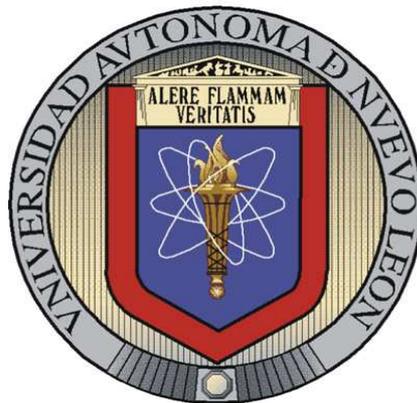


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado



**Factores determinantes del Comportamiento de Ciudadanía
Organizacional:
Su relación con el Entorno Sociocultural a través de la Cultura
Organizacional y los atributos de Personalidad.
La Administración Pública en el Estado de Nuevo León.**

Disertación presentada por

María Mayela Terán Cázares, M.A.

**Como requisito parcial para obtener el Grado de
Doctor en Filosofía con Especialidad en Administración**

Monterrey N.L. México.

Noviembre 2009

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado

**Factores determinantes del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional:
Su relación con el Entorno Sociocultural a través de la Cultura Organizacional y los
atributos de Personalidad.**

La Administración Pública en el Estado de Nuevo León.

Disertación presentada por
María Mayela Terán Cázares

APROBADA POR EL COMITÉ DOCTORAL

Dr. Joel Mendoza Gómez
Presidente

Dr. Gustavo Alarcón Martínez
Secretario

Dr. Mohammad H. Badii Zabeh
1er. Vocal

Dra. Paula Villalpando Cadena
2do. Vocal

Dr. José Luis Abreu Quintero
3er. Vocal

Ciudad Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

COMITÉ DOCTORAL

Dr. Joel Mendoza Gómez.- Profesor e Investigador de la División de Posgrado en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. UANL.

Dr. Gustavo Alarcón Martínez.- Profesor e Investigador de la División de Posgrado en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. UANL.

Dr. Mohammad H. Badii Zabeh.- Profesor e Investigador de la División de Posgrado en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. UANL.

Dra. Paula Villalpando Cadena.- Profesor e Investigador de la División de Posgrado en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. UANL.

Dr. José Luis Abreu Quintero.- Profesor e Investigador de la División de Posgrado en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración. UANL.

DEDICATORIA

El logro de esta meta se lo dedico principalmente a quién ha llenado mi existencia de amor y felicidad, a mi esposo Adolfo García, quién me ha enseñado que el amor supera cualquier obstáculo y que me ha permitido ser, al darme su completo apoyo y comprensión en la realización de este sueño. Te amo.

A mis hijas Tania y Karyme que han sido la base de mi inspiración para alcanzar esta meta, dándome su alegría y cariño en cada abrazo y sonrisa, lo cual fue el bálsamo que me permitió superar todas las situaciones presentadas. Las amo.

A mis abuelos Sr. Benito Cázares (+) y Ma. Olivia (+) que desde el inicio de mi vida guiaron mis pasos, aconsejándome por medio de sus relatos y vivencias, mostrándome los valores de honestidad, compromiso y responsabilidad, enseñándome que todo esfuerzo al final tiene su recompensa. Gracias abuelitos siempre han estado en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, que ha guiado mis pasos y me ha acompañado en todo momento, eliminando los obstáculos que se presentaban y ayudándome a recorrer el camino en cada etapa de mi vida.

A mi madre, Sra. Rosalinda Cázares por ser mi amiga y compañera que con su apoyo incondicional y sus palabras de aliento en todo momento de mi vida, ha sido el motor que me ha impulsado a crecer de forma personal y profesional. A mi hermano Pablo por estar ahí, siempre que lo he necesitado, por sus consejos e interés en mis proyectos. A mis tíos Jesús Cavazos y Ma. De Jesús los cuáles han representado en mi vida mis segundos padres, ya que con su cariño y apoyo brindado siempre, han sido fundamentales en mi vida.

A la Universidad Regiomontana y a sus directivos, por darme su completo apoyo para mi permanencia en el programa doctoral mostrado durante todo el desarrollo del mismo.

Al Lic. Ricardo Palacios, por su apoyo y calidad humana.

Al Lic. Rigoberto Vargas Manzo, quién siempre me ha apoyado en mi crecimiento personal y profesional dentro de la Universidad Regiomontana, gracias por sus consejos y su confianza.

A mis compañeros de la Universidad Regiomontana, quienes siempre estuvieron al pendiente de mis avances en este programa doctoral, gracias por su ánimo y cariño brindado.

A mis compañeros del Doctorado el Dr. Arturo Reyes, el Dr. Juan Baldemar Garza y el Dr. Rafael Cruz por su gran amistad e invaluable apoyo y cariño que me brindaron en todo momento, así como a Juan Carlos Solís, Oscar López, Luis Cabeza, Gabriel Mayagoitia y Jesús Valenzuela por sus intercambios de ideas, porras y palabras de aliento para culminar este sueño.

A Lic. Sara Luna, quién ha vivido conmigo todo tipo de momentos y que este sueño, me ayudo a iniciarlo y terminarlo, gracias por ser más que mi amiga, la hermana que siempre quise tener.

A Lic. Carmen Moreno, por su buen consejo y amistad. A Eimy, Lety, Astrid, Irma, Katy, Mariana, Silvia por su cariño y apoyo en todo momento.

Al personal de Gobierno del Estado de Nuevo León, que gracias a sus aportaciones en el llenado de las encuestas aplicadas contribuyeron a generar el conocimiento de esta tesis.

RECONOCIMIENTOS

Mi completo y sincero reconocimiento a mi Director de Tesis, el Dr. Joel Mendoza Gómez, por su guía, paciencia y comprensión brindada a lo largo de este camino y que gracias a todo su apoyo brindado fue posible la realización de esta meta. Gracias Dr. Joel, por creer en mí, pero sobre todo gracias por su motivación, empeño y dedicación al compartir su experiencia y conocimiento para que este proyecto fuera una realidad.

A mis maestros de los diferentes seminarios que con su disposición y sus valiosas aportaciones enderezaron y guiaron el camino de mi investigación en cada uno de los semestres cursados permitiéndome llegar a este feliz término.

Al Dr. José Barragán, por motivarme para emprender este sueño.

A mi comité tutorial, Dr. Gustavo Alarcón por todo su respaldo y apoyo brindados en cada parte de este proyecto, así como por su interés en esta investigación; al Dr. Mohammad H. Badii, por su tiempo y dedicación en el análisis de este trabajo; al Dr. José Luis Abreu, por sus consejos y aportaciones y a la Dra. Paula Villalpando por sus valiosos detalles en las correcciones y por sus recomendaciones.

Al Dr. Francisco Javier Jardines por su amabilidad y disposición, así como a todo el personal administrativo del CEDEEM por su solidaridad y buena voluntad.

Al Dr. Juan Rositas y al Dr. Fabián López, por sus recomendaciones y aportaciones en el análisis de los datos, las cuales fueron determinantes para esta investigación.

“No cabe duda, algo bueno he de haber hecho para que Dios pusiera tantos Ángeles en mi camino que me guiarán y apoyarán en la realización de este sueño”.

A todos ellos... Gracias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Declaro que el documento que en seguida presento es propio de mi trabajo de investigación, hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado por otra persona, excepto aquellos materiales que por ser de otros autores les he dado su reconocimiento al citarlos en las referencias y bibliografía.

María Mayela Terán Cázares

Fecha: Noviembre 2009

ABREVIATURAS Y GLOSARIO

OCB	=	Organization Citizenship Behavior
RCO	=	Rasgos de cultura organizacional
CCO	=	Comportamiento de ciudadanía organizacional
ESC	=	Entorno Sociocultural
APA	=	Atributo de personalidad
βo	=	beta
Rp	=	Rasgos de participación
Rc	=	Rasgos de congruencia
Ra	=	Rasgos de adaptabilidad
Rm	=	Rasgos de misión
Ca	=	Comportamiento de ayuda
Cl	=	Comportamiento de lealtad
Cc	=	Comportamiento de cumplimiento=obediencia
Ci	=	Comportamiento de iniciativa
Cv	=	Comportamiento de virtud cívica
Cad	=	Comportamiento de auto desarrollo
Evs	=	Entorno valores sociales
Ecr	=	Entorno creencias religiosas
Aa	=	Atributo de Auto-estima
Al	=	Atributo de Locus de control
Ar	=	Atributo de Autorregulación
Sol	=	Solidaridad
Tol	=	Tolerancia

RESUMEN

M.A. María Mayela Terán Cázares Fecha de Disertación: Noviembre 2009

**Universidad Autónoma De Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado**

Título de la Tesis Doctoral: *Factores determinantes del comportamiento de ciudadanía organizacional: Su relación con el entorno sociocultural a través de la cultura organizacional y los atributos de personalidad. La Administración Pública en el Estado de Nuevo León.*

Número de páginas: 148

Candidato para obtener el grado de Doctor en Filosofía con Especialidad en Administración

Línea de investigación: Comportamiento Humano

Propósito y Método de Estudio: Desarrollar el análisis sobre los factores que influyen en la generación de conductas extra rol, denominados comportamientos de ciudadanía organizacional, en los empleados del sector público, a través de la interacción del entorno sociocultural, la personalidad y la cultura de la empresa.

Contribución y Conclusiones: Se contribuye a determinar el fuerte impacto de la personalidad en los comportamientos ciudadanos y en menor medida la cultura de la organización, así como se vincula el entorno en la generación de estas conductas a través de una mediación con las variables de personalidad y cultura organizacional.

Tabla de Contenido

Lista de Figuras	13
Lista de Tablas	13
Capítulo 1	
Planteamiento del Problema.....	15
1.1 Antecedentes.....	18
1.2 Relevancia del tema.....	20
1.3 Declaración del problema.....	22
1.4 Preguntas de investigación.....	23
1.5 Hipótesis general de investigación.....	24
1.6 Objetivo de investigación.....	24
1.6.1 Objetivos Específicos.....	24
1.6.2 Brechas y aportaciones al conocimiento.....	25
1.7 Supuestos y premisas de la investigación.....	26
1.8 Limitaciones y Delimitaciones.....	26
Capítulo 2	
Marco teórico.....	27
2.1 Comportamiento de Ciudadanía Organizacional.....	27
2.1.1 Antecedentes.....	28
2.1.2 Dimensiones De Ciudadanía Organizacional.....	35
2.1.3 Relación De La Ciudadanía Organizacional Con Otras Variables.....	40
2.2 Entorno Sociocultural.....	43
2.2.1 Valores Sociales.....	45
2.2.2 Creencias Religiosas.....	46
2.3 Cultura Organizacional.....	48
2.3.1 Antecedentes.....	48
2.3.2 Definiciones y relaciones.....	49
2.3.3 Modelo de Denison.....	52
2.4 Atributos de Personalidad.....	55
2.4.1 Auto-estima.....	55

2.4.2 Locus de control.....	57
2.4.3 Autorregulación.....	58
2.4.3.1 Constructos de auto regulación relacionados con el locus de Control.....	60
Capítulo 3	
Modelo propuesto.....	63
3.1 Identificación de variables del modelo propuesto.....	63
3.2 Definición de la variable y teoría relacionada.....	66
3.3 Hipótesis de estudio.....	67
3.4 Representación del modelo conceptual.....	68
3.5 Modelo Econométrico.....	72
Capítulo 4	
Método de investigación.....	73
4.1 Tipo de investigación.....	73
4.2 Universo del estudio.....	74
4.3 Operacionalización de las variables de estudio.....	75
4.4 Escalas de medición.....	79
4.5 Estudio de campo.....	80
4.6 Integración de respuestas	81
4.7 Selección de la muestra	85
4.8 Características de la muestra.....	91
4.9 Caracterización de los participantes.....	92
4.10 Confiabilidad, Validez y Objetividad del instrumento.....	95
4.11 Modelación de ecuaciones estructurales.....	100
4.11.1 Fases del modelo de ecuaciones estructurales.....	101
Capítulo 5	
Análisis y discusión de resultados.....	104
5.1 Calidad de los datos.....	104
5.2 Proceso de modelación.....	106
5.3 Ecuaciones de la investigación.....	115
5.4 Análisis y comprobación de hipótesis.....	115

Capítulo 6

Conclusiones de la investigación.....	120
6.1 Interpretación teórica de los resultados de la investigación.....	120
6.2 Interpretación práctica de los resultados de la investigación.....	124
6.3 Discusión de resultados.....	126
6.4 Contribución y recomendaciones para futuras investigaciones.....	129
Bibliografía.....	131
Apéndices	
Apéndice 1. Instrumento de investigación.....	138
Apéndice 2. Carta Aval de la UANL para encuestar.....	146
Resumen autobiográfico.....	147

Lista de Figuras

Figura 1. Línea del tiempo sobre los estudios de Ciudadanía Organizacional....	32
Figura 2. Modelo de Cultura Organizacional.....	52
Figura 3. Modelo Conceptual.....	68
Figura 4. Conformación gráfica del Entorno Sociocultural.....	69
Figura 5. Conformación gráfica de los rasgos de la cultura organizacional.....	69
Figura 6. Conformación gráfica de los atributos de la personalidad.....	70
Figura 7. Conformación gráfica de las variables independientes.....	70
Figura 8. Conformación gráfica de los comportamientos de ciudadanía organizacional.....	71
Figura 9. Modelo conceptual con la relación de los impactos en las variables....	71
Figura 10. Determinación de la muestra en la Secretaría de Salud.....	86
Figura 11. Determinación de la muestra en la Secretaría de Educación.....	86
Figura 12. Determinación de la muestra en el Consejo de Desarrollo Social.....	87
Figura 13. Etapas del desarrollo de un modelo de Ecuaciones Estructurales.....	102
Figura 14. Diagramación del Modelo de Investigación con el software SmartPLS	107

Lista de Tablas

Tabla 1. Formas del Comportamiento de Ayuda.....	35
Tabla 2. Formas del Comportamiento de Cumplimiento Organizacional.....	38
Tabla 3. Segmentos del entorno Externo.....	44
Tabla 4. Posturas ante la Cultura organizacional.....	51
Tabla 5. Enfoques sobre las relaciones de los rasgos de la cultura organizacional, según Denison.....	53
Tabla 6. Relaciones de la variable auto regulación con el locus de control.....	60
Tabla 7. Distribución del universo seleccionado del área social de Gobierno del Estado de Nuevo León.....	74
Tabla 8. Operacionalización de las variables de estudio.....	76
Tabla 9. Alfa de Cronbach de los constructos en grupo piloto.....	81
Tabla 10. Cronograma de actividades en la integración de respuestas.....	81
Tabla 11. Valores Muestrales por Dependencia.....	88
Tabla 12. Análisis de Outliers.....	89

Tabla 13.Niveles organizacionales muestreados.....	91
Tabla 14.Análisis de variables de control.....	92
Tabla 15.Caracterización de los participantes.....	94
Tabla 16.Ejemplo de validez de contenido a través de su grado de relevancia...	98
Tabla 17.Ejemplo de validez de apariencia.....	99
Tabla 18 Determinación de la asimetría y Curtosis.....	105
Tabla 19 Determinación de colinealidad.....	105
Tabla 20 Determinación de la independencia de la variable dependiente.....	106
Tabla 21.Determinación de los datos en la aplicación del software SPSS y Smart PLS.....	107
Tabla 22.Determinación del alfa de Cronbach por variable.....	108
Tabla 23.Valores de la media, desviación estándar, correlación total del elemento con respecto a los demás elementos del constructo y alfa de Cronbach por ítem.....	109
Tabla 24.Determinación de la R2 por variable.....	110
Tabla 25.Determinación del AVE.....	111
Tabla 26.Determinación de la comunalidad.....	111
Tabla 27.Determinación de la confiabilidad compuesta.....	112
Tabla 28.Determinación de los coeficientes Beta.....	112
Tabla 29.Criterios para la valoración del impacto en base a los coeficientes Betas.....	113
Tabla 30.Determinación de los valores t ó P value.....	113
Tabla 31.Guía para valorar significancia estadística.....	114
Tabla 32.Determinación de la Beta, Media y Desviación estándar en la relación entre variables.....	114
Tabla 33.Determinación de los valores t de los coeficientes de trayectoria.....	116
Tabla 34.Validez de significancia de las hipótesis de estudio.....	117
Tabla 35.Determinación de Beta en la relación de las variables del modelo.....	118
Tabla 36 Relación de Betas y t en el modelo completo	127

Capítulo 1

En la presente investigación doctoral se presenta la relación de elementos individuales, grupales y de un sistema, los cuáles impactan en las formas de comportamiento humano, es un trabajo relevante ya que se estudia un sector de la población directamente relacionado con la comunidad, el área social de una organización pública, la cual por su naturaleza misma debería representar comportamientos explícitamente vinculados a la comunidad a la que sirve.

En el presente estudio se planteará un modelo en el que se analizan variables que impactan en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional, vertiente del comportamiento humano estudiado en esta investigación.

El contenido que se presenta es organizado en capítulos, a través de los cuáles se lleva al lector en un orden sobre el diseño y metodología utilizado en la presente investigación.

Planteamiento del Problema

El presente trabajo de investigación surge como un primer acercamiento al terreno empírico, de un proyecto de investigación en el cual pretendemos examinar la influencia del entorno sociocultural a través de los rasgos de la cultura organizacional y los atributos de la personalidad en el comportamiento de ciudadanía organizacional, la aplicación de esta investigación es a través del análisis de la administración pública en el Gobierno del Estado de Nuevo León, específicamente las Dependencias que corresponden al área social, por ser las que tienen un trato más directo de forma social con la comunidad.

La ciudadanía organizacional es un grupo de comportamientos que tienen efectos en el funcionamiento organizacional (Burton, 2002). Organ (1988) la definió como un comportamiento individual que es discrecional y no es directamente reconocido por los sistemas de recompensa formal y esto promueve un efectivo funcionamiento de la organización, por discrecional, se puede entender un comportamiento que no está requerido en la descripción del trabajo pero que está inmerso dentro de la relación laboral, estos comportamientos permiten que los recursos escasos sean distribuidos de otras

maneras más productivas y mejora las actividades interpersonales y de colaboración entre los individuos y los grupos de trabajo (Organ, 1988).

Esta investigación está dividida en cuatro perspectivas teóricas, la primera parte está basada en los trabajos de Dennis Organ, (Bateman y Organ, 1983; Organ, 1988; Organ, Podsakoff y MacKenzie, 2006; Smith, Organ y Near, 1983) quién fue el primero en utilizar el término de ciudadanía Organizacional, y junto con Bateman (1983), desarrolló un cuestionario del que se derivan una variedad de dimensiones de comportamiento de ciudadanía organizacional.

En la segunda parte se desarrolla el marco teórico del entorno socio cultural, el cual está compuesto por factores que representan rasgos característicos de las dinámicas sociales e ideológicas, para tal efecto fueron considerados los valores sociales y las creencias religiosas como elementos del entorno sociocultural, en base al análisis etimológico de los conceptos cultural y social.

La tercera parte, está basada en el marco de los trabajos desarrollados por Daniel R. Denison y sus colegas, (Denison, 1984, 1996; Denison y Mishra, 1995; Denison, Janovics, Young y Cho, 2002; Fey y Denison, 2003) en el que se desarrolla un modelo basado en la cultura organizacional, el cuál ha sido validado a través de la medición de sus variables (Denison, Janovics, Young y Cho, 2006).

En la cuarta y última parte se analizan los atributos de la personalidad, en sus variantes de auto-estima, locus de control y autorregulación (autocontrol), las cuáles son estudiadas por tener un mayor impacto en los comportamientos del individuo (Robbins, 2007). Esta parte es soportada por los trabajos de Dr. Florence Rosenberg, Julian B. Rotter y Mark Zinder quienes fueron los primeros en estudiar y desarrollar instrumentos para medir en ese orden cada una de las variables.

Se pretende analizar cómo el entorno sociocultural a través de los rasgos culturales de la organización y los atributos de la personalidad pueden ser predictores de

los comportamientos de ciudadanía organizacional, para lo cual su objetivo es contribuir teórica y empíricamente al análisis de esta relación.

Para ello se requerirá delimitar y definir el concepto de ciudadanía organizacional, así como sus diferentes tipos o dimensiones, esto con la finalidad de establecer los lineamientos estructurales y definir los mecanismos que medirán el entorno socio cultural, los rasgos de la cultura organizacional y los atributos de personalidad, de tal manera que podamos determinar que variables de las mencionadas ejercen mayor interacción en los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Para tal efecto el planteamiento del problema es analizar los factores que determinan el comportamiento de Ciudadanía Organizacional, vinculando la relación con el entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales de la organización y los atributos de la personalidad.

Se propone la justificación del tema, a través de las definiciones y grado de importancia que se enmarca en los estudios de ciudadanía organizacional y su relación con las características individuales de la persona (Alonso, 2003; Blakely, G., Srivastava, A. y Moorman, R., 2005); así como del vacío de información en la relación de conceptos de rasgos culturales y entorno sociocultural con los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Se desarrolla la revisión de la literatura, esto es apoyado por el marco teórico revisado, el cual se sustenta en 4 partes, en la primera parte se analizan las aportaciones de los diferentes investigadores sobre el tema de ciudadanía organizacional de la cual se genera de forma gráfica la evolución de estos estudios, denominándose línea del tiempo del estudio del comportamiento de ciudadanía organizacional, en la segunda parte se analizan las variables del entorno socio cultural, las cuáles fueron elegidas en base al análisis etimológico de los conceptos cultural y social, en la tercera parte se revisa el contexto de cultura organizacional y se introduce el modelo de Denison, y por último se introducen los

atributos de la personalidad en sus versiones de auto-estima, locus de control y autorregulación.

Son propuestas una serie de hipótesis y se propone un modelo gráfico y matemático, se agrega el diseño y validación del instrumento a aplicar, así como la métrica del cuestionario, se establece una descripción del cronograma de actividades, para culminar con el análisis de los datos, coronando todo ello con las conclusiones teóricas y prácticas de los datos; al final del documento se visualiza la bibliografía revisada y los anexos, en los que se describe el instrumento aplicado en esta investigación y la carta aval de la Universidad para encuestar.

1.1 Antecedentes

Formar parte de una organización es ser parte de su cultura, “la forma en que se hacen las cosas aquí”, tiene un impacto profundo en los resultados de la organización. (Deal y Kennedy, 1982 en Jean Lee y Yu, 2004), cada organización, está conformada por rasgos propios, los cuáles influyen las formas de comportamiento ciudadano y determinan un contexto social y único (Farh, Zhong, Organ, 2004); la ciudadanía organizacional es un comportamiento resultante del desempeño del empleado en su productividad (Smith, Organ y Near, 1983), es importante considerar que el empleado es parte de un entorno, en el que se desenvuelven fuerzas sociales y culturales que impactan de manera significativa en su comportamiento, de tal manera que existen formas de comportamiento humano que son influenciadas por su comunidad inmediata (Boomer, Miles y Grover, 2003).

El proyecto de investigación que se propone, considera estudiar un inventario de causas, las cuáles influyen los diferentes comportamientos de ciudadanía organizacional, para ello se relacionan los rasgos de cultura organizacional, los atributos de personalidad en su forma de auto-estima, locus de control, autorregulación y las variables del entorno sociocultural, el hecho de elegir esta línea reside en la importancia que la ciudadanía organizacional tiene en la efectividad de las organizaciones (Organ, 1988, 2006).

La cultura organizacional fue elegida como posible causa, en base a la importancia que tiene ésta para el éxito de la empresa, desde la escuela antropológica, la cultura es conceptualizada como un sistema de pensamientos compartidos (Rossi and O'Higgins, 1980 en Jean Lee y Yu, 2004), o como un sistema de símbolos y significados compartidos. En años recientes, la cultura ha sido examinada junto con el desempeño y la efectividad (Jean Lee y Yu, 2004). La cultura de una compañía provee un modelo de pensar y de comportamiento de los empleados a la vez que representa valores, reglas, estilos de vida y de comportamiento de la compañía (Ming Liu, 2005).

