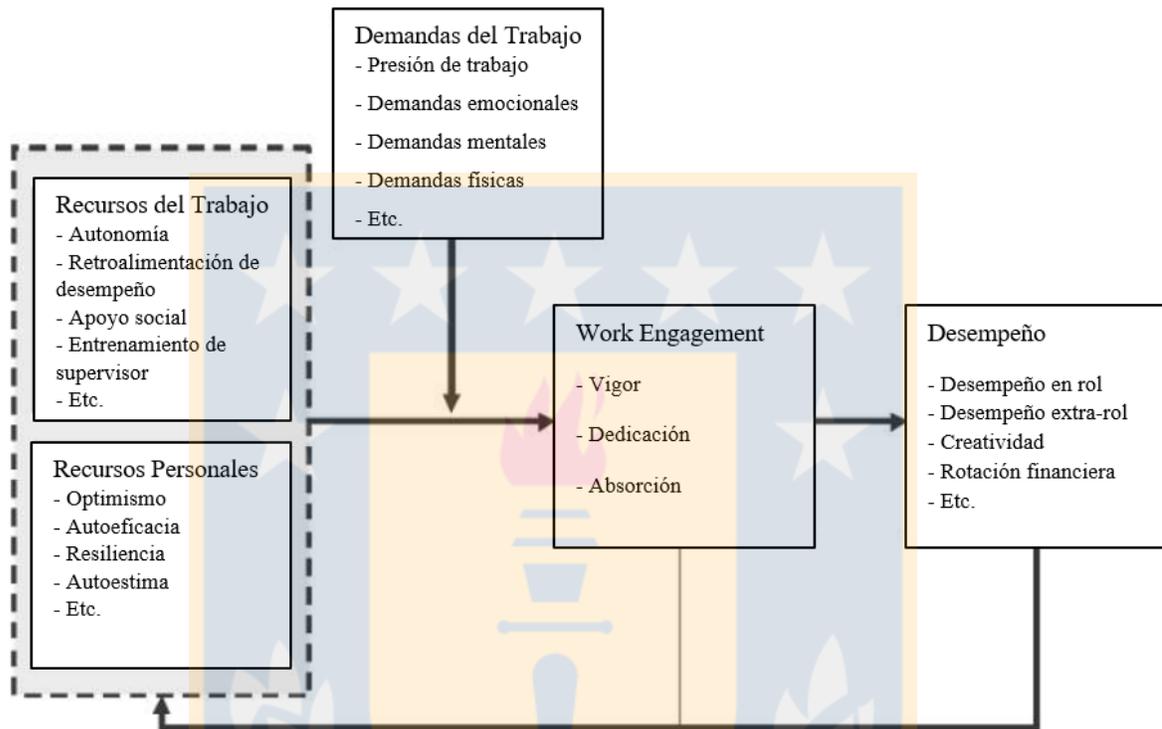
Dado el rol activo que implica el concepto, se ha intentado promover e integrar en los lugares de trabajo. En este sentido, el *work engagement* ha sido contemplado principalmente en el modelo Demandas y Recursos Laborales del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Bakker, 2004). En la propuesta de Bakker y Demerouti (2007) el *work engagement* asume que recursos del trabajo y personales, por si mismos o en conjunto, predicen el *work engagement* debido a su potencial motivador del trabajo. Además, los recursos laborales y personales tienen un impacto positivo particularmente en el *work engagement* cuando las demandas laborales son altas. El *work engagement*, a su vez, tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, sea por la combinación de recursos laborales y personales, o independientemente cada uno.

Por último, acerca del modelo, se señala que mayor cantidad de recursos disponga el trabajador, mayor será la posibilidad de que esté bajo el estado del *work engagement*. Algunos ejemplos de recursos son mencionados con frecuencia aspectos del diseño del trabajo tales como variedad de tarea, apoyo social, autonomía, retroalimentación, entre otras (Bakker & Demerouti, 2007; 2008; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Salanova, 2011).

Respecto a los beneficios que este estado posee en los trabajadores, esta se puede agrupar en cuatro categorías: (1) emociones positivas (2) mejor salud (3) crean sus propios recursos laborales y personales, y (4) contagian su *work engagement* hacia otros trabajadores, logrando así mejores resultados para la organización como, por ejemplo, exhibir mejor desempeño (Bakker & Demerouti, 2008). Un estudio sobre la efectividad de intervenciones en *work engagement* señala el efecto positivo que tiene en las personas al

aumentar los recursos del entorno laboral junto a su bienestar en variedad de países, entornos, industrias y distintos participantes (Knight et al., 2016).

Figura 2. Modelo de Work Engagement de Bakker & Demerouti (2008).



Fuente: Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi:

[10.1108/13620430810870476](https://doi.org/10.1108/13620430810870476)

Desempeño laboral

El desempeño laboral se entiende como el valor total esperado por la organización a partir de episodios discretos de comportamientos que un individuo realiza durante un período de tiempo estándar (Motowidlo & Kell, 2012). Esta definición permite distinguir comportamiento, desempeño y resultado, siendo el primero lo que la persona hace, el desempeño el valor organizacional esperado de los trabajadores, mientras los resultados son

estados o condiciones de personas o cosas que cambian y que contribuyen o restan valor a la efectividad organizacional (Motowidlo & Kell, 2012).

A fin de esclarecer, en el presente trabajo se hará alusión indistinta entre comportamiento y desempeño. La razón de esto se debe a que, dado que el desempeño corresponde a un conjunto de comportamientos, es plausible señalarlo como comportamiento.

El desempeño laboral posee cinco características: a) dinámico, al no ser constante en el tiempo; b) multidimensional, pues existen diversas manifestaciones; c) conductual, compuesta de comportamientos y actividades para el logro de metas organizacionales; d) episódico, pues los trabajadores adoptan varios comportamientos que no ayudan ni impiden que la organización logre sus objetivos, sin tener efecto en su desempeño; y finalmente e) evaluativo, ya que consiste en estos comportamientos pueden ser positivos o negativos para la organización o individuo (Carlos & Rodríguez, 2015; Motowidlo & Borman, 1997).

Por otra parte, en cuanto a las dimensiones que forman el desempeño laboral, inicialmente Campbell (1990) plantea la existencia de ocho factores, los cuales eran suficiente para describir la variable latente principal del desempeño en todos los puestos. Actualmente, el desempeño laboral puede entenderse a partir tres dimensiones generales: desempeño de tarea, contextual y contraproducente (Motowidlo & Kell, 2012). A continuación, se presentará una revisión de este último, el desempeño contraproducente organizacional, variable resultante del presente proyecto de investigación.

Desempeño contraproducente

En su nivel más amplio, el desempeño contraproducente se refiere a cualquier comportamiento intencional por parte de un miembro de la organización contrario a sus intereses legítimos (Sackett & DeVore, 2001). Esta definición contempla tres aspectos

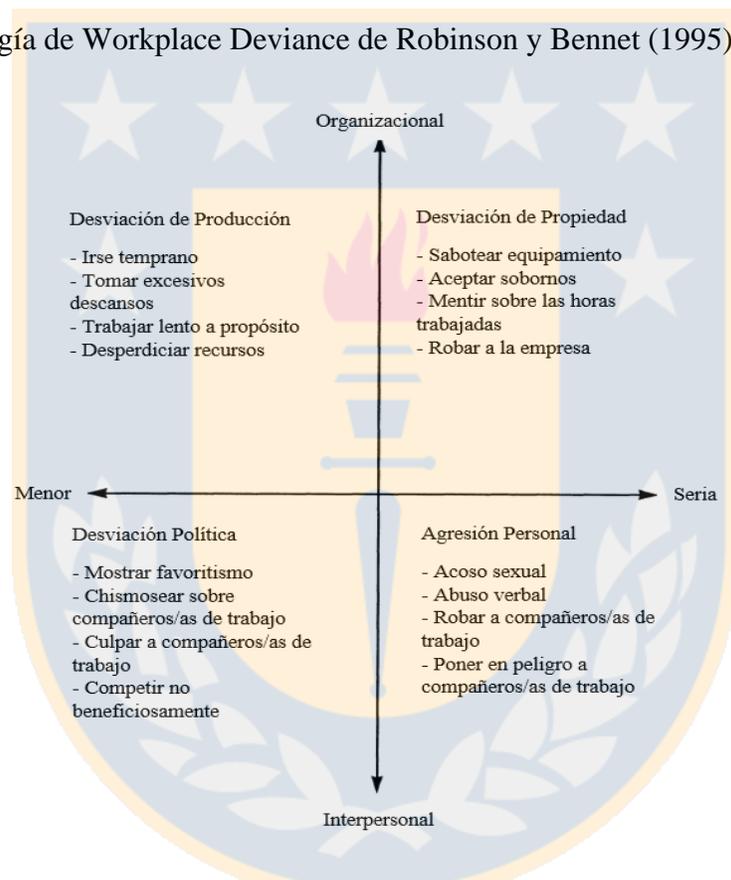
esenciales vinculados a este desempeño. Primero, hablar de desempeño contraproducente no necesariamente implica hablar de resultados negativos. Segundo, la definición adopta una perspectiva organizacional, es decir, si la organización considera que el desempeño atenta contra sus objetivos organizacionales será contraproducente; en este sentido, se habla que contraproducente para una organización no necesariamente lo será para otra, pues cada una de ellas se rige, por ejemplo, por un sistema de valores o de religión. Por último, al referirse por “intencionado”, los autores aluden a “voluntad” o “determinación”, por lo tanto, aquellos actos que vayan en detrimento de la organización por accidente o falta de habilidad no catalogan en este desempeño.

En sus orígenes la concepción del constructo se remitió a comportamientos aislados con antecedentes particulares para cada uno de ellos (ver Lau, Au & Ho, 2003). Los primeros esfuerzos por conceptualizar este constructo como un todo corresponden a Hollinger y Clark (1986) quienes proponen que estos comportamientos se pueden categorizar en desviación de propiedad y de producción. El primero implica mal uso de los activos del empleador, por ejemplo, robo o daños a la propiedad, mientras el segundo alude a violación de normas sobre cómo realizar el trabajo (ausencia, tardanzas, descansos largos) y comportamientos que restan valor a la producción cuando se está en el trabajo (uso de drogas y alcohol, trabajo lento o descuido de manera intencional).

Al notar la ausencia de comportamientos interpersonales, Robinson y Bennett (1995), elaboraron su propia categorización concibiendo la dimensión interpersonal e integrando la propuesta de desviación en la organización (*workplace deviance*). En su trabajo, las autoras crearon cuatro cuadrantes para identificar el desempeño contraproducente: dos cuadrantes permiten identificar el objetivo de estos comportamientos (organización-interpersonal), mientras los dos restantes representan la gravedad de estos

actos (leve-grave). Así, el resultado de los cuatro cuadrantes origina la desviación de propiedad (organizacional - grave), desviación de producción (organizacional - menor), agresión personal (interpersonal - grave, incluidos comportamientos como acoso y robo de compañeros de trabajo), y desviación política (interpersonal - menor, incluidos comportamientos como favoritismo, chismes y culpar a otros por los errores de uno).

Figura 3. Tipología de Workplace Deviance de Robinson y Bennet (1995).



Fuente: Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). *A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study*. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572. doi:[10.5465/256693](https://doi.org/10.5465/256693)

En años posteriores, Sackett y DeVore (2001) fueron los primeros en argumentar por un modelo factorial acerca el desempeño contraproducente, el cual persiste en la

actualidad e investigaciones respaldan su propuesta, es decir, el desempeño contraproducente posee un factor general, con factores más específicos a su base, los cuales están representados por la desviación organizacional y la desviación interpersonal (Gruys & Sackett, 2003; Marcus, Taylor, Hastings, Sturm, & Weigelt, 2016).

Actualmente el constructo “desempeño contraproducente” aún representa un amplio abanico de comportamientos que comprende desde situaciones específicas como represalia, agresión e incivilidad (Ones & Dilchert, 2013), a manifestaciones generales reconocida desde los orígenes por esta literatura como lo es robo, sabotaje, violencia, uso de alcohol y drogas, entre otros (Bennett & Robinson, 2000).

Además, frente a los cambios en la naturaleza del trabajo por la incorporación de nuevas tecnologías, el desempeño contraproducente ha adquirido nuevas formas. Un ejemplo se deriva del *workplace cyberbullying* (Keskin et al., 2016) concepto que no hubiera sido contemplado en definiciones clásicas, pues la tecnología de la época no lo hubieran permitido. Por fortuna, las manifestaciones que ha adoptado el desempeño contraproducente se encuentran documentadas en la literatura científica, lo que permite ver la naturaleza cambiante del trabajo con el pasar de los años (para más detalles véase Ho, 2012; Klotz & Buckley, 2013).

A pesar de la diversidad de comportamientos que contempla este desempeño, estos convergen en cuatro puntos, “(1) contraproducentes, ya que restan valor a los comportamientos productivos en el trabajo, (2) disruptivos, ya que interrumpen las actividades relacionadas con el trabajo, (3) antisociales, ya que violan las normas sociales, y (4) desviados, ya que divergen de los comportamientos organizacionalmente deseados” (Ones & Viswesvaran, 2003, p. 211)

Entre las características que se le atribuye al desempeño contraproducente en la actualidad está su multidimensionalidad y jerarquía (Bennett & Robinson, 2000; Gruys & Sackett, 2003; Marcus et al., 2016; Omar et al., 2012; Ones & Dilchert, 2013; Sackett, 2002; Robinson & Bennett, 1995; Rotundo & Sackett, 2002; Rotundo & Spector, 2010; Sackett & DeVore, 2001). La primera característica se basa en la distinción que puede adoptar el objetivo de estos comportamientos, vale decir, organización o individuo, la cual ha sido corroborada por estudios en metaanálisis, siendo ambas dimensiones altamente correlacionadas (Berry et al., 2007). La segunda característica corresponde a que este desempeño difiere de acuerdo con la gravedad del comportamiento exhibido, vale decir, pueden ser leves o graves, según corresponda (Gruys & Sackett, 2003).

Respecto de las variables antecedentes vinculadas con este tipo de desempeño se encuentran emociones, rasgos de personalidad, justicia organizacional, satisfacción laboral, estrés percibido, hábitos, monitoreo, entre otras (Dalal, 2005; Lau et al., 2003; Omar et al., 2012; Rotundo & Spector, 2010; Sackett & DeVore, 2001), surgiendo modelos y propuestas teóricas para conocer sus antecedentes y explicar tales comportamientos como por ejemplo el modelo estrés-emoción de Spector y Fox (2005) o la categorización de Marcus y Schuler (2004) sobre antecedentes del desempeño contraproducente (para más detalles ver Fox et al., 2001; Miles et al., 2002; Morgeson et al., 2012).

A pesar de conocer antecedentes y mecanismos por el cual este desempeño sucede en las organizaciones, estos resultados pueden variar de acuerdo con la cultura del país de estudio. Por ejemplo, Taras y colaboradores (2010) demostraron que la cultura influye variables organizacionales, siendo una de ellas el desempeño. Dado que los estudios se enfocan principalmente en muestras norteamericanas, esto permite cuestionar si los resultados encontrados serán similares a otros contextos y culturas distintas. Dos estudios

documentan la importancia de la cultura sobre el desempeño contraproducente en que, si bien este elemento no influye en la valoración de estos comportamientos, el debate sobre estos tópicos dista de darse por cerrado. (Coyne et al., 2012; Rotundo & Xie, 2008)

Para finalizar, la presente tesis utiliza la dimensión organizacional de acuerdo con la tipología de Robinson y Bennett (1995), siendo esta reconocida por su impacto en la literatura científica por su adopción en múltiples investigaciones del área (Ones & Dilchert, 2013; Rotundo & Spector, 2010; Sackett & DeVore, 2001).

Recursos (autonomía y apoyo social del trabajo) y demanda del trabajo (inseguridad laboral) y su relación con *work engagement* y desempeño contraproducente.

En esta sección se aborda la relación entre las distintas variables objeto de estudio de esta investigación. De esta forma, se plantearán las hipótesis que se pretenden contrastar en el estudio.

Relación entre autonomía y apoyo social del trabajo con desempeño contraproducente.

Diversos estudios han explorado la relación de la autonomía y del apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente (por ejemplo, Brink et al., 2016; Chiu et al., 2015; Norsilian et al., 2014; Shantz et al., 2013; Smoktunowicz et al., 2015; Vardi & Weitz, 2004). Los estudios principalmente contemplan estas variables como moderadoras, más debido a la escasa literatura que existe sobre su relación como antecedente directo, cobra igualmente relevancia el plantear como estas interactúan con otras variables lo que sienta bases para proponerlas como antecedentes en este estudio.

Para la autonomía, existe discrepancia sobre su relación con esta faceta del desempeño, debido a que principalmente se plantea como una variable moderadora, es decir

depende de otras variables en su relación con el desempeño contraproducente, sumado a que los resultados sugieren que bien puede favorecer o disminuir la ocurrencia de estos comportamientos. Por ejemplo, Fox, Spector y Miles (2001) proponen a la autonomía como variable moderadora en la relación entre estresores laborales e injusticia y el desempeño contraproducente. Sus hallazgos señalan una correlación negativa significativa entre autonomía y desempeño contraproducente, no existiendo moderación por parte de la autonomía. Sin embargo, al realizar análisis *post-hoc*, encontraron que baja autonomía y percepción de injusticia llevaría a los trabajadores a participar en sabotaje, un tipo de desempeño perteneciente a la dimensión organizacional. Asimismo, una alta autonomía modera la relación entre alto conflicto interpersonal y desempeño contraproducente interpersonal, es decir, individuos con alta autonomía a su cargo tiene mayor probabilidad de cometer estos actos debido a que no tendrían temor de sufrir una contestación por parte del afectado. Esto último es concordante, según los autores, con lo señalado por Fox y Spector (1999) quienes puntualizan que la sensación de dañar a la organización sin sufrir consecuencias es un importante predictor del desempeño contraproducente.

Por su parte, el estudio de Vardi y Weitz (2004) contempla como antecedente a la autonomía en su relación con el desempeño contraproducente, siendo este último conceptualizado como “mal comportamiento organizacional” definiéndose como “actos en el lugar de trabajo que se realizan intencionalmente y constituyen una violación de las reglas relacionadas con dichos comportamientos” (p. 3). Los autores señalan que la autonomía es una oportunidad para participar en este tipo de comportamientos. Si bien la autonomía tiene efectos positivos en otras variables, para este desempeño sugieren no ser así. Sus resultados apoyan su hipótesis ya que, a mayor autonomía, mayor probabilidad hay de desempeño contraproducente en los trabajadores.

Contrario a los estudios señalados, Arkan (2016) explora las cinco características fundamentales del puesto (variedad, significación e identidad de tarea, retroalimentación y autonomía) y su relación con el desempeño contraproducente. El autor argumenta, desde el modelo de Características del Puesto, que las cinco características en conjunto motivan e influyen en la experiencia de trabajo, por lo que cuando empleadores no pueden diseñar trabajos intrínsecamente motivadores para sus trabajadores estos no solo están desmotivados, sino también muestran mayores preferencias en exhibir estos comportamientos negativos. En el estudio, las cinco características del puesto señaladas predijeron el desempeño contraproducente, es decir, aquellos trabajadores que puntuaron alto en las características de diseño son menos propensos a participar en este tipo de desempeño. Si bien Arkan (2016) ocupa las cinco características clásicas en diseño del trabajo para establecer su relación con el desempeño contraproducente, nuevos modelos contemplan aspectos sociales y físicos en el área (por ejemplo, Morgeson et al., 2012), por lo cual es plausible extrapolar la lógica empleada por este autor para el apoyo social en el trabajo.

Respecto al apoyo social, esta variable permitiría disminuir la presencia y consecuencias del desempeño contraproducente. Por ejemplo, Smoktunowicz y colaboradores (2015) en oficiales de policía encontró que un incremento en *burnout* se asocia a una mayor frecuencia de desempeño contraproducente en aquellos participantes con alto control (i.e. autonomía) y bajo apoyo social. Chiu, Yeh y Huang (2015) destacan que el apoyo social puede compensar efectos negativos ante la pérdida de recursos por situaciones estresantes en el trabajo. En este sentido, añaden que un alto apoyo social del supervisor y colegas mitiga el impacto negativo de estresores laborales en su relación con el desempeño contraproducente.

