



LAS CONDUCTAS PROSOCIALES: UN PREDICTOR POSITIVO EN LAS DINÁMICAS RELACIONALES LABORALES

PROSOCIAL BEHAVIORS: A POSITIVE PREDICTOR IN LABOR RELATIONAL DYNAMICS

Ensayo (pp. 1-20)

Licenciada en Psicología. Especialista en Higiene Mental. Docente de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" y Universidad de Yacambú (ambas en Venezuela). Investigadora en el área de comportamiento social.

María de Lourdes Linares de Santiago*

Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"
Barquisimeto, Venezuela

mariadelourdeslinares00@gmail.com

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6312-720X>

Resumen

El propósito de este trabajo es destacar el rol de las conductas prosociales en las dinámicas relacionales organizacionales y analizar las posibilidades de accionar dichas conductas en contextos de esta índole, para afrontar problemáticas laborales, con especial referencia al contexto representado por la crisis económica y social de Venezuela a finales de la segunda década del siglo XXI. El trabajo se aborda desde la perspectiva del método descriptivo y retrospectivo, con un enfoque humanista existencialista, el cual busca describir la prosocialidad como uno de los factores protectores que pueden sosegar las consecuencias de la crisis en contextos de participación activa, en el marco de la sociedad venezolana. Se concluye que las conductas de ciudadanía organizacional, como expresión de los comportamientos prosociales, pueden adoptarse en las esferas laborales, como estrategia de afrontamiento de la coyuntura situacional del país. Además, se enfatiza en la importancia de profundizar las investigaciones en el área objeto de análisis en este trabajo.

Palabras clave: conductas prosociales, conductas de ciudadanía organizacional, dinámicas relacionales laborales.

ABSTRACT

The purpose of this work is to highlight the role of prosocial behaviors in organizational relational dynamics and analyze the possibilities of activating these behaviors in contexts of this nature, to face labor problems, with special reference to the context represented by the economic and social crisis of Venezuela at the end of the second decade of the 21st century. The work is approached from the perspective of the descriptive and retrospective method, with an existentialist humanist approach, which seeks to describe prosociality as one of the protective factors that can calm the consequences of the crisis in contexts of active participation, within the framework of the Venezuelan society. It is concluded that organizational citizenship behaviors, as an expression of prosocial behaviors, can be adopted in the labor spheres, as a coping strategy for the country's situational conjuncture. In addition, the importance of deepening research in the area under analysis in this work is emphasized.

Keywords: prosocial behaviors, organizational citizenship behaviors, labor relational dynamics.

Recibido: Junio 7, 2019

Revisado: Julio, 25, 2019 - Octubre. 11, 2019

Aceptado: Dic. 15, 2019.

Publicado: Dic. 27, 2019



Introducción

Los cambios suscitados en la segunda década del siglo XXI en Venezuela debido a la crisis política, económica, social y moral del país, han impactado el ámbito familiar, laboral y académico, por efecto de los procesos migratorios y otras secuelas derivadas de dicha crisis, tales como, escasos hábitos recreativos, disminución de vínculos nutritivos; y, en general, carencias materiales que afectan la calidad de vida, todo lo cual ha influido en el estado anímico de las personas que hacen vida activa en los contextos de convivencia, en las cuales predominan emociones como rabia, miedo, tristeza, a la par de desesperanza y duelo (Acosta, 2018).

A finales de la década aludida, Venezuela atraviesa una crisis económica severa (Vera, 2017 y 2018; Puente, 2016, Gutiérrez, 2017, citados en Acosta, 2018, p. 115); con un aparato productivo profundamente disminuido y un salario mínimo real que se ubica entre los menores de América Latina (Puente y Rodríguez, 2018, citados en Acosta, 2018, p. 117), desmoronado por un proceso hiperinflacionario que en 2018 quedó

expresado en una tasa anual de incremento de precios de 130.060%, según cifras oficiales del Banco Central de Venezuela. En el año 2017, la pobreza por ingreso se estimó en 87% (Universidad Católica Andrés Bello, 2018).

Una de las esferas más afectadas en el país a causa de la problemática antes señalada, ha sido el área laboral, un espacio al cual se dedica el mayor tiempo de las personas en edad productiva y que debería convertirse en asidero para la creatividad y el fortalecimiento de la autoestima. Sin embargo, debido a la inestabilidad empresarial y la disminución del salario real, han cobrado auge fenómenos como la reducción de puestos de trabajo, la diversidad de roles asumidos por los empleados en la organización, la búsqueda de fuentes de ingresos adicionales por parte de los trabajadores, todo lo cual incrementa los riesgos psicosociales laborales representados por el estrés, la incertidumbre contractual, el burnout y el conflicto trabajo-familia (Gil-Montes, 2012).