El entorno sociocultural, siguiente causa seleccionada, representa las dinámicas sociales, costumbres y valores que trae consigo el individuo y que son parte de su conducta. La sociedad es una agrupación natural o pactada de personas, en la que cada uno de ellos de forma independiente coopera para cumplir con algún fin (Real Academia Española, 2002), mientras que la cultura, en un concepto general, es un conjunto de conocimientos, costumbres y modos de vida que permite a alguien desarrollar su juicio crítico (Real Academia Española, 2002), de acuerdo a ello se eligieron los 2 elementos del entorno socio cultural, valores sociales (social) y creencias religiosas (social – cultural).

La personalidad, última variable seleccionada, fue involucrada en este estudio debido a que el individuo como ser individual y conocedor de su propio ser desarrolla comportamientos y formas de conducta, esto a través de sus propias características, su personalidad y emociones, sus habilidades o sus actitudes y valores (Robbins, 2007), las cuáles generan comportamientos naturales o aprendidos en el individuo.

El funcionamiento organizacional depende de un comportamiento supra-papel, comportamiento que no es prescrito o requerido para un trabajo determinado, sino que son comportamientos sociales que son parte del funcionamiento de la tarea, como el ayudar a los compañeros, tolerar imposiciones personales, proteger los recursos de la organización, etc. La ciudadanía organizacional se conceptualiza como un comportamiento individual, el cual es discrecional y no reconocido por el sistema formal y en conjunto promueve el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización. De acuerdo a estos datos se puede

considerar que la práctica de comportamientos de ciudadanía organizacional apoyará a la organización y a sus miembros en tener un estándar de creencias, expectativas y principios fundamentales en su comportamiento que si son compartidos producirán reglas de conducta que guiarán la conducta de los individuos e influirán directamente como una forma de regulación del comportamiento humano.

Como se mencionó en la parte inicial de este capítulo, el presente trabajo de investigación está dividido en 4 perspectivas teóricas, las cuáles se conjuntarán y darán como resultado la teoría para este aporte de investigación, la primera, está relacionada con la variable dependiente, en donde se procede a analizar el comportamiento de Ciudadanía Organizacional y sus diferentes dimensiones o formas; Las siguientes perspectivas están relacionadas con las variables independientes, el entorno socio cultural, la cultura organizacional y los atributos de la personalidad.

1.2 Relevancia del tema

La literatura nos enseña la importancia de la cultura organizacional, ya que es un factor que sabiéndolo gestionar ayuda a alcanzar los objetivos que se pretenden, la medición de la cultura organizacional puede proveer importante información que ayude a guiar los procesos de cambio (Mobley, Wang y Fang, 2005).

La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias, entendimientos comunes, pensamientos y normas de comportamiento que si son compartidos por todos los miembros de una sociedad provee guías para comportarse en ella, (Mobley, Wang y Fang, 2005).

El entorno socio cultural, representa una serie de elementos que hacen referencia al ambiente en el que se desenvuelve el individuo (social y cultural), los cuales tienen una influencia en su conducta ya que son parte de sus costumbres y modos de vida. Los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común poseen

cultura, ya que ella es parte fundamental de cualquier grupo social (Dávila y Martínez, 1999).

Los atributos de la personalidad, representa la forma individual de la conducta del individuo, en sus formas de auto-estima, locus de control y autorregulación han sido estudiados muy poco en relación al estudio del comportamiento humano en sus dimensiones de ciudadanía organizacional.

La ciudadanía organizacional es un comportamiento individual que es discrecional, el cual no es reconocido por los sistemas de recompensa formal y que promueve el efectivo funcionamiento de la organización (Organ 1988), es un comportamiento de extra-rol, que sobrepasa los roles o papeles del individuo (Kidder y Malean, 2001), y no es específicamente designado en sus obligaciones formales de trabajo (Farh, Zhong, Organ, 2004). Es importante determinar qué factores en las organizaciones afectan los comportamientos de ciudadanía organizacional en los individuos (Burtón, 2002).

Esta investigación no solo es trascendente por su aporte teórico en este campo, ya que de la revisión previa de literatura que se realizó en las fuentes disponibles, de bases de datos digital como PROQUEST y EBSCO, hemos encontrado que el estudio del entorno sociocultural y los rasgos de cultura organizacional no han sido analizados en su influencia con los comportamientos de ciudadanía organizacional, y debido al beneficio que se tiene en la generación de un comportamiento de ciudadanía organizacional en el funcionamiento efectivo de la empresa (Organ, 1988, 2006) es importante desarrollar esta aplicación, al igual que consideramos que es una alternativa para las empresas el análisis del comportamiento ciudadano, ya que cada organización, está conformada por rasgos propios, los cuáles influyen las formas de comportamiento ciudadano y determinan un contexto social y único (Farh, Zhong, Organ, 2004), de tal manera que el manejo adecuado de las formas de comportamiento humano, pueden apoyar en el desarrollo e implementación de valores, normas y costumbres comunes para el entorno laboral, esto de una forma innata e institucional.

1.3 Declaración del Problema

Es necesario entender la forma de comportamiento ciudadano, ya que a través de valores, normas y costumbres existentes en el entorno de trabajo, promueven de buena voluntad el funcionamiento efectivo de la organización (Organ, 1988).

Se ha analizado el concepto de ciudadanía organizacional con variables como Justicia (Rego, 2000), Justicia e intercambio social (Lesther & Final, Siqueira, Gomide & Oliveira, 2002), Involucramiento (Dienderdoff y colab. 2002), Contrato Psicológico (Coyle-Shapi, 2003), Satisfacción laboral (Yoon & Suh, 2003), Compromiso (Becker & Kernan, 2003), Percepción de apoyo de parte del supervisor (Hui, Lee & Rousse, 2004).

Estos estudios se han hecho para países como China (Hui, Law & Chen, 1999; Farh, Zhong, Organ, 2004; Farh, Podsakoff & Lin, 1990), Corea (Kim, 2005), Israel (Vigota 1983; Cohen y Vigota, 1998), Kuwait (Alotaibi, 2001) y Singapore (Van Dyne & Ang, 1998). Sin embargo en la revisión de las bases de datos digitales disponibles que se realizó se encontró que para México solo se han hecho estudios relacionados con las ventas (O'Connell, Doverspike, Norris-Watts & Hattrup, 2001), y un análisis en maquiladoras sobre nuevas dimensiones de ciudadanía en la cultura mexicana (Ortiz, 2000). Por otro lado encontramos que en los estudios revisados sobre ciudadanía organizacional, no se consideran los elementos del entorno social ya que en la revisión de las bases de datos estudiadas no se encontró evidencia de ello.

Es importante incluir la variable de cultura organizacional que aunque ya ha sido relacionada con la variable de ciudadanía organizacional (Burton, 2002; Farh, Earley, Lin, 1997; Turnipseed, 1996), no lo ha sido en el análisis específico de los rasgos de la cultura organizacional.

La cultura organizacional apoya como un detector que hace y controla mecanismos que guían y forman las actitudes y comportamiento de los empleados (O'Reilly y Chatman, 1996 en Robbins, 2007). La variable del Entorno Socio Cultural, se incorpora en base a que es parte de las fuerzas indirectas del entorno externo que influyen

en el clima en el que se actúa en la organización, estas fuerzas son los entornos económico, tecnológico, político y legal, ético y socio cultural (Koontz y Weihrich, 1998).

La variable de atributos de la personalidad, es considerada con la finalidad de establecer una relación individual con el comportamiento de ciudadanía organizacional, así como reflejar las diferentes formas de conducta en el individuo y como pueden estas ser modificadas por su propio entorno, al preferir actividades que involucren ayuda y apoyo en otros (Robbins, 2007)

De esta manera declaramos el planteamiento del problema, el cuál es analizar los factores que determinan el comportamiento de Ciudadanía Organizacional, vinculando la relación con el entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales de la organización y los atributos de la personalidad.

1.4 Preguntas de investigación

- ¿Tienen los rasgos de la cultura organizacional un efecto positivo en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional en los empleados de la Administración Pública en el estado de Nuevo León?
- ¿Tienen los atributos de la personalidad un efecto positivo en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional?
- ¿Es el entorno sociocultural a través de la cultura organizacional determinante significativo en la creación del comportamiento de ciudadanía organizacional?
- ¿El entorno sociocultural a través de los atributos de personalidad impactará en el comportamiento de ciudadanía organizacional?

1.5 Hipótesis general de investigación

La hipótesis general de esta investigación, como guía para este proyecto, propone la siguiente aseveración:

La variable entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales organizacionales y los atributos de personalidad impactan positivamente en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional en la administración pública.

En el capítulo 3, denominado Modelo Propuesto, se presentan las hipótesis específicas de investigación.

1.6 Objetivo de investigación

El presente estudio tiene como objetivo principal contribuir teórica y empíricamente al análisis del impacto del entorno sociocultural, de los rasgos de la cultura organizacional y de los atributos de personalidad en el comportamiento de ciudadanía organizacional.

1.6.1 Objetivos Específicos

- Demostrar el impacto del entorno sociocultural en los rasgos culturales de la organización.
- Demostrar el impacto del entorno sociocultural en los atributos de la personalidad.
- Demostrar la influencia de los rasgos culturales en el comportamiento de ciudadanía organizacional.
- Demostrar cómo los atributos de personalidad en sus formas de auto-estima, locus de control y autorregulación favorecen los comportamientos de ciudadanía organizacional.

1.6.2 Brechas y Aportaciones al conocimiento

Dentro de las brechas del conocimiento detectadas en esta investigación se observó la vinculación misma de estas variables con el comportamiento de Ciudadanía Organizacional. Debido a que el tema de Ciudadanía Organizacional como tal, es un tema relativamente nuevo (Bateman y Organ, 1983; Smith, Organ y Near, 1983), por lo tanto, al revisar las bases de datos electrónicas como Proquest, Ebsco, no existe evidencia alguna de investigaciones que vinculen las variables de forma integral, consideradas en la presente investigación. Se consideran una serie de aportaciones al conocimiento en esta investigación, de entre las cuáles se destacan:

- De forma metodológica, el diseño de escenarios adaptados a nuestro contexto poblacional para recabar los datos de la variable entorno socio cultural.
- En este mismo apartado, el uso de las ecuaciones estructurales en modelos de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional.
- De forma teórica, el vincular la relación del entorno sociocultural a través de los Rasgos Culturales con el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, así como el mismo entorno sociocultural a través de los atributos de la personalidad con el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional.
- Diseño gráfico de la evolución teórica del comportamiento de ciudadanía organizacional, a través de una conformación propia de investigaciones sobre el tema, denominada Línea del Tiempo.
- Aportar nuevos resultados y conocimientos a través de las relaciones establecidas en la presente investigación.

1.7 Supuestos y premisas de la investigación

Al estudiar esta área de la población se parte de la consideración que este tipo de empleados, de acuerdo a la labor que desempeñan, tienen implícitos una serie de conductas y comportamientos sociales relativos a una comunidad a la cuál sirven dentro de sus roles de trabajo. Estos comportamientos sociales pueden haber sido desarrollados de forma innata dentro de sus entornos familiares o adquiridos al pertenecer a este tipo de organizaciones.

1.8 Limitaciones y Delimitaciones

La Delimitación observada en el presente estudio fue debido a la preferencia de recopilación de información con un sector de la población que tuviera una vinculación directa con la comunidad, esto se decidió en base a las dimensiones del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, por lo cual éste se desarrolló únicamente en el área Social de la administración pública del Estado de Nuevo León, en el que estaban incluidos la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud y el Consejo de Desarrollo Social.

Capítulo 2

Elaboración del Marco Teórico

La elaboración del marco teórico es la sustentación teórica del estudio, esto una vez que ya se ha planteado el problema, a través del establecimiento de los objetivos y de las preguntas de investigación, para posteriormente evaluar su relevancia y factibilidad.

En este capítulo se presenta la revisión de la literatura en las variables de estudio, en la primera parte se observa la evolución del estudio del comportamiento de ciudadanía organizacional desde sus antecedentes hasta sus perspectivas analizadas.

En la segunda parte se reconoce la teoría del entorno socio cultural a través de sus valores sociales y la influencia de un entorno religioso en la conducta de los individuos, propio de una cultura nacional.

En la tercera parte se desarrolla el marco teórico de la cultura organizacional, en donde a través del análisis de 4 diferentes rasgos o características organizacionales se reconocen formas de cultura organizacional.

En la última parte se analizan los atributos de la personalidad, los cuáles son factores individuales que afectan la conducta del individuo dentro y fuera de la organización.

Los estudios organizacionales le han dado una gran importancia al comportamiento del individuo dentro de la organización, estos a través del tiempo se han demostrado en los estudios de la evolución del pensamiento administrativo, desde su perspectiva en el enfoque “tradicional ó clásico” hasta el enfoque actual denominado “de la calidad”, donde se fue evolucionando a través de los enfoques “conductual”, “de sistemas” y “de contingencias” con diferentes aportaciones en cuánto al estudio de las necesidades sociales, esto con la finalidad de entender el comportamiento humano.

2.1 Comportamiento de Ciudadanía Organizacional

El comportamiento de Ciudadanía Organizacional, es definido como un comportamiento individual, el cuál es discrecional y no es directa o explícitamente

reconocido por el sistema de recompensa formal, el cual, en conjunto promueve el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización (Organ, 1988, 2006).

Al analizar cada uno de los elementos de la definición mencionada anteriormente, el concepto *discrecional*, se asume que el comportamiento específico en el contexto, no es un requerimiento absoluto de la descripción del trabajo, esto es, en los términos que literalmente son especificados en los contratos de los empleados con la organización, en donde este comportamiento de acciones específicas no están referidas a un escrutinio público, en donde puedan ser vistas o juzgadas, o en una documentación oficial (Organ, 2006). Para este tipo de comportamiento los empleados no reciben entrenamiento o capacitación para realizarlo (Bolino, 1999). Al igual que este comportamiento de ciudadanía organizacional no es *recompensado* por exhibirlo pero tampoco es castigado por los empleados que no lo exhiban, ya que no es parte de la descripción de las funciones del puesto (Organ 1988). En la última parte de la definición, *en conjunto promover*, se refiere a sumarse a través del tiempo de forma individual, en grupo, por departamento o en la organización. En el caso de la organización, esta tiene diferentes grupos de interés (dueños o inversionistas, clientes, acreedores, proveedores y empleados) conectados con ella (Freeman, 1984 en Organ 2006), acreditando como una organización es efectiva en el grado que conoce o excede las expectativas razonables de estos grupos.

2.1.1 Antecedentes

En 1983, se introdujo el constructo de comportamiento de ciudadanía organizacional, OCB, (Bateman y Organ, 1983; Smith, Organ y Near, 1983) para identificar o representar las acciones del individuo centradas en su compañía, sus bases se encuentran en los estudios de Katz (Katz, 1964 en Smith, Organ y Near, 1983) en donde se identificaron 3 tipos básicos de comportamiento, esenciales para el funcionamiento organizacional, en el primero las personas son inducidas a entrar y permanecer dentro del sistema, en el segundo ellos deben de realizar requerimientos fuera de su rol específico de una manera confiable y en el tercero se menciona que deba de haber una actividad innovadora y espontánea que vaya más allá de las prescripciones de su rol o papel, ya que

una organización que depende solamente de sus modelos de comportamiento prescritos, son un sistema social muy frágil. También, en 1964 se utiliza el término cooperación, para referir la dimensión de funcionamiento individual y de grupo en el comportamiento ciudadano, este término se utiliza para describir los actos que sirven más allá de un solo propósito de mantenimiento, y que van hacia mantener un equilibrio interno en la organización, de esta manera la cooperación incluye los gestos espontáneos pro sociales para el trabajo necesario de otros, como compañeros, supervisores, clientes de otros departamentos, etc., en estos estudios, la cooperación fue vista como un producto de la organización informal. (Roethlisberger y Dickson 1964 en Smith, Organ y Near, 1983).

Katz y Kahn (1966 en Bateman y Organ, 1983) observaron en varias ocasiones como el funcionamiento organizacional dependía de un comportamiento supra - papel, comportamiento que no era prescrito o requerido antes para un trabajo determinado, estos comportamientos incluyen cualquiera de los gestos que lubrican la maquinaria social de la organización pero que no son parte del funcionamiento de la tarea, como son:

- Ayudar a compañeros con problemas relacionados con el trabajo,
- Aceptar órdenes sin una queja,
- Tolerar imposiciones personales sin quejarse,
- Ayuda a mantener el área de trabajo limpia y sin estorbos,
- Hacer declaraciones oportunas y constructivas sobre la unidad de trabajo o de sus superiores a personas fuera de la empresa,
- Promover un clima de trabajo tolerable y minimizar las distracciones creadas por conflictos interpersonales
- Proteger y conservar los recursos organizacionales.

Es importante diferenciar entre los comportamientos intra papel y extra papel en el medio ambiente de trabajo. Los comportamientos intra papel son los requeridos técnicamente para el desempeño del trabajo, en otras palabras es el comportamiento que es aceptable o esperado por el administrador, mientras que los comportamientos extra rol o extra papel son los gestos que crean o promueven la efectividad organizacional a través de

actos informales de cooperación, voluntarios y útiles (Bateman y Organ, 1983). Estos comportamientos tienen diferentes dinámicas motivacionales, ya que el comportamiento intra papel está influido por aspectos extrínsecos, mientras que el extra papel es motivado por los aspectos intrínsecos (Organ, 1990).

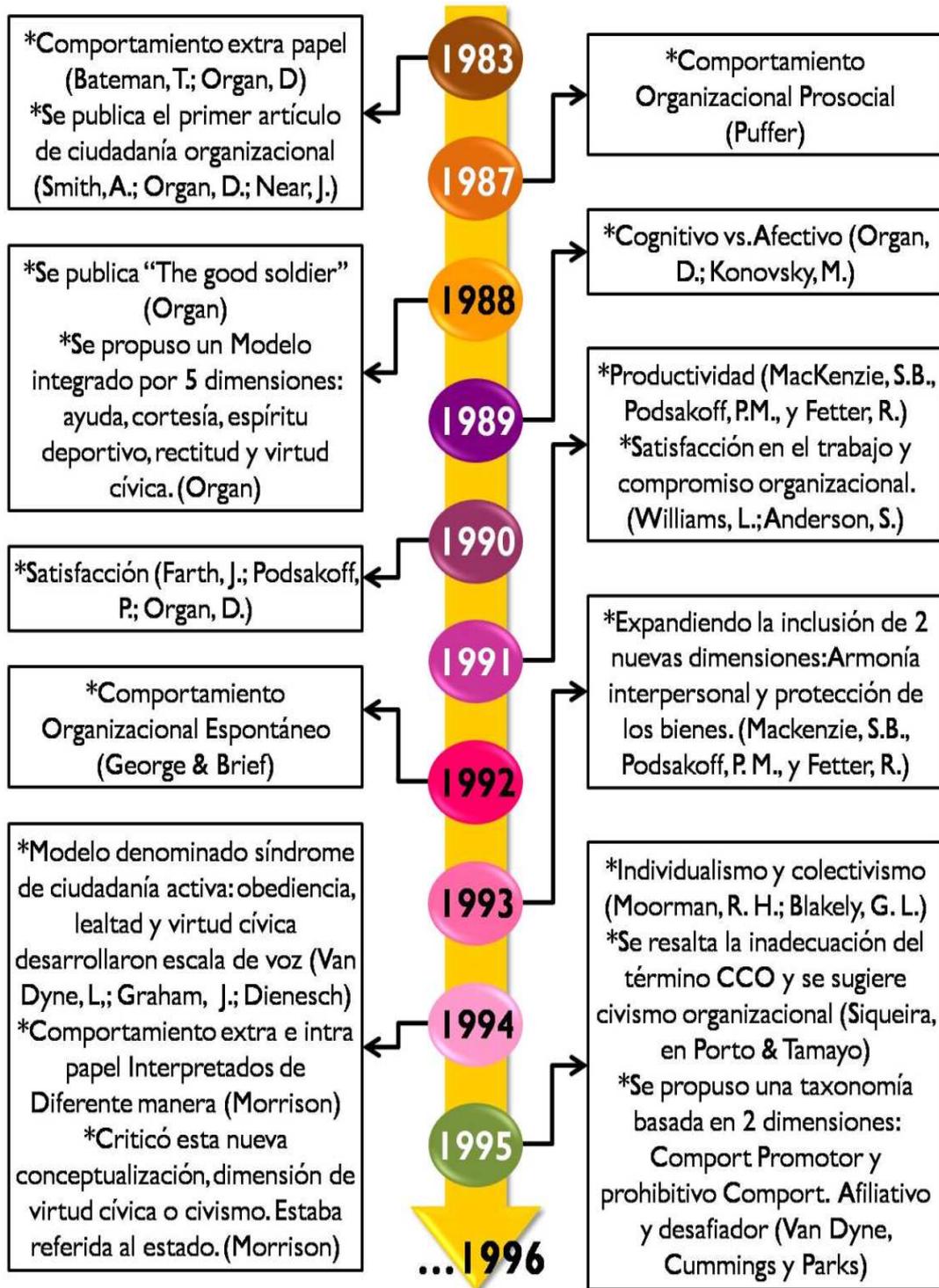
El tópico de ciudadanía organizacional, inicialmente (1983 a 1988) no tuvo un impacto substancial en el campo de la investigación, encontrando únicamente trece artículos que solo relacionaban conceptos como comportamiento extra rol, comportamiento pro-social, espontaneidad organizacional, sin embargo, el despegue se da de 1983 a 1988 en donde se publicaron más de 122 artículos, destacando un interés en el comportamiento de ciudadanía organizacional, expandiéndose a una variedad de diferentes dominios y disciplinas, incluyendo la administración de recursos humanos, la mercadotecnia, la administración hospitalaria, la administración estratégica, la administración internacional, la economía y el liderazgo.

Sin embargo el rápido crecimiento de esta teoría trajo consigo que se estudiara la relación del comportamiento ciudadano con otros tópicos, más que definir la naturaleza del comportamiento de la ciudadanía en sí mismo (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Investigaciones relacionadas con la impresión de la gerencia, acerca de como el individuo desea parecer o quiere que la empresa lo vea, incluye un comportamiento específico con la ciudadanía organizacional tales como llegar temprano al trabajo e irse tarde. De acuerdo a estas investigaciones se sugiere que los motivos de la impresión de la gerencia pueden motivar un comportamiento de ciudadanía, de aquí se derivan 2 fuerzas de motivación, la primera es que los comportamientos de ciudadanía se derivan de un deseo del individuo de parecer un buen ciudadano, y la segunda es que estos comportamientos resultan del deseo genuino del individuo de ayudar a la organización o de ayudar a otro individuo en el trabajo, basado en un intercambio social o debido a su disposición, característica de personalidad del individuo (Bolino, 1999).