Desde el Modelo de Demandas y Recursos del Trabajo, tanto autonomía como apoyo social del trabajo son recursos muy valorados por los trabajadores desde la perspectiva del diseño del trabajo, encontrándose sus efectos positivos para las personas y organizaciones en estudios de metaanálisis (Morgeson & Humphrey, 2008). Como los recursos promueven el bienestar de las personas llevándolos a una mejor salud y resultados organizacionales, su presencia disminuye este desempeño negativo. Si bien los recursos del trabajo no tienen una relación directa hacia resultados negativos de acuerdo con el modelo, los resultados de Balducci y colaboradores (2011) señalan que tanto autonomía como apoyo social del trabajo se relacionan negativamente con abuso/hostilidad en los lugares de trabajo, perteneciendo esta variable a la dimensión interpersonal del desempeño contraproducente. Por su parte, Gruys y Sackett (2003) señalan que la probabilidad que el individuo participe en otras formas de desempeño es más probable, por lo cual es posible que, al participar en esta dimensión, el trabajador igualmente participe en la dimensión organizacional.

En concordancia con lo señalado se desprenden las siguientes hipótesis:

H1a: Existe una relación negativa entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional.

H1b: Existe una relación negativa entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional.

Relación entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente

La inseguridad laboral se considera una demanda del trabajo al situar al trabajador en un estado de tensión. En particular, la percepción de pérdida de trabajo facilita que los trabajadores experimenten temor o miedo, tornándolos propensos a comportamientos agresivos y dañinos (Cheng & Chan, 2008). Es decir, altos niveles de inseguridad laboral

harán que los trabajadores busquen aliviar su tensión a través de comportamientos negativos, dirigidos a la organización o colegas (Tian et al., 2014).

Con esta premisa, investigaciones previas han encontrado que la inseguridad laboral es un antecedente importante para este desempeño (Akanni et al., 2018; Chirumbolo, 2015; De Cuyper et al., 2014; Lim, 1996; Ma et al., 2019; Reisel et al., 2010). Esta relación entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente se ha evidenciado igualmente con la dimensión organizacional, ya que Piccoli, De Witte y Reisel (2017) señalaron que la ruptura del contrato psicológico y justicia organizacional median la relación entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional. El resultado sugiere que la presencia de este desempeño se asocia con la percepción de desigualdad e injusticia de los trabajadores hacia sus empleadores.

A pesar de la evidencia señalada, estudios también han encontrado resultados opuestos entre ambas variables. Por ejemplo, Xiao, Wu y Liao (2018) analizan ambas dimensiones del desempeño contraproducente, encontrando relación positiva entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente interpersonal, más negativa con la dimensión organizacional. Los autores explican su hallazgo al señalar que los trabajadores no quieren entrar en conflicto directo con la organización, por lo tanto, no exhiben este tipo de comportamientos hacia ella, dirigiendo su frustración hacia colegas para así aliviar su frustración. Por su parte, De Cuyper y colaboradores (2014), señalan una relación positiva y negativa entre inseguridad laboral con desempeño contraproducente interpersonal y organizacional, respectivamente. Los autores justifican su resultado al destacar que los trabajadores "culpan" a la organización por sus sentimientos de inseguridad y buscan vengarse de ella sin intención de dañar a sus colegas.

A pesar de trabajar solo con la dimensión organizacional, estos hallazgos, no dejan de ser relevantes debido a lo contradictorio entre ellos y las explicaciones que cada uno entrega por sí solo.

Finalmente, Probst y colaboradores (2007) estudiaron el efecto de la inseguridad laboral sobre la creatividad, productividad y desempeño contraproducente organizacional. Sus resultados señalan que, a mayor riesgo percibido de perder el trabajo, menor probabilidad habrá de exhibir este desempeño. A pesar de ser contraintuitivo este hallazgo, Rotundo y Spector (2010) lo justifican al señalar que el temor de los trabajadores a ser los próximos en ser despedidos reduciría este desempeño para aumentar las oportunidades de permanecer en la organización.

Considerando lo anteriormente expuesto, si bien no hay un consenso sobre la relación que hay entre ambas variables del presente estudio, mayor evidencia existe de una relación positiva entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional, siendo concordante con la categoría de demanda del trabajo de acuerdo con el modelo teórico de la presente investigación. Ante esto se desprende la siguiente hipótesis:

H2: Existe una relación positiva entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional.

Relación entre autonomía y apoyo social del trabajo con work engagement

La autonomía y el apoyo social han sido señalados previamente como recursos del trabajo en su relación con el *work engagement*, utilizándose como marco conceptual el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007, 2008). De acuerdo con el modelo, los recursos del trabajo pueden tener un rol de motivador intrínseco al fomentar el crecimiento, conocimiento y desarrollo de los trabajadores, o tener un rol motivador extrínseco al ser instrumental para alcanzar las metas del trabajo cuando los

entornos ofrecen muchos recursos, ayudando así a fomentar la voluntad de los trabajadores para que dediquen sus esfuerzos y habilidades a su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004).

Schaufeli y Bakker (2004) señalan que “sea por la satisfacción de necesidades humanas básicas o por alcanzar metas laborales, el resultado es positivo y *engagement* es muy probable que ocurra” (p. 298). Por lo tanto, una cantidad adecuada de recursos induciría al trabajador al *work engagement*, mientras un déficit puede dificultar el logro de metas, fomentando una actitud cínica y negativa de los trabajadores hacia su trabajo, dificultando el *work engagement*.

Respecto a las investigaciones sobre autonomía y apoyo social del trabajo y su relación con el *work engagement* se documentan ampliamente en la literatura hallándose relaciones positivas (por ejemplo, Alzyoud et al., 2015; Bakker & Demerouti, 2007; 2008; Bakker et al., 2005; Balducci et al., 2011; Schaufeli & Bakker, 2004; Vera et al., 2016; Xanthopoulou et al., 2007). A esto se suman los metaanálisis efectuados en su relación con el *work engagement* (Christian et al., 2011; Halbesleben, 2010; Nahrgang et al., 2010), junto con estudios longitudinales que señalan relaciones recíprocas a través del tiempo, lo que denota la fuerte relación que tienen estos recursos con el *work engagement* (Xanthopoulou et al., 2009).

En específico sobre la autonomía, Malinowska, Tokarz y Wardzichowska (2018) utilizando el *Work Design Questionnaire* (WDQ) en 318 trabajadores polacos encontraron una relación positiva significativa entre autonomía y *work engagement*, la cual estaría mediada por la regulación interna del trabajador. Por su parte, Taipale y colaboradores (2011) estudiaron autonomía y apoyo social con el *work engagement* en 7.867 personas pertenecientes el sector terciario de ocho países europeos. Su estudio es valioso, dado que distingue los participantes de acuerdo con el país de origen. Sus resultados señalan que

ambas variables tienen una relación positiva con el *work engagement* en todos los países: la autonomía siendo más influyente que el apoyo social para predecir el *work engagement* en todos los países, a excepción de Hungría, donde el apoyo social fue el predictor más fuerte.

Ante la evidencia expuesta, se desprenden las siguientes hipótesis de investigación:

H3a: Existe una relación positiva entre la autonomía y el *work engagement*.

H3b: Existe una relación positiva entre el apoyo social del trabajo y el *work engagement*.

Relación entre inseguridad laboral y work engagement

El modelo utilizado en el presente estudio posee dos asunciones básicas. La primera, cada entorno de trabajo posee características que difieren entre sí, pero que pueden catalogarse en recursos y demandas del trabajo. La segunda, la relación entre estas, la cual lleva a resultados actitudinales y de bienestar/estrés en los trabajadores.

Para el caso de la inseguridad laboral, desde este modelo se conceptualiza como una demanda del trabajo debido al estrés que provoca en los trabajadores (Mauno et al., 2007). Al respecto, investigaciones han establecido que la inseguridad laboral es un antecedente del *work engagement* pues reduce el bienestar de los trabajadores y promueve actitudes negativas en él (De Cuyper et al., 2008; De Spiegelaere et al., 2014; Mauno et al., 2007; Stander & Rothmann, 2010; Vander Elst et al., 2012).

Por ejemplo, Wang, Lu y Siu (2015) proponen que los trabajadores que se sienten inseguros en su lugar de trabajo no podrán experimentar completamente el *work engagement* al estar preocupados sobre los resultados de su trabajo, presentando mayor ansiedad, enojo o frustración. Los resultados de la investigación señalan que el efecto negativo de la inseguridad laboral disminuye el *work engagement*, afectando el desempeño de los trabajadores. De Spiegelaere y colaboradores (2014) proponen una lógica similar al

señalar el efecto negativo de la inseguridad laboral sobre el *work engagement* debido a la consecuencia que la primera tiene en el trabajador, fomentando así una sensación de indefensión o falta de control, afectando el grado en que los trabajadores experimentan el *work engagement*. A pesar de que el estudio propone como principal variable resultante el desempeño adaptativo, los resultados son importantes para proponer una relación negativa entre inseguridad laboral y *work engagement*. Por último, ambas investigaciones son congruentes con el estudio longitudinal de Mauno y colegas (2007), quienes hallaron una relación negativa entre inseguridad laboral y todas las dimensiones del *work engagement*.

Ante la evidencia señalada, se propone a la inseguridad laboral como una demanda laboral debido a sus efectos negativos en las personas y organizaciones, por lo cual su relación con el *work engagement* sería negativa al ser un impedimento para las personas en alcanzar este estado. Considerando lo anterior, se desprende la siguiente hipótesis:

H4: Existe una relación negativa entre la inseguridad laboral y el *work engagement*.

Relación entre work engagement y desempeño contraproducente

Chhetri (2017) señala que la falta de *work engagement* en los trabajadores hace que el desempeño contraproducente sea más visible, lo cual es destacado en los resultados de su estudio al existir una correlación negativa significativa entre ambas variables. Este resultado es congruente con el estudio de Ariani (2013), quien halló una relación similar que Chhetri pero en trabajadores del sector industrial de Indonesia. A su vez, Lebrón y colaboradores (2018) en su estudio sobre intercambio líder-miembro, *work engagement* y desempeño contraproducente organizacional encontró una relación negativa entre las dos últimas variables señaladas.

Sulea y colaboradores (2012) utilizando el modelo de Fox, Spector y Miles (2001) destacan que las emociones en el lugar de trabajo tienen un rol en la aparición del

desempeño contraproducente. Es decir, cuando los trabajadores experimentan *work engagement* sienten que la organización se preocupa por ellos, mostrando menor desempeño contraproducente, lo cual es corroborado por sus resultados al hallar una correlación negativa entre las variables.

Para el presente seminario se sostiene que el *work engagement* posee una relación negativa con el desempeño contraproducente ya que los trabajadores en este estado presentan menores emociones negativas y poseen mayores recursos del trabajo, exhibiendo con menor frecuencia este desempeño (Shantz et al. 2013).

A partir de lo anterior se desprende la siguiente hipótesis:

H5: Existe una relación negativa entre el *work engagement* y el desempeño contraproducente organizacional.

Desde el modelo teórico, el cual postula que entre los principales efectos del *work engagement* está la postura activa que el trabajador adopta hacia su puesto y organización, es decir, aquellos que se encuentren en este estado estarán más comprometidos y satisfechos con su trabajo, exhibirán mejor desempeño de tarea y mostrarán menor intención en abandonar su organización, a su vez que exhiben menor desempeño contraproducente (Chhetri, 2017; Salanova et al., 2005). El *work engagement* es una variable que se ha vinculado tanto con las demandas como también con los recursos, así también con el desempeño extra-rol -esto es, cívico y contraproducente. (Sulea et al., 2012). Desde la perspectiva de los recursos, las características del trabajo ayudan a definir lo que se considera positivo e interesante en el trabajo de las personas, por ello los recursos se vinculan positivamente con el *engagement* dada su influencia en impactar positivamente la experiencia de sentirse comprometido con su trabajo (Gersick et al., 2000). Por otro lado, la inseguridad laboral, al ser una demanda del trabajo, impacta negativamente en la

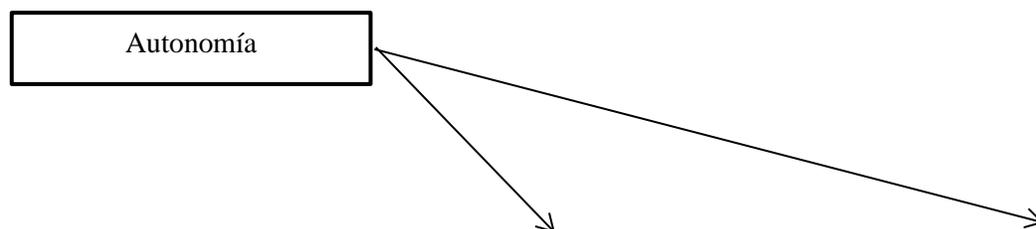
experiencia de trabajo de las personas, al requerir un esfuerzo emocional y mental, disminuyendo el bienestar de las personas, siendo menos probable que se sientan comprometidos con su trabajo y sean menos productivos y exhiban mayor desempeño contraproducente en sus puestos (Chen et al., 2011). Al presentar estos antecedentes, el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (2007) postula al *work engagement* como una variable que mediadora entre las relaciones de los recursos y demandas del trabajo, principalmente por la promoción o disminución de resultados positivos en las organizaciones. Lo anterior se vislumbra por los nexos teóricos señalados entre recursos y demandas laborales con *work engagement*, a la vez que está respaldado por el modelo teórico propuesto, donde se asevera que existe una mediación en la relación con el desempeño contraproducente, siendo a su vez explorado en estudios citados previamente (por ejemplo, Chhetri, 2017; Shantz et al., 2013; Sulea et al., 2012), en que el *work engagement* se ve aumentado por la presencia de recursos, más dificultado por la presencia de demandas en el trabajo. A partir de lo anterior, se presentan las siguientes hipótesis (su representación gráfica se puede ver en la Figura 4):

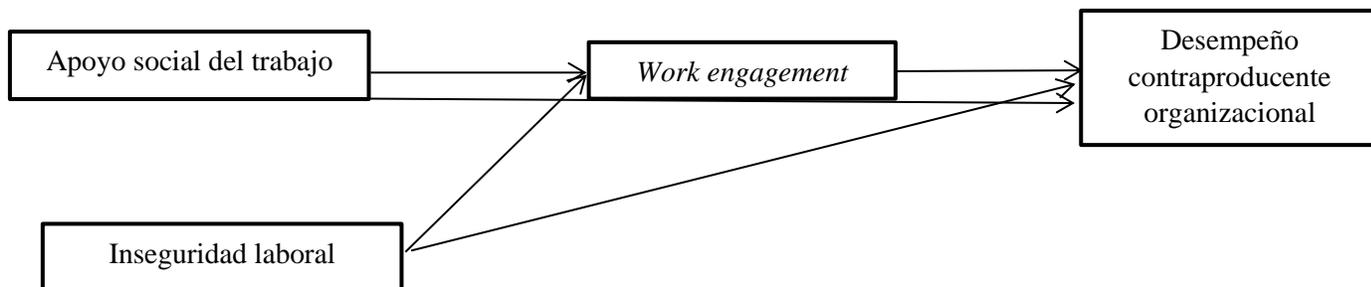
H6a: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional.

H6b: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional.

H7: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional.

Figura 4. Propuesta de modelo teórico.





Fuente: Elaboración propia.



Segunda parte: Marco empírico

Pregunta de investigación

¿Cuál es el efecto de recursos del trabajo (autonomía y apoyo social del trabajo), demandas del trabajo (inseguridad laboral) y *work engagement* en el desempeño contraproducente organizacional?

Hipótesis de investigación

Sobre los antecedentes teórico-empíricos expuestos se establecen las siguientes hipótesis para esta investigación, las cuales fueron presentadas de manera integrada con anterioridad junto con su respectiva fundamentación:

- Hipótesis 1a: Existe una relación negativa entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional.
- Hipótesis 1b: Existe una relación negativa entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional.
- Hipótesis 2: Existe una relación positiva entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional.
- Hipótesis 3a: Existe una relación positiva entre la autonomía y el *work engagement*.
- Hipótesis 3b: Existe una relación positiva entre el apoyo social del trabajo y el *work engagement*.
- Hipótesis 4: Existe una relación negativa entre la inseguridad laboral y el *work engagement*.
- Hipótesis 5: Existe una relación negativa entre el *work engagement* y el desempeño contraproducente organizacional.
- Hipótesis 6a: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional.

- Hipótesis 6b: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional.
- Hipótesis 7: El *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional.

Para finalizar este apartado, a partir del análisis psicométrico se observó que el desempeño contraproducente organizacional presenta dos factores importantes, los cuales deben ser analizados por separado, por lo cual las hipótesis que involucren este desempeño serán aceptadas sólo cuando se cumpla el supuesto en ambos factores.

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre recursos del trabajo (autonomía y apoyo social del trabajo), demandas del trabajo (inseguridad laboral), *work engagement* y desempeño contraproducente organizacional.

Objetivos específicos.

- Determinar la relación entre desempeño contraproducente organizacional con recursos (autonomía y apoyo social del trabajo) y demanda del trabajo (inseguridad laboral).
- Determinar la relación entre *work engagement* con recursos (autonomía y apoyo social del trabajo) y demandas del trabajo (inseguridad laboral).
- Determinar la relación entre *work engagement* y desempeño contraproducente organizacional.
- Evaluar el rol mediador del *work engagement* en la relación entre recursos del trabajo y desempeño contraproducente organizacional.

- Evaluar el rol mediador del *work engagement* en la relación entre demanda del trabajo y desempeño contraproducente organizacional.

Método

Diseño de investigación

La investigación cuenta con un diseño de carácter cuantitativo de tipo no experimental correlacional transversal (Kerlinger & Lee, 2002).

Participantes

La población del presente estudio la conformaron trabajadores activos de Chile, pertenecientes a cualquier sector productivo, los cuales son usuarios de redes sociales tales como Instagram y Facebook.

Para determinar el tamaño de la muestra, dado que el modelo propuesto consta de un análisis de regresión considerando cuatro variables sobre el desempeño contraproducente, se utilizó el programa G*Power para determinar que el mínimo de participantes sería de 191 participantes para detectar el $R^2 = 0.1$ con un poder de .95 a un nivel de significación de 0.05.

Las personas que accedieron a la encuesta en línea fueron 646 personas, de las cuales 531 aceptaron el consentimiento informado. De este total, 167 no completaron los datos demográficos básicos (género y edad) y tampoco completaron las escalas del estudio, por lo que la muestra final se compone por 364 participantes. Sobre la muestra final, corresponde a trabajadores pertenecientes de diversos sectores productivos, edades y ocupaciones. El tipo de muestreo realizado fue por conveniencia y bola de nieve, a través de modalidad en línea en las plataformas de Instagram y Facebook (Christensen, Burke Johnson, & Turner, 2014).

Como criterio de inclusión se seleccionaron a aquellos trabajadores cuya antigüedad de al menos 6 meses para su cargo actual, considerando este periodo el mínimo para que el trabajador conozca su puesto y a la organización, permitiendo evaluar de manera fidedigna las variables del trabajo y organización a investigar (Fernández-Ríos et al., 2017). No se establecieron criterios de exclusión para el presente estudio.

La muestra se compone por 182 mujeres (50%) y 182 hombres (50%), con una edad promedio de 37.7 (DE = 9.89) con un mínimo de 18 y máximo de 72 años. Los participantes son principalmente de nacionalidad chilena (97.3%, n=354) mientras existe una menor cantidad de nacionalidad venezolana (2.5%, n=9) y colombiana (0.3%, n=1).

En el ámbito educacional, 51.6% (n=187) posee enseñanza universitaria, un 20.6% (n=75) posee estudios de postgrado, un 20.6% (n=75) posee enseñanza técnica, 6.9% (n=25) posee enseñanza media y un 0.2% posee enseñanza básica (n=2). Sobre el tipo de contrato, 65.9% posee contrato indefinido (n=240), 19.7% posee contrato a honorarios (n=72), un 12.6% posee contrato plazo fijo (n=46) y un 1.6% está en suplencia o reemplazo (n=6).

Sobre el sector productivo al que se dedican los trabajadores, un 79.7% (n=290) se desenvuelve en el sector terciario, un 14.6% (n=53) en el sector secundario y un 5.8% (n=21) desarrolla actividades en el sector primario. Por último, la permanencia promedio de los participantes en sus respectivas organizaciones corresponde a 49 meses (DE =60.07), con un mínimo de 6 hasta un máximo de 384 meses en su puesto.

Variables

A continuación, se presentan las variables de esta investigación, especificando su definición conceptual y operacional. Posteriormente, se presentan los instrumentos que se utilizarán para medir dichas variables.

Variables Independientes.