Ante estas circunstancias, resulta oportuno accionar conductas específicas de

apoyo que ayuden a los trabajadores a sobrellevar estas dificultades, en beneficio, tanto de la dinámica laboral, como de la vida personal de los mismos. Este tipo de comportamientos benéficos se puede entender, en general, como conducta prosocial, que según plantea Olivar (1998, citado en Auné et al., 2014), alude a “aquel comportamiento que favorece a otra persona, grupos o metas sociales, aumenta la probabilidad de generar una reciprocidad positiva, de calidad y solidaria en las relaciones interpersonales, salvaguardando la identidad, creatividad e iniciativa de los grupos implicados” (p. 22). En concordancia con lo expuesto por estos autores, el desarrollo de estas conductas en espacios de interacción social, representa un valor agregado tanto en lo individual como en lo colectivo, pues aumenta los estados placenteros al proporcionar relaciones nutritivas.

Entre estas conductas están aquellas que apoyan una causa social, por ejemplo, emergida de una necesidad coyuntural; son comportamientos voluntarios para ayudar o beneficiar a otros. Aplicadas al área organizacional, las conductas prosociales involucran interacciones que aumentan la

probabilidad de generar una reciprocidad positiva en las relaciones sociales y adquieren una connotación determinada de acuerdo al contexto.

Al respecto, Organ (1997) adopta una definición ligada a desempeño, según la cual, la conducta prosocial en la organización consiste en ejecutar un rol extra que pueda compaginar con el rendimiento laboral, cuyo propósito sea mejorar el espíritu de cooperación y solidaridad, sin perseguir a cambio una recompensa monetaria, sino el reconocimiento o la satisfacción, tanto personal como organizacional (p. 95).

Según convergen los referentes consultados, entre los que se destaca los estudios llevados a cabo por Molero, Candela y Cortes (1999), el comportamiento en pro de la sociedad fomenta y forja nuevos significados de vida en el ser humano; es por ello que en la actualidad, los esfuerzos de responsabilidad social ya no son ejecutados exclusivamente por los directivos de las organizaciones, sino que también, debido a las demandas personales y colectivas, las acciones sociales empiezan a surgir como iniciativas ciudadanas de los trabajadores

de la organización, en otras palabras, comportamientos de ciudadanía organizacional.

En el ámbito de estudio de las conductas prosociales organizacionales, el mayor esfuerzo se ha enfocado en la relación de éstas con el éxito o desempeño organizacional, pero se ha estudiado en menor grado la vinculación con el bienestar del personal. En Venezuela, el tema de las conductas prosociales ha sido poco analizado, aseveración que se fundamenta en la infructuosa búsqueda de antecedentes nacionales en esta materia.

Con el ánimo de hacer una contribución en la aludida temática en el contexto venezolano, el objetivo de este trabajo se centra en destacar el rol y la importancia de las conductas prosociales en las dinámicas relacionales laborales y considerar las posibilidades de aplicar dichas conductas en contextos organizacionales, como estrategia de afrontamiento para mejorar el clima organizacional imbuido en la crisis económica y social del país a finales de la segunda década del siglo XXI.

Las conductas prosociales: consideraciones generales

La importancia del debate sobre la promoción de conductas prosociales deriva del impacto atribuido a las mismas en el mejoramiento de la vida personal y laboral. En general, las conductas prosociales son definidas como comportamientos voluntarios que se adoptan para beneficiar a otros (Caprara, Steca, Zelli, & Capanna, 2005, citados en Auné, Abal y Attorresi, 2016, p. 16). Son intentos de satisfacer la necesidad de apoyo físico y emocional de otras personas (Benson, Scales, Hamilton y Sesma, 2006; Catalano, Berglund, Ryan, Lonczak y Hawkins, 2004, citados en Auné, Blum, Abal, Lozzia y Attorresi, 2014, p. 22).

De acuerdo a Mestre (2014), la conducta prosocial “se define en términos de las consecuencias, ya que va dirigida a proporcionar un beneficio positivo al receptor de la misma. Además, esta conducta ha de ejercerse voluntariamente” (p. 116). En otras palabras, son aquellos comportamientos que conllevan a acciones tendientes a ayudar o beneficiar a otras personas, bien sea material, física, verbalmente; a través del reconocimiento o valorización positiva del otro, escucha

activa, empatía y solidaridad; estos últimos son valores que pueden ser fomentados por medio de actividades como el compartir e intercambiar, labores sociales, juegos grupales que promuevan actividades empáticas hacia el otro, por mencionar algunas.

La conducta prosocial, en todo caso, cubre un amplio rango de acciones que se consideran socialmente positivas, como ayudar, confortar, compartir, cooperar, dar o restituir (Espinosa, Ferrándiz y Rottenbacher, 2011, citados en Mestre, 2014, p. 83); es decir, comportamientos que favorecen la reciprocidad y solidaridad en las relaciones sociales interpersonales (Auné y Attorresi, 2017; Martí-Vilar, 2010, citados en Gómez-Tabares, 2019, p. 192), por lo cual el estudio de los mismos se considera parte de la psicología positiva.

Una de los aportes que ofrece la Psicología Positiva es la resiliencia (salir fortalecido de la adversidad), entre cuyos generadores se reconoce el buen humor, el afrontamiento activo, el optimismo, las redes de apoyo social, la autoestima, todo lo cual contribuye a dar un significado en la vida (Friedman, 2005, p. 22). Las conductas prosociales se consideran como

acciones que pueden potenciar estos recursos personales en quienes las llevan a cabo, tal como se ampliará más adelante.

