



## Artículo

# Efecto de la violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado



Aurora Irma Máynez Guaderrama<sup>a,\*</sup>, Judith Cavazos Arroyo<sup>b</sup> y Griselda Reyes Flores<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Profesora-Investigadora, Departamento de Ingeniería Industrial y Manufactura, Instituto de Ingeniería y Tecnología, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México

<sup>b</sup> Profesora-Investigadora, Centro de Investigación y Posgrado, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, Puebla, México

<sup>c</sup> Egresada de la Maestría en Administración, Instituto de Ciencias Sociales y Administración, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Chihuahua, México

## INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

### Historia del artículo:

Recibido el 21 de septiembre de 2016

Aceptado el 28 de abril de 2017

On-line el 12 de junio de 2017

### Códigos JEL:

M50

M51

M54

### Palabras clave:

Violación del contrato psicológico

Agotamiento emocional

Cinismo del empleado

Industria maquiladora

## R E S U M E N

El contrato psicológico es relevante para comprender el comportamiento y el bienestar de los trabajadores. Esta investigación analiza el efecto de la violación del contrato psicológico sobre el cinismo del empleado a través de la mediación del agotamiento emocional. Para ello se realizó una investigación cuantitativa, empírica y transversal a través de una encuesta personal a personal operativo que labora en el sector automotriz de empresas maquiladoras de exportación localizadas en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Mediante un análisis de ecuaciones estructurales se encontró que la violación del contrato psicológico afecta de forma directa e indirecta sobre el cinismo del empleado, a través de la mediación del agotamiento emocional.

© 2017 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## Effect of psychological contract violation and emotional exhaustion on employee's cynicism

### A B S T R A C T

The psychological contract is relevant to understand the behavior and well-being of workers. This investigation analyzes the effect of the violation of the psychological contract upon the employee's cynicism through a mediation of emotional exhaustion. For this purpose, a quantitative, empirical and cross-sectional design research was performed. This was done through a personal poll to workers in the export automotive industry in Ciudad Juarez, Chihuahua, Mexico. Employing a structural equation analysis it was found that the violation of the psychological contract affects employee's cynicism in both direct and indirect ways, through a mediation of emotional exhaustion.

© 2017 Universidad ICESI. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### JEL classification:

M50

M51

M54

### Keywords:

Psychological contract violation

Emotional exhaustion

Employee's cynicism

Maquiladora industry

\* Autor para correspondencia. Palma Areca 4750-6 Fracc. Paseo de las Palmas, CP. 32664, Ciudad Juárez, Chihuahua, México.  
Correo electrónico: [auroramaynez@yahoo.com](mailto:auroramaynez@yahoo.com) (A.I. Máynez Guaderrama).

## Efeito da violação do contrato psicológico e a exaustão emocional sobre cinismo do empregado

R E S U M O

Classificações JEL:

M50  
M51  
M54

Palavras-chave:

Violação do contrato psicológico  
Exaustão emocional  
Cinismo do empregado  
Indústria maquiladora

O contrato psicológico é relevante para a compreensão do comportamento e bem-estar dos trabalhadores. Esta pesquisa analisa o efeito da violação do contrato psicológico sobre o cinismo dos empregados através da mediação da exaustão emocional. Com este fim, uma pesquisa quantitativa, empírica e transversal foi realizada através de um inquérito pessoal do pessoal operacional que trabalha no setor automotivo de empresas maquiladoras de exportação, localizadas em Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Através de uma análise de equações estruturais, verificou-se que a violação do contrato psicológico afeta direta e indiretamente na forma de cinismo do empregado, através da mediação de exaustão emocional.

© 2017 Universidad ICESI. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

### 1. Introducción

Fenómenos como la globalización, la industrialización, los avances tecnológicos, el alto grado de fusiones y adquisiciones, el *downsizing* y el cambio incremental obligan a las empresas a ser competitivas, provocando en consecuencia modificaciones significativas en sus relaciones y políticas laborales (Turnley, Bolino, Lester y Bloodgood, 2003; Villavicencio, Jurado y Valencia, 2014). En ese entorno complejo, el contrato psicológico se reconoce como un mecanismo de apoyo, ya que cuando el empleado percibe que este se cumple, los resultados positivos hacia la organización se incrementan, beneficiándose tanto el empleado como la organización (Gardner, Huang, Niu, Pierce y Lee, 2015). Sin embargo, cuando sucede lo contrario y el trabajador percibe que este ha sido violado, la relación laboral se impacta negativamente, de tal forma que aspectos como el compromiso y la identificación del empleado para con la firma resultan afectados (Li, Wong y Kim, 2016), los empleados desarrollan altos niveles de tensión psicológica que los llevan a cuestionar la eficacia y la imparcialidad de los procedimientos de la firma, y en consecuencia despliegan actitudes caracterizadas por frustración y desilusión, y desarrollan sentimientos negativos y desconfianza hacia las personas, grupos o instituciones (Andersson y Bateman, 1997; Chiaburu, Peng, Oh, Banks y Lomeli, 2013). Es de resaltar que incluso trabajos recientes (Restubog, Zagenczyk, Bordia, Bordia y Chapman, 2015) precisan que el manejo exitoso de la relación empleado-empleador depende del grado en que las organizaciones cumplan el contrato psicológico de los empleados.