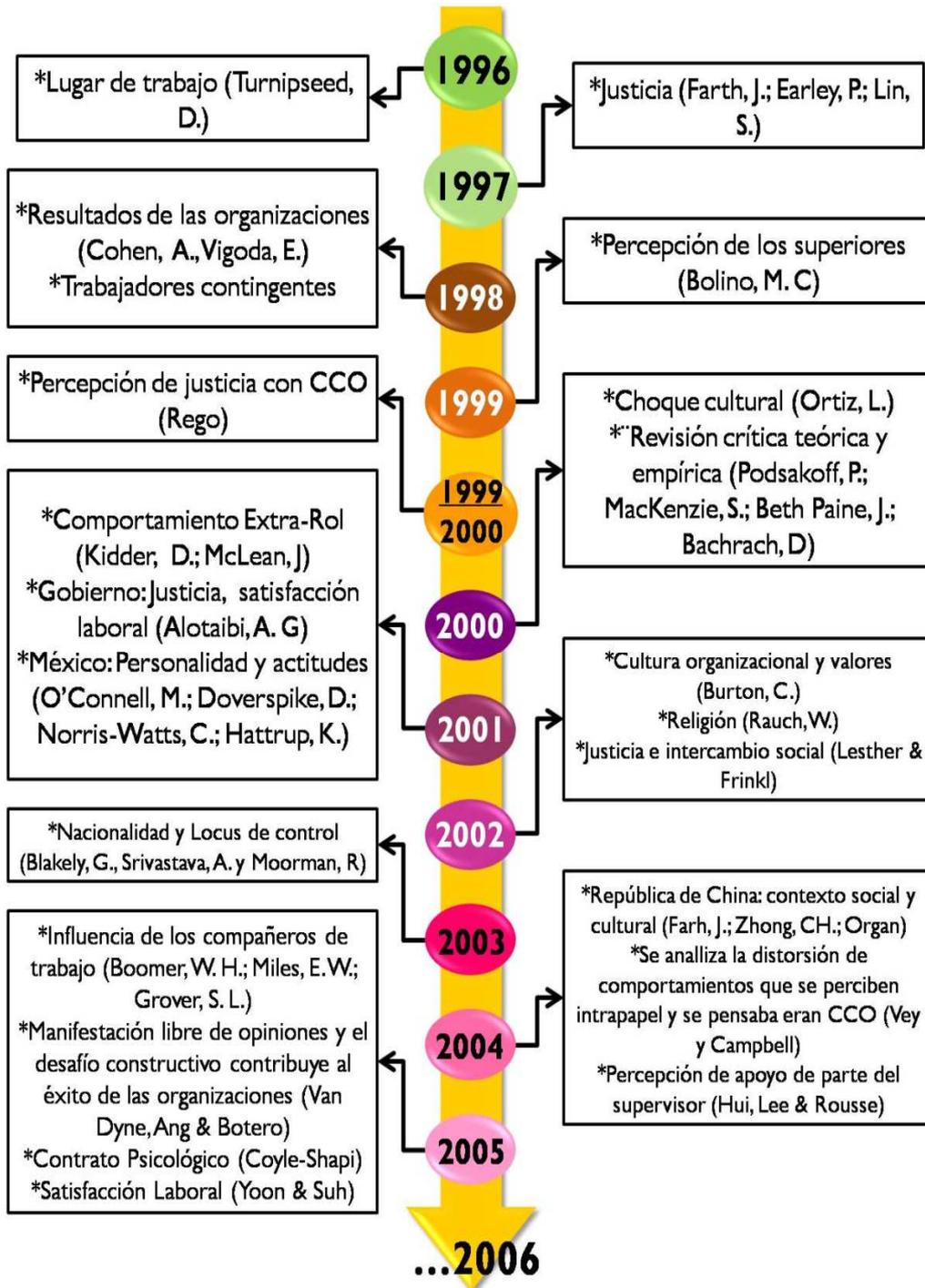
En 1988, Organ provee una escala multi dimensional de OCB, esta escala contenía 5 dimensiones (ayuda, cortesía, espíritu deportivo, rectitud y virtud cívica), posteriormente (Farh, 1997) identificó 2 dimensiones adicionales, las cuáles eran armonía interpersonal y proteger los recursos de la compañía.

En 1991, Williams y Anderson desarrollaron estudios en esta área sugiriendo dos amplias categorías: OCBO-comportamientos que benefician la organización en general, en otras investigaciones fué llamada esta dimensión como conformidad, (Smith, Organ y Near, 1983) y OCB-I comportamientos que inmediatamente benefician individuos específicos e indirectamente con estos medios contribuye a la organización, esta dimensión fue llamada altruismo (Smith, Organ y Near, 1983), en esta investigación se estudian las inconsistencias del comportamiento de ciudadanía con las recompensas, el altruismo es visto como un comportamiento que ocurre sin una recompensa externa, mientras que la conformidad es vista como un comportamiento que ocurre porque se esperan recompensas o la evidencia de un castigo. Como apoyo al desarrollo anterior, en la figura 1 se visualiza un análisis sobre la evolución en los estudios del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional y el cómo se fueron estudiando o generando las diferentes dimensiones de ciudadanía organizacional, así como su vinculación con otras variables, la cual fue denominada línea del tiempo

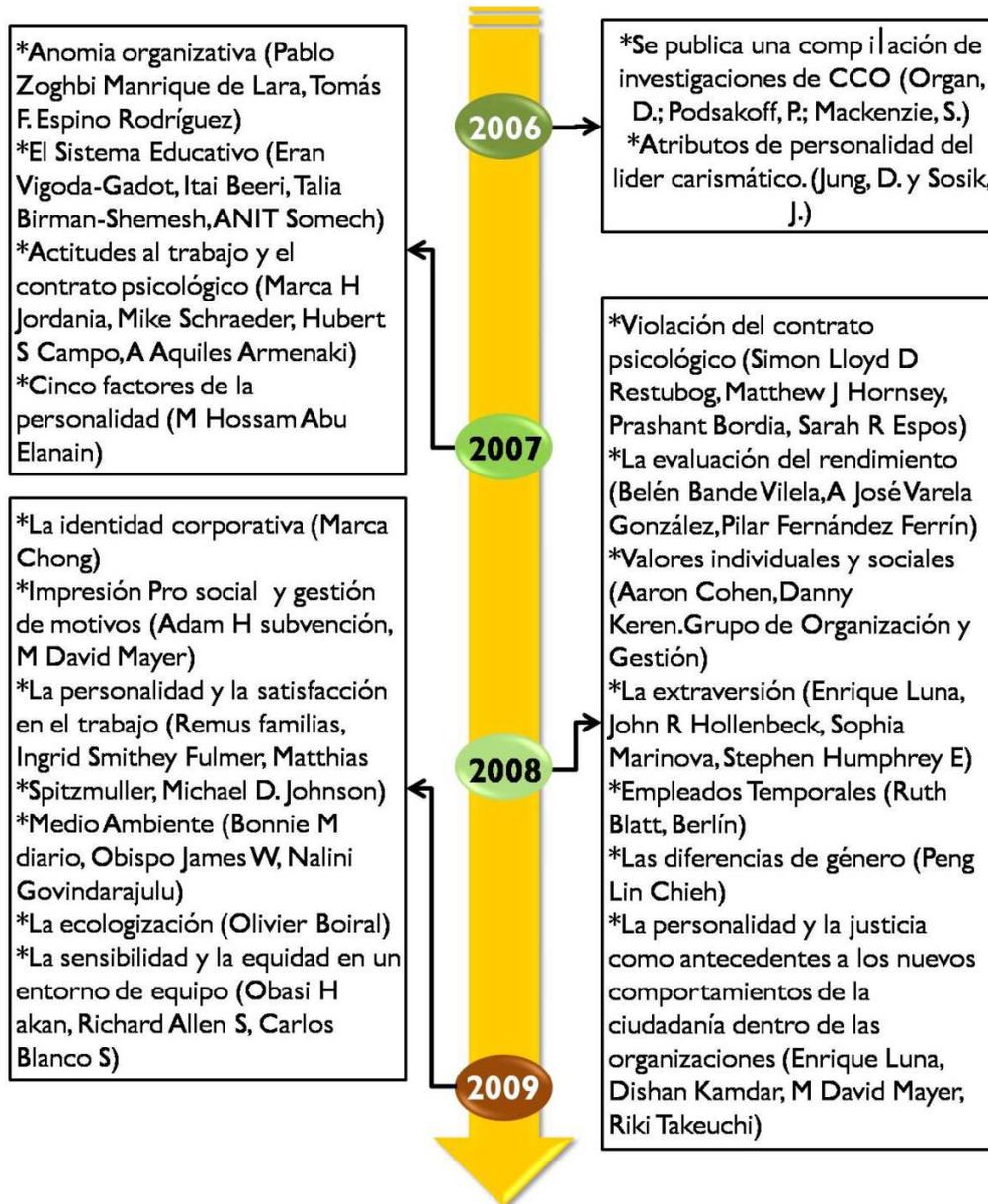
Figura 1 Línea del tiempo sobre los estudios de Ciudadanía Organizacional



Continuación Figura 1...



Continuación Figura 1...



Fuente: Elaboración propia

En la línea del tiempo observada, se describe la vinculación que se le ha dado al comportamiento de ciudadanía organizacional con otras variables de estudio y como ésta a través del tiempo ha ido cobrando importancia en los estudios del comportamiento humano.

2.1.2 Dimensiones de Ciudadanía Organizacional

Las investigaciones sobre este tema han ido en crecimiento y esto ha traído como consecuencia que más de 40 diferentes formas potenciales de comportamiento ciudadano o similares, han sido identificadas (Le Pine, Erez y Jonson, 2002 en Organ, Podsakoff y MacKenzie, 2006), para efectos de este estudio se seleccionaron las dimensiones referidas en la publicación de Organ, Podsakoff y MacKenzie (2006), esto debido a que es el último estudio publicado y avalado por los autores fundadores de este tema, las dimensiones señaladas se han agrupado en seis temas o dimensiones comunes:

1.- Comportamiento de ayuda: la definición la podemos enmarcar en dos partes, la primera es *ayuda voluntaria con otros* y la segunda es *prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo* (Boorman and Motowidlo, 1997), estas han sido estudiadas por varios autores, las cuáles son capturadas por ellos mismos y señaladas con su sello al ponerle nombre a su forma. En la tabla 1, se muestran los nombres de las formas en que fueron autodenominadas, siguiendo las 2 partes mencionadas.

Tabla 1: Formas del comportamiento de ayuda.

<i>Ayuda voluntaria con otros</i>	<i>Prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo</i>
Cortesía (Organ, 1990)	Altruismo (Organ, 1988) Pacificación (Organ, 1990) Animador (Organ, 1990)
Facilitación interpersonal (Van Scotter and Motowidlo, 1986)	Ayuda interpersonal (Graham 1989 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000) Ayuda y cooperación (Borman y Motowidlo, 1997)

Fuente: Elaboración propia

El altruismo es un comportamiento que es directa e intencionalmente apuntado en ayudar a personas específicas en situaciones cara a cara, por ejemplo, orientar a nuevas personas, asistir a alguien con una carga de trabajo pesada (Smith, Organ y Near, 1983).

También son acciones voluntarias que ayudan a otras personas con situaciones relacionadas con el trabajo, pudiendo ser un problema específico ó instruyendo como se usa un nuevo equipo (Organ, 1988).

La cortesía son todos los gestos relacionados a prevenir un problema. La pacificación, son acciones que ayudan a prevenir, resolver o mitigar conflictos interpersonales. La animación, son las palabras y gestos de estímulo y refuerzo de las realizaciones de los compañeros de trabajo y el desarrollo profesional (Organ 1990 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

La ayuda interpersonal se enfoca en ayudar a los compañeros de trabajo en sus trabajos, cuando esa ayuda es necesaria (Graham, 1989 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000), La ayuda a los compañeros de trabajo, incluye todas las formas voluntarias de asistencia que los miembros organizacionales proveen a otros para facilitar la realización de tareas y el logro de metas, incluye comportamientos de ayuda a compañeros con sobrecarga de trabajo (George y Jones, 1997).

Ayuda y cooperación con otros, es la ayuda o asistencia a los compañeros de trabajo o clientes (Borman y Motowidlo, 1997). Facilitación Interpersonal, consiste en la orientación interpersonal de comportamientos que contribuyen a lograr las metas organizacionales (Van Scotter and Motowidlo, 1986 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

Ayudando, promueve comportamientos que enfatizan pequeños actos de consideración, es un comportamiento cooperativo y afiliativo (Van Dyne y LePine, 1998). Es un comportamiento de ayuda que envuelve voluntariamente la ayuda de otros para prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Ayudando a los compañeros de trabajo, refiere ayudar a los colegas en materias relacionadas o no con el trabajo y la armonía interpersonal se refiere a las acciones del empleado apuntadas a la facilitación y preservación de las relaciones armónicas en el lugar de trabajo (Farh, Zhong y Organ, 2004).

2.- Comportamiento de Lealtad organizacional: Es la voluntad de proteger a la organización, apoyando y defendiendo la construcción de los objetivos organizacionales (Boorman y Motowidlo, 1997).

Un concepto que se relaciona es la lealtad “vociferada” o lealtad “en voz alta”, la cuál es la promoción de la imagen de la organización hacia afuera, es decir, con personas que no pertenecen a ella. (Moorman y Blakely, 1995). La lealtad organizacional es la identificación con los líderes organizacionales y la organización como un entero, trascendiendo los intereses propios de individuos, grupos de trabajo y departamentos, comportamiento representativo que incluye la defensa de la organización contra amenazas contribuyendo a su buena reputación, así como cooperar con otros para servir a los intereses de la misma. (Graham, 1991 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

Otro concepto es la subordinación de sus propios intereses a los de la organización, es el significado del porqué los miembros organizacionales voluntariamente contribuyen a la efectividad organizacional, por esforzarse para representar su organización ante la comunidad, así como contribuir a la efectividad organizacional al asegurar que la organización obtenga recursos necesarios de varios grupos de apoyo (George y Jones, 1997). Así como defender los objetivos organizacionales, ó el permanecer en la organización durante los tiempos difíciles y representarla favorablemente hacia afuera (Borman y Motowidlo, 1997).

La lealtad organizacional, esencialmente es promocionar la organización hacia afuera, proteger y defender sus intereses contra amenazas externas y confiar en ella ante situaciones adversas. (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000).

3.- El Cumplimiento organizacional: esta dimensión de la ciudadanía ha sido definida como la aceptación de las reglas, regulaciones, y procedimientos organizacionales que resultan en una adherencia escrupulosa a estos, para obedecer las regulaciones, roles y procedimientos de la compañía todo el tiempo, por lo tanto, un empleado que obedece religiosamente todas las reglas y regulaciones, aún cuando no lo estén observando, es llamado “buen ciudadano” (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). El cumplimiento se refiere ha exceder los niveles aceptables de competencia en áreas como

atención, puntualidad, pulcritud, cuidado de los recursos de la organización y uso del tiempo de la compañía (Tsai, 1997). En la tabla 2, se muestra las dimensiones de como ha sido denominada

Tabla 2: Formas del comportamiento de cumplimiento organizacional

<i>Forma</i>	Autor, año de publicación
Cumplimiento organizacional	Smith, 1983
Obediencia Organizacional	Graham, 1991
Dedicación al trabajo	Scotter y Motowidlo, 1996
Siguiendo reglas y procedimientos Organizacionales	Boorman y Motowidlo, 1997

Fuente: Elaboración propia.

Es llamada conformidad generalizada o cumplimiento organizacional, pertenece a una forma impersonal de concientización que no se provee a una persona específica pero indirectamente ayuda a otros implicados en el sistema, este comportamiento es para representar algunas normas internalizadas. (Smith, Organ y Near, 1983).

También es llamada obediencia organizacional, orientada hacia la estructura organizacional, descripción del trabajo y políticas personales que reconocen y aceptan la necesidad de una estructura racional de reglas y regulaciones. (Graham, 1991 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

La dedicación al trabajo, está centrada en un comportamiento de disciplina de uno mismo, por ejemplo el seguir reglas (Van Scotter y Motowidlo, 1996 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006). El seguir reglas y procedimientos organizacionales, a través de órdenes y regulaciones, así como el respeto por la autoridad, cumpliendo con los valores y políticas son diferentes formas del cumplimiento organizacional (Boorman y Motowidlo, 1993, en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

4.- Comportamiento de Iniciativa individual: esta forma de comportamiento ciudadano es únicamente extra-rol en el sentido de que *es el algo más de lo mínimo requerido o*

generalmente esperado (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Este comportamiento incluye los actos voluntarios de creatividad e innovación. Otra forma de denominarla fue llamarla Deber, (Organ, 1988) al querer involucrarse aún más en los aspectos organizacional.

La iniciativa es la comunicación en el lugar de trabajo, para mejorar el desempeño individual y grupal (Moorman y Blakely, 1995 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006). Una característica de este comportamiento es el hacer sugerencias constructivas, en el que se incluyen todos los actos voluntarios de creatividad e innovación en organizaciones, los trabajadores que encajan de forma activa en esta forma de espontaneidad organizacional tratan de encontrar la forma de improvisar el funcionamiento individual, grupal y organizacional. (George y Jones, 1997 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

5.- Comportamiento de Virtud Cívica: Este comportamiento representa los intereses o compromisos a un nivel macro de la organización como un todo. La virtud cívica *refleja el reconocimiento de una persona de ser parte de un todo*, de la misma forma que los ciudadanos son miembros de una ciudad y aceptan las responsabilidades cual eso exige (Graham, 1991 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Esta dimensión fue reconocida por Organ (1988) y posteriormente fue llamada Participación Organizacional (Graham, 1989 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000).

6.- Comportamiento de Auto desarrollo: incluye el comportamiento voluntario de los empleados para mejorar sus conocimientos, habilidades y capacidades (George and Brief, 1992 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000).

El desarrollarse a uno mismo, incluye todas las formas que los trabajadores toman de manera voluntaria para incrementar sus conocimientos y habilidades, de esta manera mejorar y contribuir con sus organizaciones, entrenándose en cursos, desarrollándose en áreas afines o aprendiendo una nueva habilidad para ampliar el rango de contribuciones a la organización (George y Jones, 1997).

2.1.3 Relación De La Ciudadanía Organizacional Con Otras Variables

Se han desarrollado una diversidad de estudios relacionando el comportamiento de ciudadanía organizacional con otros temas, dentro de los cuáles se cita la relación con la satisfacción personal (Organ, 1988), así como se ha examinado la ciudadanía organizacional con *la satisfacción en el trabajo*, (Bateman y Organ, 1983), se revisó evidencia concerniente a la disposición de componentes afectivos y cognitivos en la satisfacción en el trabajo y concluyeron que el comportamiento de ciudadanía organizacional se relaciona más de cerca a la valoración cognoscitiva de los resultados de trabajo relativas a algunos criterios que afectan el típico estado del humor (Organ y Konovsky, 1989).

La satisfacción es una respuesta afectiva a los factores relacionados con el trabajo y la organización (Locke, 1976 en Turnipseed, 1996), las variables relacionadas con el lugar de trabajo que colaboran significativamente con la ciudadanía organizacional son la participación y la orientación de la tarea (Turnipseed, 1996), la participación es una extensión en la que los empleados están preocupados “por” y entregados a su trabajo, en la orientación de las tareas se vincula el acatamiento “altruista” ya que un ambiente caracterizado por esta orientación es característico de personas en forma individual que van más allá de los requisitos de su trabajo y participan en un comportamiento extra de su papel, siendo este compatible con los objetivos de la organización, aunque la alta dirección puede poner los planes y luchar por conseguir la eficiencia, es la decisión del empleado aceptar e interiorizar esos planes, o seguir con descripciones de puestos de trabajo de una forma estricta y funcionar en el nivel mínimo aceptable.

De esta manera el acatar la diversidad de comportamientos de ciudadanía, el empleado desempeñará un extra en su papel de comportamiento y contribuirá a la eficiencia y a la productividad.

El comportamiento del líder también tiene una relación con la satisfacción, el cuál es el suministro de recompensas, permite la participación subordinada y es el apoyo de los subordinados, así mismo las características de la tarea que componen su alcance y

despiertan la motivación intrínseca también tienen relación con la satisfacción, de tal manera que la imparcialidad del líder y el alcance de la tarea, contribuyen cada uno a un comportamiento de ciudadanía organizacional, controlando las medidas adecuadas de satisfacción (Farh, Podsakoff y Organ, 1990), la imparcialidad del líder influye en la conducta del individuo, de tal manera que un ambiente de trabajo tipificado por la supervisión equitativa y competente espera provocar resultados positivos en esta conducta (Turnipseed, 1996).

La justicia organizacional está fuertemente relacionada con el comportamiento de ciudadanía para los individuos que son menos tradicionales o tienen altos valores modernizados (Farh, Earley y Lin, 1997), de tal manera que varían sus valores culturales. Aunque la justicia de la organización tenga probado ser un antecedente importante de la conducta de la ciudadanía, la naturaleza de esta relación puede diferir como una función del individuo y sus atributos contextuales. La justicia organizacional basada particularmente en una distribución equitativa de los bienes, predice el comportamiento de la ciudadanía.

La justicia distributiva se basa en normas de equidad, las cuales ayudan a las personas a reforzar la creencia de que se les está tratando bien. Con el tiempo, asumiendo un trato consistente y justo, la relación podría cambiar de una relación instrumental a un acuerdo relacional basado en la confianza y buena fe, tal como lo encontramos en un intercambio social, así la justicia distributiva y procedente realza la imagen de comportamiento de ciudadanía creando un ambiente conducente a una relación formal entre un empleado y su organización, si los empleados creen que los procedimientos utilizados en la asignación de los resultados organizacionales son justos y confiables, estarán satisfechos y se comprometerán más con el comportamiento de la ciudadanía. (Farh, Earley y Lin, 1997).

La conducta de la ciudadanía varía a través de los diferentes niveles de la organización, ya que para algunos supervisores es definida y percibida de forma distinta que para los otros niveles superiores organizacionales, de tal manera que esas diferencias de percepciones pueden ser atribuibles a *valores culturales* que pueden tener un impacto

profundo de cómo la ciudadanía es vista en otros ámbitos (Morrison 1994 en Farh, Earley y Lin, 1997). Van Dyne y Ang (1998), apoyan en su estudio la expectativa de la influencia positiva de *cambio social de relaciones* en el comportamiento de ciudadanía, al demostrar que cuando los individuos sienten que ellos son tratados bien en sus organizaciones, ellos corresponden y exceden los requisitos mínimos de sus empleos al ayudar a otros y a la organización, al contrario, cuando los individuos sienten que las organizaciones los ven a corto plazo, temporales o prescindibles ellos recíprocamente mostrarán en su desempeño únicamente las actividades requeridas y minimizarán el comportamiento ciudadano.

Publicaciones en revistas especializadas en el área de mercadotecnia y decisiones organizacionales han estudiado a los vendedores y la evaluación del desempeño organizacional de los directivos (Mackenzie, Podsakoff y Fetter, 1991, 1993), estos artículos encontraron que los empleados que exhiben un comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB) tienen valuaciones de desempeño más altas que los empleados con niveles bajos de compromiso en OCB.

Podemos concluir lo siguiente en este apartado, la literatura revisada de múltiples disciplinas demuestra la fuerte contribución académica del OCB como un importante y relevante constructo organizacional, el cuál determina conductas aceptables de los individuos a nivel organización, es decir, las formas en que el individuo se comporta dentro de su ámbito laboral. La práctica del buen empleado comprometido con y para la organización fomenta individuos adheridos a los valores y creencias organizacionales desarrollando comportamientos dirigidos a los logros de los objetivos organizacionales presentes y futuros.

2.2 El Entorno sociocultural

El entorno general de la organización, está compuesto por los factores internos (micro entorno) y por los factores externos (macro entorno) que representan diversas restricciones dentro de las cuáles las organizaciones deben funcionar, los factores internos son parte de la organización, en donde se mencionan las políticas, las reglas, los procedimientos, todo ello propio de la organización. Los factores externos se encuentran constituidos por fuerzas indirectas del entorno externo que pueden afectar de forma directa o indirecta a los procesos organizacionales, ya que influyen en el clima en el que se actúa en la organización, estas fuerzas o segmentos son los entornos demográfico, económico, tecnológico, político y legal, global, ético y socio cultural (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001).