Autores como Seligman y Csikszentmihalyi (2000, citados en Balabanian y Lemos, 2018), han estudiado el impacto de la psicología positiva sobre la conducta, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y aumentar su felicidad; desde esta perspectiva, el énfasis principal está puesto en fortalecer los recursos positivos de los individuos, incentivando en ellos las acciones que sean beneficiosas para su salud.

Algunos estudiosos (Auné y Attorresi, 2017; Caprara, Alessandri, Di Giunta, Panerai y Eisenberg, 2010, citados en Gómez-Tabares, 2019) diferencian la prosocialidad de la conducta prosocial (p. 192). A continuación se refieren algunos argumentos que sustentan tal aseveración:

El primer término hace referencia a los rasgos o características de personalidad tendientes a ayudar y proteger a otras personas, mientras que la conducta prosocial hace alusión al comportamiento en sí, en este caso de ayuda o protección. Esta distinción es importante en el sentido de que la prosocialidad estaría más

asociada a factores disposicionales que subyacen a la conducta y que pueden variar entre personas. (Gómez-Tabares, 2019, p. 192)

Según Caprara, Alessandri y Eisenberg (2012), la prosocialidad supone una actitud más compleja, puesto que implica el apoyo razonado en valores y principios éticos (p. 63). De esta manera, aunque en sus orígenes se asocia exclusivamente con el comportamiento cooperativo general, la prosocialidad va tomando una forma humana (el ser humano es un ser social y su conducta esta inexorablemente asociadas a la cultura y a las determinaciones sociales).

La conducta prosocial ha sido asociada a una gran gama de variables psicológicas, entre ellas, la empatía y el altruismo, que están en el centro de un debate teórico respecto a las motivaciones de las conductas en cuestión. Según convergen algunos autores que a continuación se referencian, el altruismo es una característica personal que busca el bienestar colectivo sin ningún interés en particular.

Para López (1994) el altruismo es una disposición, una orientación hacia el bien de los otros, mientras que la conducta altruista es toda acción voluntaria realizada con la intención de ayudar a los demás, provocando o manteniendo efectos positivos, no se realiza con la intención de recibir recompensas (p.89). Por su parte, la empatía, ligada a la conducta prosocial, genera una preocupación empática, la cual se concibe como una respuesta específica ante una circunstancia en la cual un observador es testigo de una situación difícil por la cual está atravesando otra persona. Es así que se genera el comportamiento altruista, realizado principalmente como un intento de reducir el sufrimiento ajeno (Batson, 1991, p. 49).

El propio Platón (1946, citado en Batson, 1991), reflexionó sobre las razones que podrían llevar a un individuo a comportarse bien con otra persona, llegando a las siguientes conclusiones: primero, una persona puede realizar un acto de ayuda por razones egoístas, es decir, por la mera satisfacción de sentirse bien consigo misma; y segundo, puede actuar por razones altruistas, a partir de las cuales la persona busca fundamentalmente

el beneficio del otro. Sin embargo, a pesar del esfuerzo realizado, la dificultad que entrañaba resolver estas cuestiones, dificultaba la aportación de respuestas satisfactorias que resolvieran el enigma.

Según planteamientos como los de Auné et al. (2014) y Auné y Attorresi (2017, citados en Gómez-Tabares, 2019) existe un debate teórico en torno a considerar o no la motivación altruista como una característica intrínseca de la conducta prosocial, lo que da lugar, básicamente, a dos posturas. La primera supone que toda conducta prosocial responde siempre a una motivación altruista, es decir, que está movida por el beneficio de otras personas (Roche Olivar, 1998, citado en Auné et al., 2014, p. 22).

La segunda postura reconoce que las conductas prosociales pueden estar orientadas al beneficio propio, lo cual indica, de acuerdo con Batson y Powell (2003, citados en Gómez-Tabares, 2019), “que pueden existir otras motivaciones diferentes al altruismo, por ejemplo, motivaciones egoístas, colectivistas, morales-normativas, entre otras, y aun así considerarse prosocial, dada las consecuencias positivas que genera” (p.

193). En este orden de ideas, Cialdini, Shaller, Houlihan, Arps, Fultz, y Beaman, (1987, citados en Auné et al., 2014) han argumentado que la mayoría de los casos de comportamiento prosocial pueden ser explicados por motivos egoístas, tales como, tratar de mejorar la propia imagen pública o aliviar un estado de ánimo negativo (p. 22).

En este sentido, González Portal (2000, citada en Auné et al., 2015) es tajante al considerar al comportamiento prosocial como conducta social positiva con o sin motivación altruista (p. 16), lo que pone el acento en los resultados de la acción y no en la motivación de la misma (González Portal, 2000, citada en Auné et al., 2014; Mestre, 2014).

Enfoques teóricos de la prosocialidad desde la ciencia de la conducta

Según expone Alarcón (2000), son diversas las teorías que explican el desarrollo de la prosocialidad, no obstante, en este estudio se hace referencia a los enfoques que abarcan los modelos teóricos más representativos, entre las elucidaciones del constructo de conducta prosocial, expuestas por las teorías

especializadas en el comportamiento humano.