Definición conceptual de autonomía.

La autonomía es la medida en que el trabajo puede proporcionar una gran libertad, independencia y discreción al individuo en la programación del trabajo y determinar los procedimientos que se utilizarán en implementarlos (Johari et al., 2018).

Definición conceptual de apoyo social del trabajo.

El apoyo social del trabajo ha sido definido como la medida en que hay oportunidades de asistencia y consejo de supervisores y compañeros de trabajo (Morgeson & Humphrey, 2006).

Definición operacional de autonomía y apoyo social del trabajo.

Puntajes obtenidos de las dimensiones de autonomía y apoyo social del trabajo en la adaptación al español de la escala de Morgeson y Humphrey (2006), el *Work Design Questionnaire* (WDQ) (Fernández-Ríos et al., 2017).

Definición conceptual de inseguridad laboral.

La inseguridad laboral ha sido definida como la posibilidad subjetiva percibida y no deseada de perder el trabajo actual en el futuro, así como el miedo o preocupaciones relacionadas con la posibilidad de perder el trabajo (De Witte, 2005)

Definición operacional de inseguridad laboral.

Puntaje obtenido de percepción de inseguridad laboral en la adaptación al español de la escala de De Witte (2000, como se citó en Vander Elst et al., 2014), el *Job Insecurity Scale* (Vander Elst et al., 2014).

Variables Dependientes.

Definición conceptual de desempeño contraproducente organizacional.

El desempeño contraproducente organizacional ha sido definido como cualquier acto voluntario que viole las normas de la organización y, por lo tanto, dañe o pretenda dañar a la organización (Spector & Fox, 2005).

Definición operacional de desempeño contraproducente organizacional.

Puntaje obtenido de la escala organizacional de desempeño contraproducente en su adaptación al español, el *Workplace Deviance Scale* (Fernández del Río et al., 2018).

Variable Mediadora.

Definición conceptual de work engagement.

El *work engagement* corresponde a un “estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli et al., 2002, p. 74)

Definición operacional de work engagement.

Puntaje obtenido de *work engagement* en la versión en español del *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli y colaboradores (2002).

Instrumentos

Work Design Questionnaire (WDQ).

El WDQ de Morgeson y Humphrey (2006) se encuentra validado, estandarizado y adaptado para la población hispanohablante (Fernández-Ríos et al., 2017). El WDQ es un cuestionario de 77 ítems que mide las características del diseño del trabajo en 21 factores. Respecto a sus valores psicométricos, la consistencia interna total del instrumento en su versión en español (77 ítems) es de $\alpha = 0.92$. Para la validez del instrumento original se realizó un análisis factorial confirmatorio dando buen ajuste en la configuración de factores, correspondiendo los datos con las cuatro grandes categorías de las características del diseño que mide el instrumento. Los autores realizaron a su vez análisis de validez convergente y divergente para las tres categorías del instrumento, arrojando resultados favorables para ambos tipos de validez.

De las categorías mencionadas se utilizarán las sub-escalas de autonomía y apoyo social del trabajo. La primera posee 9 ítems, mientras la segunda 6. La subescala de autonomía reporta una consistencia interna de $\alpha = 0.88$ y la de apoyo social del trabajo de un $\alpha = 0.72$.

El instrumento posee un formato de respuesta que va desde (1) “totalmente en desacuerdo” hasta el (5) “totalmente de acuerdo” con distintos grados, de menos a más, entre ambas. Entre las posibles preguntas que se encuentran en el cuestionario están: “*Mi puesto de trabajo me permite tomar mis propias decisiones acerca de cómo planificar en el tiempo mi trabajo*”, “*Tengo la oportunidad de desarrollar estrechas amistades en mi trabajo*”.

En el presente estudio se utilizó el análisis factorial confirmatorio (AFC) para determinar la validez de constructo de acuerdo con los factores señalados por los autores, es

decir, para la autonomía se determinó un modelo jerárquico de un factor general de autonomía, compuesto por sus tres sub-factores (autonomía para la toma de decisiones, autonomía de metodología del trabajo y autonomía en la programación del trabajo), mientras que para el apoyo social del trabajo se siguió el lineamiento de un factor como indica el instrumento original. Utilizando esta estructura, el WDQ arrojó un buen ajuste del modelo con los índices $\chi^2/df = 2.8$, CFI = 0.993, TLI = 0.991, SRMR = 0.043 y RMSEA = 0.070. Acerca de la confiabilidad, la sub-escala de autonomía reportó una consistencia interna de $\alpha = 0.951$ y $\omega = 0.930$, mientras la escala de apoyo social del trabajo reportó $\alpha = 0.862$ y un $\omega = 0.832$. Para mayor detalle, los análisis realizados del WDQ se encuentran en el anexo C. “Análisis Psicométricos Instrumentos”.

Job Insecurity Scale (JIS).

El JIS de De Witte (2000, como se citó en Vander Elst et al., 2014) se encuentra validado para población española (Vander Elst et al., 2014). El JIS es un instrumento de cuatro ítems que mide la inseguridad laboral en su dimensión cuantitativa, es decir, la evaluación de amenaza o preocupación sobre perder el trabajo. Sobre sus valores psicométricos, la versión original posee una consistencia interna de $\alpha = 0.87$. Para la validez del instrumento, los autores utilizaron análisis factorial confirmatorio el cual arrojó buen ajuste en la configuración del único factor para los cuatro ítems. A su vez, posee resultados de validez de constructo (a través de invariancia de configuración y la invariabilidad de los parámetros del modelo de medición) y validez del criterio al correlacionarse con otras variables como compromiso organizacional afectivo, la salud general percibida y el autocontrol.

El instrumento posee un formato de respuesta que oscila del uno al cinco, siendo (1) Muy en desacuerdo a (5) Muy de acuerdo, graduándose respuestas entre estas cifras.

Ejemplos de ítems de la escala son: “*Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo*”, “*Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo*”.

El instrumento ha sido previamente utilizado en muestra chilena por Yeves y colaboradores (2019) quienes reportaron un coeficiente de fiabilidad de $\alpha = 0.87$, lo que indica alta homogeneidad para la población.

Para la validez de la escala en el estudio se realizó AFC de acuerdo con la estructura indicada por los autores, encontrándose los siguientes indicadores $\chi^2/g1 = 1.082$, CFI = 1, TLI = 1, SRMR = 0.005 y RMSEA = 0.015. La confiabilidad de la escala $\alpha = 0.852$ y ω de 0.867. Para mayor detalle, los análisis realizados del JIS se encuentran en el anexo C. “Análisis Psicométricos Instrumentos”.

Workplace Deviance Scale.

El *Workplace Deviance Scale* (Bennett & Robison, 2000) se encuentra adaptada y validada al español (Fernández del Río et al., 2018). Su adaptación se compone por 16 ítems, dividida en dos sub-escalas, cada una representada por los factores señalados por el instrumento original (interpersonal-organizacional). La dimensión interpersonal se compone por 6 ítems, mientras la dimensión organizacional, a utilizar en el presente estudio, posee 10. El instrumento solicita al participante que conteste la frecuencia con que realiza ciertos comportamientos en su lugar de trabajo a partir de una afirmación señalada por cada ítem, como por ejemplo “*Ocuparse de un asunto personal en lugar de hacer su trabajo*” o “*Trabajar intencionalmente más despacio de lo que podría hacerlo*”. El formato de respuesta oscila entre 1 a 7, donde 1 es “Nunca” y 7 “Diario”, graduándose en periodos entre ambos valores.

Los valores psicométricos de la versión original se señala una consistencia interna de la dimensión interpersonal y organizacional de $\alpha = 0.76$ y 0.77 , respectivamente. Por su

parte, para la validez del instrumento, los autores realizaron un análisis de ecuaciones estructurales, arrojando dos factores: interpersonal y organizacional, los cuales presentaron un ajuste psicométrico aceptable (Fernández del Río et al., 2018).

En el presente estudio, a partir del análisis factorial confirmatorio se optó por un modelo que divide la escala organizacional en dos sub-escalas: una se compone por 6 ítems que alude a comportamientos contraproducentes de carácter leve, tales como pérdida de tiempo, menor esfuerzo del que se podría, irse temprano sin autorización, entre otros, mientras que la segunda sub-escala posee 4 ítems que alude a comportamientos contraproducentes graves, tales como robo, desobedecer la instrucción de un superior o revelar información confidencial a una persona externa.

Utilizando las dos sub-escalas, se encontró que el modelo presenta un buen ajuste según los siguientes índices $\chi^2/df = 2.309$, CFI = 0.964, TLI = 0.953, SRMR = 0.065 y RMSEA = 0.065. Acerca de la confiabilidad, la primera dimensión reporta una consistencia interna de $\alpha = 0.743$ y $\omega = 0.775$, mientras la segunda dimensión $\alpha = 0.586$ y $\omega = 0.629$. Para mayor detalle, los análisis realizados del *Workplace Deviance Scale* se encuentra en el anexo C. “Análisis Psicométricos Instrumentos”.

Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17).

El UWES-17 por Schaufeli y Bakker (2003) está adaptado y validado al español en su versión original. El instrumento consta de 17 ítems dividido en sus tres dimensiones, vigor (6 ítems), absorción (6 ítems) y dedicación (5 ítems). Respecto a los valores psicométricos, el instrumento posee una consistencia interna bastante alta ($\alpha = .93$), mientras sus dimensiones reportan valores que oscilan entre $\alpha = .82$ a $.92$. Para la validez, el autor realizó método de grupos múltiple lo que arrojó un mejor ajuste psicométrico para estructura tridimensional, no obstante, el instrumento puede ser medido a través una

estructura unidimensional debido a la alta correlación que presentan entre si las dimensiones y la alta confiabilidad que presenta la escala en su totalidad. Sobre su uso en Chile, el UWES-17 ha sido usado previamente (por ejemplo, Chiang et al., 2017), donde los estudios reportan una confiabilidad de las dimensiones entre $\alpha = .731$ a $\alpha = .820$.

La instrucción del instrumento refiere a sentimientos de las personas en su lugar de trabajo, para luego solicitar a los participantes que lean cada pregunta y respondan la frecuencia en que se han sentido así. El formato de respuesta va desde 0 (Nunca – Ninguna vez) a 6 (Siempre – Todos los días). Ejemplos de preguntas del instrumento son: “*En mi trabajo me siento lleno de energía*”, “*Estoy entusiasmado con mi trabajo*”, “*El tiempo vuela cuando estoy trabajando*”.

Para determinar la validez del UWES-17 se realizó el AFC de acuerdo con la estructura de tres dimensiones y de una dimensión, sin encontrar ajuste al modelo, por lo cual se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) el cual señaló dos factores. Posterior al AFE se corroboró la estructura mediante AFC por medio de una solución bifactorial la cual reportó los siguientes indicadores $\chi^2/g1 = 2.844$, CFI = 0.979 TLI = 0.973, SRMR = 0.048 y RMSEA = 0.101. Sobre su confiabilidad, el factor general a utilizar reportó un $\alpha = 0.94$ y $\omega = 0.82$. Para mayor detalle, los análisis realizados del UWES se encuentra en el anexo C. “Análisis Psicométricos Instrumentos”.

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral.

Para el cuestionario sociodemográfico y laboral se consultó por antecedentes básicos en el área de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, tomándose como referencia estudios en el ámbito (Fernández-Ríos et al., 2017). Considerando lo anterior se consultó por género, edad, nivel de estudios, tipo de contrato, sector de actividad y tiempo en la organización.

Procedimiento

En primer lugar, se obtuvo la aprobación de los comités de Ética del Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y del comité de Ética, Bioética y Bioseguridad de la Universidad de Concepción.

Se realizaron seis entrevistas cognitivas para la sub-escala organizacional del instrumento *Workplace Deviance Scale*, debido a que es la única en el presente estudio que no ha sido utilizada en el contexto chileno. Los participantes del piloto fueron reclutados mediante muestreo por conveniencia y no conformaron parte de la muestral final del estudio. El objetivo de realizar las entrevistas cognitivas fue asegurar el nivel de comprensión de las preguntas del instrumento y su consigna. En relación con el instrumento, no se realizaron modificaciones al no reportarse dudas o dificultades ante los reactivos del instrumento o su consigna.

Posterior a las entrevistas cognitivas se procedió a la recolección de datos, cuyo método fue a través de encuesta en línea utilizando la plataforma LimeSurvey, herramienta que cumple con los estándares de confidencialidad y éticos para el presente proyecto. La razón para contar con el mecanismo en línea reside en la sugerencia de autores como Berry, Carpenter y Barrat (2012) sobre la medición del desempeño contraproducente. Los autores apuntan que mayores niveles de anonimato permitirá a los participantes ser honestos al contestar, dado que no tendrán el temor de ser descubiertos sobre los actos que realicen en su lugar de trabajo. En este sentido, si bien el método de encuesta en línea no asegura el completo anonimato, aumenta la percepción del trabajador en que sus respuestas son más confidenciales en comparación con otros métodos como lápiz y papel o entrevistas personales (Richman et al., 1999). La plataforma LimeSurvey está en español y se utilizó su versión de código abierto en un servidor privado. En la plataforma se describieron los

objetivos de la investigación, adjuntándose el consentimiento informado en el que se explicaron los aspectos relativos al proyecto, haciéndose énfasis en (1) descripción de la investigación, incluyéndose el propósito del estudio y participación voluntaria del estudio, (2) derecho del participante a declinar su participación del estudio, en cualquier momento, sin tener una repercusión por ello y (3) descripción del grado de confidencialidad y anonimato al responder el cuestionario, junto con información de contacto sobre posibles preguntas o dudas sobre la investigación. Se incorporó un botón en la pestaña del cuestionario que contuvo el enunciado “Acepto participar de esta investigación”. Sólo aceptado el consentimiento informado se dio inicio con los apartados correspondiente a instrumentos. Para alcanzar la muestra requerida se realizó difusión de la encuesta por medio de redes sociales del investigador principal, la cual también fue difundida por sus contactos, generando el efecto de bola de nieve.

Estrategia de análisis de datos

En primer lugar, se recopilaron los datos del sistema LimeSurvey para ser exportados al programa RStudio. Se optó por trabajar con aquellos datos que se encontraron completos ya que, por la forma de consulta, las personas tendían a responder la encuesta en su totalidad o desistir de ella.

Luego, se realizó el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos, utilizando el modelo alfa de Cronbach y Omega para evaluar la consistencia interna, sumado al análisis factorial confirmatorio (AFC). Se realizó el análisis factorial exploratorio (AFE) y posterior confirmatorio (AFC) para el UWES-17, particularmente debido al comportamiento que presentó la escala en la muestra. Los factores del modelo en el AFC fueron evaluados mediante la combinación de índices de ajuste incremental y absoluto, tales como RMSEA (error de aproximación cuadrático medio), CFI (índice de

ajuste comparativo), SRMR (residuo cuadrático medio estandarizado), TLI (índice de Tucker-Lewis) y χ^2/df (Hair et al., 2010; Hu & Bentler, 1999; Williams et al., 2004).

Dado el formato de recolección de la información, se analizó el efecto de varianza de método común de todos los ítems de las escalas, a través del test de Harman (Podsakoff et al., 2003), para luego realizar los análisis descriptivos de la muestra.

Para las hipótesis 1a, 1b, 2, 3a, 3b, 4 y 5 que establecen las relaciones entre las variables del estudio, con el objetivo de contrastarlas de acuerdo con los datos recolectados se utilizó análisis estadístico correlacional, a través de correlación de Pearson.

Para las hipótesis que establecen al *work engagement* como variable mediadora entre recursos del trabajo (Hipótesis 6a y 6b), demanda del trabajo (Hipótesis 7) en su relación con el desempeño contraproducente organizacional, se realizó el análisis de mediación a través de *Bootstrap*, siendo uno de los métodos de mayor validez y potencia para probar el efecto de variables intervinientes (Williams & MacKinnon, 2008) y el cual se usó para obtener el intervalo de confianza del estimador.

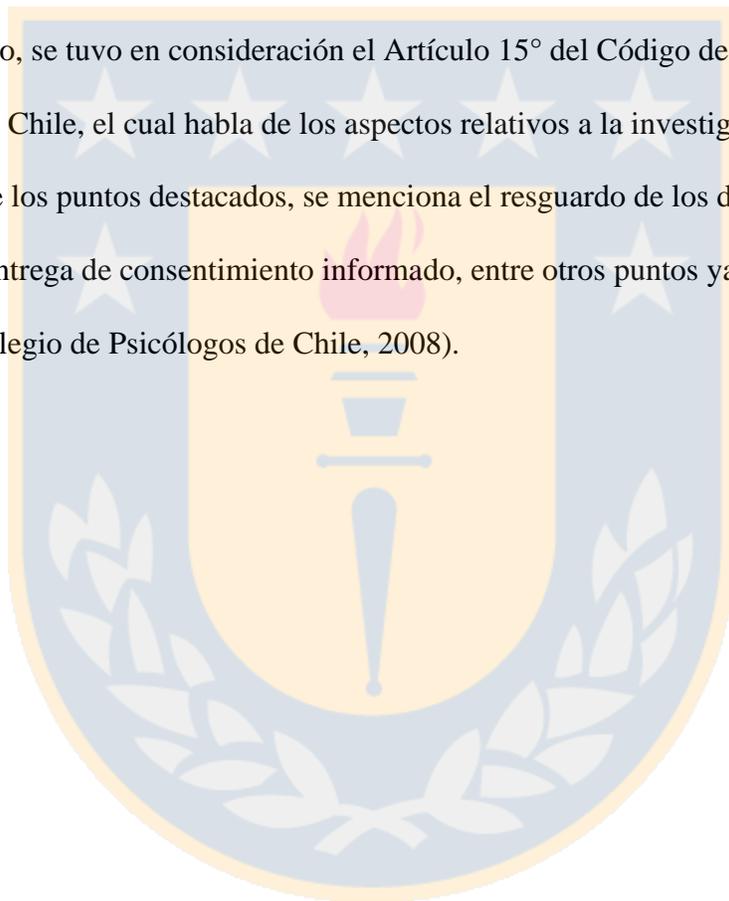
Cabe señalar que para las hipótesis que abordan el desempeño contraproducente organizacional, se estableció su mantenimiento total cuando se cumple el supuesto para las dos sub-escalas, parcial solo para una o su rechazo cuando no se cumple el supuesto en ambas facetas del desempeño contraproducente.

Consideraciones éticas

Dentro de la investigación se siguieron las consideraciones éticas pertinentes a través del consentimiento informado, siguiendo los lineamientos en investigación del área Psicología del Trabajo y las Organizaciones señalado por Aguinis y Henle (2002). La información contenida en el consentimiento informado se señaló a modo que los participantes comprendan y determinen si desean participar en la investigación. Para lograr

esto se siguieron los tres pasos sugerido por los autores: (1) descripción de la investigación, incluyéndose el propósito del estudio, importancia e implicancia de su participación en él, (2) los participantes tendrán el derecho a declinar su participación del estudio, en cualquier momento, sin tener una repercusión negativa por ello y (3) descripción del grado de confidencialidad y anonimato al responder el cuestionario, junto con información de contacto sobre posibles preguntas o dudas sobre la investigación.

Por último, se tuvo en consideración el Artículo 15° del Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Chile, el cual habla de los aspectos relativos a la investigación en Psicología. Entre los puntos destacados, se menciona el resguardo de los derechos de los participantes y entrega de consentimiento informado, entre otros puntos ya mencionados previamente (Colegio de Psicólogos de Chile, 2008).



Tercera parte: Resultados

En esta sección se presentan los resultados de la investigación, los cuales se encuentran organizados de la siguiente manera: análisis de psicométrico de las escalas, análisis descriptivo de las variables de estudio, relaciones entre variables de diseño del trabajo (autonomía y apoyo social), inseguridad laboral, *work engagement* y desempeño contraproducente y, por último, se finaliza con los análisis de las hipótesis de mediación propuestas entre las variables.

Análisis de confiabilidad y validez de los instrumentos

A continuación, se presentan los resultados psicométricos de los instrumentos utilizados en la presente investigación, siendo estos el WDQ (Fernández-Ríos et al., 2017), JIS (Vander Elst et al., 2014), UWES-17 (Schaufeli & Bakker, 2003) y *Workplace Deviance Scale* (Fernández del Río et al., 2018).

Previo a realizar los análisis de confiabilidad y validez, se analizó la varianza del método común de todos los ítems de las escalas, a través del test de Harman, el cual arrojó que los ítems explican un 30% de la varianza, siendo menor al 50% establecido por Podsakoff y colaboradores (2003), por lo que los resultados hallados en la presente investigación no se deben al método de recolección de la información.