Aunque son diversos los efectos de violar el contrato psicológico, existen dos consecuencias particularmente desfavorables asociadas: el agotamiento emocional y el cinismo del empleado. Respecto del primero, los antecedentes teóricos indican que comenzó a estudiarse a partir del modelo de *burnout* propuesto por Maslach (Cropanzano, Rupp y Byrne, 2003) y en la actualidad es uno de los temas organizacionales globales más discutidos (Dotun, Nneka y Akinlolu, 2013). Así, los trabajos asociados con el estudio del agotamiento emocional señalan que tiene consecuencias negativas para las empresas, destacando su impacto sobre el desempeño de la actividad laboral, y recientemente se continúa con el llamado a indagar sobre sus efectos (Baer et al., 2015). Por otra parte, respecto del cinismo de los empleados, con el nuevo milenio parece que este se ha incrementado, especialmente en ambientes organizacionales invadidos de desconfianza, escándalos y comportamientos oportunistas (Chiaburu et al., 2013), por lo que se vuelve necesario el estudio de sus antecedentes a una mayor profundidad, además de la indagación respecto de la forma en que las prácticas organizacionales pueden disminuir su presencia en la vida laboral.

En el contexto latinoamericano son escasas las investigaciones que indagan sobre las variables anteriores. Algunos estudios

indican que en México los trabajadores se enfrentan a condiciones laborales poco favorables, situación que los lleva a situaciones de estrés; desafortunadamente son pocos los estudios empíricos realizados (Villavicencio et al., 2014). En la frontera norte mexicana se destaca la presencia de la industria maquiladora de exportación (IME), la cual manufactura artículos para distintos sectores: electrónico, automotriz, aeroespacial y médico, por citar algunos. El programa de la IME es uno de los sectores industriales más dinámicos de la economía y representa un elemento importante del desarrollo mexicano (González y Barajas, 2004); su negocio estriba elementalmente en la venta (a entidades productivas localizadas fuera del territorio nacional) de servicios de ensamble, manufactura y administrativos (Kowarzyk, 1986). Esta industria se establece en México a mediados de los años sesenta (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática - INEGI, 2007; Vera y Dutrénit, 2004; Zepeda y Middlebrook, 2006), y en sus inicios se caracterizó por plantas de ensamblaje manual y simple, mano de obra poco calificada y con salarios bajos (Villavicencio, 2004). Las primeras plantas maquiladoras, propiedad de empresas estadounidenses, se instalaron en ciudades como Tijuana y Ciudad Juárez (Zepeda y Middlebrook, 2006), dada su ubicación neurálgica para el transporte de partes y piezas (Villavicencio, 2004). En el caso de Ciudad Juárez, se destacan las empresas maquiladoras que manufacturan bienes para la industria automotriz.

Precisamente en el contexto de la IME que manufactura artículos para el sector automotriz, localizada en esa ciudad, este trabajo de investigación busca analizar el efecto de violación del contrato psicológico y el agotamiento emocional sobre el cinismo del empleado. Es decir, se indaga si en empleados que ocupan posiciones operativas la violación del contrato psicológico impacta de forma directa e indirecta sobre el cinismo del empleado, a través de la mediación del agotamiento emocional. Como técnica de análisis estadístico se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales.

La estructura de este artículo incluye una revisión de la literatura sobre el contrato psicológico, el agotamiento emocional y el cinismo del empleado. Posteriormente se presenta la descripción metodológica, seguida del trabajo empírico, el análisis de resultados, así como la discusión y las conclusiones de la investigación.

### 2. Marco teórico

En esta sección se describen las características del contrato psicológico, el agotamiento emocional y el cinismo del empleado. Además, se sustentan teóricamente los planteamientos de las hipótesis desarrolladas. La sección cierra con la presentación del modelo conceptual propuesto en el cual se muestran las hipótesis descritas.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7407660>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7407660>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)