El segmento demográfico se relaciona con las características físicas de la población, el segmento económico es relacionado con la producción y distribución de bienes y servicios que la población desea y por los que puede pagar. El tecnológico proporciona el conocimiento y la tecnología que se usa para hacer las cosas. El político y legal es el grupo de leyes, regulaciones, agencias gubernamentales y normas formalmente establecidas por el gobierno, el ético representa dinámicas de conductas establecidas entre los deberes y obligaciones morales, el segmento global se relaciona con el intercambio cultural y el análisis de mercados globales y el segmento Socio Cultural se compone de actitudes, deseos, expectativas, grados de inteligencia y educación, creencias y costumbres de las personas de un grupo o sociedad determinados. Los deseos, expectativas y presiones sociales dan lugar al surgimiento de leyes y normas éticas, las fuerzas sociales, incluida la ética, aparecen normalmente antes de la emisión de leyes (Koontz y Weihrich, 1998), en la tabla 3 se analizan los elementos de cada uno de estos segmentos del ambiente o entorno externo.

Tabla 3 Segmentos del Entorno Externo

Segmentos	Elementos
Demográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño de la población • Edad de la población • Distribución geográfica • Grupos étnicos • Distribución de los ingresos
Económico	<ul style="list-style-type: none"> • Inflación • Intereses • Déficit o superávit • Ahorro personal • Ahorro en empresas • Producto interno Bruto
Político/legal	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes antimonopolio • Leyes para impuestos • Prácticas des regulatorias • Leyes laborales • Prácticas educativas • Políticas
Sociocultural	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres en la fuerza de trabajo • Diversidad en la fuerza laboral • Actitudes acerca de la calidad de vida laboral • Cambios en las preferencias de trabajo y carrera • Cambios en las preferencias de las características de productos y servicios
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación del producto • Aplicación del conocimiento • Comunicación de nuevas tecnologías
Global	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos políticos • Crítica de los mercados globales • Nuevos países industrializados • Diferentes culturas y atributos institucionales

Fuente: Elaboración propia en base a Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001

Cada nación es determinada por un sistema cultural y social, el cuál comprende determinadas creencias y valores propias de su entorno, al hablar del sentido cultural, se hace referencia al conjunto de procesos relacionados con las estructuras y con las dinámicas sociales; en la aseveración del sistema social, se describen el conjunto de creencias (ideologías), valores materiales y espirituales, así como los procedimientos utilizados para crear dichos valores.

Partiendo de la base anteriormente descrita y considerando propiamente el aspecto humano en la organización, fue la razón por la que se optó por seleccionar el

entorno socio cultural, el cuál es parte del entorno externo. Las tendencias sociales con respecto a la manera en que las personas piensan y se conducen tienen implicaciones importantes para la administración de la fuerza de trabajo, las acciones corporativas y las decisiones estratégicas acerca de los productos y los mercados (Bateman y Snell, 2004). Los individuos son entes dinámicos, los cuáles van modificando su conducta en base al entorno en el que se desenvuelven, creando nuevas necesidades, adaptando formas de conducta y generando nuevas costumbres culturales y sociales.

El entorno sociocultural difiere entre cada población, de entre los cuáles se observa las diferencias en las costumbres del cuidado a la salud, los hábitos de ahorro y el tiempo de retiro laboral, actitudes hacia el trabajo y hacia el mismo trabajo en equipo, el conocer los efectos del entorno sociocultural permite conocer las expectativas del empleado. Es vital entender que la cultura nacional tiene un efecto primario en las características sociales, las actitudes y los valores culturales, los cuáles determinan comportamientos que pueden predecir que esperar antes de cierta situación en particular (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001).

El entorno sociocultural ha sido clasificado para el presente estudio en dos áreas, la primera abarca los valores sociales en donde se estudian la honestidad, la tolerancia y la solidaridad, en el segundo apartado se analizan las creencias religiosas como parte del entorno cultural representativo de una sociedad mexicana altamente influida por cuestiones religiosas.

2.2.1 Valores Sociales

Los valores son convicciones básicas sobre un modo o conducta específica, es el estado final de la existencia, son conductas preferibles personales o sociales (Robbins y Judge, 2007). Existen valores instrumentales y terminales, los primeros son aquellos que son instrumentos y ayudan a lograr los terminales. Se consideran valores sociales porque son relativos a una sociedad. Existe una gran variedad de valores, para efectos de esta investigación, fueron seleccionados los valores sociales de solidaridad, tolerancia y

honestidad, a continuación se describirá cada uno de ellos, con base a sus raíces etimológicas:

La Solidaridad: es la adhesión circunstancial y voluntaria a la causa o a la empresa de otros (Real Academia Española, 2002), podremos decir que la solidaridad es una actitud que debemos asumir en emergencias o desastres, este valor es una característica de la sociedad, el cual hace que los seres humanos se unan con sus semejantes y cooperen con ellos, es una ayuda mutua que debe de existir, es la participación de todos de ser sensibles a las necesidades de nuestra sociedad, de la cuál formamos parte.

La Tolerancia: es el respetar las ideas, creencia o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias (Real Academia Española, 2002), la tolerancia es el aceptarse, es el respeto a las distinciones, es una virtud moral de permitir acciones o preferencias aunque estén en contra de nuestras creencias u opiniones y que no son impedidas por una autoridad formal.

La Honestidad: Decente o decoroso, recatado, pudoroso, razonable, justo, probo, recto, honrado (Real Academia Española, 2002), la honestidad es una forma congruente entre lo que se piensa y se hace, esta nos garantiza confianza, seguridad e integridad.

2.2.2 Creencias Religiosas

La religión tiene una influencia fuerte en los fenómenos políticos y sociales, de hecho la religión es considerada por muchos como un componente inseparable e integral de la política y la sociedad. S.N. Eisenstadt argumenta que la religión es y ha sido siempre la premisa de la civilización siendo un elemento esencial en los procesos políticos y cambios sociales. Brian S. Turner, argumenta que la religión no puede ser entendida excepto por la concentración en sus roles sociales al unir a la comunidad detrás de un sistema común de rituales y creencias. Una de las influencias más importantes de la religión en la sociedad es su capacidad de alentar o minar la legitimidad de los gobiernos,

grupos de oposición y otros tipos de instituciones o de movimientos sociales y políticos (Fox y Sandler, 2003).

La identificación religiosa o la carencia de esta, influencia la actitud hacia la aplicación de la moralidad, la forma de vida y la tolerancia a la diversidad, incluso la religión es a menudo una influencia significativa en el terrorismo, que es, entre otras cosas una forma extrema de expresión política, en algunas culturas se considera la religión como una justificación hacia el terrorismo, ya que los terroristas que confían en motivaciones y justificaciones religiosas consideran los extremos como sí mismos, no son parte de las audiencias y se ven como fuera de un sistema que deben sustituir, sienten que deben intentar reconstruir las condiciones creídas para existir en la época de fundación de su religión (Fox y Sandler, 2003).

Uno de los aspectos culturales primordiales en la sociedad mexicana es su creencia religiosa; la religión católica continúa presentando mayor penetración entre la población. En el año 2000 la proporción de católicos en el país, entre la población de 5 años y más, fue de 87.6% en los hombres y 88.4% en las mujeres. Le siguen las religiones de tipo protestante o evangélicas con 6.8% y 7.7% respectivamente (INEGI. Comunicado de prensa. 8 de marzo 2004. no. 030/2004. Página 7/7).

La iglesia Católica tiene una fuerte influencia en los valores culturales básicos de México. Los valores cristianos que enseñan penetran todo el sistema de la sociedad, aunque no todos los mexicanos sean asistentes asiduos a la iglesia. La religión católica se ve como una fuerza coherente, ya que proporcionan la base para los valores morales fundamentales, la auto imagen del individuo y el respeto hacia otros, e influye en la relación con la naturaleza y el mundo espiritual. Como resultado, se encuentra una fuerza consistente en el respeto por la dignidad del individuo y en la cortesía, que son parte de la formación de los niños o de la educación en su sentido amplio.

Además, en un país donde se encuentra una extensa pobreza, la religión ofrece consuelo, tranquilidad, una aceptación del destino y el valor para seguir luchando, a pesar

del sufrimiento y las aparentemente insuperables desventajas. Así que por encima de todo, la religión ha ayudado mucho a mantener la paz social durante los catolicismos dolorosos que ha padecido México. A pesar de todas las tensiones en la sociedad mexicana, la Iglesia continúa siendo una gran fuerza para la conservación de los valores culturales profundos de México. (Kras, 2001)

2.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos que es sostenido por los miembros y que distingue la organización de otras organizaciones (Robbins y Judge, 2007).

2.3.1. Antecedentes

Los estudios de cultura organizacional, tienen su antesala en los estudios de Roethlisberger y Dickson y Mayo, 1933, fundadores de la escuela de relaciones humanas en la administración, realizaron en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en donde encontraron que los valores y las normas de grupo influían en el desempeño de sus actividades (Dávila y Martínez, 1999). Los descubrimientos de Mayo y sus colaboradores se basaron en que la elevación de la productividad se debía a factores sociales como la moral de los empleados, la existencia de satisfactorias interrelaciones entre los miembros de un grupo de trabajo (sentido de pertenencia) y la eficacia de la administración, un tipo de administración capaz de entender el comportamiento humano, especialmente el comportamiento grupal, y de favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, la asesoría, la dirección y la comunicación. Este fenómeno, producto sobre todo del hecho de que se pusiera atención en los individuos, se conoce como efecto Hawthorne (Koontz y Wehrich, 1998).

Posteriormente los hallazgos de Selznick en 1948, establecieron la plataforma para el estudio de los elementos culturales en las organizaciones, de acuerdo a sus investigaciones sobre la importancia de la estructura informal, aludiendo a la presencia de

“leyes no escritas” y asociaciones informales en las organizaciones. (Dávila y Martínez, 1999).

En la década de los 80’s el concepto de cultura fue ampliamente identificado como tal y se propagó en el medio organizacional, existiendo dos factores que impulsaron la proliferación de estos estudios sobre cultura organizacional, por un lado la competencia acelerada y de cambios sociales profundos en el contexto contemporáneo; y por otro, un factor de cambio paradigmático en el mundo de la academia, por lo que todo conocimiento que apoyara hacia la competitividad era asimilado. Junto con los cambios en el contexto industrial, empresarial y económico. Las sociedades tuvieron modificaciones en aspectos que ponían de manifiesto el cambio a patrones culturales más diversos. En la academia cobró importancia la orientación interpretativa de los fenómenos sociales. (Dávila y Martínez, 1999).

Como resumen podemos distinguir 2 factores que originaron el estudio del tema de cultura organizacional, un factor asociado a los cambios económicos y sociales, en los que se destaca la preocupación ante la transformación de los papeles sociales en la mayor parte de las sociedades y el otro factor relacionado con el rompimiento de los supuestos y métodos tradicionales de investigación (Dávila y Martínez, 1999).

2.3.2. Definiciones y relaciones

Este concepto como una variable administrable explica el comportamiento social de la organización, impregna al hombre de valores, prácticas y actitudes (Orellana 2003), la cultura organizacional es un conjunto complejo de supuestos básicos subyacentes y creencias profundamente arraigadas, que comparten todos los miembros de la empresa y que operando a un nivel pre consciente influyen de forma importante sobre la conducta de todos ellos (Schein 1976 en Orellana 2003). Por definición, la cultura es fugaz, intangible, implícita pero cada organización desarrolla un juego de suposiciones, acuerdos y reglas implícitas que gobiernan el lugar de trabajo (Deal y Kennedy 1983 en Choueke y Armstrong 2000).

La cultura de la empresa es un aspecto esencial del ambiente de una entidad y en su valoración del ambiente se define a la cultura como la unión de muchos elementos, en donde es de suma importancia los valores y las creencias de las personas que comprenden la compañía (Walker, Shenkir y Hunn, 2001).

La cultura también es llamada ambiente organizacional, cada ambiente es diferente, dependiendo del tipo de organización y de cómo operan sus sistemas de recompensa y sus filosofías éticas (Ferrel, Skinner y Steven 1988). El ambiente de trabajo es definido como el ambiente de la oficina donde el empleado y el encargado trabajan (Agua, 2004), describiendo propiamente el concepto de ambiente, de acuerdo al Diccionario de la Lengua Española, este es descrito como

- Lo que rodea a un cuerpo.
- Son las condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc. de un lugar o de una colectividad.
- Actitud de un grupo social o de un conjunto de personas respecto de alguien o de algo.

De acuerdo a estos conceptos investigados, podemos definir el ambiente de trabajo como el grupo de personas con las cuáles normalmente se interactúa la mayor parte del tiempo en el trabajo.

Una cultura de la compañía entra para ayudar en las ideas y los comportamientos de los empleados, provee un modelo de pensar y de comportamiento de los empleados, a la vez que representa creencias, valores, moral, reglas, sistemas, estilos de vida, ambiente y las impresiones y comportamientos de la compañía. Una cultura de la compañía reconoce sus funciones únicas: orientar, contener, unir, apoyar, combinar e irradiar, además tiene el poder de suavizar las fricciones entre el grupo y las personas (Ming Liu, 2005).

La cultura de la organización es formulada inicialmente por las personas que dirigen la empresa (los fundadores o la dirección superior de la empresa), fijan padrones, normas y modelos de comportamiento, pero se tiene que considerar que esta se dilata orgánicamente cuando la empresa se desarrolla (Choueke y Armstrong 2000).

La cultura desempeña varias funciones dentro de una organización, primero, tienen un límite definido de roles, esto es, crean distinciones entre una organización y otra. Segundo, otorga un sentido de identidad para los miembros de la organización. Tercero, la cultura facilita la generación del compromiso que va más allá de los intereses propios del individuo. Cuarto, realza la estabilidad de los sistemas sociales. Por último, la cultura sirve como un detector que hace y controla mecanismos que guían y forman las actitudes y comportamiento de los empleados (O'Reilly y Chatman, 1996 en Robbins, 2007).

Dávila y Martínez (1999), analizan 5 posturas sobre la literatura de la cultura organizacional, como un esfuerzo de asir la complejidad del tema, en la tabla 4 se observa la denominación sobre estas posturas.

Tabla 4: Posturas ante la Cultura organizacional

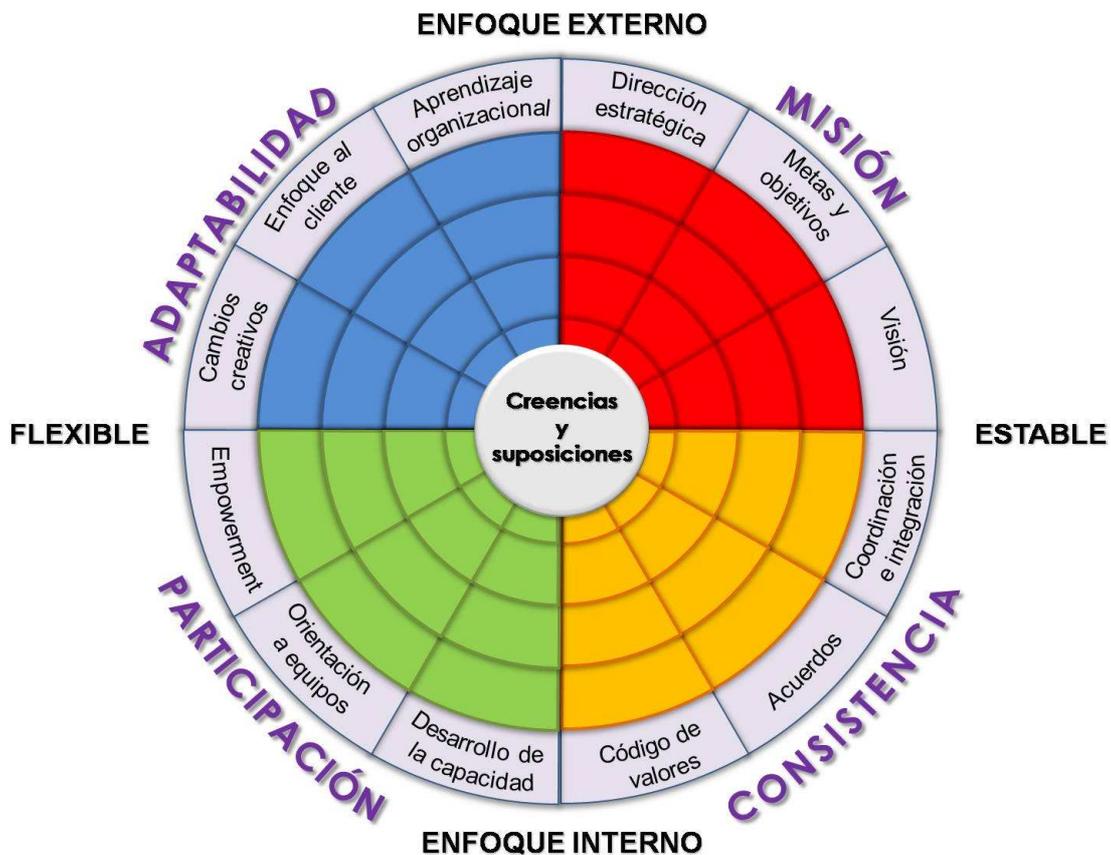
<i>Postura</i>	<i>Descripción</i>
Postura ante la manifestación	La cultura existe y se manifiesta independientemente de la observación humana.
Postura ante la practicidad	La cultura puede provocar la efectividad organizacional ya que representa un control social.
Postura ante la metodología de la investigación	Se estudia los sistemas de símbolos y de comunicación en las organizaciones.
Postura ante la segmentación	La cultura está conformada por varias subculturas.
Postura ante el grado de apertura	Los elementos culturales de singularidad se presentan similares en organizaciones del mismo giro, de tal manera que los elementos culturales tienen la capacidad de estar presentes en todos los miembros de la organización y no solo en los directivos.

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Modelo de Denison

La cultura organizacional es un concepto difícil de medir, ya que está basado en creencias y responsabilidades visibles en las estructuras y las prácticas, para medirlo se tomó como referencia el modelo de Denison (Fey and Denison, 2003), el cual está basado en 4 rasgos o variables, los cuáles se describen en la figura 2.

Figura 2 Modelo de cultura organizacional.



Fuente: Adaptación del Modelo Denison Consulting Group

El modelo de cultura organizacional de Denison cuenta con 4 rasgos característicos de la cultura (Misión, Consistencia, Involucramiento y Adaptabilidad), cada uno de ellos cuenta con 3 elementos para dar un total de 12 elementos, otra característica del modelo es que cada uno de los elementos está representado por un color, este color

ayuda a codificar el grupo en el que está relacionado y ayuda a proveer de forma visual una retroalimentación sobre el reporte del modelo. Las investigaciones de Denison han demostrado que las organizaciones efectivas tienen altos niveles en sus cuatro rasgos (Denison, Janovics, Young, Cho, 2006), en la Tabla 5 se muestra una serie de combinaciones denominadas enfoques sobre estos altos niveles

Tabla 5 Enfoques sobre las relaciones de los rasgos de la cultura Organizacional, según Denison

Enfoque	Descripción
Enfoque externo (adaptabilidad + misión)	Una organización con un fuerte enfoque externo, se caracteriza en la adaptación y el cambio como respuesta al medio ambiente externo, siempre está observando el mercado y un fuerte sentido de que necesita.
Enfoque interno (involucramiento + consistencia)	Una organización con un fuerte sentido interno está enfocada en las dinámicas de integración interna, como la estructura, los sistemas y el proceso. Valoran a su personal y se enorgullecen de ellos en la calidad de sus productos o servicios.
Enfoque de Flexibilidad (Adaptabilidad + involucramiento):	Una organización flexible tiene la capacidad de cambiar en respuesta a su medio ambiente, se enfoca en el mercado y su personal.
Enfoque de Estabilidad (misión + consistencia)	Una organización estable tiene la capacidad para permanecer y predecir su comportamiento

Fuente: Elaboración propia en base al Modelo Denison

Con la finalidad de tener una mayor claridad sobre el significado de cada uno de los rasgos, a continuación se describen teóricamente

Participación.- las organizaciones efectivas delegan y dan poder a la gente, se organizan mediante equipos y reconocen la capacidad humana, en todos los niveles de la organización se participa en la toma de decisiones, se le tiene afecto al trabajo y saben que este tiene una directa conexión a las metas de la organización, sus elementos son

- empowerment,
- orientación a equipos
- y desarrollo de la capacidad.

Consistencia.- las organizaciones efectivas tienden a tener fuertes culturas de consistencia, bien coordinadas y muy bien integradas. Las normas de comportamiento están señaladas en los códigos de valores, los líderes y seguidores trabajan en agrado aún cuando tienen diversos puntos de vista. La consistencia es una fuente de estabilidad e integración interna resultado de un sistema de la mente en común. Sus elementos son:

- código de valores,
- acuerdos,
- coordinación e integración.

Adaptabilidad.- las organizaciones adaptables son conducidas por sus clientes, toman riesgos y aprenden de sus errores y además tienen la capacidad y experiencia para crear cambios. Sus elementos son:

- cambios creativos,
- enfoque al cliente
- y aprendizaje organizacional.

Misión.- las organizaciones efectivas tienen un claro sentido de dirección definida por objetivos estratégicos y expresan una visión del futuro. Cuando una organización subraya cambios en la misión, los cambios también ocurren en otros aspectos de la cultura organizacional. Sus elementos son:

- dirección estratégica,
- metas - objetivos
- y misión.

2.4 Atributos de la Personalidad

La personalidad es la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros (Robbins, 2007), de acuerdo a esta aseveración se opta por el término de atributos de la personalidad como una forma de reflejar formas relacionadas con el comportamiento humano, considerándose la auto evaluación y la autorregulación.

Las personas difieren en el grado en que ellos se agradan o se desagradan a ellos mismos, y como ellos se ven a sí mismos como capaces y efectivos, esta perspectiva se denomina auto-evaluación. Las personas que tienen una auto evaluación positiva se ven a ellos mismos como efectivos, capaces y controlan su medio ambiente, en cambio cuando su auto evaluación es negativa, estos individuos tienden a no agradarse ellos mismos, cuestionan sus capacidades y se ven como menos poderosos sobre su ambiente (Robbins, 2007). La auto evaluación es determinada por 2 elementos, la auto estima y el locus de control.

2.4.1 Auto-estima

La auto estima es definida como el grado de agrado o rechazo a sí mismos y el grado de que ellos piensan que son dignos o indignos como persona. (Robbins, 2007). Las personas que tienen una vista positiva de ellos mismos y de sus capacidades, tienden a agradarse y valorarse ellos mismos, en cambio las personas que tienen una baja auto estima son más susceptibles a influencias externas, dependen de recibir evaluaciones positivas de

otros, como resultado de esto, las personas con baja auto estima son más probable que soliciten la aprobación de los demás y son más propensos a ajustar sus creencias y comportamientos de aquellos que ellos respetan que son personas que creen en sí mismos.

Los estudios han comprobado que las personas con una baja auto estima pueden beneficiarse más de los programas de formación o capacitación porque su auto concepto es mas influenciado por este tipo de intervenciones (Creed, Bloxsome, y Johnston, 2001).

La autoestima es un factor determinante en la formación del ser, sentir y actuar de las personas, esta variable es importante desarrollarla para entender y predecir la conducta actual y futura de los sujetos (Miranda, 2005), demostrándose que tiene una fuerte influencia ante el comportamiento (Hoffi-Hofstetter y Mannheim, 1999).

El Dr. Florence Rosenberg, desarrolló la escala de medición de autoestima más utilizada en las investigaciones de ciencias sociales. (<http://www.bsos.umd.edu/socy/research/rosenberg.htm>). La autoestima es la evaluación positiva o negativa del yo, la autoestima es parte de los componentes del auto concepto el cual está integrado también por la auto eficacia y la auto identidad; Rosenberg define el auto concepto como el total de los pensamientos y sentimientos individuales con referencia a uno mismo como un objeto.