El análisis de confiabilidad se realizó a partir de la obtención de los índices de consistencia interna de Alpha de Cronbach y Omega de McDonnald. Para el Alpha de Cronbach, los instrumentos superaron el mínimo de 0,70, el cual se considerada aceptable (Bujang et al., 2018), con excepción del segundo factor del *Workplace Deviance Scale*, la cual arrojó un valor de $\alpha = 0,58$, como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1*Coefficientes de confiabilidad de las escalas pertenecientes al estudio*

| | α | ω |
|--|----------|----------|
| Autonomía ^a | 0,95 | 0,93 |
| Apoyo social del trabajo ^a | 0,86 | 0,83 |
| Inseguridad laboral ^b | 0,85 | 0,86 |
| <i>Work engagement</i> ^a | 0,95 | 0,96 |
| Desempeño contraproducente organizacional leve ^a | 0,74 | 0,77 |
| Desempeño contraproducente organizacional grave ^a | 0,58 | 0,62 |

Nota: α = Alfa de Cronbach, ω = Omega de McDonnald. ^a N = 182 ^b N = 364

Fuente: Elaboración propia.

Para contrastar la estructura factorial, como indicio de la validez del constructo, se realizó un análisis factorial confirmatorio (Brown, 2006) utilizando el estimador de WLSMV para ítems ordinales, siguiendo las indicaciones de agrupación de ítems de los autores para cada instrumento. Para determinar el ajuste de los modelos obtenidos, se analizaron los índices de bondad de ajuste tales como CFI, TLI, RMSEA, SRMR y χ^2/df . Para el χ^2/df , valores menores o iguales a 3 son indicativos de un ajuste aceptable, aunque este índice se ve muy afectado por el tamaño de la muestra de acuerdo con lo señalado por las investigaciones (Hair et al., 2010; Kline, 2005). Para el CFI y TLI, valores superiores a ,90 señalan un ajuste adecuado del modelo, mientras superior a ,95 se señala buen ajuste del modelo (Hair et al., 2010). Respecto al RMSEA, valores inferiores a ,08 indica un ajuste aceptable del modelo y menores a ,05 indica un buen ajuste (Williams et al., 2004). Para el SRMR, valores inferiores a ,08 indica buen ajuste de los datos al modelo, aunque valores menores a ,09 son aceptables cuando CFI y RMSEA presentan un buen ajuste (Hu & Bentler, 1999).

Los análisis de estructura factorial se encuentran en la Tabla 2, en que se presenta un resumen de los modelos utilizados en el estudio. El detalle de los análisis para cada instrumento se encuentra en anexo A1, que recopila esta información.

Tabla 2

Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de las escalas utilizadas en el presente estudio.

| Instrumento | SRMR | χ^2 | df | χ^2/df ratio | CFI | TLI | RMSEA |
|--|-------------|----------------------------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|--------------|
| <i>Work Design Questionnaire</i> (WDQ) | 0,043 | 237,97 | 85 | 2,8 | 0,993 | 0,991 | 0,070 |
| <i>Job Insecurity Scale</i> (JIS) | 0,005 | 1,08 | 1 | 1,082 | 1 | 1 | 0,015 |
| <i>Utrecht Work Engagement</i> <i>Scale</i> (UWES)* | 0,036 | 106,23 | 52 | 2,043 | 0,962 | 0,943 | 0,076 |
| <i>Workplace Deviance Scale</i> | 0,065 | 75,51 | 34 | 2,309 | 0,964 | 0,953 | 0,065 |

Nota: N= 364, χ^2 =chi-cuadrado, df= grados de libertad, RMSEA=Raíz del error cuadrático medio de aproximación, SRMR=Raíz del promedio de los residuos al cuadrado estandarizado, CFI=Índice de Ajuste Comparativo, TLI=Índice de Tucker-Lewis.

* N = 182

Fuente: Elaboración propia.

Análisis descriptivo de las variables

Se observa dentro de los análisis descriptivos de la muestra (ver Tabla 3), que la media de las subescalas de autonomía y apoyo social del trabajo, pertenecientes a la literatura del diseño del trabajo, es de 3,53 y 3,49 respectivamente, lo que indica que las respuestas se acercan más al “acuerdo total” dentro de las opciones de respuesta.

La media de la escala de inseguridad laboral es 2,68, lo que sugiere que las respuestas se acercan a la categoría de “En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo” sobre la posibilidad de perder su trabajo.

La media de la escala *work engagement*, que mide la frecuencia con la que el participante experimenta este estado mental positivo, corresponde a la muestra a ser 4,72, lo que expresa que la mayor parte de las respuestas se encuentran cerca de la categoría “Mensualmente”.

La media de la escala de desempeño contraproducente organizacional 1 es de 2,25, lo que indica que las respuestas se acercan más a “Una vez al año” dentro de las opciones de respuesta. Por último, la media de la escala de desempeño contraproducente organizacional 2 es de 1,75, lo que indica que las respuestas son más cercanas a “Algunas veces – Una vez al menos o menos”.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de las variables centrales del estudio.

| Variables | N | M | DE | Mínimo | Máximo |
|---|-----|------|------|--------|--------|
| Diseño del trabajo | | | | | |
| Autonomía | 364 | 3,53 | 1,17 | 1 | 5 |
| Apoyo social | 364 | 3,49 | 1,01 | 1 | 5 |
| Inseguridad laboral | 364 | 2,68 | 1,10 | 1 | 5 |
| <i>Work engagement</i> | 364 | 4,78 | 1,30 | 1 | 7 |
| Desempeño contraproducente organizacional leve | 364 | 2,54 | 1,17 | 1 | 7 |
| Desempeño contraproducente organizacional grave | 364 | 1,75 | 0,86 | 1 | 7 |

Nota: N= Número total de la muestra; M= Media aritmética; DE= Desviación Estándar

Análisis de correlación de las variables

En el siguiente apartado se evidencian los valores obtenidos en las correlaciones de las variables de estudio para contrastar las hipótesis 1a, 1b, 2, 3a, 3b, 4 y 5. Se advierte dentro de los análisis de las relaciones entre variables que son mayormente significativas (ver Tabla 4).

Se observa en la matriz de correlaciones una relación positiva y significativa entre la variable autonomía con el apoyo social del trabajo ($r= 0,49, p<0,01$), entre autonomía y *work engagement* ($r=0,45, p<0,01$), entre apoyo social del trabajo y *work engagement* ($r=0,44, p<0,01$), entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente grave ($r=0,15, p<0,01$) y entre desempeño contraproducente organizacional leve y grave ($r=0,35, p<0,01$).

Por su parte, existe una relación negativa y significativa entre autonomía e inseguridad laboral ($r=-0,16$, $p<0,01$), entre apoyo social del trabajo e inseguridad laboral ($r=-0,22$, $p<0,01$), entre inseguridad laboral con *work engagement* ($r=-0,25$, $p<0,01$), entre *work engagement* con el desempeño contraproducente organizacional leve ($r=-0,30$, $p<0,01$), entre autonomía con el desempeño contraproducente organizacional grave ($r=-0,26$, $p<0,01$), entre el apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional grave ($r=-0,27$, $p<0,01$) y entre el *work engagement* con el desempeño contraproducente organizacional grave ($r=-0,38$, $p<0,01$).

Finalmente, no existe correlación significativa entre desempeño contraproducente organizacional leve con autonomía ($r=0,01$, $p=0,90$), apoyo social del trabajo ($r=-0,07$, $p=0,21$) e inseguridad laboral ($r=0,07$, $p=0,18$).

Tabla 4

Matriz de correlaciones bivariadas entre las variables de estudio.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|--------|--------|--------|--------|-------|----|
| 1. Autonomía | -- | | | | | |
| 2. Apoyo social del trabajo | ,49** | -- | | | | |
| 3. Inseguridad laboral | -,16** | -,22** | -- | | | |
| 4. <i>Work engagement</i> | ,45** | ,44** | -,25** | -- | | |
| 5. Desempeño contraproducente organizacional leve | ,01 | -,07 | ,07 | -,30** | -- | |
| 6. Desempeño contraproducente organizacional grave | -,26** | -,27** | ,15** | -,38** | ,35** | -- |

Nota: N = 364. * $p < ,05$ (bilateral), ** $p < .01$ (bilateral)

De acuerdo con los resultados, se mantienen las hipótesis 3a, 3b, 4 y 5 que establecen: i) H3a: Existe una relación positiva entre la autonomía y el *work engagement*, ii) H3b: Existe una relación positiva entre el apoyo social del trabajo y el *work engagement*, iii) H4: Existe una relación negativa entre la inseguridad laboral y el *work engagement* y iv) Existe una relación negativa entre el *work engagement* y el desempeño contraproducente organizacional.

Las hipótesis 1a, 1b y 2 se mantienen parcialmente, debido a que una de las dimensiones en la escala de desempeño contraproducente organizacional ha resultado ser significativa, por lo cual las hipótesis i) H1a: Existe una relación negativa entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional, ii) H1b: Existe una relación negativa entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional y iii) Existe una relación positiva entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional se aceptan parcialmente.

Análisis de modelo teórico propuesto y análisis de mediación

Con el propósito de contrastar las hipótesis 6a, 6b y 7 que establecen que el *work engagement* media la relación entre autonomía, apoyo social del trabajo e inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional se analizó cada una de ellas utilizando el programa RStudio con el paquete estadístico *lavaan*, el cual permite trabajar utilizando bootstrap de acuerdo con lo declarado en la estrategia de análisis. Acerca del bootstrap, se estableció como parámetro para cada análisis de mediación 1000 iteraciones, con un intervalo de confianza al 95%.

A continuación, se presentan las tablas del análisis de mediación para autonomía (Tablas 5 y 6), apoyo social del trabajo (Tablas 7 y 8) e inseguridad laboral (ver Tablas 9 y

10), considerando la variable mediadora el *work engagement* con las escalas de desempeño contraproducente organizacional.

Tabla 5

Resultados del work engagement como variable mediadora entre la autonomía y desempeño contraproducente organizacional leve.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| WDQ → UWES (a) | 0,495 | 0,058 | 0,387 | 0,617 |
| UWES → CWB-O1 (b) | -0,340 | 0,054 | -0,443 | -0,230 |
| WDQ → CWB-O1 (c) | 0,175 | 0,058 | 0,056 | 0,283 |
| WDQ → UWES → CWB-O1 (c') | 0,006 | 0,053 | -0,105 | 0,107 |
| Efecto indirecto | -0,169 | 0,035 | -0,241 | -0,106 |

Nota. WDQ: Autonomía en el trabajo; UWES: *Work engagement*; CWB-O1: Desempeño contraproducente organizacional leve; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un rol mediador del *work engagement* en la relación entre autonomía con el desempeño contraproducente organizacional 1, específicamente, este es un efecto inverso ($a*b = -0,169$; IC = $-0,241$ a $-0,106$) en el cual un aumento de la autonomía genera un aumento del *work engagement* ($a = 0,495$) y un aumento del *work engagement* disminuye el desempeño contraproducente ($b = -0,340$). Por su parte, el efecto directo de la autonomía con el desempeño contraproducente organizacional es positivo y significativo ($c = 0,175$; IC = $0,056$ a $0,283$), El efecto indirecto y el directo de la autonomía sobre el desempeño contraproducente, al ser opuesto y del mismo tamaño, explica que el efecto total de la autonomía sea muy cercano a cero y no significativo ($c' = 0,006$; IC = $-0,105$ a $0,107$).

Tabla 6

Resultados del work engagement como variable mediadora entre la autonomía y desempeño contraproducente organizacional grave.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| WDQ → UWES (a) | 0,495 | 0,058 | 0,387 | 0,617 |
| UWES → CWB-O2 (b) | -0,222 | 0,034 | -0,292 | -0,155 |
| WDQ → CWB-O2 (c) | -0,080 | 0,040 | -0,159 | -0,004 |
| WDQ → UWES → CWB-O2 (c') | -0,190 | 0,041 | -0,274 | -0,115 |
| Efecto indirecto | -0,110 | 0,020 | -0,152 | -0,075 |

Nota. WDQ: Autonomía en el trabajo; UWES: *Work engagement*; CWB-O2: Desempeño contraproducente organizacional grave; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un rol mediador del *work engagement* en la relación entre autonomía con el desempeño contraproducente organizacional grave, específicamente, este es un efecto inverso ($a*b = -0,110$; IC = $-0,152$ a $-0,075$) en el cual un aumento de la autonomía genera un aumento del *work engagement* ($a = 0,495$) y un aumento del *work engagement* disminuye el desempeño contraproducente ($b = -0,222$). Por su parte el efecto directo de la autonomía sobre el desempeño contraproducente organizacional grave es negativo y significativo ($c = -0,080$; IC = $-0,159$ a $-0,004$), El hecho que el efecto indirecto y el directo de la autonomía sobre esta faceta del desempeño sean equivalentes y del mismo tamaño explica que el efecto total de la autonomía sea más fuerte y significativo ($c' = -0,190$; IC = $-0,274$ a $-0,115$).

Tabla 7

Resultados del work engagement como variable mediadora entre apoyo social del trabajo y desempeño contraproducente organizacional leve.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| WDQ → UWES (a) | 0,572 | 0,069 | 0,437 | 0,710 |
| UWES → CWB-O1 (b) | -0,303 | 0,053 | -0,400 | -0,196 |
| WDQ → CWB-O1 (c) | 0,097 | 0,062 | -0,037 | 0,212 |
| WDQ → UWES → CWB-O1 (c') | -0,077 | 0,060 | -0,203 | 0,037 |
| Efecto indirecto | -0,173 | 0,038 | -0,252 | -0,104 |

Nota. WDQ: Apoyo social del trabajo; UWES: *Work engagement*; CWB-O1: Desempeño contraproducente organizacional leve; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un rol mediador del *work engagement* en la relación entre el apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional leve, específicamente, un efecto inverso ($a*b = -0,173$; IC = $-0,252$ a $-0,104$) en el cual un aumento del apoyo social genera un aumento del *work engagement* ($a = 0,572$) y un aumento del *work engagement* disminuye el desempeño contraproducente ($b = -0,303$). Por su parte el efecto directo de la autonomía con el desempeño contraproducente organizacional es positivo y no significativo ($c = 0,097$; IC = $-0,037$ a $0,212$). El efecto indirecto y el directo del apoyo social sobre el desempeño contraproducente, al ser opuesto y del mismo tamaño, explica que el efecto total del apoyo social sea cercano a cero y no significativo ($c' = 0,006$; IC = $-0,105$ a $0,107$).

Tabla 8

Resultados del work engagement como variable mediadora entre apoyo social del trabajo y desempeño contraproducente organizacional grave.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|--|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| WDQ → UWES (a) | 0,572 | 0,069 | 0,437 | 0,710 |
| UWES → CWB-O2 (b) | -0,219 | 0,035 | -0,286 | -0,148 |
| WDQ → CWB-O2 (c) | -0,101 | 0,042 | -0,190 | -0,025 |
| WDQ → UWES → CWB-O2 (c') | -0,226 | 0,044 | -0,323 | -0,144 |
| Efecto indirecto | -0,125 | 0,024 | -0,176 | -0,081 |

Nota. WDQ: Apoyo social del trabajo; UWES: *Work engagement*; CWB-O2: Desempeño contraproducente organizacional grave; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un rol mediador del *work engagement* en la relación entre el apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional grave, específicamente, este es un efecto inverso ($a*b = -0,125$; IC = -0,176 a -0,081) en el cual un aumento del apoyo social del trabajo genera un aumento del *work engagement* ($a = 0,572$) y un aumento del *work engagement* disminuye el desempeño contraproducente ($b = -0,219$). Por su parte el efecto directo del apoyo social del trabajo sobre el desempeño contraproducente organizacional grave es negativo y significativo ($c = -0,101$; IC = -0,190 a -0,025), El hecho que el efecto indirecto y el directo del apoyo social sobre esta faceta del desempeño sean equivalentes y del mismo tamaño explica que el efecto total sea más fuerte y significativo ($c' = -0,226$; IC = -0,323 a -0,144).

Tabla 9

Resultados del work engagement como variable mediadora entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente leve.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|--|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| JIS → UWES (a) | -0,290 | 0,060 | -0,407 | -0,180 |
| UWES → CWB-O1 (b) | -0,271 | 0,048 | -0,360 | -0,172 |
| JIS → CWB-O1 (c) | -0,004 | 0,055 | -0,108 | 0,106 |
| JIS → UWES → CWB-O1 (c') | 0,074 | 0,057 | -0,041 | 0,184 |
| Efecto indirecto | 0,078 | 0,022 | 0,039 | 0,126 |

Nota. JIS: Inseguridad laboral; UWES: *Work engagement*; CWB-O1: Desempeño contraproducente organizacional leve; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Se observa un rol mediador del *work engagement* en la relación entre la inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional leve, específicamente, un efecto directo ($a*b = 0,078$; IC = 0,039 a 0,126) en el cual un aumento en la inseguridad laboral disminuye el *work engagement* ($a = -0,290$) y una disminución del *work engagement* aumenta el desempeño contraproducente ($b = -0,271$). Por su parte el efecto directo de la inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional es negativo y no significativo ($c = -0,004$; IC = -0,108 a 0,106) siendo igualmente no significativo el efecto total ($c' = 0,074$; IC = -0,041 a 0,181) lo que indica que el efecto de la inseguridad laboral hacia el desempeño contraproducente pasa por la mediación del *work engagement*.

Tabla 10

Resultados del work engagement como variable mediadora entre inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional grave.

| | Coeficientes no estandarizados | | Bootstrapping | |
|---------------------------------|--------------------------------|----------------|---------------|--------|
| | Coeficientes | Error estándar | LLCI | ULCI |
| JIS → UWES (a) | -0,290 | 0,060 | -0,407 | -0,180 |
| UWES → CWB-O2 (b) | -0,245 | 0,032 | -0,309 | -0,178 |
| JIS → CWB-O2 (c) | 0,046 | 0,036 | -0,022 | 0,120 |
| JIS → UWES → CWB-O2 (c') | 0,117 | 0,041 | 0,035 | 0,201 |
| Efecto indirecto | 0,071 | 0,017 | 0,040 | 0,107 |

Nota. JIS: Inseguridad laboral; UWES: *Work engagement*; CWB-O2: Desempeño contraproducente organizacional grave; LLCI: Límite inferior; ULCI: Límite superior.

Fuente: Elaboración propia.

Por último, existe un rol mediador del *work engagement* en la relación entre la inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional grave, específicamente, este es un efecto directo ($a*b = 0,071$; IC = 0,040 a 0,107) en el cual un aumento en la inseguridad laboral genera una disminución del *work engagement* ($a = -0,290$) y una disminución del *work engagement* aumenta este tipo de desempeño ($b = -0,245$). Por su parte el efecto directo de la inseguridad laboral sobre el desempeño contraproducente organizacional grave es positivo y no significativo ($c = 0,046$; IC = $-0,022$ a $0,120$). El efecto indirecto y el directo de la inseguridad laboral sobre el desempeño contraproducente se potencian, a la vez que son del mismo tamaño, lo cual explica que el

efecto total de la inseguridad laboral sea positivo y significativo ($c' = 0,117$; IC = 0,035 a 0,201).

De acuerdo con los resultados las hipótesis 6a, 6b y 7 se mantienen, las cuales establecen i) hipótesis 6a: el *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la autonomía y el desempeño contraproducente organizacional, ii) hipótesis 6b: el *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre el apoyo social del trabajo y el desempeño contraproducente organizacional y iii) hipótesis 7: el *work engagement* tiene un rol mediador en la relación entre la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional.



Cuarta parte: Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre recursos del trabajo (autonomía y apoyo social del trabajo), demandas del trabajo (inseguridad laboral), *work engagement* y desempeño contraproducente organizacional en trabajadores de Chile, determinando a la vez el rol interviniente que el *work engagement* puede ejercer sobre la relación entre recursos y demandas del trabajo sobre el desempeño contraproducente organizacional.

Para lograr este objetivo, se construyó un marco teórico que permitiera argumentar dicho contenido. Debido a los diversos modelos y conceptualizaciones que se tienen del diseño del trabajo, se optó por utilizar el modelo de Demandas y Recursos del Trabajo de Bakker y Demerouti (2007) por su amplio uso y flexibilidad para analizar distintas variables en los contextos organizacionales.

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación y a la luz de los fundamentos teóricos expuestos, en el siguiente apartado se discutirán los principales hallazgos y sus posibles implicaciones teóricas y prácticas.