De acuerdo a Castejón y Zamora (2002, citadas en Marín, 2015), la conducta prosocial se concibe como el conjunto de funciones y tareas cuyo propósito es generar el desarrollo de las potencialidades de las personas en cualquier campo de acción y guiarlos en su proceso de adaptación psicosocial ante los cambios evolutivos y eventos imprevistos (p. 48). Por lo tanto, el modelo psicológico que más se ha ocupado de la relación del individuo con los demás y conducta prosocial, expone este autor que se apoya en la Psicología Individual de Alfred Adler.

Por otra parte, el aspecto humanista en relación con las conductas prosociales, fue acuñado por Zamagni (1996, citado en Arreola, 2015) para aludir de modo genérico al conjunto de comportamientos que favorecen la construcción de agrupaciones sociales o de alguna forma de comunidad entre individuos, sin llegar a suponer necesariamente la existencia de relaciones altruistas (p. 88).

Cabe destacar que las conductas prosociales se han identificado por la

composición de variables cognitivas y emocionales. Con respecto a las primeras, destaca la relación positiva de este tipo de conducta con el razonamiento internalizado, que tiene que ver con la comprensión de la situación del otro, la anticipación de consecuencias, principios de justicia, bien común, entre otros) y con la empatía en su dimensión cognitiva, que se refiere a la capacidad para ponerse en el lugar del otro (Arreola, 2015, pp. 88-89).

Respecto a las variables emocionales, algunos teóricos han concluido que “hay una relación negativa entre dichas conductas y la agresividad, mientras que la relación es positiva entre la conducta prosocial y la empatía en su dimensión emocional de preocupación empática o capacidad para compartir sentimientos y emociones” (Arreola, 2015, p. 89). Asimismo, el desarrollo de la conducta prosocial se ha relacionado con determinantes externos, como la socialización, la educación o la interacción entre iguales (Gómez, Gómez, Martorell y Ordoñez, 2011, pp. 35- 52).

De acuerdo con Eisenberg, Fabes, y Spinrad (2006, citados en Balabanian y

Lemos, 2018), las distintas formas en la que pueden manifestarse las conductas prosociales, que incluyen los actos de cooperación, condolencia, revalorización positiva del otro, ayuda verbal o física, rescate y consuelo frente a una dificultad o momento de angustia (pág. 78), conllevan al fortalecimiento de redes de apoyo y vínculos nutritivos dentro y fuera del ámbito laboral.

Respecto al impacto que la conducta prosocial tiene en la calidad de vida de las personas, ellas median las emociones positivas, puesto que tal conducta puede ser reactiva o proactiva. En el primer caso, la conducta prosocial ocurre cuando hay una situación real que lo amerite, pero en su forma proactiva, la conducta prosocial se relaciona con estilos de vida saludables y de manera más fuerte con las emociones positivas. Se trata de un patrón conductual representado por un conjunto de valores y creencias adscritos a un estilo de vida que tiene como prioridad la salud y la búsqueda de un sentido de equilibrio mental y físico (Moscoso 1996 p. 22).

Mientras que Roche Olivar (1998, citado en Balabanian y Lemos, 2018), agrega que la prosocialidad es un potente

factor que conlleva consecuencias positivas en la sociedad y mejora la relación entre sus componentes, favorecen considerablemente las relaciones interpersonales porque aumentan la probabilidad de generar una reciprocidad positiva, solidaria y un trato cálido (p. 178). Este aporte sustenta que las conductas prosociales actúan como agentes modeladores en los contextos de interacción social; tal es el caso de los ambientes laborales.

Igualmente, destacan Grant y Dutton (citados en Balabanian y Lemos, 2018) que los comportamientos emprendidos con el objetivo de beneficiar a otras personas juegan un papel fundamental en la promoción de la educación, la protección de la salud, la disponibilidad para el alivio en situaciones de desastres y la lucha contra el hambre y la pobreza (p. 178).

Por su parte Caprara, Alessandri y Eisenberg (2012), señalan que el comportamiento prosocial tiene claros efectos positivos sobre la persona que realiza este tipo de acción, manifestando algún tipo de beneficio personal o para su contexto social, en general.

Al concatenar las líneas anteriores, con la problemática circundante que atraviesa Venezuela, resulta oportuno promover estas conductas prosociales en los contextos donde se hace vida activa, los ámbitos familiares, laborales o académicos, pues estas acciones son producto de un esfuerzo mancomunado y dan forma a expresiones de cooperación, ayuda y solidaridad, para paliar los efectos de la crisis actual que traspone el país en un riesgo psicosocial, convirtiendo esta acción en parte del sentido de vida; respecto a este último se hace necesario para aclarar su connotación, citar a Frankl (1988), reconocido autor existencialista, quien expresa que “un hombre que se hace consciente de la responsabilidad que tiene hacia un ser humano, nunca será capaz de deshacerse de su vida” (p. 92).