La autoestima personal, (Rosenberg, 1979 en Sánchez, 1999) es definida como los sentimientos de valía personal y de respeto a sí mismo, también se ha desarrollado un segundo tipo de auto estima, denominado auto estima colectiva, como fuentes de ella, se han identificado la pertenencia a grupos o categorías sociales (Sánchez, 1999).

La autoestima también ha sido definida como el valor que el sujeto otorga a las percepciones que tiene de sí mismo, de esta manera puede ser referido el aspecto emocional sobre las percepciones de sí (López y Schnitzler, 1983 en Miranda, 2005).

La auto estima se define como una competencia específica de carácter socio-afectiva expresada en el individuo, a través de un proceso psicológico complejo que involucra, tanto a la percepción, imagen, auto concepto y responsabilidad que tiene éste de sí mismo y hacia sus relaciones intra e interpersonales. En éste, la toma de conciencia de la valía personal se va construyendo y reconstruyendo durante toda la vida, tanto a través de las experiencias vivenciales del sujeto, como de la interacción de éste con los otros y el ambiente, constituyéndose una de las bases mediante la cual el individuo realiza o modifica su acción (Miranda, 2005).

Los individuos con un auto estima alta podrán invertir esfuerzos en la organización, ya que ellos creen en sus habilidades para improvisar en las situaciones (Hoffi-Hofstetter y Mannheim, 1999).

2.4.2 Locus de control

El segundo elemento que determina la auto evaluación es el locus de control, este se define como el grado que las personas creen que ellos son amos de su propio destino. Este puede ser interno y externo, el interno son individuos que ellos creen que ellos controlan lo que a ellos les sucede, el externo son individuos que piensan que lo que a ellos les sucede es controlado por factores externos como la suerte o la oportunidad (Rotter, J en Robbins, 2007).

La formulación clásica de locus de control como variable definida, parte de los estudios desarrollados en el marco de la teoría del aprendizaje social desarrollada por Julian B. Rotter (1954, 1966 y 1975 en Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A., 1997), el cual desarrolló la primer escala de evaluación de este constructo en 1966, la misma hace referencia a la causalidad percibida, es decir, a la manera en la que las personas tienden a explicar sus éxitos y fracasos futuros, en clave de sus expectativas (Coombs y Schroeder, 1988). El locus de control se entiende como el modo en el que los sujetos perciben los acontecimientos y sucesos de sus vidas, y los atribuyen a algo derivado de sus propias acciones o bien desvinculado de su comportamiento (Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A.,

1997), perciben que el resultado de su conducta, depende de sus acciones, mientras aquellos con un locus de control externo, perciben que el resultado de su conducta depende de factores externos. (Ramírez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005)

Es necesario transcribir la definición tradicional de locus de control, tal y como fue propuesta por Rotter (1966 en Visdomine y Luciano, 2006 pág. 731), esto con la finalidad de tener las bases de este estudio.

“Si la persona percibe que el acontecimiento es contingente con su conducta o sus propias características relativamente permanentes, se ha dicho que es una creencia en el control interno”.

“Cuando un refuerzo es percibido como siguiendo alguna acción personal, pero no siendo enteramente contingente con ella, es típicamente percibido en nuestra cultura, como resultado de la suerte, y en este sentido, se ha dicho que es una creencia en el control externo”.

El constructo locus de control, ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, relacionándolo con variables como influencias en la recuperación médica (Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A., 1997), calidad del servicio (Ramírez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005), autorregulación conductual (Visdómine, J. y Luciano C., 2005), programas de desarrollo administrativo y satisfacción en el trabajo (Benischek, S.,1996).

2.4.3 Autorregulación

Sus raíces están en el vocablo en inglés “self-monitoring”, al analizar su definición se procedió a adaptarlo de acuerdo a nuestra cultura, utilizando el concepto de autorregulación, esta es la característica de la personalidad que mide la capacidad del individuo para ajustar su comportamiento a factores situacionales externos, estas personas son muy sensibles a las señales externas y pueden comportarse de forma distinta en diferentes situaciones, son capaces de presentar claras contradicciones entre su imagen pública y su vida privada, tienden a prestar más atención al comportamiento de los demás y

son más capaces de ajustarse o adaptarse, así como ponerse diferentes “caras” para diferentes audiencias.

Las personas con una baja autorregulación, tienden a expresar sus verdaderas disposiciones y actitudes en cada situación; por lo tanto son altamente consistentes entre lo que son y lo que hacen, no pudiendo modificar su comportamiento. (Robbins, 2007)

Esta teoría es una contribución a la psicología de la personalidad, propuesta por Mark Snyder en 1974. Se refiere al proceso mediante el cual la gente regula su propio comportamiento con el fin de “verse bien” a fin de que puedan ser percibidos por otros en una situación favorable, la diferencia entre un alto y un bajo auto-monitoreo es que en el primero la gente vigila y cambia su comportamiento para adaptarse en diferentes situaciones, en cambio en el segundo la gente es tan coherente con sus valores en su comportamiento que se puede predecir su conducta.

Para proyectar una imagen lo suficientemente efectiva y positiva un líder necesita observar su propia expresión en su comportamiento y adaptarlo a las demandas de la situación (Jung y Sosik, 2006)

Esta variable es relacionada con los comportamientos de ciudadanía organizacional ya que van más allá de los acuerdos contractuales para motivar a los seguidores en la importancia de hacer sacrificios por el bien de la organización y de la comunidad, de la que ellos pertenecen, los líderes que tienen esta característica de personalidad enfocan a sus seguidores a desarrollarse en términos de sus habilidades individuales, carreras, trabajo en equipo y motivación (Bass, 1985 en Jung y Sosik, 2006). También se encontró una interacción similar entre las características de personalidad observadas de conciencia cuando atribuían verdaderos motivos para los comportamientos de ciudadanía organizacional y para los comportamientos de altruismo (Alonso, 2003).

2.4.3.1 Constructos de autorregulación relacionados con locus de control

La autorregulación se ha relacionado con diversos conceptos, entre ellos se encuentra el locus de control, en la Tabla 6 se muestra su vínculo con este concepto

Tabla 6 Relación de la variable autorregulación con el locus de control

Impotencia o sentido de alineación (Seeman, 1959 en Visdómine y Luciano, 2006)	Sentimiento de que uno no puede influir en los resultados que se derivan de un proceso de toma de decisiones.
Sin sentido	Falta de claridad en la toma de decisiones.
Sin normas	Rechazo de las reglas y normas dominantes de la sociedad.
Aislamiento	Experiencia de verse separado de la sociedad.
Competencia (White, 1959 en Visdómine y Luciano, 2006)	Sentimiento de eficacia, necesidad intrínseca de relacionarse con el medio y de obtener satisfacciones del mismo.
Autoeficacia percibida (Hawkins, 1992; Kirsh, 1982 en Visdómine y Luciano, 2006)	Se ocupa de las creencias de la gente acerca de sus capacidades para producir ciertos comportamientos, mientras que el locus de control se ocupa a las creencias de la gente sobre si los resultados que experimentan dependen de sus acciones o no.
Teorías modernas de expectativa-valor, (Eccles, Adler, Futterman, Goff y Kaczala, 1983 en Visdómine y Luciano, 2006)	Estas teorías tienen una directa relación con el locus de control en esta se determina directamente el comportamiento, la persistencia de la tarea y la elección de la misma.
Teoría de control de la acción (Kuhl, 1986 en Visdómine y Luciano, 2006)	Interacción entre procesos cognitivos y motivacionales en aspectos de toma de decisiones, el cambio y el control de la acción.
Teoría de la acción razonada/planeada (Ajzen, 1988 en Visdómine y Luciano, 2006)	Esta teoría de actitud, diferencia entre intención y locus, argumentando que la primera es la voluntad directa de actuar, mientras que el segundo es una expectativa que se guía por ciertas constricciones realistas.

Fuente Elaboración propia

Originalmente el locus de control fue concebido de tal manera que una persona podía ser evaluada en una única dimensión (unidimensional). Esta dimensión cubría desde una fuerte creencia de los sujetos en la influencia que pueden ejercer ellos en el desarrollo de futuros acontecimientos, hasta un convencimiento de que las influencias externas, tales como la suerte, el destino o los actos de otras personas, son las causas principales que desencadenan determinados resultados; fue concebido de tal forma que una persona era evaluada, de manera global, acerca de cómo era su tendencia habitual para establecer sus expectativas causales.

En el primer caso, en donde los sujetos perciben los acontecimientos y sucesos de sus vidas atribuyéndolos a algo derivado de sus propias acciones y controlados por ellos mismos, las personas se sienten alabadas por los triunfos y no se lamentan de sus fracasos (locus de control interno); en cambio cuando esos acontecimientos y sucesos los desvinculan de su comportamiento y están fuera de su control personal, estos sujetos no atribuyen sus éxitos a sus propios méritos, sino al azar o factores externos (locus de control externo). Levenson, indica que el control interno se refiere al grado en que las personas esperan que el resultado de su conducta dependa de sus características personales y que el control externo dependa de situaciones como el azar o la suerte, el destino o las decisiones de otros que él considera poderosos en alguna forma. (Ramirez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005)

En las últimas investigaciones (Levenson, 1974,1975 en Ramirez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005) se ha considerado el locus de control como un constructo multidimensional, el valor de esta escala es que los sujetos otorgan una más detallada valoración de sus expectativas de control, con lo cual, aumenta la capacidad predictora de las escalas al proporcionar una visión más pormenorizada de la percepción de control del sujeto en distintas situaciones, actualmente se opta más por desarrollar escalas que intentan evaluar las expectativas en miembros de poblaciones específicas o en sujetos que perciben acontecimientos similares. Levenson (1974, 1975 en Ramirez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005) indicó que el locus de control externo depende de la suerte, el destino y de otras personas o grupos poderosos.

El valor de las escalas de contenido específico, con respecto a las de contenido general, es que son más apropiadas para aprovechar más el significado de las expectativas de los sujetos en el pronóstico de futuras conductas más concretas (Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A., 1997). Cuando una persona se considera partícipe y responsable de su propia conducta se considera que prevalece el locus de control interno, mientras que el externo, atribuye la responsabilidad de su conducta a otras personas o la suerte.

Los empleados con un locus de control interno se ven limitados por los rígidos roles de trabajo, tratando de controlar los acontecimientos que sucedan, de tal manera que incluyan lo que sea necesario para estar a cargo de la situación como parte de su papel previsto en su puesto de trabajo (Blakely, Srivastava y Moorman, 2005)

Las personas con un locus de control interno se muestran más inclinadas en decir sus reacciones y entablar un activo comportamiento positivo, procurando contribuir en la recuperación de situaciones emergentes; las personas con un locus externo sería más probable que respalden comportamientos de ciudadanía y expresen su insatisfacción de la organización cuando el agente de la situación sea externo (Hoffi-Hofstetter y Mannheim, 1999).

Las personas con un auto evaluación positiva ven más retos en su trabajo y lo hacen más satisfactorio, este tipo de individuos tienden a empleos más complejos y difíciles, así mismo se perciben a ellos mismos teniendo el control sobre sus trabajos y también tienden atribuir los resultados positivos de sus propias acciones, son mejores en su desempeño porque ellos tienen metas más ambiciosas y están más comprometidos con ellas, a la vez que persisten más tiempo en tratar de llegar a ellas. (Judge, Bono y Locke, 2000).

Capítulo 3

Modelo Propuesto

En este capítulo se integran las variables pertenecientes al modelo propuesto, las cuáles son identificadas, señaladas y definidas de acuerdo al grupo que corresponden. La variable dependiente es el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, las variables independientes son el entorno socio cultural, los rasgos culturales organizacionales y los atributos de la personalidad, utilizando como variables mediadoras estas 2 últimas. Se obtuvieron datos para las variables de control, como el nivel organizacional, la edad, género, nivel de escolaridad, tiempo de laborar en la dependencia, religión, estado civil, las cuales podrán ser utilizadas para análisis en futuras investigaciones.

3.1 Identificación de las variables del modelo propuesto

Este apartado fue conformado después de haber realizado una extensa revisión de la literatura en investigaciones empíricas y conceptuales, así como libros y material de apoyo sobre las variables propuestas, en él se pretende justificar la selección de las variables utilizadas en el modelo, la escala utilizada para su medición y la definición del constructo a utilizar.

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, las variables independientes son variables o alternativas manipuladas y sus efectos son medidos y comparados, las variable dependientes son las que miden el efecto de las variables independientes en las unidades de prueba (Malhotra, 2004). Las variables mediadoras se encuentran entre la variable independiente y la dependiente influyendo a través de ellas en sus relaciones.

En esta investigación las variables *independientes* se conforman por:

Entorno Socio-Cultural (ESC)

Justificación: esta variable, de acuerdo a la revisión de literatura elaborada, es una propuesta para explicar el comportamiento del empleado por causas de un ambiente externo organizacional, de tal manera que se analicen sus valores sociales y las creencias religiosas como elementos de este entorno.

Medición: Para la medición los valores sociales se desarrollaron ítems en forma de escenarios los cuáles pretenden situar al individuo en una aproximación de un momento vivido y trasladar su sentimiento a una realidad a través de una escala desarrollada de forma propia, la cual fue validada y reconocida por expertos en el tema.

En la medición de las creencias religiosas se utilizó la escala de Bardis (1961 en Rauch 2002).

Definición del constructo: Elemento del medio ambiente general, el cual contiene elementos relacionados al aspecto humano organizacional, que influyen en la industria y dentro de las organizaciones, concernientes a las actitudes y valores culturales, que ello representa la piedra angular de la sociedad. (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001).

Rasgos de la Cultura Organizacional (RCO) = Variable de estudio Mediadora=

Justificación: esta variable juega un valioso papel en el desarrollo de este modelo, ya que los rasgos de la cultura de la empresa son factores que pueden afectar el rendimiento de ella; al igual que es el considerar que existen diferentes culturas, las cuales pueden tener un diferente impacto en el comportamiento del individuo de forma organizacional (Rashid, Sambasivan y Johari, 2003).

Medición: Para su medición se utilizó como base el instrumento desarrollado por Daniel R. Denison (2003), el cual fue adaptado de acuerdo a la población encuestada por expertos en el área y en la población estudiada.

Definición del constructo: Los rasgos de la cultura están basados en 4 rasgos o variables (Misión, Consistencia, Involucramiento y Adaptabilidad), los cuáles determinan o predicen los comportamientos dentro de las organizaciones. (Denison, 2003)

Atributos de la personalidad (APA) = Variable de estudio Mediadora=

Justificación: la trascendencia de esta variable es la importancia de relacionar aspectos individuales en el comportamiento de ciudadanía organizacional en sus formas de autoestima, locus de control y autorregulación (Robbins, 2007).

Medición: Para la medición de autoestima, se utilizó la escala del Dr. Florence Rosenberg, el cuál desarrolló la escala de medición de autoestima más utilizada en las investigaciones de ciencias sociales. (<http://www.bsos.umd.edu/socy/research/rosenberg.htm>).

En la medición del locus de control se utilizó el marco de la teoría del aprendizaje social desarrollada por Julian B. Rotter (1954, 1966 y 1975 en Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A., 1997), el cual desarrolló la primer escala de evaluación de este constructo en 1966.

Y en la medición de la autorregulación se utilizó la escala de Mark Snyder, el cuál desarrolló la escala de medición en 1974, la cual se sigue utilizando en las presentes investigaciones sobre este tema.

Definición del constructo: La personalidad es la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros (Robbins, 2007), de acuerdo a esta aseveración se opta por el término de atributos de la personalidad como una forma de reflejar formas relacionadas con el comportamiento humano, considerándose la auto-estima, el locus de control y la autorregulación.

La variable *dependiente* está representada por:

Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO),

Justificación: esta variable aporta las formas o dimensiones de ciudadanía organizacional, se tomaron estas formas o dimensiones después de haber hecho la revisión de literatura y apoyarse en el análisis de Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000), el cuál desarrolla una revisión crítica del estudio de las diferentes teorías.

Medición: Se utilizaron las escalas de las 6 diferentes dimensiones de la ciudadanía organizacional, las cuáles fueron adaptadas a la población.

En la dimensión de ayuda se utilizó la escala de Van Dyne y Le Pine (1998)

En el cumplimiento organizacional se utilizó la escala de Smith, Organ y Near (1983)

En la dimensión de iniciativa la escala de Moorman y Blakely (1995)

En la de lealtad la escala de Van Dyne, Graham y Dienesch (1994)

En la de virtud cívica la escala de Podsakoff y Mackenzie (1994)

Y en la de autodesarrollo la escala de George y Jones (1997 en Organ, Podsakoff y Mackenzie 2006)

Definición del constructo: La definición propuesta para la variable de ciudadanía organizacional, se conforma con las aportaciones de varios investigadores, definida de la siguiente manera, Es un comportamiento individual, el cuál es discrecional y no es directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensa formal (Organ 1988, 2006) es un comportamiento extra-rol, que sobrepasa los roles o papeles del individuo (Kidder y Malean, 2001), y no es específicamente designado en sus obligaciones formales de trabajo (Farh, Zhong, Organ, 2004), en conjunto promueve el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización (Organ, 1988, 2006).

3.2 Definición de la variable y teoría relacionada

Cada una de estas variables del modelo de investigación fue operacionalizada en base a la revisión teórica de estudios relacionados con el tema, la justificación de las variables, las escalas de medición y las definiciones de los constructos sugeridos partieron de la esencia de la literatura revisada, así como de los instrumentos elaborados por los investigadores a quienes en líneas anteriores se muestra su crédito, los cuáles fueron tratados a través de la validación de contenido y de constructo explicados en el siguiente capítulo.

3.3 Hipótesis de estudio

Después de haber desarrollado la revisión de la teoría, se proponen las siguientes Hipótesis de investigación:

Hipótesis general:

La variable entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales organizacionales y los atributos de personalidad impactan positivamente en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional en la administración pública.

Hipótesis de investigación 1 (H1)

Existe una relación positiva entre el entorno sociocultural y los rasgos de la cultura organizacional.

Hipótesis de investigación 2 (H2)

Existe una relación positiva entre el entorno sociocultural y los atributos de la personalidad.

Hipótesis de investigación 3 (H3)

Existe una relación positiva entre los rasgos de la cultura organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional.

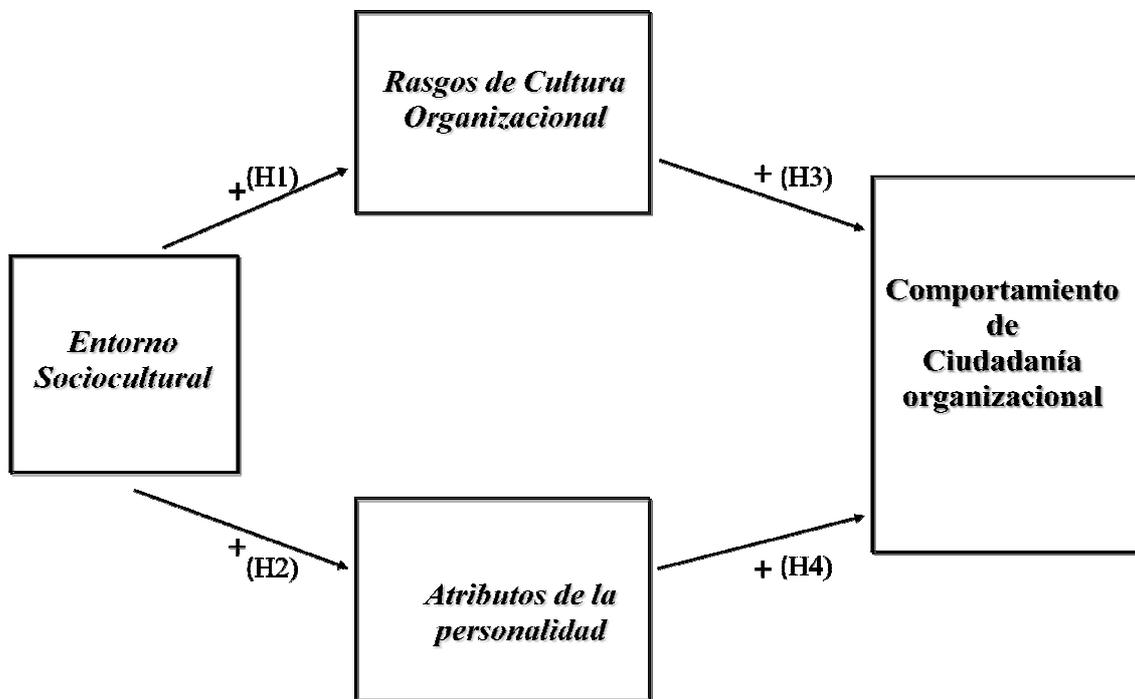
Hipótesis de investigación 4 (H4)

Existe una relación positiva entre los atributos de personalidad y el comportamiento de ciudadanía organizacional.

3.4 Representación del modelo conceptual

El modelo conceptual, es una representación gráfica de las variables estudiadas en la investigación, este nos permite plantear la relación de cada una de las variables independientes con la dependiente, así como apoyarnos en la elaboración de las ecuaciones generales resultantes. En la figura 3 se observa esta representación gráfica.

Figura 3 Modelo Conceptual



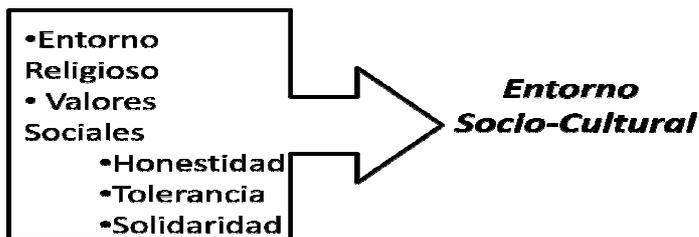
Fuente: Elaboración propia

El modelo fue integrado por 6 fases, en las cuales se plantea el análisis descriptivo que se desarrolló para conformar cada una de las variables, a continuación describiremos cada una de ellas.

Fase I

El Entorno Sociocultural (**variable independiente, X1**) se conforma por el Entorno Religioso y los valores sociales, como la Honestidad, la Tolerancia y la Solidaridad, ver Figura 4.