Principales hallazgos y sus implicaciones

La hipótesis 1a y 1b sostienen que existe una relación negativa entre autonomía y apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional. Con base en los resultados obtenidos, existe evidencia para aceptar parcialmente ambas hipótesis, dado que se encontró que la autonomía y apoyo social del trabajo tienen una relación negativa y significativa con el desempeño contraproducente organizacional grave ($r=-0,26, p<0,01$ y $r=-0,27, p<0,01$, respectivamente), mas no significativa con la dimensión leve (para autonomía $r=0,01, p=0,9$ y $r=-0,07, p=0,21$ para apoyo social del trabajo).

En cuanto a la relación entre la autonomía y apoyo social del trabajo con la dimensión leve, Shantz y colaboradores (2013) estudió la relación entre autonomía con el desempeño contraproducente, mediado por el *engagement*; su estudio revela que no hay una relación significativa entre las variables, no obstante, esta relación es significativa cuando se ve mediada por el *engagement*. Bajo esta lógica, Chiu (2015) explora el efecto moderador del apoyo social cuando las personas perciben altos niveles de estrés en su trabajo y cómo repercute en esta faceta del desempeño. Los resultados de este estudio indican que no hay una relación significativa entre apoyo social y desempeño contraproducente, sin embargo, cuando los trabajadores se sienten respaldado por colegas y jefaturas, el apoyo social si presenta un efecto de moderación entre las variables. Ambas investigaciones sugieren que, al menos para la dimensión leve, con miras a una mejor comprensión de esta faceta se deben considerar variables intervinientes que expliquen la aparición de estos comportamientos a través de modelos de mediación o moderación como lo plantea el modelo Demandas y Recursos del Trabajo o bien otros modelos que utilizan este tipo de mecanismo para entender el desempeño contraproducente a nivel general (por ejemplo, Fox et al., 2001; Norsilian et al., 2014).

Respecto a la autonomía y al apoyo social del trabajo con la dimensión contraproducente grave, los resultados van acorde a lo propuesto por el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007). Es decir, tanto autonomía como apoyo social fomentan el bienestar y disminuye resultados negativos en el trabajo, por lo cual desde esta perspectiva ambas variables al influir positivamente en la experiencia de trabajo de la persona, disminuyen la frecuencia de resultados negativos como es la frecuencia del desempeño contraproducente organizacional, siendo congruente con estudios

que han examinado esta relación y han encontrado resultados en esta dirección (Arkan, 2016; Balducci et al., 2011; Brink et al. , 2016; Norsilian et al., 2014).

La segunda hipótesis establece una relación positiva entre la inseguridad laboral y desempeño contraproducente organizacional, Esta aseveración fue aceptada parcialmente debido a que la dimensión leve no fue significativa ($r=0,07$, $p=0,18$) más si la dimensión grave ($r=0,15$, $p<0,01$). Sobre la dimensión leve, estudios previos señalan principalmente que existe una relación significativa entre ambos constructos según el marco teórico elaborado, lo cual genera discrepancia a la luz de los resultados que no sea significativa esta dimensión. Sin embargo, es pertinente destacar el artículo de Reisel y colaboradores (2010). La investigación de Reisel propone a la satisfacción laboral como un mediador entre diversos antecedentes laborales -incluyéndose la inseguridad laboral- y el desempeño contraproducente. Los resultados señalan que no hay una correlación significativa entre las variables de interés -es decir, inseguridad con desempeño contraproducente- más si existe un efecto de mediación al estar presente la satisfacción laboral. Este resultado sugiere que la relación entre inseguridad laboral y esta dimensión del desempeño no es directa, sino que más bien pasa por un proceso intermedio antes de que el trabajador exhiba estos comportamientos, lo cual es similar a los resultados encontrados con la autonomía y apoyo social del trabajo.

Por su parte, los resultados con la dimensión grave son congruentes con las investigaciones que han analizado esta relación (Akanni et al., 2018; Chirumbolo, 2015; Ma et al., 2019). Desde el modelo utilizado, al ser una demanda del trabajo, la inseguridad laboral sitúa al trabajador en un estado de tensión, lo que lo hace propenso a comportamientos dañinos para la organización y sus colegas (Baker & Demerouti, 2007; Cheng & Chang, 2008). Esta expresión de comportamientos dañinos hacia la organización

se debe a que los trabajadores “culpan” a la organización por no brindarles seguridad en sus puestos de trabajo, llevándolos a cometer tales actos (De Cuyper et al., 2014).

Las hipótesis 3a y 3b establecen que existe una relación positiva entre la autonomía y apoyo social del trabajo con el *work engagement*. Ambas hipótesis se mantuvieron dado que el presente estudio encontró sustento empírico tanto para la autonomía ($r=0,45, p<0,0$) como para el apoyo social ($r = 0,44, p<0,01$) a la vez que se encuentran de acuerdo con lo señalado por estudios previos (Alzyoud et al., 2015; Bakker & Demerouti, 2007; 2008; Bakker et al., 2005; Balducci et al., 2011; Schaufeli & Bakker, 2004; Vera et al., 2016; Xanthopoulou et al., 2007).

De acuerdo con el modelo, los recursos del trabajo pueden tener un rol motivador intrínseco (al fomentar el crecimiento, conocimiento y desarrollo de los trabajadores) o extrínseco (al ser instrumental para alcanzar las metas del trabajo cuando los entornos ofrecen muchos recursos), lo que conlleva a resultados positivos y propiciándose el *work engagement*, por lo que se sostiene que una adecuada cantidad de recursos induce al trabajador en este estado (Schaufeli & Bakker, 2004). Sobre los estudios que van en concordancia con los resultados destaca especialmente el de Taipale y colaboradores (2011), quienes encontraron una relación positiva y significativa de la autonomía y apoyo social del trabajo con el *work engagement* en una muestra de 7.867 trabajadores en ocho países europeos.

Para la cuarta hipótesis, que indica una relación negativa entre inseguridad laboral y *work engagement*, se halló sustento empírico en el presente estudio ($r=-0,25, p<0,01$), lo que se encuentra acorde a estudios previos (De Cuyper et al., 2008; De Spiegelaere et al., 2014).

La inseguridad laboral se conceptualiza como una demanda del trabajo al provocar estrés o tensión por la incertidumbre de permanencia en el lugar de trabajo, trayendo consecuencias negativas para el trabajador y su entorno laboral (Bakker & Demereouti, 2007). Al respecto, Spiegalaere y colaboradores (2014) plantean que la inseguridad laboral genera una sensación de indefensión o falta de control, lo que afecta negativamente al *work engagement*. Igualmente, se han encontrado evidencias en estudios de carácter longitudinal que señalan relaciones significativas y negativas entre ambas variables (Mauno et al., 2007).

Para la quinta hipótesis, que alude a la relación entre el *work engagement* con el desempeño contraproducente organizacional, de acuerdo con los resultados se mantiene la hipótesis, reportándose indicadores significativos para las dimensiones leve ($r=-0,30$, $p<0,01$) y grave ($r=-0,38$, $p<0,01$). Los resultados para esta hipótesis se ven respaldados por apoyo empírico de la literatura científica (Ariani, 2013; Chheri, 2017; Lebrón et al., 2018) debido a que la ausencia de *work engagement* permite a los trabajadores exhibir mayor desempeño contraproducente organizacional, al experimentar mayores emociones negativas e igualmente percibir menor cantidad de recursos para afrontar los acontecimientos que suceden en el trabajo (Shantz et al., 2013).

Respecto a las hipótesis 6a y 6b, que establecen la mediación del *work engagement* entre autonomía y apoyo social del trabajo con el desempeño contraproducente organizacional, se encontró apoyo empírico en función de los resultados en el presente estudio, los cuales avalan que el *work engagement* posee un rol mediador con las dos dimensiones de esta faceta del desempeño.

Para la autonomía, un aumento genera mayor *work engagement*, lo cual conlleva a una disminución del desempeño contraproducente organizacional tanto leve ($a*b = -0,169$;

IC = -0,241 a -0,106) como grave ($a*b = -0,110$; IC = -0,152 a -0,075). Destaca para la dimensión grave que su efecto directo sea negativo y significativo ($c' = -0,190$; IC = -0,274 a -0,115) lo que permite entrever que, a mayor autonomía, estando bajo control el *work engagement*, promueve que el trabajador tenga menos intenciones de dañar a su organización, proyectándose así la autonomía como un factor protector en el trabajo y realizando su rol como un recurso en los entornos laborales (Bakker & Demerouti, 2007). Para el apoyo social del trabajo, se presenta un patrón similar que con la autonomía, es decir, su aumento genera mayor *work engagement*, lo que lleva a un menor desempeño contraproducente organizacional leve ($a*b = -0,173$; IC = -0,252 a -0,104) y grave ($a*b = -0,125$; IC = -0,176 a -0,081), presentándose en esta última dimensión que el efecto directo es significativo ($c' = -0,226$; IC = -0,323 a -0,144), lo que posiciona igualmente al apoyo social como un recurso protector en la organización, dado que a mayor apoyo social del trabajo, manteniéndose el *work engagement*, conlleva que el trabajador tenga menor intención de causar daños a la organización.

Para concluir ambas hipótesis, los efectos indirectos de la autonomía y del apoyo social fueron significativos, lo que sugiere que más que una relación directa entre las variables con el desempeño contraproducente existe un proceso intermedio que lleva al trabajador a exhibir este tipo de comportamientos negativos en su lugar de trabajo, lo cual es congruente con investigaciones previas (Chhetri, 2017; Shantz et al., 2013; Sulea et al., 2012). Estos resultados igualmente permiten explicar el motivo del por qué las correlaciones del presente estudio entre recursos y demanda del trabajo con la dimensión leve del desempeño contraproducente no fueran significativas (Bakker & Demerouti, 2007).

Para finalizar, la hipótesis 7 establece que existe mediación del *work engagement* entre la relación de inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional.

Para esta hipótesis se encontró, de acuerdo con los resultados, que existe este efecto de mediación por parte del *work engagement*, considerando como antecedente la inseguridad laboral y el desempeño contraproducente organizacional leve ($a*b = 0,078$; IC = 0,039 a 0,126) y grave ($a*b = 0,071$; IC = 0,040 a 0,107).

Para ambas dimensiones se aprecia un efecto de mediación inversa, es decir, a mayor inseguridad laboral, se propicia un menor *work engagement* en el trabajador, lo cual trae consigo un mayor desempeño contraproducente para la organización. Destaca particularmente el efecto total que posee la inseguridad laboral sobre la dimensión grave ($c' = 0,117$; IC = 0,035 a 0,201), siendo mayor que el efecto indirecto ($a*b = 0,071$), por lo que existen mayores deseos de exhibir estos comportamientos cuando el riesgo de perder el trabajo aumenta, manteniéndose el *engagement* constante.

Desde una perspectiva teórica, la inseguridad laboral genera tensión en el trabajador, lo que le lleva a experimentar menores emociones positivas (por ejemplo, *work engagement*), estando menos involucrado y presente en su lugar de trabajo, lo que repercute en su entorno y su salud (Cheng & Chang, 2008). Con el objetivo de aliviar la tensión experimentada ante la inseguridad laboral, la persona la expresa a través de comportamientos negativos hacia su organización y colegas en ella, propiciando este tipo de comportamientos en las organizaciones (Tian et al., 2014).

A nivel general, las hipótesis contrastadas en el presente estudio tienen diversas implicancias, siendo principalmente su aporte en la comprensión del desempeño contraproducente organizacional al proponer diversas variables que le han relacionado con su aparición, permitiendo entender en el contexto chileno por qué sucede en las organizaciones. Si bien existen investigaciones que plantean un modelo similar al propuesto (Chhetri, 2017; Shantz et al., 2013; Sulea et al., 2012) los estudios de mediación son

escasos, considerando que en el contexto nacional no se han realizado investigaciones que indiquen al desempeño contraproducente como una variable resultante al momento de estudiar el desempeño, siendo prominente las facetas de tarea y contextual.

Los resultados sugieren que existen maneras en que las características del puesto potencian el entusiasmo en las personas y de igual manera disminuir resultados negativos en las organizaciones. Desde el modelo Demandas y Recursos del Trabajo (Bakker & Demerouti, 2007) se estudió la influencia del diseño del trabajo -autonomía y apoyo social del trabajo-, vía *work engagement*, en las dos dimensiones del desempeño contraproducente, lo que permite conocer cómo el *engagement* tiene un rol importante en esta faceta del desempeño que afecta a trabajadores y organizaciones (Shantz et al., 2013). Siguiendo con el modelo teórico, el estudio aporta en comprender cómo la inseguridad laboral -siendo una demanda del trabajo- fomenta, a través de menor *work engagement*, el desempeño contraproducente organizacional, propiciando estos actos que los recursos del trabajo buscan contrarrestar o disminuir. Específicamente, la inseguridad laboral afecta negativamente el involucramiento que sienten los trabajadores, lo cual es de relevancia dado el contexto volátil que se extiende debido a la pandemia COVID-19. También es importante entender que todas las personas se ven expuesta a estresores en su lugar de trabajo y que van a reaccionar de alguna manera (Chirumbolo, 2015), por lo cual, es importante analizar cuales son los recursos que poseen las personas para lidiar con ello de una manera constructiva para ella y la organización.

Estos efectos relativamente opuestos que se observan entre recursos y demandas mediados por el *work engagement* poseen relevancia al momento de determinar qué acciones se deben o no realizar para afectar positivamente al trabajador y obtener mejores resultados a las organizaciones. Finalmente, el estudio entrega apoyo empírico al modelo

teórico empleado como un marco conceptual para examinar el *work engagement* como mediador en la relación diseño del trabajo – inseguridad laboral – desempeño contraproducente.

Limitaciones y lineamientos futuros

Entre las limitaciones que tiene el estudio se encuentra la crisis sanitaria COVID-19 que aqueja a Chile y al mundo desde el año 2019. En este aspecto, las variables de estudio distan de los usuales entornos de trabajo que existían previo a la pandemia, destacando por ejemplo las nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo y el nuevo escenario global que se caracteriza por ser aún más volátil y dinámico, lo que pudo aumentar la percepción de inseguridad laboral en la muestra recolectada o en cómo las personas perciben el apoyo de sus colegas o supervisores, por ejemplo.

Por su parte, al ser un estudio de carácter transversal, los hallazgos encontrados no pueden ser generalizados debido a que la recolección de datos se realizó en un único momento, por lo que se desconoce la magnitud de variaciones en las variables que puedan presentarse en el mismo grupo a lo largo del tiempo.

Otra limitación que presenta el estudio es la baja fiabilidad que arrojó la dimensión grave del desempeño contraproducente organizacional, la cual no permite que las relaciones sean analizadas con una alta precisión en futuras investigaciones, afectando la replicabilidad de encontrar resultados similares a los presentes.

Respecto a la muestra, si bien el estudio aborda a trabajadores de diversos sectores productivos, los participantes son principalmente profesionales del sector terciario, lo cual entrega una visión parcelada de lo que sucede en las organizaciones chilenas. Para solventar esta situación, estudios futuros pueden elaborar estrategias específicas para conocer la

realidad de trabajadores como, por ejemplo, aquellos que no posean redes sociales, de otros sectores productivos, menores nivel educativo, extranjeros en Chile, entre otros.

Desde una perspectiva teórica, la variable *work engagement* se evidencia como un mediador importante al ser los resultados significativos en todas las propuestas. Por lo anterior, se sugiere que futuras investigaciones continúen explorando y analizando al *work engagement* en su relación con el desempeño contraproducente considerando otras variables que le anteceden, así también explorar las dimensiones del *engagement* y discernir con mayor claridad la relación con el desempeño contraproducente.

Finalmente, futuras investigaciones pueden considerar modelos de mediación o moderación al momento de estudiar esta faceta del desempeño, dado que los resultados encontrados sugieren que el proceso, más que ser una relación directa entre antecedente y resultante, se vislumbran mecanismos intervinientes que gatillan que el trabajador se comporte o no de manera negativa en su lugar de trabajo (Fox et al., 2001).

Implicancias prácticas

En términos prácticos, los resultados invitan a las organizaciones a replantear cómo configurar los puestos de trabajo con tal de propiciar el *work engagement*, considerando que el desempeño de los trabajadores se relaciona con el contexto social en el que trabajan; por lo tanto, la percepción que posean sobre este tendrá un impacto significativo en los resultados de desempeño. Los hallazgos de este estudio enfatizan la importancia del entorno, en específico, de la autonomía y el apoyo social del trabajo, los cuales pueden conducir a más *work engagement*, reduciendo el desempeño contraproducente dirigido a la organización. Como tal, se recomienda que las organizaciones, en general, cultiven y promuevan buenas prácticas de trabajo, ya que esto tanto para los trabajadores (a) puede ayudarlos a sentirse más inmersos e involucrados en su trabajo, y (b) puede reducir la

posibilidad de este tipo de desempeño (Sulea et al., 2012). Una organización que se dedica a comprender y tratar las necesidades y preocupaciones de sus trabajadores, brindándoles apoyo de diversas maneras (por ejemplo, teniendo una comunicación clara sobre las proyecciones para el año o bien declarando de antemano principios que rigen su convivencia) afectará positivamente a los trabajadores su percepción y experiencia de trabajo y disminuirá los comportamientos negativos o contraproducentes en ella.

En lo que respecta a la inseguridad laboral, la situación a nivel global que enfrenta las organizaciones es esperable que los trabajadores presenten incertidumbre sobre su situación laboral. Por lo anterior, a nivel de altos mandos y gerencia, intervenciones que permita revisar aspectos culturales y los estilos de liderazgo que puedan estar potenciando la inseguridad en los trabajadores son atinentes a la situación que afecta a nivel mundial. A nivel individual, cuando los trabajadores sienten que su trabajo está seguro, tienden a sentirse más comprometidos con su organización y desisten de desarrollar comportamientos negativos en su lugar de trabajo, por lo que capacitaciones y desarrollo de programas que potencie la empleabilidad de los trabajadores o bien que permitan interpretar correctamente la información que les brinda la organización es altamente sugerido (Akanni, 2018).

Bajo el modelo utilizado, la promoción del *work engagement* se puede desarrollar de diversas maneras, enfocándose principalmente en intervenciones que promuevan o aumenten los recursos laborales mediante prácticas cotidianas, tales como retroalimentación de desempeño o capacitaciones atinentes a las necesidades de su puesto. En este sentido, intervenciones que permita al trabajador tomar consciencia del impacto que tiene el trabajo de las personas es un buen punto inicial (Knight et al., 2016).

Conclusiones

Las organizaciones y empresas miden sus resultados con base en varios indicadores, siendo uno de ellos el desempeño laboral que exhiben sus trabajadores. En la presente investigación se ha encontrado sustento empírico para mantener, parcial o total, las hipótesis planteadas en el marco teórico elaborado que relaciona variables del diseño del trabajo e inseguridad laboral y su relación con el desempeño contraproducente organizacional, mediada por el *work engagement*, utilizando el modelo Demandas y Recursos de Trabajo de Bakker y Demerouti (2007, 2008).

Los resultados obtenidos indican que el *work engagement* media la relación entre autonomía, apoyo social del trabajo e inseguridad laboral con el desempeño contraproducente organizacional activo y pasivo. Es decir, las personas que perciben cuyos recursos son mayores (autonomía y apoyo social del trabajo) presentan un mayor nivel de *work engagement*, es decir, se sienten más vigorosos, dedicados y absorbidos por su trabajo lo cual se correlaciona a una menor frecuencia este tipo de comportamiento dañino para su organización. Por su parte, la inseguridad laboral al ser una demanda del trabajo se vincula con un menor *work engagement*, es decir, las personas se ven menos involucradas en su trabajo, lo cual les hace proclive a exhibir con mayor frecuente este tipo de desempeño.

El estudio destaca al Modelo de Demandas y Recursos del trabajo como un marco conceptual útil para examinar diversas variables que se vislumbra como un potencial antecedente para el desempeño contraproducente; es decir, la percepción de que los trabajadores presentan recursos, tales como apoyo de su compañero o sentir autonomía para planificar su trabajo, fomentará su bienestar y por ello le permitirá sentirse absorto y apreciado en su trabajo, disminuyendo actos como robo, pérdidas de tiempo, entrega a terceros de información confidencial, entre otros, lo cual es congruente con investigaciones

que han propuesto modelos de mediación teniendo de resultado al desempeño contraproducente. Sulea y colaboradores (2012) pone de manifiesto en su estudio que el *work engagement* se ve relacionado con la motivación intrínseca que genera los recursos del trabajo, lo cual genera en los trabajadores un deseo de impactar positivamente en su trabajo exhibiendo, por ejemplo, menores pérdidas de tiempo o ausencia en el trabajo.