En los esfuerzos de fomentar la participación activa de las personas en temas sociales, es importante tener en cuenta que son las pequeñas acciones las que engrandecen al ser humano, asumir gestos de forma individual como “actuante prosocial” pueden convertirse en un elemento modelador de comportamientos colectivos.

Las conductas prosociales en el contexto laboral: comportamientos de ciudadanía organizacional

Definición y clasificación.

Entre las expresiones de las conductas prosociales se encuentran los denominados Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (CCO), que están enmarcados en los contextos laborales y se definen como actividades que realizan los miembros de la organización excediendo los requerimientos formales de su puesto y que benefician tanto a otros trabajadores como a la organización, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la misma (Dávila de León y Finkelstein, 2016, p. 36).

Por su parte, Spector (2002, citado en Hernández-Sánchez et al., 2018) destaca que los comportamientos de ciudadanía organizacional son conductas voluntarias que ejecutan los empleados dentro de la organización, cuyo propósito fundamental es apoyar y ayudar a los compañeros de trabajo, así como a la organización, en general, mejorando el entorno laboral y el clima de la misma (p. 23).

Estos comportamientos no son directa ni explícitamente reconocidos por el

sistema de premios y castigo de la organización, por lo cual, no existe un régimen de sanciones formales para quienes no asuman dichas conductas (Azmi et al., 2016; Podsakoff et al., 2014; Rodríguez et al., 2014; citados en Yáñez, Díaz y Pérez, 2017, p. 66). Los CCO favorecen el clima social en el cual se llevan a cabo las actividades laborales, aspecto que repercute en la eficiencia y efectividad de las organizaciones (Dávila de León y Finkelstein, 2016; Organ, 1988; Rodríguez et al., 2014; citados en Yáñez, Díaz y Pérez, 2017, p. 66).

En atención a lo expuesto, señala Palmera Redondo (2017) que los CCO tienen un “sentido discrecional que excede las expectativas formalmente establecidas para el desempeño de un determinado rol de trabajo y que en última instancia resulta ganancioso para la organización” (p. 88).

En función de los objetivos o beneficiarios directos de estas conductas, las mismas pueden agruparse, de forma general, en dos grandes dimensiones (Dávila de León y Finkelstein, 2016):

- CCO dirigidos a personas o grupos específicos de la organización (por

ejemplo, destinadas a ayudar a un compañero con un trabajo concreto).

- CCO dirigidos a la organización en sí misma (por ejemplo, proponer ideas para reducir desperdicios de materiales).

Impacto de los CCO en los contextos laborales.

Al igual que se ha constatado respecto a la generalidad de las conductas prosociales, también en el caso específico de los CCO se han encontrado algunas evidencias que sugieren el efecto favorable provocado por los mismos en las personas que los practican.

En tal sentido, Glomb, Bhave, Miner y Wall (2011, citados en Dávila de León y Finkelstein, 2016), aportaron resultados que apoyan parcialmente la idea de que las conductas de cortesía y altruismo (pertenecientes a la categoría de CCO dirigidos a las personas), pueden mejorar los estados de ánimo de quienes ofrecen este tipo de apoyo, porque ayudar a otros proporciona gratificación y dirige la atención lejos de los estados de ánimo negativos (p. 38).

Por su parte, Dávila de León y Filkenstein (2016) constataron que, de forma general, los CCO se asocian al bienestar psicológico y subjetivo de los trabajadores, sin embargo, el ejercicio de dichos comportamientos está asociado a mayores niveles de bienestar cuando obedecen a motivaciones altruistas que cuando responden a intereses personales. Los autores concluyen que las organizaciones, al favorecer el desarrollo de CCO en base a motivos altruistas, promoverán “no sólo la efectividad y éxito organizacional, sino también una mayor experiencia de bienestar en sus empleados que repercutirá finalmente, a su vez, en el éxito organizacional” (p.46).

Por otra parte, los autores citados sugieren que: “Posiblemente se puede hablar de una relación causal bidireccional, en donde el bienestar promueva la puesta en práctica de conductas prosociales y, a su vez, estas conductas lleven a experimentar bienestar (Dávila de León y Filkenstein, 2016, p. 45).

Las contribuciones expuestas ponen de relieve que en medio de circunstancias adversas, surgen los comportamientos de

ayuda entre compañeros que vigorizan el sentido de vida. En este sentido, Topa Cantisano, Moriano León y Morales Domínguez (2008) verificaron que el potencial de los contextos organizacionales para dar cabida a comportamientos de apoyo se afianza en los lazos de identificación entre compañeros de trabajo, aspecto que favorece la disposición de éstos a ayudarse mutuamente y la percepción positiva de la solidaridad recibida (p. 368).

En una orientación similar, la contribución de Hernández-Sánchez et al. (2018), sugiere que los CCO constituyen formas de participación social apoyadas en el espíritu de comunidad de las organizaciones, ya que dichos comportamientos se basan en relaciones de interacción entre individuos que asumen posturas de compromiso e involucramiento, afianzadas en el sentido de pertenencia, con el fin último de alcanzar el bienestar, tanto individual como colectivo, lo que va unido, en última instancia el éxito organizacional (pp. 25-29).