Figura 4 Conformación gráfica del Entorno Sociocultural

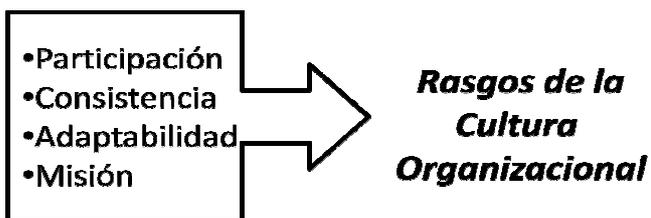


Fuente: Elaboración propia

Fase II

Se conforma la variable de Rasgos de la Cultura Organizacional (**variable independiente y mediadora X2**), a través de la participación (involucramiento), consistencia, adaptabilidad y misión, ver Figura 5

Figura 5 Conformación gráfica de los Rasgos de la Cultura

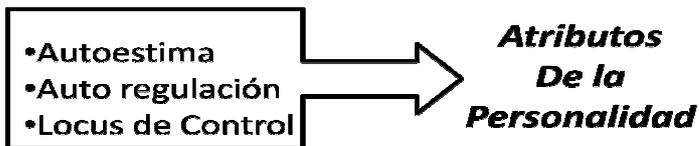


Fuente: Elaboración propia

Fase III

La variable de atributos de personalidad (**variable independiente y mediadora X3**) considera elementos como la auto estima, el locus de control y la autorregulación, ver figura 6

Figura 6 Conformación gráfica de los Atributos de la Personalidad

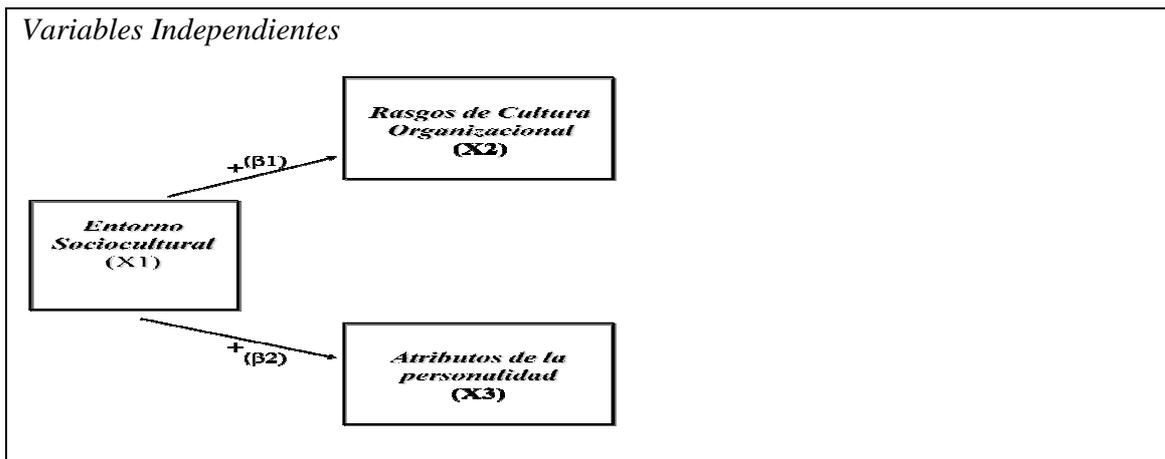


Fuente Elaboración propia

Fase IV

Se incorporan al modelo la variable independiente de entorno socio cultural (X1), las variables independientes de Cultura Organizacional (X2) y Atributos de la personalidad (X3), las cuáles fungirán en la siguiente fase como mediadoras entre el entorno socio cultural y los comportamientos de ciudadanía organizacional (Y), ver Figura 7

Figura 7 Conformación gráfica de las variables independientes

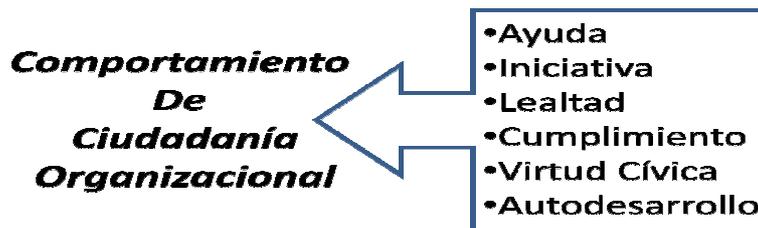


Fuente: Elaboración propia

Fase V

Se conforma la variable Dependiente (Y) de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, conformado por las dimensiones de ayuda, iniciativa, lealtad, cumplimiento, virtud cívica y autodesarrollo, ver figura 8

Figura 8 Conformación gráfica del comportamiento de Ciudadanía Organizacional

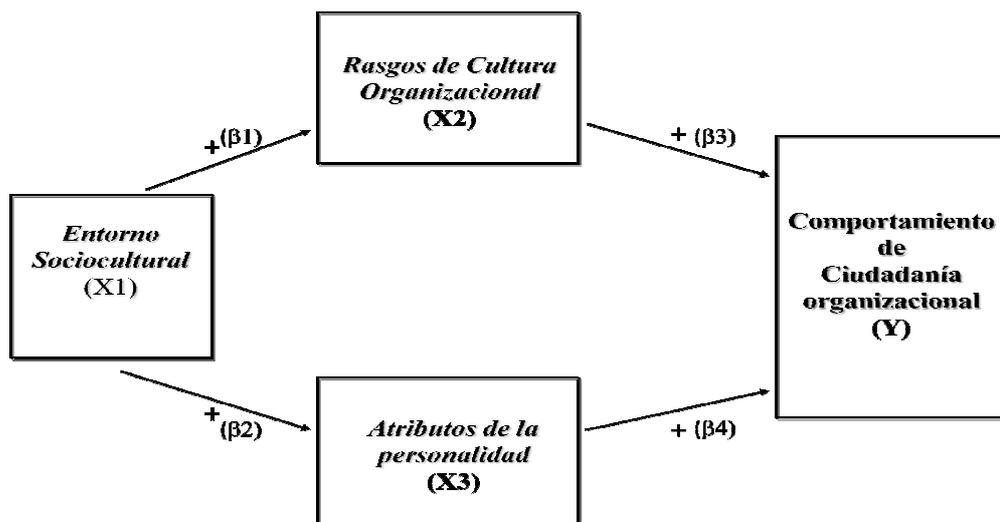


Fuente: Elaboración propia

Fase VI

Se integran las variables independientes y la dependiente al modelo, estableciendo las relaciones entre ellas y generando el modelo econométrico, ver Figura 9

Figura 9 Modelo Conceptual con la relación de los impactos en las variables



Fuente: Elaboración propia

3.5 Modelo Econométrico

El modelo econométrico, representa la interpretación numérica del modelo conceptual desarrollado en el punto anterior, este apoyará en establecer el impacto de cada uno de los constructos.

El primer modelo econométrico que se desarrolla, es la relación de cómo impacta el entorno sociocultural en la variable de los Rasgos de la Cultura Organizacional.

$$X_2 = \beta_1 X_1$$

$$\text{Rasgos de la Cultura Organizacional} = \beta_1 (\text{entorno sociocultural})$$

El segundo modelo econométrico que se desarrolla, es la relación de cómo impacta el entorno sociocultural en la variable de los atributos de la personalidad.

$$X_3 = \beta_2 X_1$$

$$\text{Atributos de la personalidad} = \beta_2 (\text{entorno sociocultural})$$

El tercer modelo econométrico que se desarrolla, es la relación de cómo impacta la variable de los Rasgos de la Cultura Organizacional y los atributos de la personalidad en la variable de comportamiento de ciudadanía organizacional.

$$Y = \beta_3 X_2 + \beta_4 X_3$$

$$\text{Comport. de Ciudadanía Organizacional} = \beta_3 (\text{rasgos de la cultura organizacional}) \\ + \beta_4 (\text{atributos de la personalidad})$$

Capítulo 4

Método de investigación

En este capítulo se mencionan los elementos que representan la parte integral de la investigación de campo desarrollada, entre ellos se visualiza el tipo de investigación, el Universo considerado de estudio, como operan cada una de las variables, las escalas de medición manejadas, el estudio de campo llevado a cabo, la muestra que se consideró, así como las características de ella y como se validó la medición desarrollada.

Al final de este capítulo se describen los resultados obtenidos con la técnica multivariante SmartPLS a través de la modelación de las variables.

4.1 Tipo de investigación

En este apartado se explica el tipo de investigación que manejamos en este estudio.

La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El alcance de este estudio es explicativo, el cuál va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, centrandó su interés en explicar porqué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, las hipótesis que se formulan son causales (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

Según Creswell (2003 en Garza 2009), para ubicar el contexto de la forma en que se llevó a cabo la investigación en cuánto al método, esta se divide en diseño de la investigación, selección de la población y de la muestra, recolección de datos, análisis de los datos y elaboración del reporte de investigación.

4.2 Universo del estudio

El universo del estudio de la presente investigación, son empleados del área social del sector público en Nuevo León, México, de entre los cuáles se consideró Secretaría de Educación, Secretaría de Salud y el Consejo de Desarrollo Social, siendo éstas Dependencias consideradas dentro del rubro social de acuerdo a la normatividad establecida en los lineamientos señalados del actual Gobierno Estatal.

Dentro del Universo establecido, se seleccionó a los niveles de Director, Coordinador, Jefe y apoyo administrativo, primeramente para tener un estándar en la recolección de datos y posteriormente por tener estos niveles un contacto directo con la población.

En la tabla 7 se presenta la distribución del Universo seleccionado, de acuerdo a los niveles señalados por cada uno de los Departamentos responsables en cada una de estas Dependencias

Tabla 7 Distribución del Universo seleccionado del área social

Dependencia	Total de Empleados
Secretaría de Educación	1774
Secretaría de Salud	462
Consejo de Desarrollo Social	256

Fuente Elaboración propia

La recolección de datos en las diferentes áreas fue a través de un cuestionario (Apéndice 1), el cuál fue aplicado dentro del área laboral en los horarios de trabajo establecidos en cada una de las Dependencias. Cabe mencionar que dentro del cuestionario nunca se es indicado para su respuesta la identificación de la Dependencia a la que pertenecen, esto con la finalidad de no dirigir las respuestas recolectadas, el proceso de identificación consistió en un número y letra asignado al recolectar los instrumentos previamente contestados.

4.3 Operacionalización de las variables de estudio

En este apartado se procede a medir las variables así como aplicar las mismas en base a la literatura analizada, de acuerdo a ello, se determinó la Operacionalización de las variables del modelo de investigación, en la tabla 8 se muestra la relación mencionada, la cual se describe a continuación:

- La primer columna, de izquierda a derecha, representa la denominación de la variable estudiada, su relación en el modelo y su abreviatura utilizada,
- en la segunda columna se da la definición de la variable utilizada, así como su autor.
- En la tercera columna se describen las sub-variables que son medidas dentro de la variable principal (primera columna), de las cuáles se desplegarán análisis adicionales de las variables de estudio,
- la cuarta columna, describe de donde se es obtenida la escala de medición para medir el constructo,
- la quinta columna describe la cantidad de ítems utilizados para dicho fin,
- en la sexta y última columna se describe como el instrumento ha sido validado a través del Alfa de Cronbach, el número de identificación del ítem en el instrumento desarrollado (ver Apéndice 1), así como si estos ítems fueron utilizados en su versión original, adaptados a la población estudiada ó si fueron diseñados de forma propia, para lo cual en estos últimos se utilizó el Alfa de Cronbach generada en la prueba piloto.

Tabla 8 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Sub-variables	Escala de medición	Ítem	Definición operacional
Entorno Sociocultural (independiente) =ESC=	Elemento del medio ambiente general, el cual contiene elementos relacionados al aspecto humano organizacional, que influyen en la industria y dentro de las organizaciones, concernientes a las actitudes y valores culturales, que ello representa la piedra angular de la sociedad. (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001).	Entorno religioso	Bardis (1961 en Rauch 2002).	4	Apéndice 1: ITEMS no. 31, 32, 33 y 34 Versión Original
		Valor Social: Tolerancia	Escenarios (Diseño propio)	3	Apéndice 1: ITEMS no. 24, 25 y 27 Diseño Propio
		Valor Social: Solidaridad	Escenarios (Diseño propio)	4	Apéndice 1: ITEMS no. 20, 21, 22 y 23 Diseño Propio
		Valor Social: Honestidad	Escenarios (Diseño Propio)	4	Apéndice 1: ITEMS no. 26, 28, 29 y 30 Diseño Propio

(Cont Tabla 8)

Variable	Definición conceptual	Sub-variables	Escala de medición	Ítem	Definición operacional
Rasgos de Cultura Organiz. (independiente-mediadora)	Formas, líneas o elementos característicos de una cultura	Participación Consistencia Adaptabilidad Misión	Daniel R. Denison (2003)	19	Apéndice 1: ITEMS no. 1 al 19 Versión Adaptada
Atributos de la Personalidad (independiente-mediadora)	forma de reflejar formas relacionadas con el comportamiento humano (Robbins, 2007)	Auto estima	Dr. Florence Rosenberg,	4	Apéndice 1: ITEMS no. 59, 60, 61 y 62 Versión Original
		Autorregulación	Mark Snyder (1974)	8	Apéndice 1: ITEMS no. 69 al 76 Versión Original
		Locus de Control	Julian B. Rotter (1966)	6	Apéndice 1: ITEMS no. 63 al 68 Versión Original

(Cont Tabla 8)

Variable	Definición conceptual	Sub-variables	Escala de medición	ítem	Definición operacional
Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (dependiente)	comportamiento individual, el cuál es discrecional y no es directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensa formal (Organ 1988, 2006) es un comportamiento extra-rol, que sobrepasa los roles o papeles del individuo (Kidder y Malean, 2001), y no es específicamente designado en sus obligaciones formales de trabajo (Farh, Zhong, Organ, 2004)	Ayuda	Van Dyne y Le Pine (1998)	4	Apéndice 1: ITEMS no. 35 al 38 Versión Adaptada
		Iniciativa	Moorman y Blakely (1995)	3	Apéndice 1: ITEMS no. 49, 50 y 51 Versión Adaptada
		Lealtad	Van Dyne, Graham y Dienesch (1994)	4	Apéndice 1: ITEMS no. 39 al 42 Versión Adaptada
		Cumplimiento	Smith, Organ y Near (1983)	6	Apéndice 1: ITEMS no. 43 al 48 Versión Adaptada

Cont... tabla 8	Sub-variables	Escala de medición	ítem	Definición operacional
	Virtud Cívica	Podsakoff y Mackenzie (1994)	3	Apéndice 1: ITEMS no. 52, 53 y 54 Versión Adaptada
	Autodesarrollo	George y Jones (1997 en Organ, Podsakoff y Mackenzie 2006)	4	Apéndice 1: ITEMS no. 55 al 58 Versión Adaptada

Fuente Elaboración propia

El instrumento como un todo fue compuesto por 76 preguntas, las cuales pertenecían a 3 grupos de variables independientes y 1 variable dependiente, cada una de ellas quedó definida por los constructos que integran la representación de la variable que participa en el modelo propuesto. El constructo contiene una serie de preguntas que están relacionadas con la variable que se desea medir, donde cada pregunta apunta a obtener información de la variable en cuestión desde diferentes perspectivas (Reyes, 2009)

4.4 Escalas de medición

La escala de medición señalada en el presente estudio, consistió en una escala de Lickert de 7 elementos, 1 al 7, en donde 1 representaba nada de acuerdo, 2 casi nada, 3 poco de acuerdo, 4 neutral, 5 algo de acuerdo, 6 mucho y 7 totalmente de acuerdo, esta escala fue seleccionada en base a la revisión de literatura utilizada y aportaciones de expertos nacionales en el tema.

4.5 Estudio de campo

En este apartado se describe el procedimiento utilizado para desarrollar el estudio de campo.

El procedimiento utilizado se muestra a continuación:

- Se estudiaron diversas investigaciones para observar los instrumentos utilizados.
- Se desarrolló un cuestionario a través de ítems considerados para cada una de las variables (Apéndice 1), para ello se desarrolló el siguiente procedimiento de validación:
- Traducción de los ítems validados en otros estudios los cuáles se encontraban en el idioma Inglés. (este punto fue desarrollado por expertos en el área de idiomas en la Universidad Regiomontana), esto para contar con una mayor confiabilidad del significado del ítem.
- Adaptación de los ítems de rasgos de cultura y del comportamiento de ciudadanía organizacional a la población de estudio (fue desarrollado por personal que labora en Dependencias del Sector Público con más de 20 años de experiencia laboral en el mencionado sector).
- Desarrollo de los ítem de variables del entorno socio cultural, creando escenarios aplicados a nuestra realidad social. (para ello se requirió del apoyo del cuerpo tutorial de esta tesis, así como de Maestros reconocidos por su experiencia en las materias institucionales de la Universidad Regiomontana)
- Se aplico una prueba piloto a un sector relacionado con la población de estudio, desarrollándose un pre-análisis del instrumento generado (ver tabla 9)
- Se desarrollaron formas de registros de los datos a recolectar
- Se aplicó el instrumento a la población objetivo, analizando los datos obtenidos
- Presentación del reporte final de investigación.

Tabla 9 Alfa de Cronbach Constructos Grupo piloto

Constructo	Alfa de Cronbach (Grupo piloto)
Entorno Socio-cultural	.761
Rasgos de Cultura	.874
Personalidad	.726
Comportamiento de Ciudadanía organizacional	.891

Fuente: Elaboración propia

4.6 Integración de respuestas

En esta parte se visualiza el proceso llevado a cabo para la conformación de la base de datos de la información recolectada en la población participante, en la Tabla 10 se muestra el cronograma de actividades.

Tabla 10 Cronograma de actividades en la integración de respuestas

Período	Actividad
Enero-Febrero 2008	Se ordena tiraje de de 900 encuestas para aplicar
Febrero-Marzo 2008	Se envía carta solicitud a los Secretarios y Presidentes de las Dependencias para la aplicación del instrumento Se recibe la respuesta de aceptación para aplicar el instrumento a su personal Se solicita listado de personal, para determinar la población a estudiar de acuerdo al perfil generado Se analiza la población de estudio en la aplicación del software (Rositas) y se determina la cantidad Muestral en cada una de las Dependencias Se programaron las visitas en cada una de las dependencias

Cont ... tabla 10 Período	Actividad
Abril-Mayo	Se aplica el instrumento a 380 participantes en la Dependencia I, identificándose los mismos a través de un código, el cuál fue aplicado al recolectar el mencionado instrumento. (se recolectaron 365 encuestas) Se eliminan 38 encuestas, debido a que tuvieron respuestas en blanco, rayadas o mutiladas.
Mayo-Junio	Se aplica el instrumento a 220 participantes en la Dependencia II, identificándose los mismos a través de un código, el cuál fue aplicado al recolectar el mencionado instrumento. (se recolectaron 212) Se eliminan 49 encuestas que tuvieran respuestas en blanco, rayadas o mutiladas.
Junio-Julio	Se aplica el instrumento a 270 participantes en la Dependencia III, identificándose los mismos a través de un código, el cuál fue aplicado al recolectar el mencionado instrumento. (se recolectaron 245 encuestas) Se eliminan 26 encuestas que tuvieran respuestas en blanco, rayadas o mutiladas.
Agosto	Se capturan 822 encuestas en una hoja de cálculo Se analizan los outliers y se eliminan las encuestas que señala este análisis, restando 709 encuestas.

Fuente Elaboración propia

La forma que se utilizó para invitar a la participación de este estudio se llevó aleatoriamente en el área social de Gobierno del Estado de Nuevo León, esto fue a través del contacto de forma inicial con los Presidentes o Secretarios de cada uno de estos organismos, en donde por medio de un oficio respaldado con la carta-constancia de ser alumna del programa doctoral de la Facultad de Contaduría Pública y Administración y respaldados por el Dr. Gustavo Alarcón, teníamos un primer acercamiento a la

Dependencia, posteriormente se nos turnó a las Direcciones de Recursos Humanos y/o Direcciones Administrativas para iniciar con el proceso, cabe mencionar que cada proceso fue diferente en cada una de estas Dependencias, ya que cada una de ellas definió su propio estilo para llevar a cabo este proceso de recolección de datos, para efectos de no desviar los datos obtenidos, cada uno de estos estilos será descrito de forma aleatoria con la clave de identificación Dependencia I, Dependencia II y Dependencia III, es importante señalar que el instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta impresa en papel a cada participante.

En la Dependencia I, se nos proporcionó la información concerniente a la población de estudio, con esta información se determinó el tamaño de la muestra (con apoyo de la aplicación de Rositas, 2008), se señaló al Director de Recursos Humanos la cantidad de encuestas solicitadas para cada uno de los puestos; después de ello, se nos dio acceso a cada uno de los departamentos del organismo de estudio y poder explicar con detalle en cada uno de los departamentos a encuestar, la finalidad y proceso del instrumento que se les iba a aplicar, aquí fuimos acompañados de forma personal por el Director de Recursos Humanos, el cual con su grado de autoridad y liderazgo nos benefició para la formalidad de nuestra actividad, así como el quedar de manifiesto la sensibilidad percibida en esta acción. Después de explicar el alcance del mismo, entregamos de forma personal la encuesta a cada uno de los integrantes, dándoles un tiempo aproximado de 20 minutos para contestarla, posteriormente se procedió a pasar nuevamente a su lugar y recoger el instrumento, el cual se codificaba con las siglas de la Dependencia y se colocaba un número subsecuente para efectos de su identificación, para finalizar el proceso, se depositaba el mencionado instrumento en un contenedor, previamente identificado, para su almacenaje y posterior captura. En algunos casos se nos solicitó pasar al siguiente día para recoger el instrumento. El proceso completo de recolección de datos en esta Dependencia duró aproximadamente 1 mes.

En la Dependencia II, se nos remitió a la Dirección Administrativa, la cual después de señárnos a través de un listado el personal asignado en cada puesto y departamento, se procedió a realizar el mismo análisis con la población de estudio que en

la Dependencia I (Rositas, 2008), el mecanismo de aplicación que se utilizó para la obtención de la información, fue entregar el paquete de encuestas a la Dirección administrativa, esta Dirección se encargó de entregar la encuesta de forma aleatoria a las personas que previamente se habían identificado en los puestos seleccionados, de igual manera las recolectaron, cuando las tuvieron en su totalidad se nos avisó para recoger las encuestas, es importante mencionar, que para no perder la objetividad en la aplicación de este instrumento, se tuvo a disposición de los participantes, personal capacitado para resolver dudas de la encuesta, así como un correo electrónico monitoreado constantemente y un número telefónico disponible en todo momento; al igual que en la Dependencia anterior, los instrumentos recolectados se identificaron con la clave de la Dependencia y se les asignó un número subsecuente, se depositaron en su contenedor para su almacenaje y posterior captura. En algunos casos se extraviaron encuestas, las cuáles fueron cubiertas nuevamente en el momento que fueron identificadas o solicitadas. El proceso completo de recolección de datos en este Organismo duró aproximadamente 2 meses.

En la Dependencia III, se nos solicitó dirigimos a la Dirección Administrativa para su previa autorización y logística de este proceso, después de haber realizado una serie de trámites y salas de espera finalmente se nos permitió el acceso a la información sobre la población de estudio requerida, para posteriormente hacer el mismo análisis que en las Dependencias anteriores para determinar la muestra; posteriormente se nos otorgó el acceso a ciertos lugares de trabajo de cada uno de los Departamentos, llamó la atención que en cada uno de ellos el proceso era diferente, como si se tratara de diferentes Dependencias dentro de una sola, de entre los cuáles se tenía que solicitar la autorización de la aplicación del instrumento a los jefes o coordinadores del área, fuera de la autorización que ya teníamos del Secretario o Presidente de la Dependencia; ya que tuvimos alcance en el Departamento, se procedió a explicar el instrumento que iban a contestar, entregamos de forma personal la encuesta a cada uno de los integrantes, dándoles un tiempo aproximado de 20 minutos para contestarla, posteriormente se procedió a pasar nuevamente a su lugar y recoger el instrumento, de la misma forma que en las Dependencias anteriores, el instrumento se codificaba con las siglas de la Dependencia y se colocaba un número subsecuente para efectos de su identificación, para

finalizar el proceso, se depositaba el mencionado instrumento en un contenedor, previamente identificado, para su almacenaje y posterior captura. En algunos casos se nos solicitó pasar al siguiente día para recoger el instrumento, así como a mostrarse renuentes de forma directa a la aplicación del mismo. El proceso completo de recolección de datos en esta Dependencia duró aproximadamente 2 meses.

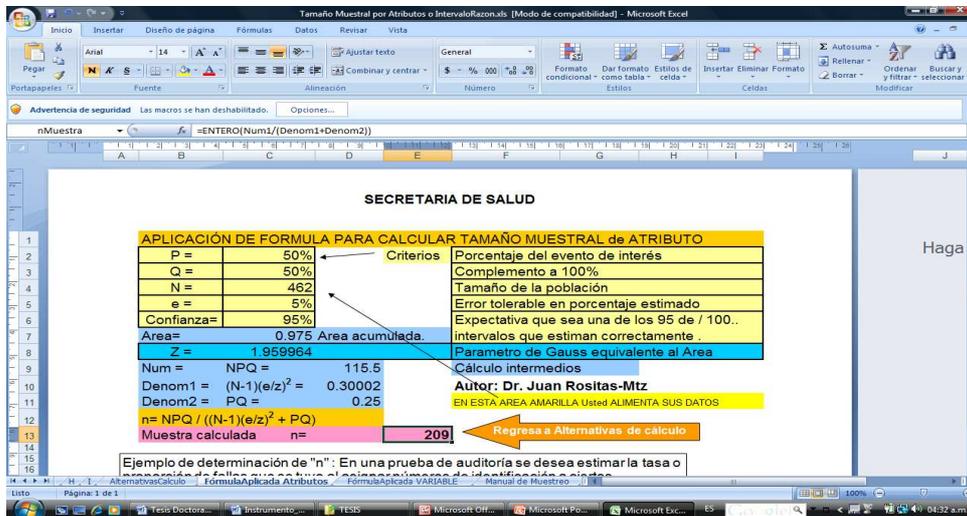
La aplicación de las encuestas transcurrió durante el primer semestre del año 2008 y el inicio del segundo semestre, la cantidad de encuestas que finalmente fueron recolectadas de forma real fueron 709 de 870 que habían sido solicitadas, obteniendo un grado de recuperación del 82% de la cantidad solicitada, este tamaño de muestra superó la cantidad sugerida de 677 encuestas (ver tabla 9).