Por su parte, la investigación permite comprender aquellos aspectos laborales que impulsan al trabajador sentirse comprometido con su trabajo desde la perspectiva del diseño del trabajo, es decir, aspectos ambientales que pueden ser modificados según estimen los supervisores y la gerencia. Asimismo, el estudio aporta al situar al *engagement* como un mecanismo permite explicar el desempeño contraproducente en los trabajadores, lo cual añade interés en cómo la persona interactúa con características de su puesto, añadiendo valor a una perspectiva persona-entorno para explicar cómo suceden estos comportamientos (Shantz et al., 2013). Esto no implica que las organizaciones brinden, por ejemplo, un máximo grado de autonomía a los trabajadores para que así tengan un mayor compromiso, más bien invita a repensar cómo los puestos de trabajo están siendo diseñados y si los trabajadores disponen de los recursos suficientes para que se sientan motivados en las actividades que realizan.

Finalmente, se evidencia que entregar a las personas entornos de trabajo favorables y menos inciertos hará que a la larga se obtengan mejores resultados para la organización, debido a que las personas se mostrarán más comprometidas con alcanzar los objetivos que trace su empresa. Esto también es una invitación a las organizaciones a re-evaluar los puestos de trabajo que poseen, vale decir, identificar si están las condiciones propicias para sus trabajadores: un nivel adecuado de autonomía, que exista el apoyo entre colegas y supervisor o bien se sientan seguros en sus trabajos en un entorno que, debido a la

pandemia COVID-19, es un desafío no menor para las organizaciones el brindar certidumbre en tiempos de incertidumbre, más se puede señalar que fomentando el *work engagement* se pueden obtener resultados positivos para el trabajador y organización.



Referencias

Acción Empresas. (2017). Sondeo: Relaciones laborales para un desarrollo sostenible.

Recuperado de http://accionempresas.cl/wp-content/uploads/2017/08/2704105520_SONDEO_RELACIONES_LABORALES.pdf

Aguinis, H., & Henle, C. A. (2002). Ethics in research. *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology*, 34-56.

Akanni, A. A., Oladejo, O. E., & Oduaran, C. A. (2018). Work-life balance, job insecurity and counterproductive work behaviour among brewery workers. *North American Journal of Psychology*, 20(2). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Abimbola_A_Akanni/publication/325347934_Work-life_balance_job_insecurity_and_counterproductive_work_behaviour_among_brewery_workers/links/5cdd0f81a6fdccc9ddb20e9d/Work-life-balance-job-insecurity-and-counterproductive-work-behaviour-among-brewery-workers.pdf

Alzyoud, A. A., Othman, S. Z., & Isa, M. F. M. (2015). Examining the role of job resources on work engagement in the academic setting. *Asian Social Science*, 11(3), 103-110. doi: [10.5539/ass.v11n3p103](https://doi.org/10.5539/ass.v11n3p103)

Andrei, D., & Parker, S. (2015). Work design for performance: Expanding the criterion domain. *The SAGE Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology: V2: Organizational Psychology*, 357.

Aquino, K., Galperin, B. L., & Bennett, R. J. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace

- deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(5), 1001-1029. doi: [10.1111/j.1559-1816.2004.tb02581.x](https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02581.x)
- Ariani, D. W. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. *International Journal of Business Administration*, 4(2), 46-56. doi: [10.5430/ijba.v4n2p46](https://doi.org/10.5430/ijba.v4n2p46)
- Arkan, Ö. (2016). Determinants of organizational citizenship and counterproductive work behavior: The rol of personality, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment (Tesis magíster). Middle East Technical University. Ankara, Turquía. Recuperado de: <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620109/index.pdf>
- Ashford, S. J., Lee, C., & Bobko, P. (1989). Content, cause, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test. *Academy of Management Journal*, 32(4), 803-829. doi: [10.5465/256569](https://doi.org/10.5465/256569)
- Aubé, C., Rousseau, V., Mama, C., & Morin, E. M. (2009). Counterproductive behaviors and psychological well-being: The moderating effect of task interdependence. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 351-361. doi: [10.1007/s10869-009-9113-5](https://doi.org/10.1007/s10869-009-9113-5)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi: [10.1108/02683940710733115](https://doi.org/10.1108/02683940710733115)
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi: [10.1108/13620430810870476](https://doi.org/10.1108/13620430810870476)

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*(2), 170-180. doi: [10.1037/1076-8998.10.2.170](https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170)
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management, 43*(1), 83-104. doi:[10.1002/hrm.20004](https://doi.org/10.1002/hrm.20004)
- Balducci, C., Schaufeli, W. B., & Fraccaroli, F. (2011). The job demands–resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 20*(4), 467-496. doi: [0.1080/13594321003669061](https://doi.org/0.1080/13594321003669061)
- Bargsted, M., & Polizzi, P. (2018). Estudio zoom al trabajo: Tendencias de los trabajadores chilenos. *Visión Humana*. Recuperado de https://issuu.com/visionhumana/docs/informe_publico_estudio_zoom_al_trabajo
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*(3), 349–360. doi: [10.1037/0021-9010.85.3.349](https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349)
- Berry, C. M., Carpenter, N. C., & Barratt, C. L. (2012). Do other-reports of counterproductive work behavior provide an incremental contribution over self-reports? A meta-analytic comparison. *Journal of Applied Psychology, 97*(3), 613–636. doi:[10.1037/a0026739](https://doi.org/10.1037/a0026739)
- Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*(2), 410. doi [10.1037/0021-9010.92.2.410](https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.410)

- Borg, I., & Elizur, D. (1992). Job insecurity: Correlates, moderators and measurement. *International Journal of Manpower*, 13(2), 13-26. doi: [10.1108/01437729210010210](https://doi.org/10.1108/01437729210010210)
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109. doi: [10.1207/s15327043hup1002_3](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3)
- Brink, A. G., Emerson, D. J., & Yang, L. (2016). Job autonomy and counterproductive behaviors in Chinese accountants: The role of job-related attitudes. *Journal of International Accounting Research*, 15(1), 115-131. doi:[10.2308/jiar-51194](https://doi.org/10.2308/jiar-51194)
- Brújula (2017). Encuesta de acceso y usos de internet (9va edición). Recuperado de https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf
- Cámara de Comercio de Santiago. (2018). Estudio de mermas en el retail (4ta edición). Recuperado de https://www.ccs.cl/estudios/docs/estudio_mermas2018.pdf
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (p. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Carlos, V. S., & Rodrigues, R. G. (2015). Development and validation of a self-reported measure of job performance. *Social Indicators Research*, 126(1), 279-307. doi: [10.1007/s11205-015-0883-z](https://doi.org/10.1007/s11205-015-0883-z)

- Cheng, G. H. L., & Chan, D. K. S. (2008). Who suffers more from job insecurity? A meta-analytic review. *Applied Psychology*, 57(2), 272-303. doi: [10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x)
- Chhetri, S. B. (2017). Antecedents and consequences of job engagement: Empirical study of bank employees. *Business Perspectives and Research*, 5(2), 167-179. doi:[10.1177%2F2278533717692919](https://doi.org/10.1177/2278533717692919)
- Chiang, M. M. V., Fuentealba, I. I. E., & Nova, R. A. C. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105-112. doi:[10.4067/S0718-24492017000200105](https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105)
- Chile, Colegio de Psicólogos de Chile. (1999). *Código de Ética Profesional*. Recuperado de http://colegiopsicologos.cl/web_cpc/wp-content/uploads/2014/10/CODIGO-DE-ETICA-PROFESIONAL-VIGENTE.pdf
- Christensen, L. B., Johnson, B., & Turner, L. A. (2011). Research methods, design, and analysis. *Harlow, Inglaterra: Pearson Education Limited*.
- Christian, M.S., Garza, A.S. & Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64: 89-136. doi:[10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x)
- Chirumbolo, A. (2015). The impact of job insecurity on counterproductive work behaviors: The moderating role of honesty–humility personality trait. *The Journal of Psychology*, 149(6), 554-569. doi:[10.1080/00223980.2014.916250](https://doi.org/10.1080/00223980.2014.916250)
- Chiu, S. F., Yeh, S. P., & Huang, T. C. (2015). Role stressors and employee deviance: The moderating effect of social support. *Personnel Review*, 44(2), 308-324. doi:[10.1108/PR-11-2012-0191](https://doi.org/10.1108/PR-11-2012-0191)

- Coyne, I., Gentile, D., Born, M. P., Ersoy, N. C., & Vakola, M. (2012). The relationship between productive and counterproductive work behaviour across four European countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(4), 377–389. doi:[10.1080/1359432X.2012.673280](https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.673280)
- Dalal, R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255. doi: [10.1037/0021-9010.90.6.1241](https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1241)
- De Cuyper, N., Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work & Stress*, 23(3), 206-224. doi: [10.1080/02678370903257578](https://doi.org/10.1080/02678370903257578)
- De Cuyper, N., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., Witte, H. D., & Alarco, B. (2008). Employability and employees' well-being: Mediation by job insecurity. *Applied Psychology*, 57(3), 488-509. doi:[10.1111/j.1464-0597.2008.00332.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2008.00332.x)
- De Cuyper, N., Sulea, C., Philippaers, K., Fischmann, G., Iliescu, D., & De Witte, H. (2014). Perceived employability and performance: Moderation by felt job insecurity. *Personnel Review*, 43(4), 536-552. doi: [10.1108/PR-03-2013-0050](https://doi.org/10.1108/PR-03-2013-0050)
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H., Niesen, W., & Van Hootehem, G. (2014). On the relation of job insecurity, job autonomy, innovative work behaviour and the mediating effect of work engagement. *Creativity and Innovation Management*, 23(3), 318-330. doi: [10.1111/caim.12079](https://doi.org/10.1111/caim.12079)
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 155-177. doi: [10.1080/135943299398302](https://doi.org/10.1080/135943299398302)

- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology, 31*(4), 1-6.
- De Witte, H., Vander Elst, T., & De Cuyper, N. (2015). Job insecurity, health and well-being. In *Sustainable working lives* (pp. 109-128). Springer, Dordrecht. doi: [10.1007/978-94-017-9798-6_7](https://doi.org/10.1007/978-94-017-9798-6_7)
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512. doi: [10.1037/0021-9010.86.3.499](https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499)
- Dirección del Trabajo. (2004). El 30% de los trabajadores chilenos denuncia ser víctima de acoso psicológico. Santiago: *Dirección del Trabajo*. Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/portal/1627/w3-article-72896.html>
- Dirección del Trabajo. (2019). Cuenta pública 2018-2019. *Dirección del Trabajo*. Recuperado de https://www.dt.gob.cl/portal/1627/articles-116765_recurso_1.pdf
- Fernández del Río, E., Barrada, J. R., & Ramos Villagrasa, P. J. (2018). Bad behaviors at work: Spanish adaptation of the workplace deviance scale. *Current Psychology, 1-12*. doi: [10.1007/s12144-018-0087-1](https://doi.org/10.1007/s12144-018-0087-1)
- Fernández Ríos, M., Ramírez Vielma, R., Sánchez García, J., Bargsted Aravena, M., Polo Vargas, J., & Ruiz Díaz, M. (2017). Spanish-Language Adaptation of Morgeson and Humphrey's Work Design Questionnaire (WDQ). *The Spanish Journal of Psychology, 20* (28). doi:[10.1017/sjp.2017.24](https://doi.org/10.1017/sjp.2017.24)
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior, 20*(6), 915-931. doi: [10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6%3C915::AID-JOB918%3E3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6%3C915::AID-JOB918%3E3.0.CO;2-6)

- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 291-309. doi:[10.1006/jvbe.2001.1803](https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803)
- Garrido Vásquez, M. E., Kälin, W., Otto, K., Sadlowski, J., & Kottwitz, M. U. (2018). Do co-worker conflicts enhance daily worries about job insecurity: A diary study. *Applied Psychology*, 68(1), 26-52. doi: [10.1111/1464-0597.0077z](https://doi.org/10.1111/1464-0597.0077z)
- Grant, A. M. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. *Academy of Management Review*, 32(2), 393-417. doi: [10.5465/amr.2007.24351328](https://doi.org/10.5465/amr.2007.24351328)
- Grant, A. M., Fried, Y., & Juillerat, T. (2011). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbooks in psychology. APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 1. Building and developing the organization* (p. 417–453). American Psychological Association. doi: [10.1037/12169-013](https://doi.org/10.1037/12169-013)
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). 7 redesigning work design theories: the rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375. doi: [10.1080/19416520903047327](https://doi.org/10.1080/19416520903047327)
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management review*, 9(3), 438-448. doi:[10.5465/amr.1984.4279673](https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673)
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment*, 11(1), 30-42. doi:[10.1111/1468-2389.00224](https://doi.org/10.1111/1468-2389.00224)

- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 8(1), 102-117.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. doi: [10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs*, 76(4), 408-420. doi: [10.1080/03637750903310360](https://doi.org/10.1080/03637750903310360)
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 179-195. doi: [10.1080/135943299398311](https://doi.org/10.1080/135943299398311)
- Ho, V. T. (2012). Interpersonal counterproductive work behaviors: Distinguishing between person-focused versus task-focused behaviors and their antecedents. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 467-482. doi: [10.1007/s10869-012-9256-7](https://doi.org/10.1007/s10869-012-9256-7)
- Hollinger, R. C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7(1), 53-75. doi: [10.1080/01639625.1986.9967695](https://doi.org/10.1080/01639625.1986.9967695)
- Hopenhayn, M. (2001). *Repensar el trabajo: Historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Grupo Editorial Norma.
- Howard, A. E. (1995). *The changing nature of work*. Jossey-Bass.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and

- theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332-1356. doi: [10.1037/0021-9010.92.5.1332](https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332)
- Jiang, L., & Lavaysse, L. M. (2018). Cognitive and affective job insecurity: A meta-analysis and a primary study. *Journal of Management*, 44(6), 2307-2342. doi: [10.1177/0149206318773853](https://doi.org/10.1177/0149206318773853)
- Johari, J., Yean Tan, F., & Tjik Zulkarnain, Z. I. (2018). Autonomy, workload, work-life balance and job performance among teachers. *International Journal of Educational Management*, 32(1), 107-120. doi: [10.1108/IJEM-10-2016-0226](https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2016-0226)
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. doi: [10.2307/256287](https://doi.org/10.2307/256287)
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355. doi: [1076-8998/98/\\$3.00](https://doi.org/10.1076-8998/98/$3.00)
- Keim, A. C., Landis, R. S., Pierce, C. A., & Earnest, D. R. (2014). Why do employees worry about their jobs? A meta-analytic review of predictors of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 269-290. doi: [10.1037/a0036743](https://doi.org/10.1037/a0036743)
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4a ed.). México D. F.: McGraw-Hill.
- Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H., & Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia-social and behavioral sciences*, 235, 281-287. doi: [10.1016/j.sbspro.2016.11.031](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.031)

- Klotz, A. C., & Buckley, M. R. (2013). A historical perspective of counterproductive work behavior targeting the organization. *Journal of Management History*, 19(1), 114-132. doi: [10.1108/17511341311286222](https://doi.org/10.1108/17511341311286222)
- Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2016). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 792-812. doi: [10.1002/job.2167](https://doi.org/10.1002/job.2167)
- Lau, V. C., Au, W. T., & Ho, J. M. (2003). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in organizations. *Journal of Business and Psychology*, 18(1), 73-99. doi: [10.1023/A:1025035004930](https://doi.org/10.1023/A:1025035004930)
- Lebrón, M., Tabak, F., Shkoler, O., & Rabenu, E. (2018). Counterproductive work behaviors toward organization and leader-member exchange: The mediating roles of emotional exhaustion and work engagement. *Organization Management Journal*, 15(4), 159-173. doi: [10.1080/15416518.2018.1528857](https://doi.org/10.1080/15416518.2018.1528857)
- Lee, C., Huang, G. H., & Ashford, S. J. (2018). Job insecurity and the changing workplace: Recent developments and the future trends in job insecurity research. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 335-359. doi: [10.1146/annurev-orgpsych-032117-104651](https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104651)
- Lim, V. K. G. (1996). Job insecurity and its outcomes: Moderating effects of work-based and nonwork-based social support. *Human Relations*, 49(2), 171-194. doi: [10.1177/001872679604900203](https://doi.org/10.1177/001872679604900203)
- Ma, B., Liu, S., Lasseben, H., & Ma, G. (2019). The relationships between job insecurity, psychological contract breach and counterproductive workplace behavior: Does

employment status matter?. *Personnel Review*, 48(2), 595-610. doi:[10.1108/PR-04-2018-0138](https://doi.org/10.1108/PR-04-2018-0138)

Malinowska, D., Tokarz, A., & Wardzichowska, A. (2018). Job autonomy in relation to work engagement and workaholism: Mediation of autonomous and controlled work motivation. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 31(4), 445-458. doi: [10.13075/ijomeh.1896.01197](https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01197)

Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), 647-660. doi: [10.1037/0021-9010.89.4.647](https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.4.647)

Marcus, B., Taylor, O. A., Hastings, S. E., Sturm, A., & Weigelt, O. (2016). The structure of counterproductive work behavior: A review, a structural meta-analysis, and a primary study. *Journal of Management*, 42(1), 203-233. doi: [10.1177/0149206313503019](https://doi.org/10.1177/0149206313503019)

Martínez, G., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2010). Review of the job insecurity literature: The case of Latin America. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 28(2), 194-204. Extraído de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-7242010000200004&lng=en&tlng=en.

Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70(1), 149-171. doi: [10.1016/j.jvb.2006.09.002](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.09.002)

Mercado, B., Dilchert, S., Giordano, C. & Ones, D. (2018). Counterproductive work behaviors. In D. S. Ones, N. Anderson & C. Viswesvaran *The sage handbook of*

- industrial, work and organizational psychology* (pp. 109-210). 55 City Road, London: SAGE Publications Ltd doi: [10.4135/9781473914940.n7](https://doi.org/10.4135/9781473914940.n7)
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, *10*(1-2), 51-57. doi: [10.1111/1468-2389.00193](https://doi.org/10.1111/1468-2389.00193)
- Morgeson, F.P., Garza, A.S. & Campion, M.A. (2012). Work design. In Handbook of Psychology, Second Edition (eds I. Weiner, N.W. Schmitt and S. Highhouse). doi:[10.1002/9781118133880.hop212020](https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212020)
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, *91*(6), 1321-1339. doi: [10.1037/0021-9010.91.6.1321](https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321)
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. In *Research in Personnel and Human Resources Management* (pp. 39-91). Emerald Group Publishing Limited. doi: [10.1016/S0742-7301\(08\)27002-7](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(08)27002-7)
- Motowidlo, S.J. and Kell, H.J. (2012). Job performance. In Handbook of Psychology, Second Edition (eds I. Weiner, N.W. Schmitt and S. Highhouse). doi:[10.1002/9781118133880.hop212005](https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212005)
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2010). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, *96*(1), 71-94. doi: [10.1037/a0021484](https://doi.org/10.1037/a0021484)

- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=741/74124948006>
- Norsilian, I. N., Omar, Z., & Ahmad, A. (2014). Workplace deviant behavior. Does employee psychological job demanda and social job demand influences employee workplace deviant behavior?. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 28 (2). 39-62
- Oldham, G. R., & Fried, Y. (2016). Job design research and theory: Past, present and future. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 136, 20-35. doi: [10.1016/j.obhdp.2016.05.002](https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.05.002)
- Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (2010). Not what it was and not what it will be: The future of job design research. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 463-479. doi: [10.1002/job.678](https://doi.org/10.1002/job.678)
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Delgado, H. U. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249-265.
- Ones, D. S., & Dilchert, S. (2013). Counterproductive work behaviors: Concepts, measurement, and nomological network. In K. F. Geisinger, B. A. Bracken, J. F. Carlson, J.-I. C. Hansen, N. R. Kuncel, S. P. Reise, & M. C. Rodriguez (Eds.), *APA handbooks in psychology®. APA handbook of testing and assessment in psychology, Vol. 1. Test theory and testing and assessment in industrial and organizational psychology* (p. 643–659). American Psychological Association. doi:[10.1037/14047-035](https://doi.org/10.1037/14047-035)

- Ones, D. S., & Viswesvaran, C. (2003). The big-5 personality and counterproductive behaviours. In *Misbehaviour and dysfunctional attitudes in organizations* (pp. 211-249). Palgrave Macmillan, London. doi: [10.1057/9780230288829_12](https://doi.org/10.1057/9780230288829_12)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2019). How's life in the digital age?: Opportunities and risks of the digital transformation for people's well-being, *OECD Publishing*, Paris, doi:[10.1787/9789264311800-en](https://doi.org/10.1787/9789264311800-en).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:[10.4067/S0717-95022017000100037](https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037)
- Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: Job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual Review of Psychology*, 65, 661-691. doi: [10.1146/annurev-psych-010213-115208](https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010213-115208)
- Parker, S. K., Johnson, A., Collins, C., & Nguyen, H. (2013). Making the most of structural support: Moderating influence of employees' clarity and negative affect. *Academy of Management Journal*, 56(3), 867-892. doi:[10.5465/amj.2010.0927](https://doi.org/10.5465/amj.2010.0927)
- Parker, S. K., Morgeson, F. P., & Johns, G. (2017). One hundred years of work design research: Looking back and looking forward. *Journal of applied psychology*, 102(3), 403-420. doi: [10.1037/apl0000106](https://doi.org/10.1037/apl0000106)
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 413-440. doi: [10.1348/096317901167460](https://doi.org/10.1348/096317901167460)
- Piccoli, B., De Witte, H., & Reisel, W. D. (2017). Job insecurity and discretionary behaviors: Social exchange perspective versus group value model. *Scandinavian Journal of Psychology*, 58(1), 69-79. doi:[10.1111/sjop.12340](https://doi.org/10.1111/sjop.12340)

- Probst, T. M., Stewart, S. M., Gruys, M. L., & Tierney, B. W. (2007). Productivity, counterproductivity and creativity: The ups and downs of job insecurity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(3), 479-497.
doi:[10.1348/096317906X159103](https://doi.org/10.1348/096317906X159103)
- Ramírez-Vielma, R. G. (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España. Recuperado de:
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 74-91. doi:[10.2753/IMO0020-8825400105](https://doi.org/10.2753/IMO0020-8825400105)
- Richman, W. L., Kiesler, S., Weisband, S., & Drasgow, F. (1999). A meta-analytic study of social desirability distortion in computer-administered questionnaires, traditional questionnaires, and interviews. *Journal of Applied Psychology*, 84(5), 754-775.
doi:[10.1037/0021-9010.84.5.754](https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.5.754)
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
doi:[10.5465/amj.2010.51468988](https://doi.org/10.5465/amj.2010.51468988)
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
doi:[10.5465/256693](https://doi.org/10.5465/256693)
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-

capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80.

doi:[10.1037/0021-9010.87.1.66](https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66)

Rotundo, M., & Spector, P. E. (2010). Counterproductive work behavior and withdrawal. In J. L. Farr & N. T. Tippins (Eds.), *Handbook of employee selection* (p. 489–511). Routledge/Taylor & Francis Group.