Por tanto, consideran estos autores que los CCO ofrecen espacios de

participación social que permiten a los trabajadores actuar sobre su entorno organizacional, para activar cambios que se traduzcan en mejoras de las condiciones laborales y personales. Esta interpretación apoya la idea de que la prosocialidad en el contexto organizacional puede convertirse en una fuente de estrategias de afrontamiento ante realidades de crisis como la que enfrenta Venezuela en el momento analizado.

De acuerdo a Hernández-Sánchez et al. (2018), el carácter participativo y voluntario de los CCO favorece el diálogo de saberes en la organización; esto, según Bastidas, Pérez, Torres, Escobar, Arango y Peñaranda (2009), parte de una posición ontológica basada en el respeto y en las prácticas de relaciones horizontales y democráticas; amparadas en la creencia de que el ser humano es un ser inconcluso, que se construye en su relación con el otro y con el mundo. Agregan estos autores que en esta relación de construcción y aportación mutua, se reconoce al otro como ser diferente, con diversidad de conocimientos y posiciones (p. 30).

Por medio de esta dinámica dialógica las conductas de ciudadanía en el campo

laboral facilitan“ el aprendizaje y empoderamiento de patrones comportamentales específicos gracias a la participación voluntaria; abriendo espacios de inclusión y potenciando las destrezas de los empleados” (Hernández-Sánchez et al., 2018, p. 32).

Los comportamientos de ciudadanía organizacional en el afrontamiento de la crisis venezolana de principios del siglo XXI

Con base en los planteamientos y evidencias que subrayan los beneficios de las CCO en términos individuales y organizacionales, se comentan a continuación algunas formas de conducta prosocial en el contexto laboral, que se consideran aplicables en el afrontamiento de la crisis social, económica y moral que caracteriza a la realidad venezolana de principios del siglo XXI. Estas propuestas incluyen comportamientos de ayuda a las personas y de apoyo a la organización propiamente tal.

Comportamientos de apoyo dirigidos a las personas.

Cada día en Venezuela se hace imperante la necesidad de transformar los ambientes de convivencia ciudadana en

acervos de redes y apoyo social, donde las relaciones interpersonales sean lo suficientemente nutritivas. Dado que los contextos organizacionales, como ya fue expuesto, dan lugar a un acervo de relaciones interpersonales donde emergen vínculos de compañerismo y amistad, dichos ambientes resultan propicios para ayudar a paliar las cargas emocionales que cada trabajador trae a cuestas, a la par de elevar el estado de ánimo y autoestima de quienes ofrecen apoyo y aliento a sus compañeros. Servir o ser útil en una situación compleja puede resultar en un reforzamiento de nuestro sentido solidario que reivindique la venezolanidad. Es así como el lugar de trabajo se convierte en un medio para hacer catarsis y un lugar donde se desea estar.

Las conductas prosociales pueden adoptarse como mecanismos para contribuir a paliar problemas de interés para el trabajador y el empleador en el marco de la crisis venezolana. Un ejemplo de estas situaciones es la dificultad de acceder a medios de transporte, tanto públicos como particulares, que faciliten el traslado de los trabajadores entre el hogar y los sitios de labor. Ante esta problemática,

se puede habilitar el apoyo de los trabajadores que disponen de vehículo propio, a los fines de realizar la movilización de los compañeros que no cuenten con esta ventaja y habiten en áreas cercanas al recorrido de aquellos que poseen automóvil.

Una de las conductas de ciudadanía organizacional que forma parte del altruismo, consiste en apoyar a los compañeros en la ejecución del trabajo (Organ, 1988), compartiendo técnicas y otros conocimientos que faciliten el desarrollo de las tareas y mejoren la productividad, aliviando el estrés laboral y generando beneficios que pueden revertirse en favor de las remuneraciones del personal.

Esta interacción entre los trabajadores a partir de conductas de ciudadanía organizacional, favorece el diálogo e intercambio de saberes y ofrece una oportunidad invaluable para aprovechar la diversidad de potencialidades. Son numerosas las destrezas y habilidades de los individuos que conviven en un contexto laboral y a través de la interacción, con apoyo de la

comunicación asertiva, se pueden adquirir y desarrollar nuevos patrones de comportamientos. Es pertinente agregar que los conocimientos compartidos empoderan a los trabajadores para desarrollar, además, actividades laborales independientes, que aporten ingresos adicionales requeridos para atender sus necesidades económicas.

De esta manera, se crea un caldo de cultivo para la motivación intrínseca e extrínseca, a los efectos de transformar y mejorar la situación económica y social que atraviesa hoy en día el país. Estas acciones van desde lo individual, reflejado en el vocabulario, los gestos, una palabra de aliento o una actitud de acompañamiento frente a las situaciones difíciles, hasta lo colectivo, cuando en la unión se fortalece el espíritu colaborativo para la elaboración de un plan en la consecución de un objetivo en común.