4.7 Selección de la Muestra

La investigación se desarrolló en una muestra probabilística, en la cual todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser escogidos de acuerdo de acuerdo al perfil requerido, esta fue en 3 Dependencias del sector Público en el área Social del Gobierno Estatal de Nuevo León, la cual fue determinada en base al uso de la aplicación computacional desarrollada por el Dr. Juan Rositas en la que se asignan los valores totales de la población y por medio del Excel se determina los valores de muestra requeridos para obtener un 95% de confiabilidad.

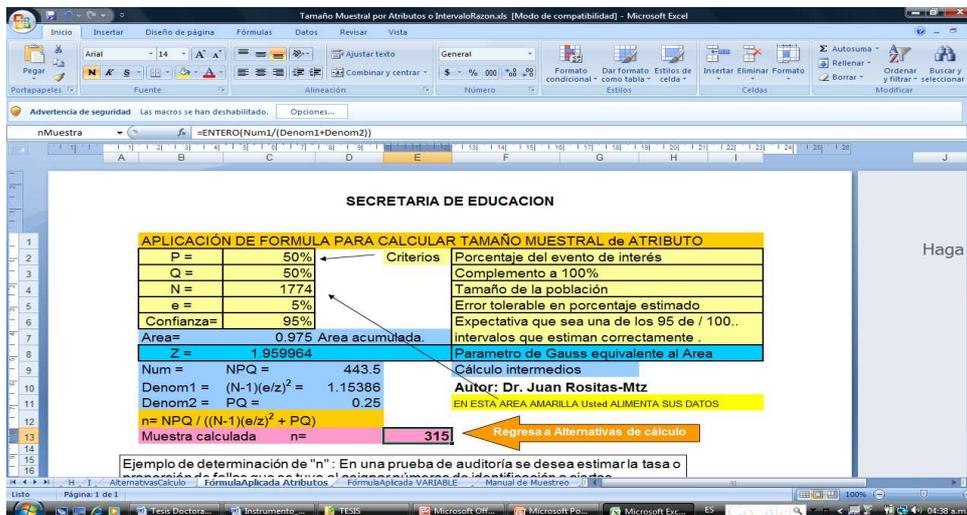
En la tabla 11 se muestran los valores de la muestra requeridos en base a las Figuras 10, 11 y 12, imágenes desarrolladas en Excel, las cuales señalan la aplicación para la determinación de la muestra en la población estudiada.

Figura 10 Determinación de la Muestra en la Secretaría de Salud



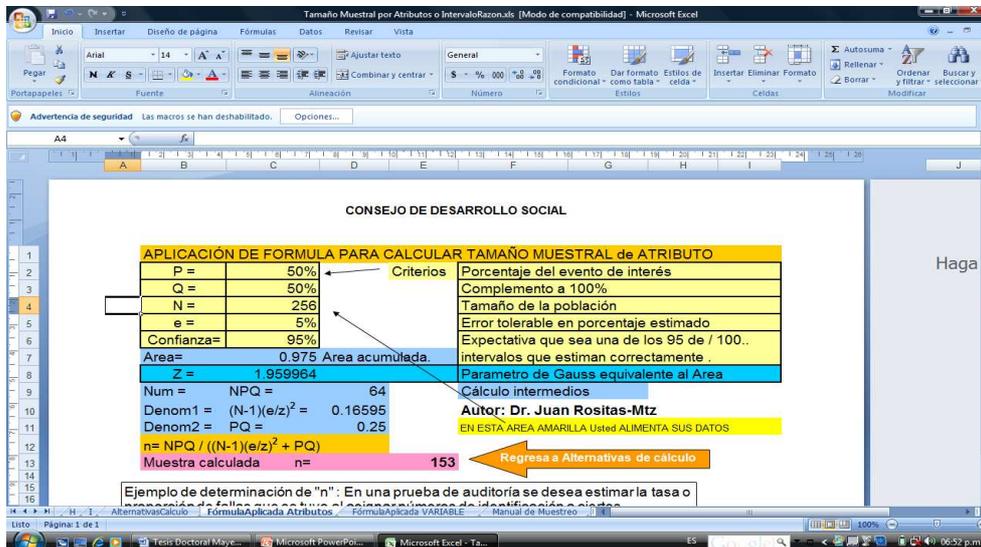
Fuente Aplicación proporcionada por el Dr. Juan Rositas Martínez, 2008

Figura 11 Determinación de la Muestra en la Secretaría de Educación



Fuente Aplicación proporcionada por el Dr. Juan Rositas Martínez, 2008

Figura 12 Determinación de la Muestra en el Consejo de Desarrollo Social



Fuente Aplicación proporcionada por el Dr. Juan Rositas Martínez, 2008

En las figuras 10, 11 y 12 se observa cómo se obtiene el tamaño de muestra óptimo de la población objetivo. La estimación de error se consideró en 0.01, (de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, 2007) y el intervalo de confianza de la muestra es del 95%, a través de ella se arrojaron los cálculos del tamaño de la muestra de la población objetivo, en donde el resultado arrojado fue de 677 en total (ver tabla 11); se solicitó para encuestar una muestra por encima de lo recomendado como tamaño de muestra óptima, permitiéndonos tener un mayor criterio para la aceptación de los cuestionarios recolectados, para efectos de no desviar los datos obtenidos, cada una de estas Dependencias, será descrita con la clave de identificación Dependencia I, Dependencia II y Dependencia III

Tabla 11 Valores Muestrales por Dependencia

<i>Dependencia</i>	<i>Valor Muestral requerido</i>	<i>Valor Muestral solicitado</i>	<i>Valor Muestral Recibido</i>	<i>Cuestionarios Rechazados</i>	<i>Valor Muestral Real</i>
Dependencia I	315	380	365	38	327
Dependencia II	209	270	245	26	219
Dependencia III	153	220	212	49	163
Total	677	870	822	113	709

Fuente Elaboración propia

Como se observa en la tabla anterior, el valor Muestral requerido, fue el arrojado de acuerdo a los datos alimentados en la aplicación de Excel (Figuras 10, 11 y 12) los valores muestrales solicitados fueron la cantidad de encuestadas solicitadas para su llenado, éstas excedieron los valores requeridos, de acuerdo a Duane (2001 en Garza 2009), señala que la muestra real a invitar (solicitado) debe ser superior a la requerida para evitar la falta de información para la investigación; en el valor Muestral recibido, se representaron las encuestas que fueron devueltas para su estudio.

Para determinar los cuestionarios rechazados, se desarrolló un análisis en 2 partes, en la primera se detectaron cuestionarios con columnas faltantes de llenar, estos se apartaron de la captura de información, en la segunda parte se desarrolló por medio del SPSS el análisis de outliers, por medio del cual se fueron eliminando las encuestas que de acuerdo al análisis de los ítem se iban señalando, en la tabla 10 se observa este análisis, en el cual la primer columna de izquierda a derecha señala el número de análisis que se realizó, siendo un total de 8, en la segunda columna se señala la cantidad de encuestas con las que se inicia cada análisis, en la tercer columna se menciona el ítem descrito, mientras que en la cuarta columna se describen las encuestas a eliminar (cabe mencionar que en la

fase de recolección de datos, las encuestas recabadas se señalaron con un número de identificación, el cual es el que se señala en este apartado), en la quinta y última columna se menciona la cantidad de encuestas resultantes después de haber hecho la eliminación de encuestas.

Tabla 12 Análisis de outliers

Número de Análisis	Encuestas iniciales	item	Encuestas eliminadas	Encuestas resultantes			
1	822	2	78, 297	791			
		4	54, 753, 791, 819				
		5	523, 535				
		6	14, 725				
		7	417, 801, 815				
		8	56, 111, 134, 688				
		9	37, 286, 751, 753, 820				
		10	625				
		11	581				
		12	523, 243				
		13	152, 429, 523				
		14	523, 533				
		15	287, 533, 805				
		16	100, 712				
		17	533, 758				
		2	791		2	432	765
					5	584	
8	128, 296, 655, 675						
9	87, 296, 463, 702, 723, 784						
10	346, 374						
11	264, 312, 343						
12	23, 97, 665						
13	9, 11, 631						
14	500, 638						
15	30						
16	351						

Cont... Tabla 12

Número de Análisis	Encuestas iniciales	ítem	Encuestas eliminadas	Encuestas resultantes
3	765	8	91, 666	747
		11	12	
		12	124, 127, 816	
		13	160, 283, 470	
		14	521	
		15	139, 517, 578, 623, 781	
		16	12, 236, 627, 708	
4	747	6	22	736
		10	394	
		11	199, 549	
		12	624, 636	
		13	8, 51, 668	
		15	88, 690	
5	736	3	377	727
		11	677	
		12	592	
		14	792	
		15	84, 187	
		16	359, 485, 515	
6	727	6	401, 810	719
		14	162, 212, 295, 420, 807	
		15	68	
7	719	8	667	712
		10	385	
		11	57	
		12	2, 144, 673	
		15	684	
8	712	6	148	709
		13	616	
		15	27	

Fuente: Elaboración propia

4.8 Características de la muestra

Posterior a la selección de la muestra se desarrolló el marco Muestral, el cual constituye un marco de referencia que permitió identificar físicamente los elementos de la población seleccionada a encuestar, esta fue determinada en base a obtener datos de empleados que tuvieran un contacto directo con la comunidad; en este caso, el área Social en el sector Público, este sector conforma el compromiso de un Gobierno Estatal que presta servicios a un todo en una sociedad. Los niveles organizacionales a los que fue dirigida la presente investigación representan este contacto hacia esa sociedad. Con la finalidad de estandarizar los datos recolectados, los puestos seleccionados se agruparon en 4 niveles, ver tabla 13.

Tabla 13 Niveles organizacionales Muestreados

<i>Nivel Organizacional</i>	<i>Puestos seleccionados</i>
Director	Secretario, Director General, Director de área, Administrador
Coordinador	Coordinador
Jefe de Unidad	Jefe de unidad, Jefe de área, Jefe de departamento
Apoyo Administrativo	Secretaria, analista, asistente, supervisor, promotor, auxiliar, psicólogo, soporte administrativo, apoyo administrativo

Fuente Elaboración propia

De acuerdo a la población de cada una de las Dependencias pertenecientes al área de estudio, se determinó la cantidad de encuestados en cada una de las Dependencias, de esta manera los resultados obtenidos no tuvieron pesos cargados a un determinado nivel lo cual hubiera provocado un desequilibrio en nuestro análisis.

El tamaño óptimo de la muestra es la que permite tener un balance entre el costo de la muestra, la precisión, la subestimación y/o sobreestimación (Badii, 2004)

4.9 Caracterización de los participantes

Los participantes que colaboraron en este proceso correspondieron a personal que labora en Secretaría de Educación, Secretaría de Salud y Consejo de Desarrollo Social, Dependencias pertenecientes al Área Social de Gobierno del Estado de Nuevo León. Para ser participante en este grupo de estudio, el personal debería de presentar las siguientes características:

- Personal que labora en el área social de Gobierno del Estado, de cualquiera de las Dependencias mencionadas.
- Personal que estuviera señalado dentro del perfil requerido (director, coordinador, jefe y apoyo administrativo)

En la Tabla 14 Se muestra la definición de cada una de las variables de control utilizadas, las cuáles generan información sobre la caracterización de los participantes de la investigación, así como la justificación de cada una para incorporarla en este estudio.

Tabla 14 Análisis de variables de control

Variable	Definición	Justificación
Nivel Organizacional	Puesto que ocupa dentro de la Dependencia (Definición propia)	Reconocer los participantes que tienen un contacto con la comunidad
Género	Es la agrupación de las especies que comparten ciertos caracteres. (Real Academia Española)	Determinar el género prevaleciente en los encuestados, y en estudios posteriores observar su impacto en los comportamientos ciudadanos
Escolaridad	Conjunto de cursos que un estudiante sigue en un establecimiento docente. Tiempo que duran estos cursos (Real Academia Española)	Determinar los niveles académicos prevalecientes en los encuestados, y en estudios posteriores analizar su impacto en los comportamientos ciudadanos
Edad	Tiempo que ha vivido una persona. (Real Academia Española)	Conocer los rangos de edad en los participantes, y en estudios posteriores observar cómo influye esta variable en los comportamientos ciudadanos.

Cont ... tabla 14 Variable	Definición	Justificación
Religión	Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad. (Real Academia Española)	Reconocer las religiones prevalecientes en los participantes, como parte de un Entorno sociocultural al que pertenece el individuo, este apartado dará inicio a futuras investigaciones sobre el impacto de esta variable en los comportamientos ciudadanos.
Estado Civil	Clase o condición a la que está sujeta la vida de cada uno. (Real Academia Española)	La forma del individuo a través de su estado civil, puede dar pie a futuras investigaciones donde se vincule la influencia de esta variable con específicos comportamientos ciudadanos
Tiempo de laborar en esta Dependencia	Tiempo laboral que se ha permanecido dentro del mismo organismo, no importando la variedad de puestos (Definición propia)	En esta variable se podrá analizar en el futuro que tipos de comportamientos de ciudadanía se generan en base a determinar el tiempo de labor en la Dependencia, posteriormente observar como estos pudieran modificarse, al prevalecer el individuo en la organización.
Tiempo de laborar en Gobierno del Estado	Tiempo laboral dentro de la gama de diferentes organismos pertenecientes a Gobierno del Estado de N.L., no importando la variedad de puestos (Definición propia)	Observar el tiempo de labor de los participantes en un Organismo Entero, Gobierno del Estado de N.L.
Sindicalizado	Que pertenece o está afiliado a una asociación sindical (Real Academia Española)	La forma del individuo a través de su status de sindicato, puede dar pie a futuras investigaciones donde se vincule la relación de esta variable con específicos comportamientos ciudadanos

Fuente: Elaboración Propia

De la muestra total obtenida de 709 encuestas, la distribución caracterizada de los participantes se muestra en la Tabla 15, esto apoyado en los datos demográficos captados en la aplicación del instrumento de medición a través de las variables de control.

Tabla 15 Caracterización de los participantes

Variable	Caracterización	
Nivel Organizacional	18	Director 3% de participación
	69	Coordinador 10% de participación
	124	Jefe de Unidad, área o depto. 18% de participación
	498	Apoyo administrativo 69% de participación
Género	297	Masculino obtuvo el 42% de participación
	412	Femenino obtuvo el 58% de participación
Escolaridad	159	Carrera Técnica 22% pertenecían
	93	Preparatoria terminada 13% pertenecían
	369	Licenciatura/Ingeniería terminada 52% habían concluido
	88	Postgrado terminado el 13% habían concluido
Edad	9	20 años o menos se obtuvo el 2% de participación
	198	Entre 21 y 30 años se obtuvo el 28% de participación
	222	Entre 31 y 40 años se obtuvo el 31% de participación
	191	Entre 41 y 50 años se obtuvo el 27% de participación
	89	Y en Más de 50 años se obtuvo el 12% de participación
Religión	596	En la religión Católica, pertenece un 84%
	52	En la religión Cristiana el 7%
	5	En la religión de los Testigos de Jehová se obtuvo 1%
	8	En Otras religiones no citadas, se observó el 1%
	48	Y en No profesas se obtuvo el 7%
Estado Civil	236	Los solteros representaron el 33%
	404	Los casados el 57%
	14	Los viudos con un 2%
	46	Y los divorciados se posicionan en un 7%
	9	Y en “Otros” se obtuvo 1%, no se señaló la posición, suponemos la figura de “Unión Libre”

Cont... tabla 15 Variable		Caracterización
Tiempo de laborar en esta Dependencia	119	En menos de 1 año se encontró un 17% de la muestra
	228	Entre 2 y 5 años se observaron el 32%
	126	Entre 6 y 10 años tenemos el 18%
	147	Mientras que entre 11 y 20 años se encuentra el 21%
	89	Y en más de 20 años, hay un 12%
Tiempo de laborar en Gobierno del Estado	97	En menos de 1 año se encontró un 14% de la población estudiada
		Entre 2 y 5 años se observó un 29%
	204	Entre 6 y 10 años revisamos el 15%
	111	Entre 11 y 20 años tenemos el 25%
	179	Y en más de 20 años, tenemos el 17%
	118	
Sindicalizado	348/ 361	El 49% si está sindicalizado, mientras que el 51% No

Fuente: Elaboración propia

4.10 Confiabilidad, Validez y Objetividad del instrumento

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: *confiabilidad*, *validez* y *objetividad* (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

La *confiabilidad* es el grado en el que una prueba proporciona resultados consistentes, de tal manera que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales. La confiabilidad revela el grado de confianza en una prueba. (Mondy y Noe, 2005).

La *validez* es el grado en que una prueba o instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Existen diferentes tipos de validez, la relacionada con el contenido, la relacionada con el criterio y la relacionada con el constructo.

La validez de contenido, se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, es la correspondencia entre el atributo que se pretende medir y el contenido de la muestra de ítems que componen el instrumento de investigación.

La validez de criterio, se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.

La validez de constructo, debe explicar el modelo teórico-empírico que subyace a la variable de interés. (Hernández, Fernández y Baptista, 2007).

La *objetividad* se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan.

Para determinar la validez del instrumento de medición desarrollado, se utilizó la validez de contenido y la validez del constructo.

El proceso de elaborar la validez de contenido incluye los siguientes elementos: primero, es necesario establecer el dominio completo del contenido relevante para la situación que se quiere medir. Segundo, seleccionar algunos de los elementos de dicho dominio, y por último, los mencionados elementos deben organizarse de manera que puedan ser puestos a prueba. Es determinante considerar una profunda revisión de la literatura de los conceptos a utilizar, de esta manera se obtendrá claridad en el fenómeno a estudiar. Es recomendable desarrollar una gran cantidad de ítems, lo cual permitirá dentro del proceso de validación, ir eliminando aquellos que resulten inadecuados. Mendoza & Garza (en prensa), esto es, tendremos la holgura y el espacio de considerar diferentes aspectos para redefinir en cada etapa del proceso de validación, el instrumento de medición.

Es importante mencionar que los ítems evaluados fueron seleccionados a partir de una exhaustiva revisión bibliográfica, sin embargo estos han sido probados en contextos diferentes, lo cual este ejercicio determinó que ítems son relevantes y representativos del atributo que se desea medir en el contexto organizacional mexicano

La validez de contenido de acuerdo a Kerlinger & Lee (2002) es cuantificable a través de índices de concordancia entre las evaluaciones de los jueces o expertos del tema de investigación. El instrumento de medición desarrollado fue validado a través del siguiente proceso:

- La primera etapa fue desarrollada por peritos en el idioma inglés, en la cual los ítems fueron traducidos de su idioma nativo, inglés, al español.
- En la siguiente etapa del proceso, se desarrolló una prueba piloto, esto para determinar la confiabilidad del instrumento, la cual se refiere a la facilidad que tiene la escala para ser aplicada en diversas situaciones y contextos y que produzcan resultados similares (Garza, 2009); en la mencionada etapa el instrumento fue evaluado al ser aplicado en una muestra de 96 unidades; este instrumento contaba con 124 ítems, a través del índice del alpha de Cronbach se validó cada ítem del mencionado instrumento, del cual se eliminaron aquellos ítems que obtuvieron bajos índices de fiabilidad, quedando 96 ítems.
- En la tercer etapa, se desarrolló la validez de constructo, por medio del análisis de factores se permitió analizar la carga de cada uno de los ítem en cada uno de los constructos, en donde teóricamente se diseñaron las variables, ya que cada uno de los indicadores estuvo relacionado con su constructo.
- En la cuarta etapa, se desarrolló la validez de contenido, en la cual, el instrumento fue adaptado en un formato de tal manera que permitiera ser evaluado por 5 expertos en el área para determinar el grado de relevancia de los constructos (Tabla 16) esto para crear un estándar en las expectativas; en la normalización del proceso, se consideró que los expertos solicitados contaran con las siguientes características:

- Expertos en el tema, probado al pertenecer a la academia en una institución universitaria.
- Grado de Doctorado

Tabla 16 Ejemplo de Validez de contenido a través de su grado de Relevancia

No	Aspecto	¿Qué tan relevante es?				
		Irrelevante	Algo	Relevante	Totalmente	Relevante
1	Gasta material o daña propiedad de la organización	①	②	③	④	

Fuente Elaboración propia

En esta etapa del proceso de validación, se buscó evaluar el grado de validez del contenido, a través de su grado de relevancia, cada experto recibió la definición de cada uno de los constructos a medir, así como sus ítems, en el cuál, los expertos en cada uno de los ítems señalaron su grado de relevancia, en donde la opción uno representaba que el ítem era irrelevante, la opción dos señalaba que es algo relevante, en la opción tres se señalaba si es relevante y en la cuatro el ítem era totalmente relevante; en esta parte del proceso se consideraron los 96 ítems, resultantes de la etapa anterior, aquellos ítems que tuvieron una media en su índice menor a tres de concordancia entre los expertos se eliminaron, de esta manera obtuvimos los 76 ítems utilizados en el instrumento de investigación.

- En la quinta etapa, se rediseñó el formato elaborado en la tercer etapa, (Tabla 17) en esta etapa, se procedió con 5 expertos de la población a estudiar a revisar el diseño lingüístico de cada uno de los 76 ítem resultantes del proceso anterior, esto para adaptar su diseño a dicha población de estudio, las normas establecidas consistieron en:
 - Expertos reconocidos en el sector público, probado al tener más de 20 años de antigüedad en este sector.

- Tener o haber tenido por un período de más de 5 años un puesto a nivel jefatura
- Grado de maestría
- Perteneciente a la Academia en una Institución Universitaria

Tabla 17 Ejemplo de Validez de apariencia

No	Aspecto	¿Qué tan entendible es?			
		Confusa	Algo	Clara	Totalmente clara
1	Nuestros valores personales son la esencia de esta organización	①	②	③	④
	Sugerencia:				

Fuente Elaboración propia

En esta etapa del proceso de validación, se buscó desarrollar un face validity (validez de apariencia), al determinar la necesidad de una validez aparente y garantizar que los constructos tuvieran un aspecto general de aceptabilidad, de acuerdo a la población en particular a estudiar. Aquí, cada experto recibió la definición de cada uno de los constructos a medir, así como sus ítems, en el cuál, señalaron en cada ítem su grado de aceptación en el diseño de la estructura lingüística, de acuerdo a la población en estudio, en donde la opción uno representó que la estructura es “confusa”, la opción dos representaba el significado de “algo confusa”, en la opción tres se entendía que la estructura es “clara” y en la cuatro “claramente diseñada”, posteriormente aquellos ítems que tuvieran un índice entre uno y dos se procedió a rediseñarlos, tomando en cuenta las sugerencias que se llegaron a señalar.

El proceso anterior, permite demostrar la importancia de las pruebas de validez de contenido en el proceso de conformación de un instrumento de medición, por lo tanto, obtendremos un instrumento de investigación refinado a través de los diferentes

tratamientos manejados en él, el cual permite tener un instrumento de medición más preciso en la captación de información en este sector de la población.