Rotundo, M., & Xie, J. L. (2008). Understanding the domain of counterproductive work behaviour in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(5), 856-877. doi: [10.1080/09585190801991400](https://doi.org/10.1080/09585190801991400)

Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 5-11. doi: [10.1111/1468-2389.00189](https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189)

Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (145-164).

Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y estrés*, 11(2-3), 215-231. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. doi: [10.1002/job.248](https://doi.org/10.1002/job.248)

Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale Preliminar Manual. Occupational Health Psychology Unit. Utrecht University Recuperado de

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92. doi:

[10.1023/A:1015630930326](https://doi.org/10.1023/A:1015630930326)

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2008). Enhancing work engagement through the management of human resources. *The individual in the changing working life*, 380-402. Extraído de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/293.pdf>

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46. doi: [10.1080/1359432X.2010.515981](https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.515981)

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In *Bridging Occupational, Organizational and Public Health* (pp. 43-68). Springer, Dordrecht. doi: [10.1007/978-94-007-5640-3_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4)

Shantz, A., Alfes, K., Truss, C., & Soane, E. (2013). The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(13), 2608-2627. doi:[10.1080/09585192.2012.744334](https://doi.org/10.1080/09585192.2012.744334)

Shoss, M. (2018). Addressing job insecurity in the 21st Century. *Work Science Center Thinking Forward Report Series*. Atlanta, Georgia: Georgia Institute of Technology

- Shoss, M. (2017). Job insecurity: An integrative review and agenda for future research. *Journal of Management*, 43(6), 1911-1939. doi: [10.1177/0149206317691574](https://doi.org/10.1177/0149206317691574)
- Shoss, M. K., Jiang, L., & Probst, T. M. (2018). Bending without breaking: A two-study examination of employee resilience in the face of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 112-126. doi: [10.1037/ocp0000060](https://doi.org/10.1037/ocp0000060)
- Silla, I., De Cuyper, N., Gracia, F. J., Peiró, J. M., & De Witte, H. (2009). Job insecurity and well-being: Moderation by employability. *Journal of Happiness Studies*, 10(6), 739-751. doi: [10.1007/s10902-008-9119-0](https://doi.org/10.1007/s10902-008-9119-0)
- Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). Explaining counterproductive work behaviors among police officers: The indirect effects of job demands are mediated by job burnout and moderated by job control and social support. *Human Performance*, 28(4), 332-350. doi: [10.1080/08959285.2015.1021045](https://doi.org/10.1080/08959285.2015.1021045)
- Spector, P. E., Bauer, J. A., & Fox, S. (2010). Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know?. *Journal of Applied Psychology*, 95(4), 781-790. doi: [10.1037/a0019477](https://doi.org/10.1037/a0019477)
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (p. 151-174). American Psychological Association. doi: [10.1037/10893-007](https://doi.org/10.1037/10893-007)

- Stander, M. W., & Rothmann, S. (2010). Psychological empowerment, job insecurity and employee engagement. *SA Journal of Industrial Psychology, 36*(1), 1-8. doi: [10.4102/sajip.v36i1.849](https://doi.org/10.4102/sajip.v36i1.849)
- Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Dumitru, C. Z., & Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra-role behaviors. *Career Development International, 17*(3), 188-207. doi:[10.1108/13620431211241054](https://doi.org/10.1108/13620431211241054)
- Sverke, M., & Hellgren, J. (2002). The nature of job insecurity: Understanding employment uncertainty on the brink of a new millennium. *Journal of Applied Psychology, 51*, 23-42. doi: [10.1111/1464-0597.0077z](https://doi.org/10.1111/1464-0597.0077z)
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(3), 242-264. doi: [10.1037/1076-8998.7.3.242](https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.3.242)
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2006). Job insecurity: A literature review. Estocolmo, Suecia: Arbetslivsinstitutet. Recuperado de http://nile.lub.lu.se/arbarch/saltsa/2006/wlr2006_01.pdf
- Taipale, S., Selander, K., Anttila, T., & Nätti, J. (2011). Work engagement in eight European countries: The role of job demands, autonomy, and social support. *International Journal of Sociology and Social Policy, 31*(7/8), 486-504. doi: [10.1108/01443331111149905](https://doi.org/10.1108/01443331111149905)
- Taras, V., Kirkman, B. L., & Steel, P. (2010). Examining the impact of Culture's consequences: A three-decade, multilevel, meta-analytic review of Hofstede's cultural value dimensions. *Journal of Applied Psychology, 95*(3), 405-439. doi:[10.1037/a0018938](https://doi.org/10.1037/a0018938)

- Thabane, L., Ma, J., Chu, R., Cheng, J., Ismaila, A., Rios, L. P., ... & Goldsmith, C. H. (2010). A tutorial on pilot studies: the what, why and how. *BMC medical research methodology*, *10*(1), 1-10. doi: [10.1186/1471-2288-10-1](https://doi.org/10.1186/1471-2288-10-1)
- Tian, Q., Zhang, L., & Zou, W. (2014). Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers—the mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support. *International Journal of Hospitality Management*, *40*, 29-36. doi: [10.1016/j.ijhm.2014.03.005](https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.005)
- Van den Broeck, A., & Parker, S. K. (Ed). (2017). *Job and work design*. Oxford, Inglaterra: Oxford University.
- Vander Elst, T., Bosman, J., De Cuyper, N., Stouten, J., & De Witte, H. (2012). Does positive affect buffer the associations between job insecurity and work engagement and psychological distress? A test among South African workers. *Applied Psychology*, *62*(4), 558-570. doi: [10.1111/j.1464-0597.2012.00499.x](https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00499.x)
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Vera, M., Martínez, I. M., Lorente, L., & Chambel, M. J. (2016). The role of co-worker and supervisor support in the relationship between job autonomy and work engagement among Portuguese nurses: A multilevel study. *Social Indicators Research*, *126*(3), 1143-1156. doi:[10.1007/s11205-015-0931-8](https://doi.org/10.1007/s11205-015-0931-8)
- Viswesvaran, C. (2001). Assessment of individual job performance: a review of the past century and a look ahead. In N. Anderson D. S. Ones & H. K. Sinangil *Handbook of industrial, work & organizational psychology - volume 1: Personnel psychology* (Vol. 2, pp. 110-126). London: SAGE Publications Ltd doi: [10.4135/9781848608320.n7](https://doi.org/10.4135/9781848608320.n7)

- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226. doi:[10.1111/1468-2389.00151](https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151)
- Wang, H. J., Lu, C. Q., & Siu, O. L. (2015). Job insecurity and job performance: The moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1249-1258. doi:[10.1037/a0038330](https://doi.org/10.1037/a0038330)
- Williams, J., & MacKinnon, D. P. (2008). Resampling and distribution of the product methods for testing indirect effects in complex models. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 15(1), 23-51. doi:[10.1080/10705510701758166](https://doi.org/10.1080/10705510701758166)
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141. doi:[10.1037/1072-5245.14.2.121](https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121)
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244. doi:[10.1016/j.jvb.2008.11.003](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003)
- Xiao, Z., Wu, D., & Liao, Z. (2018). Job insecurity and workplace deviance: the moderating role of locus of control. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(10), 1673-1686. doi:[10.2224/sbp.7160](https://doi.org/10.2224/sbp.7160)
- Yeves, J., Bargsted, M., Cortes, L., Merino, C., & Cavada, G. (2019). Age and perceived employability as moderators of job insecurity and job satisfaction: A moderated

moderation model. *Frontiers in Psychology*. 10, 1-12.

doi:10.3389/fpsyg.2019.00799



Anexos

Anexo A: Aspectos éticos

Anexo 1. Consentimiento Informado



Universidad de Concepción

Estimado participante:

Ud. ha sido invitado a participar en el estudio “**Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y *work engagement* y su relación con el desempeño contraproducente organizacional**”, desarrollado por Felipe Sáez Noriega, Tesista del Programa de Magíster en Psicología, Mención Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Universidad de Concepción.

Esta investigación tiene por objetivo, conocer la relación que existe entre las variables: i) autonomía (que corresponde al grado en que el trabajo proporciona libertad e independencia al individuo para realizar sus labores, ii) apoyo social del trabajo (grado en que el trabajo entrega oportunidades de asistencia y ayuda de otros), iii) inseguridad laboral (una preocupación o inquietud sobre perder el trabajo o un aspecto particular de este), iv) *work engagement* (que es un estado positivo de la mente relacionado con el trabajo) y el v) desempeño contraproducente organizacional (acto voluntario que viole las normas de la organización y dañe, o pretenda dañar, a la organización), en trabajadores de Chile que lleven al menos 6 meses trabajando en su puesto actual de trabajo.

La colaboración solicitada consiste en responder un cuestionario con preguntas acerca de las variables mencionadas, además de un cuestionario sociodemográfico y laboral, cuya duración se estima en un tiempo aproximado de 30 minutos. Si usted decide participar del estudio, se le pedirá que primero acepte el consentimiento informado.



Universidad de Concepción

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar en el estudio descrito, entendiendo que este cumple las características que han sido reseñadas y sobre la base de las condiciones indicadas.

Cualquier pregunta que yo quisiera hacer con relación a mi participación en este estudio será contestada por el investigador responsable del Proyecto de Tesis Felipe Sáez Noriega en el correo electrónico felipsaez@udec.cl, por el profesor guía Raúl Ramírez Vielma (rauramir@udec.cl) o el profesor co-guía Mauricio Garrido Vásquez (mauriciogarrido@udec.cl). Para cualquier duda que no me haya sido satisfactoriamente resuelta por el investigador responsable o profesores guías, me podré dirigir a la Dra. Andrea Rodríguez Tastets. Presidenta del Comité de Ética, Bioética y Bioseguridad de la Universidad de Concepción, al correo secrevrid@udec.cl.

Podré retirarme de este estudio en cualquier momento sin ser obligado a dar razones y sin que ello me perjudique, los datos que brinde antes de retirarme voluntariamente del estudio no serán utilizados en la investigación. Asimismo, la información será resguardada según todos los requerimientos que las leyes chilenas explicitan. No hay efectos negativos o riesgos identificables en esta investigación.

Los resultados de este estudio pueden ser publicados, pero mi identidad no será revelada y mis datos personales permanecerán en forma confidencial. Mi consentimiento está dado voluntariamente sin que haya sido forzado u obligado.

Comprendo y acepto la información que se entregó anteriormente, declaro conocer los objetivos del estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

En atención a estas consideraciones, libremente marque la que corresponda.

Yo ACEPTO

Yo NO ACEPTO

Anexo 2. Consentimiento informado entrevista cognitiva



Universidad de Concepción

Estimado participante:

Ud. ha sido invitado participar de la entrevista, perteneciente al proyecto de tesis, **“Autonomía, apoyo social del trabajo, inseguridad laboral y *work engagement* y su relación con el desempeño contraproducente organizacional”**, desarrollado por Felipe Sáez Noriega, Tesista del Programa de Magíster en Psicología, Mención Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Universidad de Concepción.

La entrevista tiene por objetivo conocer la comprensión que tiene el instrumento "*Workplace Deviance Scale*", el cual pretende medir el desempeño contraproducente en trabajadores chilenos, entendiéndose desempeño contraproducente como aquellos “actos voluntarios que violen las normas de la organización y dañe, o pretenda dañar, a la organización”.

La colaboración solicitada consiste en que conteste una serie de preguntas sobre su comprensión acerca del instrumento indicado. La duración se estima en un tiempo aproximado de 30 minutos. Si usted decide participar de la entrevista se le pedirá que primero acepte el siguiente consentimiento informado.

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar en la entrevista indicada, entendiendo que este cumple las características que han sido reseñadas y sobre la base de las condiciones indicadas.

Cualquier pregunta que yo quisiera hacer con relación a mi participación en este estudio será contestada por el investigador responsable del Proyecto de Tesis Felipe Sáez Noriega en el correo electrónico felipsaez@udec.cl, por el profesor guía Raúl Ramírez Vielma (rauramir@udec.cl) o el profesor co-guía Mauricio Garrido Vásquez (mauriciogarrido@udec.cl). Para cualquier duda que no me haya sido satisfactoriamente resuelta por el investigador responsable o profesores guías, me podré dirigir a la Dra. Andrea Rodríguez Tastets. Presidenta del Comité de Ética, Bioética y Bioseguridad de la Universidad de Concepción, al correo secrevid@udec.cl

Podré retirarme de la entrevista en cualquier momento sin ser obligado a dar razones y sin que ello me perjudique, los datos que brinde antes de retirarme voluntariamente del estudio no serán utilizados en la investigación. Asimismo, la información será resguardada según todos los requerimientos que las leyes chilenas explicitan. No hay efectos negativos o riesgos identificables en esta investigación

Los resultados de este estudio pueden ser publicados, pero mi identidad no será revelada y mis datos personales permanecerán en forma confidencial. Mi consentimiento está dado voluntariamente sin que haya sido forzado u obligado.

Comprendo y acepto la información que se entregó anteriormente, declaro conocer los objetivos del estudio y he podido hacer preguntas sobre el mismo.

En atención a estas consideraciones, libremente marque la que corresponda.

Yo ACEPTO

Yo NO ACEPTO

Anexo B: Instrumentos

Anexo 3: Escalas De Autonomía Y Apoyo Social del Trabajo

Instrucciones: A continuación, se plantean una serie de enunciados relativos a su trabajo.

Se te pide que marques con una **X** el número en la escala de 1 a 5 que mejor refleje el grado en que estás de acuerdo con cada enunciado a la hora de caracterizar o describir tu trabajo actual.

Tenga en cuenta que 1 significa **totalmente en desacuerdo** y 5 **totalmente de acuerdo**.

| | | Total desacuerdo | Grado | | | | Acuerdo total |
|-----|--|---------------------|-------|---|---|---|------------------|
| | | | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. | Mi puesto de trabajo me permite tomar mis propias decisiones acerca de cómo planificar en el tiempo mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2. | Mi puesto de trabajo me permite decidir en qué orden realizar las tareas en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3. | Mi puesto de trabajo me permite planificar cómo hacer mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4. | Mi puesto de trabajo me da la oportunidad de ejercer mi iniciativa personal o mi juicio en la realización del trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5. | Mi puesto de trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 6. | Mi puesto de trabajo me da bastante autonomía en la toma de decisiones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7. | Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 8. | Mi puesto de trabajo me da amplias oportunidades para elegir, libre e independientemente, cómo hacer mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 9. | Mi puesto de trabajo me permite decidir por mí mismo cómo voy a hacer mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 10. | Tengo la oportunidad de desarrollar estrechas amistades en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 11. | En mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12. | Tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 13. | Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 14. | La gente con la que trabajo manifiesta interés personal por mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 15. | Las personas con las que trabajo son amistosas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Anexo 4: Escala De Inseguridad Laboral

Instrucciones: A continuación, se plantean una serie de enunciados relativos a su percepción de inseguridad laboral. Se le pide que marque con una **X** el número en la escala de 1 a 5 que mejor refleje el grado en que estás de acuerdo con cada enunciado.

Tenga en cuenta que 1 significa **Muy en desacuerdo** y 5 **Muy de acuerdo**.

| | | <i>Muy en desacuerdo</i> | <i>Algo en desacuerdo</i> | <i>En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo</i> | <i>Algo de acuerdo</i> | <i>Muy de acuerdo</i> |
|----|---|------------------------------|-------------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| 1. | Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo.* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Creo que podría perder mi trabajo en un futuro próximo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**ítem inverso*

Anexo 5: Escala De Desempeño Contraproducente Organizacional

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de comportamientos. Por favor, para cada uno de ellos indique, de acuerdo con la siguiente escala, con qué frecuencia los ha realizado en el último año.

| | Nunca | Una vez al año | Dos veces al año | Varias veces al año | Mensualmente | Semanalmente | A diario |
|---|-------|----------------|------------------|---------------------|--------------|--------------|----------|
| 1. Ocuparse de un asunto personal en lugar de hacer su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Llevarse algún bien de la empresa sin permiso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Pasar demasiado tiempo fantaseando o soñando despierto en lugar de trabajar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Hacer una pausa más larga o más pausas de las que son aceptables en su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Hablar mal de su empresa a alguien | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Desobedecer las instrucciones de su jefe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Trabajar intencionalmente más despacio de lo que podría hacerlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Hablar de información confidencial de la empresa con una persona no autorizada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Irse temprano del trabajo sin permiso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. Esforzarse poco en su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Anexo 6: Escala De Work Engagement - Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Instrucciones: Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

| | Nunca – Ninguna vez | Casi nunca – Pocas veces al año | Algunas veces – Una vez al menos o menos | Regularme nte – Pocas veces al mes | Bastantes veces – Una vez por semana | Casi siempre – Pocas veces por semana | Siempre – Todos los días |
|--|---------------------------|---------------------------------------|--|--|---|--|--------------------------------|
| 1. En mi trabajo me siento lleno de energía | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Estoy entusiasmado con mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Mi trabajo me inspira | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Estoy inmerso en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Mi trabajo es retador | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Me “dejo llevar” por mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Soy muy persistente en mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

Anexo 7: Cuestionario Sociodemográfico Y Laboral

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral:

| I.- Sección de datos sociodemográficos | |
|--|---|
| 1. Género: Masculino () Femenino () Otro: _____. | 2. Edad: |
| 3. Nivel de estudios: Enseñanza Básica () Enseñanza Universitaria () | Enseñanza Media () Estudios de Postgrado () Enseñanza Técnica () |
| II.- Sección de caracterización de su trabajo y organización actual | |
| 1.- Tipo de contrato: Plazo indefinido () Honorarios () | Plazo fijo () Suplencia o Reemplazo () |
| 3.- Sector de actividad al que pertenece esta organización: | |
| Primario -extracción de recursos, por ejemplo, agricultura, pesca, etc. () | |
| Secundario – transformación de recursos, por ejemplo, industrias, maquinaria, construcción, etc. () | |
| Terciario – comercio y prestación de servicios, por ejemplo, investigación, venta de productos, etc. () | |
| 9. Tiempo aproximado en el cargo actual: __ meses __ años | |



Anexo C: Análisis Psicométricos de Instrumentos

Sección 1. Análisis Psicométrico Work Design Questionnaire (WDQ)

El instrumento elaborado por Morgeson y Humphrey (2006) y adaptado al español por Fernández-Ríos y colegas (2011) posee 77 ítems de los cuales 15 se utilizaron en el estudio: 9 evalúan autonomía y 6 apoyo social del trabajo.