Según Caprara, Alessandri y Eisenberg (2012), lo necesario para que las personas se comprometan en actos prosociales es que se crean a sí mismas capaces de manejar las emociones asociadas al reconocimiento de las necesidades de otros y establecer relaciones

y acciones conducentes a aliviar esas necesidades. Es claro que situaciones donde una parte de los involucrados padece una situación compleja y ciertamente adversa de salud, por ejemplo, es vital que la persona que preste la ayuda esté en condiciones físicas, psicológicas y emocionales adecuadas a la exigencia de la situación que le permitan lidiar con la misma de la manera más idónea posible.

Hay múltiples acciones en la interacción humana que responden, en principio, al comportamiento prosocial, entre estas acciones están: (a) Ayuda física, (b) servicio físico, (c) dar y compartir, (d) ayuda verbal, (e) consuelo verbal, (f) confirmación y valorización positiva del otro, (g) escucha activa, (h) empatía, (i) solidaridad, (j) presencia positiva y (k) unidad, entiéndase ésta como la presencia personal que expresa actitudes de proximidad psicológica, atención, escucha profunda, empatía, disponibilidad para el servicio, la ayuda y la solidaridad para con otras personas y que contribuye al clima psicológico de bienestar, paz, concordia, reciprocidad y unidad en un grupo o reunión de dos o más personas, (Roche Olivar, 1995, p. 5)

Algunas de ellas requerirían consentimiento por parte del beneficiario y en otros casos no, ya que resultaría de una circunstancia natural y seguidamente la acción espontánea y todas estas proveen algún tipo de producto o servicio que enriquecen, ayudan y alivian al ser humano en las dinámicas relacionales indistintamente del contexto de acción.

Comportamientos dirigidos a apoyar directamente a la organización.

Ante la realidad económica que enfrentan las organizaciones en el contexto de la crisis venezolana en el momento aquí analizado, los trabajadores pueden adoptar conductas de ciudadanía organizacional de apoyo a la entidad empleadora, aportando ideas y participando en iniciativas destinadas a la solución o mejoría de problemáticas relacionadas con: seguridad, disminución de costos, obtención de materias primas escasas, entre otras. Estos esfuerzos, al apoyar objetivos comunes, deberían revertirse también a favor de los trabajadores, no solamente en términos económicos, sino de bienestar.

Es pertinente destacar que ante la importancia del apoyo organizacional percibido, como determinante de la disposición de los trabajadores a participar en actos de ciudadanía organizacional, sin experimentar fatiga (Bolino, Hsiung, Harvey y LePine, 2015, p. 56), es conveniente que la entidad empleadora habilite mecanismo de ayuda a los empleados para afrontar la crisis, por ejemplo, establecer convenios con proveedores de productos de primera necesidad, a los fines de que los trabajadores puedan adquirirlos en condiciones más favorables, al obtener ahorros en costo por volúmenes de compra.

Por otra parte, la organización puede mejorar la percepción del apoyo brindado a los trabajadores mediante el reconocimiento y promoción en el trabajo y el control de los factores de riesgo psicosociales, tales como: sobrecarga de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, fallas en los canales de comunicación organizacional, ambigüedad o sobrecarga de rol, entre otros.

De igual manera, es relevante el fortalecimiento de las redes de apoyo inter organizacional, reimpulsar y renovar las relaciones con las diversas empresas privadas que forman parte del aparato productivo del país, desde la visión ganar-ganar. Por lo tanto, es importante ampliar el acceso a la empresa privada, a fin de gestionar una retroalimentación positiva, pues es interrelación tangible entre receptor y autor contribuiría a crear un clima de confianza y unidad en la relación que fomentaría la ayuda mutua.

Conclusiones

Expuestas las líneas argumentativas anteriores, prepondera la necesidad de promover la prosocialidad como un recurso disponible para las personas dentro de su contexto de acción, puesto que para encarar la problemática que se deriva de la relación de su entorno y la crisis actual que atraviesa el país, se deben poner en marcha estrategias de afrontamiento en aras de proteger la salud psicoemocional.

En consonancia con lo expuesto, más allá de la investigación básica, este trabajo tiende a exhortar aquellos comportamientos necesarios en la convivencia humana indistintamente de su

contexto, puesto que en la sociedad actual, se observan indicadores de indolencia social, egoísmo, individualismo, revanchismo, lucha de poderes, entre otras características que dada la situación país, están cada día más presentes, por lo que pareciera que las personas tienden a deshumanizarse de los valores existenciales de la vida.

Por lo tanto, es oportuno sensibilizar sobre la importancia de las conductas prosociales y su impacto social dentro de las relaciones humanas, enmarcadas desde una perspectiva proactiva, la búsqueda de soluciones válidas y viables que permitan el diseño de estrategias de intervención, en los diversos ámbitos de acción del ser humano, pues éstos están siendo afectados directa o indirectamente;

En este sentido, tomando en consideración las evidencias que dan cuenta de los efectos positivos generados por las conductas prosociales y en particular las conductas de ciudadanía organizacional, se recomienda fomentar estas conductas en los contextos laborales como estrategia de afrontamiento de la crisis venezolana. Es una tarea de todos proteger el bienestar integral personal y

minimizar los efectos negativos como consecuencia no solo de elementos intrínsecos propios de la convivencia, sino también aquellos factores que continuamente amenazan la integridad del ser en una situación altamente demandante.