A través de AFC, se creó un modelo de dos factores (autonomía y apoyo social) según el instrumento original, más se encontró que los índices χ^2/df ratio y RMSEA no tuvieron un ajuste como se indica en la tabla C.1. Posteriormente se probó un modelo jerárquico de tres sub-factores para la autonomía, la que se compone por: autonomía para la toma de decisiones, metodología del trabajo y programación del trabajo, siendo el último factor el apoyo social del trabajo; bajo esta solución se encontró mejoras en el SRMR y RMSEA, más el χ^2/df ratio presentó valores superiores a 3.

Se analizaron los índices de modificación, encontrándose que los ítems 11 (En mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas) y 12 (Tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo) tuvo el más alto índice (MI = 261.4) lo que provoca que error en el modelo propuesto. Al analizar los ítems, se encontró que el alto índice corresponde a la presentación consecutiva de las preguntas, a la vez que su redacción es similar, por lo cual es plausible correlacionar el error los ítems considerando estos antecedentes, sumado a que pertenecen al mismo factor. Correlacionando los ítems, el tercer modelo presentó mejores índices de validez como se indica en la tabla C.1.

Tabla C.1

Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Work Design Questionnaire (WDQ).

| Modelo | SRMR | x^2 | <i>df</i> | x^2/df ratio | CFI | TLI | RMSEA |
|---|-------------|-------------------------|------------------|--------------------------------------|------------|------------|--------------|
| <i>Dos factores generales</i> | 0,082 | 753,01 | 89 | 8,461 | 0,968 | 0,962 | 0,143 |
| <i>Estructura jerárquica para autonomía (3 subfactores) y apoyo social del trabajo</i> | 0,077 | 501,44 | 86 | 5,831 | 0,98 | 0,975 | 0,115 |
| <i>Estructura jerárquica para autonomía (3 subfactores) y apoyo social del trabajo, considerando correlación de MI (ítem 11 y 12)</i> | 0,043 | 237,97 | 85 | 2,8 | 0,993 | 0,991 | 0,070 |

Nota: N = 364, MI = índice de modificación

Fuente: Elaboración propia.

Se analizó la consistencia interna del tercer modelo, cuyo factor general de autonomía reporta alfa de Cronbach de 0.95 y Omega de 0.93. La escala de apoyo social reportó alfa de Cronbach de 0.84 y Omega de 0.80.

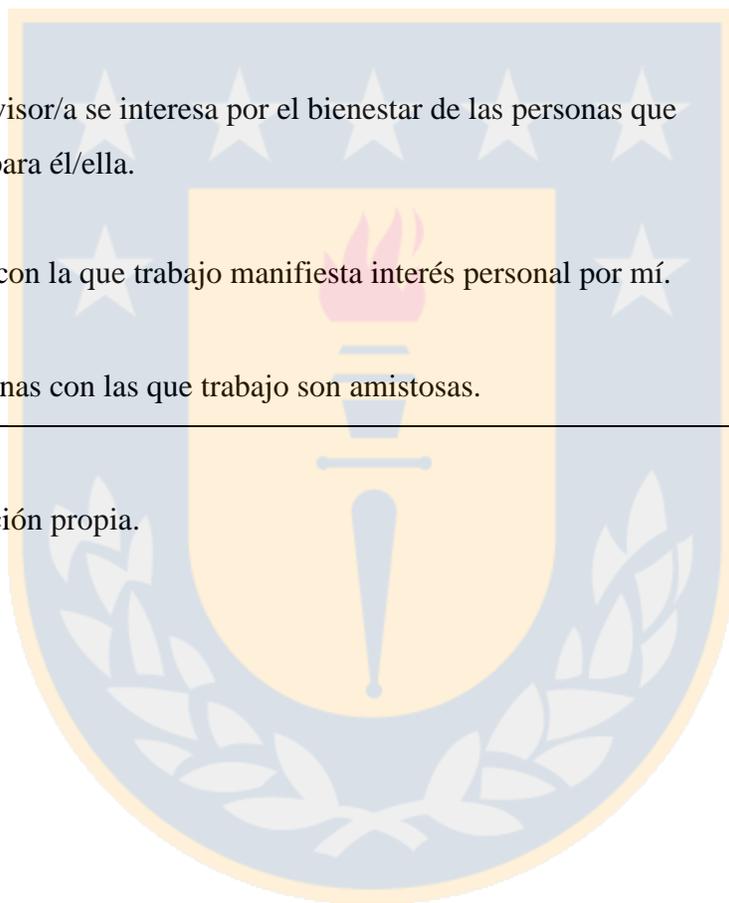
Tabla C.2*Cargas Factoriales AFC - Work Design Questionnaire (WDQ).*

| | Ítem | |
|---|--|------|
| Autonomía en la planificación del trabajo | Mi puesto de trabajo me permite tomar mis propias decisiones acerca de cómo planificar en el tiempo mi trabajo. | 0,89 |
| | Mi puesto de trabajo me permite decidir en qué orden realizar las tareas en mi trabajo. | 0,86 |
| | Mi puesto de trabajo me permite planificar cómo hacer mi trabajo. | 0,95 |
| Autonomía en la toma de decisiones | Mi puesto de trabajo me da la oportunidad de ejercer mi iniciativa personal o mi juicio en la realización del trabajo. | 0,89 |
| | Mi puesto de trabajo me permite tomar muchas decisiones por mí mismo. | 0,94 |
| | Mi puesto de trabajo me da bastante autonomía en la toma de decisiones. | 0,94 |
| Autonomía en el método de trabajo | Mi puesto de trabajo me permite tomar decisiones acerca de qué métodos utilizo en la realización de mi trabajo. | 0,92 |
| | Mi puesto de trabajo me da amplias oportunidades para elegir, libre e independientemente, cómo hacer mi trabajo. | 0,96 |
| | Mi puesto de trabajo me permite decidir por mí mismo cómo voy a hacer mi trabajo. | 0,95 |

| | | |
|--------------------------|---|------|
| | Tengo la oportunidad de desarrollar estrechas amistades en mi trabajo. | 0,78 |
| | En mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas. | 0,61 |
| Apoyo social del trabajo | Tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo. | 0,56 |
| | Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella. | 0,77 |
| | La gente con la que trabajo manifiesta interés personal por mí. | 0,78 |
| | Las personas con las que trabajo son amistosas. | 0,82 |

Nota: N = 364

Fuente: Elaboración propia.



Sección 2. Análisis Psicométrico Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

El instrumento elaborado por Schaufeli y Bakker (2003) está adaptado y validado al español en su versión original. Posee en total 17 ítems que evalúan las tres dimensiones (vigor, absorción y dedicación) o el *engagement* en general a través de su puntaje bruto.

A través de AFC se siguió la estructura de un factor planteado a ser utilizado en el estudio, más no se encontró en la muestra un ajuste satisfactorio de acuerdo con los indicadores establecidos (χ^2/df ratio = 9,672, RMSEA = 0,155, SRMR = 0,085, CFI = 0,94, TLI = 0,932), por lo cual se realizó un AFE y posterior AFC.

Para realizar el AFE y AFC se siguió el lineamiento de Lloret y colaboradores (2014) al dividir la muestra aleatoriamente en dos submuestras y explorar en la primera muestra, a través de AFE, la estructura factorial subyacente a los ítems, para luego confirmar esa estructura en la otra mitad de la muestra, esta vez mediante AFC (Brown, 2006).

En el AFE el coeficiente de esfericidad de Barlett fue de 2282,743 ($p < 0,01$). Se analizó la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adecuación de muestreo la cual fue 0,93 y posteriormente se utilizó Análisis de Paralelo de Horn a través de 5000 iteraciones al 95% de estimación, indicando dos factores con valores propios. Finalmente, como método de extracción se utilizó mínimo cuadrados no ponderados.

Al analizar las cargas factoriales, se eliminaron los ítems 12 y 14 por presentar carga cruzada ($> 0,40$) y luego los ítems 16 y 17 al no ser suficientes para formar un factor. Realizando estos ajustes se observan cargas factoriales apropiadas para cada factor. Los resultados de esta indican que la estructura de dos factores explica el 63% de la varianza y todos ítems presentan cargas por sobre 0,46. En la tabla 3 se presentan las cargas factoriales del AFE, considerando los ítems a mantener.

Sobre la estructura de los factores, Müller-Gilchrist (2013) encontró en trabajadores sanitarios de Chile una estructura bidimensional para el UWES-17, los cuales nombró *Involucramiento con el trabajo* y *Entusiasmo por el trabajo*. En este estudio, debido a que se pretende trabajar con la escala general, sólo se dará cuenta del carácter bidimensional de la escala.

Tabla C.3

Cargas Factoriales Análisis Factorial Exploratorio - Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

| <i>Ítem</i> | <i>I</i> | <i>II</i> |
|---|-------------|-------------|
| En mi trabajo me siento lleno de energía | 0,81 | 0,09 |
| Mi trabajo está lleno de significado y propósito | 0,16 | 0,70 |
| El tiempo vuela cuando estoy trabajando | 0,55 | 0,25 |
| Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | 0,81 | -0,03 |
| Estoy entusiasmado con mi trabajo | 0,58 | 0,38 |
| Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi | 0,46 | 0,17 |
| Mi trabajo me inspira | 0,33 | 0,59 |
| Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | 0,93 | -0,07 |
| Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | 0,61 | 0,25 |
| Estoy orgulloso del trabajo que hago | 0,14 | 0,68 |
| Estoy inmerso en mi trabajo | 0,08 | 0,75 |
| Mi trabajo es retador | -0,09 | 0,69 |
| Soy muy persistente en mi trabajo | 0,17 | 0,50 |

Nota: N = 182, en negrita carga superior a 0,40.

Fuente: Elaboración propia.

Para comprobar la estructura encontrada en el AFE, en el AFC se probaron inicialmente tres modelos: el primero una solución general para el UWES, el segundo un modelo de dos factores de acuerdo con la estructura encontrada y el tercero una estructura jerárquica compuesta por tres sub-factores (vigor, dedicación y absorción). Estos modelos no mostraron indicadores de ajuste apropiados, específicamente en el RMSEA y TLI (ver tabla C.4).

Al analizar los índices de modificación de los ítems, se encontró que correlacionaban fuertemente con un factor general, más presentando fuertes correlaciones con los dos factores encontrados, por lo cual se optó por un cuarto modelo de carácter bifactorial, el cual posee un factor general que permite explicar la correlación entre los ítems, además de uno o más factores de grupo, los cuales intentan capturar la covariación de los ítems que es independiente de la correlación explicada en el factor general (Reise et al., 2007).

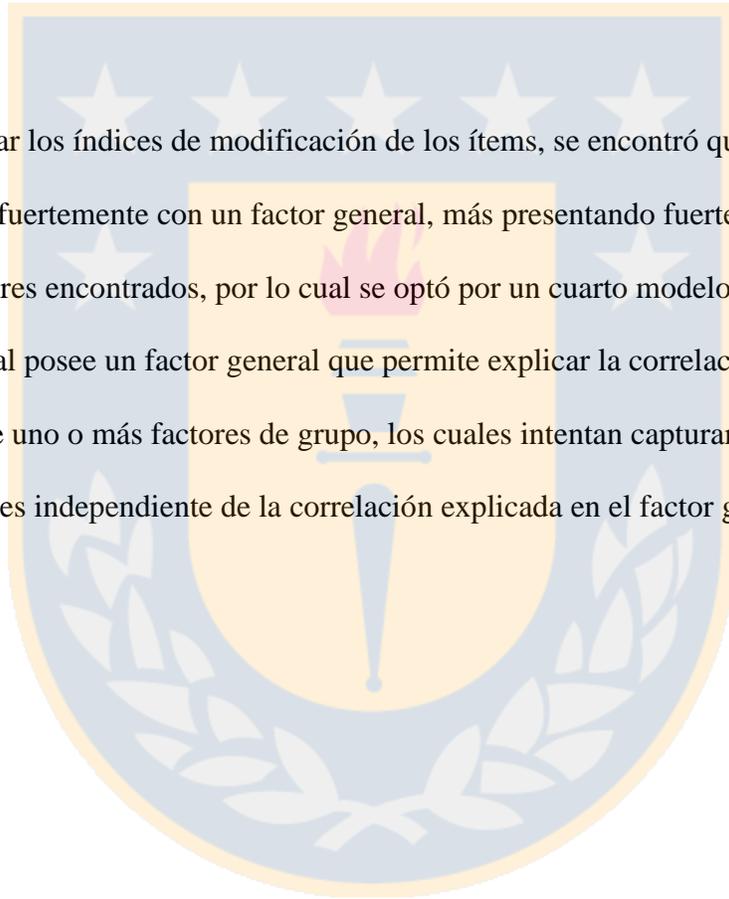


Tabla C.4

Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17).

| | SRMR | χ^2 | <i>df</i> | χ^2/df ratio | CFI | TLI | RMSEA |
|--|-------------|----------------------------|------------------|---|------------|------------|--------------|
| <i>Factor general</i> | 0,054 | 203,05 | 65 | 3,124 | 0,904 | 0,884 | 0,108 |
| <i>Dos factores</i> | 0,053 | 187,30 | 64 | 2,927 | 0,914 | 0,895 | 0,103 |
| <i>Estructura jerárquica con tres sub-factores (vigor, dedicación y absorción)</i> | 0,053 | 189,56 | 62 | 3,057 | 0,911 | 0,888 | 0,106 |
| <i>Bifactorial</i> | 0,036 | 106,23 | 52 | 2,043 | 0,962 | 0,943 | 0,076 |

Nota: N = 182

Fuente: Elaboración propia.

El modelo reporta un alfa de Cronbach de 0,95 y Omega de 0,96, lo cual indica alto grado de confiabilidad de la escala general. Las correlaciones de los ítems se presentan en la Tabla 5, las cuales son superiores a 0,68 en el bifactorial.

Tabla C.5

Cargas factor general Análisis Factorial Confirmatorio del modelo bifactorial de Utrecht

Work Engagement Scale (UWES)

| <i>Ítem</i> | <i>Carga factorial</i> |
|---|------------------------|
| En mi trabajo me siento lleno de energía | 0,75 |
| El tiempo vuela cuando estoy trabajando | 0,70 |
| Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | 0,73 |
| Estoy entusiasmado con mi trabajo | 0,89 |
| Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi | 0,72 |
| Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | 0,76 |
| Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | 0,75 |
| Mi trabajo está lleno de significado y propósito | 0,77 |
| Mi trabajo me inspira | 0,91 |
| Estoy orgulloso del trabajo que hago | 0,83 |
| Estoy inmerso en mi trabajo | 0,78 |
| Mi trabajo es retador | 0,72 |
| Soy muy persistente en mi trabajo | 0,68 |

Nota: N = 182; en negrita carga superior a 0.40.

Fuente: Elaboración propia.

Sección 3. Análisis psicométrico Workplace Deviance Scale

El instrumento elaborado por Bennet y Robinson (2000) y adaptado al español por Fernández del Río y colegas (2018) posee en total 10 ítems en la dimensión organizacional, utilizada en el presente estudio.

A través de AFC se probó la solución de un factor general para los ítems, más no se encontró un ajuste adecuado al modelo como se indica en la tabla C.6. Posteriormente se realizó una solución de dos factores de acuerdo con la gravedad del comportamiento exhibido, el cual es propuesto por las autoras originalmente (Bennet & Robinson, 1995). Así, la escala se dividió en dos de acuerdo con la gravedad del comportamiento hacia la organización (grave-leve), arrojando mejores indicadores según este modelo al ser contrastado con la solución original.

Tabla C.6

Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala de Workplace Deviance Scale.

| | SRMR | χ^2 | df | χ^2/df ratio | CFI | TLI | RMSEA |
|-------------------------------|-------------|----------------------------|-----------|---|------------|------------|--------------|
| <i>Modelo de un factor</i> | 0,097 | 171,71 | 35 | 4,906 | 0,89 | 0,859 | 0,104 |
| <i>Modelo de dos factores</i> | 0,065 | 75,51 | 34 | 2,309 | 0,964 | 0,953 | 0,065 |

Nota: N = 364

Fuente: Elaboración propia.

Se analizó la consistencia interna de las dos escalas. La dimensión leve reportó alfa de Cronbach de 0,74 y Omega de 0,77, mientras que para dimensión grave se encontró alfa

de Cronbach de 0,58 y Omega de 0,62. Las correlaciones de las escalas se presentan en la tabla 7, siendo mayores a 0.54

Tabla C.7

Cargas Factoriales Análisis Factorial Confirmatorio - *Workplace Deviance Scale*.

| | Ítem | Carga Factorial |
|-----------------------|--|------------------------|
| | Ocuparse de un asunto personal en lugar de hacer su trabajo | 0,54 |
| Dimensión leve | Pasar demasiado tiempo fantaseando o soñando despierto en lugar de trabajar | 0,76 |
| | Hacer una pausa más larga o más pausas de las que son aceptables en su trabajo | 0,72 |
| | Trabajar intencionalmente más despacio de lo que podría hacerlo | 0,71 |
| | Irse temprano del trabajo sin permiso | 0,51 |
| | Esforzarse poco en su trabajo | 0,73 |
| | Llevarse algún bien de la empresa sin permiso | 0,55 |
| Dimensión grave/seria | Hablar mal de su empresa a alguien | 0,63 |
| | Desobedecer las instrucciones de su jefe | 0,59 |
| | Hablar de información confidencial de la empresa con una persona no autorizada | 0,65 |

Nota: N = 364.

Fuente: Elaboración propia.

Sección 4. Análisis psicométrico Job Insecurity Scale (JIS)

El instrumento elaborado por De Witte (2000, como se cita en Vander Elst et al., 2014) y adaptado al por Vander Elst y colegas (2014) posee en total 4 ítems que miden la amenaza o preocupación de perder el trabajo.

A través de AFC se probó un modelo de un factor para los ítems de acuerdo con la escala, encontrándose un ajuste adecuado para el SRMR, CFI y TLI, sin embargo, el RMSEA es mayor a 1 y χ^2/df ratio mayor a 3 como se indica en la tabla C.8. Se analizaron los índices de modificación de los ítems, encontrándose que el ítem 1 (*Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo*) tiene un efecto de recencia en el ítem 2, al ser su inverso (*Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo*) lo cual se refleja al ser el mayor índice de modificación (MI = 4.423). Por lo anterior, se correlacionaron ambos ítems, lo cual resultó en mejoras en todos los indicadores del modelo, sobre todo en el RMSEA y χ^2/df ratio que presentaron índices superiores en el modelo previo.

Tabla C.8

Resultados del análisis factorial confirmatorio (AFC) de la escala Job Insecurity Scale (JIS)

| | SRMR | χ^2 | df | χ^2/df ratio | CFI | TLI | RMSEA |
|---|-------|----------|----|----------------------|-------|-------|-------|
| <i>Modelo de un factor</i> | 0,02 | 15,32 | 2 | 7,662 | 0,994 | 0,982 | 0,135 |
| <i>Modelo de un factor, considerando correlación entre ítem 1 y 2</i> | 0,005 | 1,08 | 1 | 1,082 | 1 | 1 | 0,015 |

Nota: N = 364

Fuente: Elaboración propia.

La consistencia interna del instrumento es de alfa de Cronbach de 0,85 y Omega de 0,84 Las correlaciones de los ítems para la escala fueron superiores a 0,74 (Tabla C.9)

Tabla C.9

Cargas Factoriales Análisis Factorial Confirmatorio - Job Insecurity Scale (JIS)

| Ítem | Carga Factorial |
|---|-----------------|
| Existen posibilidades de que pronto pierda mi trabajo. | 0,83 |
| Estoy seguro/a de que puedo conservar mi trabajo.* | 0,74 |
| Me siento inseguro sobre el futuro de mi trabajo | 0,78 |
| Creo que podría perder mi trabajo en un futuro próximo. | 0,91 |

Nota: N = 364; * indica ítem inverso.

Fuente: Elaboración propia.