Finalmente, se considera importante que, más allá de que las conductas prosociales, particularmente en los entornos laborales, se orienten al beneficio del otro de manera desinteresada, es conveniente y reconfortante el reconocimiento y agradecimiento por parte de los beneficiados y, en especial, el apoyo de la organización para estimular el desarrollo de los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Referencias

- Acosta, Y. (2016). *Mapa emocional de Venezuela. Sociológica de la Venezuela actual 2015*. Colección Visión Venezuela. Caracas, Venezuela: UCAB Ediciones.
- Acosta, Y. (2018). Sufrimiento psicosocial del siglo XXI: Venezuela y la Revolución. *RIP*, 19, 111-133.
- Alarcón, R. (2000). Variables psicológicas asociadas a la felicidad. *Revista de la Facultad de Psicología*, 3, 147-157.
- Arreola, K (2015). Conductas prosociales: una revisión conceptual. *Ciencia UALN*, 18(75), 87-90.
- Auné, S. E., Blum, D., Abal, F. J., Lozzia, G. S. y Attorresi, H. F. (2014). La conducta prosocial: estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología*, 11(2), 21-33.
- Auné, S. E., Abal, F. J. y Attorresi, H. F. (2016). Diseño y Construcción de una escala de conducta prosocial para adultos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP*, 42(2), 15-25.
- Balabanian C. y Lemos V. (2018). Desarrollo y estudio psicométrico de una escala para evaluar conducta prosocial en adolescentes. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica. RIDEP*, 48(3), 177-188.
- Bastidas, M. Pérez F., Torres J, Escobar G., Arango A. y Peñaranda F. (2009). El diálogo de saberes como posición humana frente al otro: referente ontológico y pedagógico en la

- educación para la salud. *Investigación y Educación en Enfermería*, 27, (1), 104-11.
- Batson, C. (1991). *The altruism question: toward a social psychological answer*. Washington, DC, USA: Erlbaum.
- Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J. y Le Pine, J. A. (2015). "Well, I'm tired of tryin'!" Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 56-74.
- Caprara, G. Alessandri, G. y Eisenberg, N. (2012). Prosociality: the contribution of traits, values and self-efficacy beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(6), 1289-1303.
- Caprara, G., Steca, P., Zelli, A. y Capanna, C. (2005). A new scale for measuring adults prosocialness. *European Journal of Psychological Assessment*, 21(2), 77-89. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/240218660_A_New_Scale_for_Measuring_Adults'_Prosocialness.
- Dávila de León,^{*} M. C. y Filkenstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48.
- Frankl, V. (1988). *La voluntad de sentido*. Barcelona, España: Edit. Horder.
- Friedman, G. (2005). La resiliencia en la niñez. *Avances en Psicología*, 13(1), 9-19.
- Gómez, O., Gómez, R., Martorell, C. y Ordoñez, A. (2011). Estudio confirmatorio del cuestionario de conducta prosocial (Ccp) y su relación con variables de personalidad y socialización. *RIDEP*, 32 (2), pp.35-52.
- Gómez-Tabares, A. S. (2019). Prosocialidad. Estado actual de la investigación en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(1), 188-218.
- Hernández-Sánchez, I., Parra, M. A., García-Padilla, J. L., Castro-Beleño, N. de, Romero Díaz, C. E. y Duran, S. E. (2018). Comportamiento organizacional ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Revista Espacios*, 39(7), 22-35.

- López, F. (1994). Para comprender la conducta altruista. *Research of Aging*, 27, 31-55.
- Marín, I. (2015). *Orientación y conductas prosociales*. Recuperado de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/111/TDE-2014-03-20T09:26:55Z.
- Mestre, V. (2014). Desarrollo prosocial: crianza y escuela. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 6(2), 115-134.
- Molero, C., Candela C y Cortes M. (1999). La conducta prosocial: una visión de conjunto. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 31(2), 325-353.
- Moscoso, M. (1996). Hacia un análisis cognitivo del cambio conductual: El comportamiento social proactivo. *Revista de Psicología de la PUCP*, 14(1), 47-72.
- Organ, D. (1997). *Organizational citizenship behavior: it's construct clean up time*. *Performance*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5924582.pdf+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=ve&client=firefox-b>
- Palmera Redondo, J. D. (2017). *Diseño del trabajo y conducta prosocial: aplicación en la industria de la ciudad de Barranquilla* (Tesis doctoral). Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Roche Olivar, R. (1995). *La optimización prosocial: una vía operativa para la inteligencia emocional y el análisis existencial*. Barcelona, España: Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada, Facultad de Psicología, Universidad autónoma de Barcelona.
- Topa Cantisano, G., Moriano León, J. A., Morales Domínguez, J. F. (2008). Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones: sus efectos sobre las conductas de ciudadanía. *Interamerican Journal of Psychology*, 42, 2, 363-370.
- Yáñez, R. J., Díaz, A. E. y Pérez, M. V. (2018). Conceptualización y Medición de la Conducta Ciudadana en Carrera en Estudiantes Universitarios. *Formación Universitaria*, 11(2), 65-78.