En cuestión de la objetividad, tercer requisito de los instrumentos de medición, se reforzó mediante la estandarización en la aplicación del instrumento y en la evaluación de los resultados, utilizando los siguientes puntos

- Se capacitó al personal que aplicó el instrumento de medición, siendo el mismo en las 3 Dependencias.
- Los participantes obtuvieron las mismas instrucciones y apoyo para resolver sus dudas por parte del personal.
- Se aplicó en el lugar propio de trabajo.
- El horario de aplicación se desarrolló entre las 8:00 y 12:00 horas
- Para su impresión, el instrumento fue solicitado en un solo tiraje en una sola imprenta y a color, con la finalidad de no desviar la percepción del participante en el llenado del instrumento.

4.11 Modelación de Ecuaciones Estructurales

Para el desarrollo de este estudio, se utilizó el Modelo de Ecuaciones estructurales, de acuerdo a Rositas (2007), este modelo nos da la oportunidad de establecer de manera integrada la solución en un solo análisis; una de las bonanzas de utilizar este análisis, es que no exige la normalidad en los datos recolectados (Chin 1998 en Rositas, 2005) así como muestras de tamaño menor al tamaño demandado en los sistemas.

El modelo de ecuaciones estructurales es un método multivariable que permite examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia. Integrando una serie de ecuaciones de regresión múltiple diferentes, pero a la vez interdependientes ya que las variables que son dependientes en una relación pueden ser independientes en otra relación

dentro del mismo modelo (Luque, 2000), permitiendo evaluar el ajuste del modelo teórico bajo estudio con respecto al reflejado por los datos empíricos y a la vez examinar la significancia de las hipótesis del modelo (Cruz, 2009).

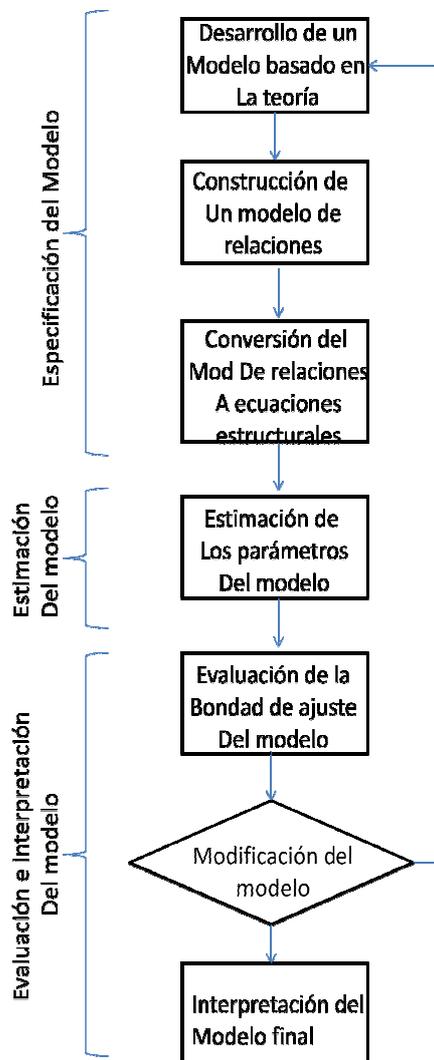
Para desarrollar esta modelación se utilizó el software Smart PLS, el cual, nos permitió desarrollar este análisis a través del manejo de los datos en sus diferentes aplicaciones.

Smart PLS es un software de aplicación para modelar trayectorias con variables latentes. Este software fue creado en el Instituto de gerencia para las operaciones y organizaciones en la Universidad de Hamburgo en Alemania por Christian Marc Ringle, Sven Wende y Alexander Will en el 2005. (<http://www.smartpls.de/forum/>)

4.11.1 Fases del Modelo de Ecuaciones Estructurales

El desarrollo del modelo de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales, se elaboró de acuerdo a las 3 etapas propuestas por Luque (2000), en la figura 13 se observa el proceso gráficamente.

Figura 13 Etapas del desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales por el método PLS



Fuente: Adaptación de Luque (2000)

De acuerdo a los datos señalados en la figura 13, se observa que cada una de las etapas cuenta con sus propias fases en el desarrollo del modelo de ecuaciones estructurales, la primer etapa, especificación del modelo cuenta con las fases de

- Desarrollo de un modelo basado en la teoría, en el cuál se establecen las relaciones de dependencia entre las variables de acuerdo a la literatura revisada (Luque, 2000).

- Construcción de un modelo de relaciones, en esta fase se diseña el gráfico que representará las relaciones entre las variables de estudio.
- Conversión del modelo de relaciones a ecuaciones estructurales, en esta fase se traslada la información captada en las fases anteriores a un conjunto de ecuaciones lineales que definen la relación entre los constructos, así como su medida a través de las variables observadas y sus posibles correlaciones (Cruz, 2009)

En la segunda etapa, estimación del modelo, esta se resume a una sola fase

- Estimación de los parámetros del modelo, en la cual se desarrolla una valoración de los pesos y cargas de cada variable integrante del modelo.

En la tercer etapa, evaluación e interpretación del Modelo, se observan las fases de

- Evaluación de la bondad del ajuste, en la cual se evalúa el grado en que los datos se han ajustado al modelo propuesto teóricamente y estadísticamente de forma significativa (Luque, 2000), en esta fase es importante considerar la validez de los constructos esto a través de la validación convergente y la validación discriminante.
- Modificación del modelo, pudiéramos considerar esta fase como un punto de espera, en la que la pregunta es determinar si el modelo es ajustado teórica y estadísticamente con lo propuesto en el modelo inicial, si es de esta manera continuamos con la siguiente fase en la que interpretamos el modelo, en caso contrario regresamos a la fase inicial en la que se re desarrollaría el modelo basado en una nueva revisión de la teoría.
- Interpretación del modelo final, en esta fase observamos los datos estadísticos obtenidos con la literatura revisada, de esta manera podemos determinar si las hipótesis planteadas son apoyadas por los datos obtenidos en el proceso de modelaje.

Capítulo 5

Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se presentan los datos obtenidos en el proceso de investigación, a través de un cuidadoso manejo de la información captada a través de la aplicación del instrumento, se va permeando en cada uno de los factores que fueron considerados para la integración del capítulo, en la primera parte, calidad de los datos, se presenta cada una de las revisiones realizadas a los datos captados para determinar ese refinamiento en la información, esto fue desarrollado a través del análisis en el software SPSS; en la segunda parte de este capítulo, se describe como se fue integrando el proceso de la captación de información, así como una visión gráfica de él, a través de un cronograma de actividades, en la tercera parte, se observan las características de la población de estudio, en donde de la mano de los datos demográficos se desarrolla un análisis del perfil de los participantes, en la última parte se muestran los estadísticos descriptivos y de estimación del modelo, esto a través de los índices, significancias y coeficientes de trayectorias.

5.1 Calidad de los datos

En esta parte del capítulo se busca resaltar la calidad de los datos obtenidos, esto para generar un mayor índice de confianza en los resultados obtenidos, este consistió, a través del software SPSS, en aplicar varios tratamientos a los datos con lo cual refinamos la información para su análisis. De forma inicial se procedió en la base de datos, a crear promedios ponderados de cada una de las variables, a través de la conformación de sus ítems, posteriormente se realizaron los respectivos análisis de

- Asimetría y Curtosis, estos se deben de encontrar entre los límites de -1 a 1, cuyos datos obtenidos en el análisis pueden ser observados en la Tabla 18, estos fluctúan entre -.775 a .699.

Tabla 18 Determinación de Asimetría y Curtosis

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Varianza	Asimetría	Curtosis
	Estadístico						
ESO	709	6	1	7	2.259	-0.716	-0.436
ETO	709	6	1	7	1.358	-0.712	0.636
EHO	709	4.88	2.12	7	0.975	-0.269	-0.684
ITEM-OCB	709	5.70	1.30	7	1.253	-0.716	0.231
Rp	709	6	1	7	1.266	-0.775	0.524
Rc	709	5.8	1.2	7	1.476	-0.755	0.101
Ra	709	6	1	7	1.647	-0.738	0.108
Rm	709	6	1	7	1.535	-0.841	0.286
Ent Rel	709	4.75	2.25	7	0.874	-0.221	-0.370
Ae	709	5.67	1.33	7	1.166	-0.731	0.699
Lce	709	6	1	7	2.107	-0.492	-0.518
Ar	709	6	1	7	1.621	-0.678	0.046
N válido (según lista)	709						

Fuente Elaboración propia

- Multicolinealidad, los valores deben de ser menores a 4, en la Tabla 19 se puede observar el comportamiento de los elementos los cuales se encuentran integradas las variables de estudio

Tabla 19 Determinación de Colinealidad

Modelo	Estadísticos de colinealidad	
	Tolerancia	FIV
1 Rp	.318	3.144
Rc	.271	3.697
Ra	.392	2.552
Rm	.261	3.824
Ae	.502	1.992
Lce	.345	2.900
Ar	.297	3.362
ESO	.760	1.315
ETO	.933	1.072
Hon	.965	1.037
ERE	.943	1.060

a Variable dependiente: ITEM-OCB

Fuente Elaboración propia

- La verificación de Independencia se desarrolló a través de la aplicación estadística en SPSS, Durbin-Watson, esta busca la auto correlación de primer orden, los resultados de ella pueden ser observados en la tabla 20

Tabla 20 Determinación de la Independencia de la variable dependiente

Modelo	Durbin-Watson
1	2.027(a)

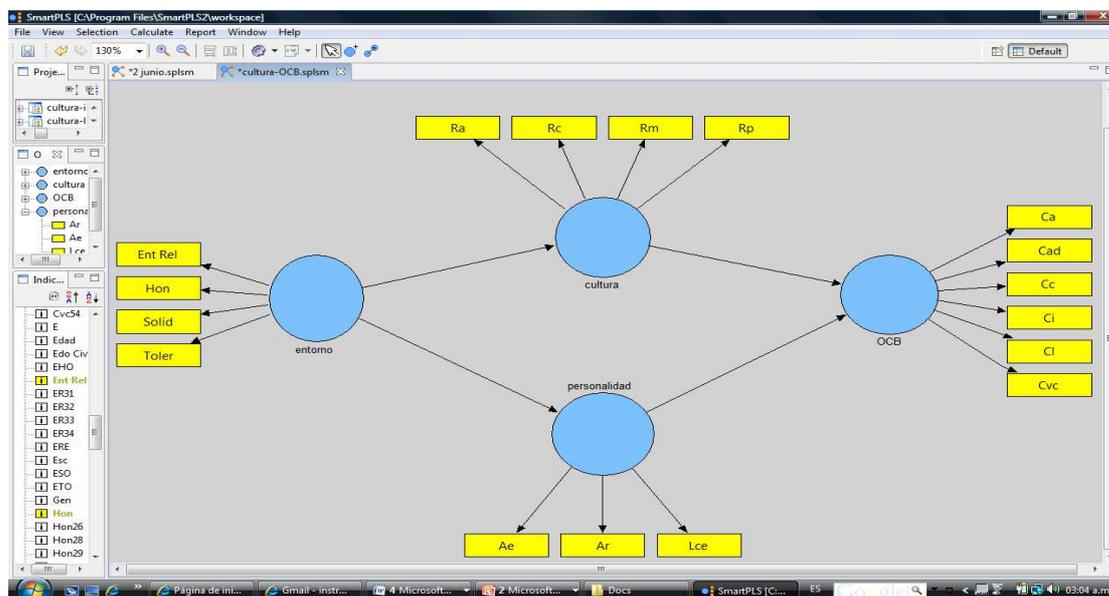
- a Variables predictoras: (Constante), ERE, ESO, Hon, ETO, Ae, Ra, Lce, Rp, Rc, Ar, Rm
- b Variable dependiente: ITEM-OCB

Fuente Elaboración propia

5.2 Proceso de modelación

El proceso de modelación requirió primeramente, capturar la información en una Base de Datos, en este caso se utilizó la aplicación de Excel en Microsoft Office; ésta a su vez tuvo que ser respaldada con la extensión .csv, delimitada por comas, la cual permite salva-guardar los datos en forma de valores, eliminando cualquier fórmula utilizada en el manejo de los mismos, posteriormente se alimentó el software Smart PLS con esta Base de datos y se dio inicio a la diagramación del modelo (Figura 14), ya que éste se hubo diseñado, se procedió a analizar los datos con las aplicaciones propias del software denominadas PLS Algorithm y Bootstrapping.

Figura 14 Diagramación del Modelo de Investigación con el software Smart PLS



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 21 se observan las fuentes u orígenes de los datos que se determinaron para su análisis, esto a través de los software SPSS y Smart PLS en las aplicaciones de PLS Algorithm y del Bootstrapping.

Tabla 21 Determinación de los Datos en la aplicación del software SPSS y Smart PLS.

Se determinó ...	A través de ...
La fiabilidad de cada ítem	El alfa de Cronbach (SPSS)
La fiabilidad del instrumento por variable	El alfa de Cronbach (Cronbachs alpha, PLS Algorithm)
El coeficiente de determinación	R cuadradas (R square, PLS Algorithm)
El promedio de varianza extraída	AVE (PLS Algorithm)
Comunalidad	Communality (PLS Algorithm)
La confiabilidad compuesta	Composite Reliability (PLS Algorithm)
Los coeficientes de regresión (Beta)	Coefficientes (Path Coefficients, PLS Algorithm)
Significancia	Valores t P valor (Inner Model T-Statistic, Bootstrapping)
Media, Desviación estándar	Total Effects (Mean, St-Dev, T-values Bootstrapping)

Fuente: Elaboración Propia

Se determinó el alfa de Cronbach por grupos de ítems los cuales pertenecían a cada variable, a través del software SPSS se determinó la fiabilidad de cada ítem, en los cuáles se iban eliminando los ítems que por su análisis en el mencionado software se iban sugiriendo, hasta alcanzar alfa de Cronbach superiores a .7.

Los grupos de variables que no cumplían con el enunciado anterior, se fueron eliminando del modelo. En la tabla 23 se observa el desarrollo de este análisis muestra los valores de la media, desviación estándar, la correlación total del elemento con respecto a los demás elementos del constructo, para cada uno de los ítems que pertenecen a cada uno de los constructos.

El análisis del alfa de Cronbach apoyó en determinar la fiabilidad del instrumento por variable, esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 22 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 22 Determinación del Alfa de Cronbach por variable

	Cronbachs Alpha
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)	0.913499
ENTORNO (Eso, Eto)	0.805097
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)	1.000000
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)	0.867397

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

Tabla 23 Valores de la media, desviación estándar, correlación total del elemento con respecto a los demás elementos del constructo y alfa de Cronbach por ítem.

Item	Mean	Std.De v.	Item to Total Correlation	Alfa Cronbach
Rp1	15.83	13.064	.655	.741
Rp2	16.13	13.610	.576	.776
Rp3	16.23	12.375	.628	.752
Rp4	16.07	11.873	.630	.753
Rp5	21.42	21.250	.419	ELIMINADO
Rp				.807
Rc6	19.95	24.858	.656	.827
Rc7	20.33	23.615	.726	.809
Rc8	20.19	23.155	.666	.826
Rc9	20.32	25.384	.673	.824
Rc10	20.36	25.334	.625	.835
Rc				.856
Ra11	10.19	7.325	.654	.694
Ra12	9.94	6.835	.696	.645
Ra13	9.90	7.661	.552	.801
Ra				.792
Rm14	25.51	38.787	.754	.877
Rm15	25.28	39.676	.735	.880
Rm16	25.94	40.373	.712	.884
Rm17	25.49	38.547	.790	.872
Rm18	26.02	40.134	.634	.896
Rm19	26.46	37.390	.745	.879
Rm				.900
Eso20	9.66	7.200	.595	.557
Eso21	9.04	6.777	.682	.428
Eso22	7.28	11.483	.381	.792
Eso23	12.99	16.732	.312	ELIMINADO
Eso				.718
Eto24	9.70	5.636	.716	.764
Eto25	9.83	6.086	.684	.794
Eto27	9.88	5.859	.708	.771
Eto				.839
Eho26	15.05	12.458	.009	ELIMINADO
Eho28	16.99	9.288	.014	ELIMINADO
Eho29	17.30	6.750	.052	ELIMINADO
Eho30	14.85	12.723	.082	ELIMINADO
Eho				ELIMINADO

Item	Mean	Std.De v.	Item to Total Correlation	Alfa Cronbach
Cl39	10.08	7.593	.623	.788
Cl40	10.46	7.082	.668	.744
Cl41	10.60	7.001	.709	.701
Cl42	15.57	14.879	-.140	ELIMINADO
Cl				.815
Cc43	24.72	31.575	.594	.798
Cc44	25.26	31.606	.514	.813
Cc45	24.12	31.451	.542	.807
Cc46	24.81	28.272	.749	.764
Cc47	24.86	27.706	.660	.782
Cc48	25.41	30.319	.519	.814
Cc				.827
Ci49	9.86	9.511	.860	.905
Ci50	9.56	10.055	.852	.911
Ci51	9.70	9.565	.874	.893
Ci				.933
Cvc52	9.58	9.154	.632	.794
Cvc53	9.86	8.350	.721	.700
Cvc54	9.22	10.061	.676	.755
Cvc				.822
Cad55	15.21	14.079	.711	.829
Cad56	14.87	15.230	.735	.815
Cad57	14.70	15.380	.756	.808
Cad58	14.66	16.341	.653	.848
Cad				.865
Pa59	19.44	3.879	.567	.673
Pa60	19.39	3.723	.658	.627
Pa61	19.61	3.712	.491	.715
Pa62	19.34	3.647	.470	.731
Pa				.755
Plc63	9.96	16.110	.527	.647
Plc64	10.15	16.077	.598	.604
Plc65	11.45	17.771	.484	.672
Plc66	14.10	27.537	.201	ELIMINADO
Plc67	10.73	17.780	.430	.705
Plc68	19.37	33.296	.134	ELIMINADO
Plc				.721

Cont tabla 23

Item	Mean	Std.De v.	Item to Total Correlation	Alfa Cronbach	Item	Mean	Std.De v.	Item to Total Correlation	Alfa Cronbach
Ere31	7.63	10.985	.831	.847	Par69	11.64	27.100	.548	.756
Ere32	11.07	24.981	.119	ELIMINADO	Par70	11.90	27.846	.494	.774
Ere33	7.73	12.167	.781	.888	Par71	12.92	29.256	.516	.765
Ere34	6.78	11.744	.822	.854	Par72	25.03	58.025	.054	ELIMINADO
Ere				.905	Par73	15.29	40.637	.237	ELIMINADO
Ca35	15.99	18.799	.778	.938	Par74	12.21	26.908	.597	.739
Ca36	16.04	17.845	.871	.908	Par75	12.50	25.793	.689	.709
Ca37	16.01	18.048	.881	.904	Par76	20.33	47.940	.267	ELIMINADO
Ca38	15.99	18.873	.864	.911	Par				.790
Ca				.936					

Fuente: Elaboración propia

Se determinaron las R2, para determinar los coeficientes de determinación, estas fueron determinadas a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 24 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 24 Determinación de R2 por variable

	R Square
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)	0.195072
ENTORNO (Eso, Eto)	
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)	0.935816
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)	0.158168

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

El AVE (Average Variance Extracted) determinó el promedio de varianza extraída, esta intenta medir la cantidad de varianza que el componente de la variable latente captura de los indicadores en relación a la cantidad debida al error de medición, cuyo valor mínimo recomendado es 0.450 ó 0.50, lo cual significa que esa variable latente responde por más del 45% ó 50% de la varianza de los indicadores que la forman. (Chin, 1998) esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS

Algorithm, mostrando en la tabla 25 los resultados obtenidos en esta investigación, en los cuáles se visualiza el cumplimiento de la aseveración solicitada en la varianza solicitada.

Tabla 25 Determinación del AVE

	AVE
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)	0.794538
ENTORNO (Eso, Eto)	0.489294
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)	1.000000
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)	0.791134

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

En la anterior tabla podemos observar como las variables cumplen con el precepto recomendado.

Otro indicador de validez, es la Comunalidad las cuáles deben ser al menos .36 e idealmente a .49, significando que el índice se relaciona en este porcentaje como mínimo al constructo (Chin, 1998), esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 26 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 26 Determinación de la comunalidad

	Comunalidad
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)	0.794538
ENTORNO (Eso, Eto)	0.489294
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)	1.000000
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)	0.791134

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

La confiabilidad compuesta, es un índice muy semejante al alfa de Cronbach apoyó en reforzar los índices de fiabilidad del instrumento, sus índices de interpretación deben ser superiores a .80 de acuerdo a Garza (2009), esta fue determinada a través del

software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 27 los resultados obtenidos en esta investigación.

Tabla 27 Determinación de la confiabilidad compuesta

	Composite Reliability
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)	0.939226
ENTORNO (Eso, Eto)	0.846252
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)	1.000000
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)	0.919008

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

Al observar los datos anteriores podemos inferir que la consistencia de cada variable es aceptada.

Los coeficientes Beta determinan el valor comparable de la variable con otras variables de estudio, esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 28 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 28 Determinación de los coeficientes Beta

	CULTURA	ENTORNO	OCB	PERSONALIDAD
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)			0.215868 (importante)	
ENTORNO (Eso, Eto)	0.441669 (fuerte)			0.397704 (fuerte)
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)				
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)			0.793484 (muy fuerte)	

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

Posteriormente cada Beta fue comparada con los criterios desarrollados en la Tabla 29, los cuáles indican que las interrelaciones deben tener valores de entre .20 para ser consideradas importantes y arriba de .30 son altamente deseables (Chin, 1998), en base a ello se observó que los valores encontrados son importantes, fuertes y muy fuertes.

Tabla 29 Criterios para la valoración del Impacto en base a coeficientes de las Betas

Rango para Coeficiente	Valoración del impacto
0.00 a 0.09	Imperceptible
0.10 a 0.15	Perceptible (apenas)
0.16 a 0.19	Considerable
0.20 a 0.29	Importante
0.30 a 0.50	Fuerte
Mayores a 0.50	Muy fuerte

Fuente Rositas (2006)

Los valores t ó P valor determinaron los niveles de significancia estadística de cada una de las Betas en base a un determinado número de simulaciones, en esta investigación fueron utilizados 1,000, estos a partir de la muestra recolectada, que en nuestro caso fueron 709, estos fueron determinados a través del software SmartPLS en su aplicación Bootstrapping, mostrando en la tabla 30 los resultados obtenidos del análisis.

Tabla 30. Determinación de los valores t ó P value

	CULTURA	ENTORNO	OCB	PERSONALIDAD
CULTURA (Rp, Rc, Ra, Rm)			13.144784***	
ENTORNO (Eso, Eto)	13.262207***			11.865250***
OCB (Ca, Cl, Cc, Ci, Cvc, Cad)				
PERSONALIDAD (Pa, Plc, Par)			54.044880***	

***** Altamente significativos**

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

Posteriormente cada valor fue comparado con los criterios desarrollados en la Tabla 31, los cuáles indican la validez de significancia de las variables de la investigación, en base a ello se observó que los valores encontrados son altamente significativos ***

Tabla 31 Guía para valorar significancia estadística

Rangos de valoración	Valores de significancia (p value)	Valores de significancia estadística
t > 3.1	0.001	*** Altamente significativo
t > 2.33 y t < 3.1	0.01	** Considerablemente significativo
t > 1.68 y t < 2.33	0.05	* Significativo
t < 1.68	Superior a 0.05	+ No-significativo

Fuente Rositas (2006)

La determinación de la media y de la desviación estándar para cada variable, determinaron los puntos de equilibrio entre los valores contestados, estas fueron determinadas a través del software SmartPLS en su aplicación Bootstrapping, mostrando en la tabla 32 los resultados altamente significativos obtenidos en esta investigación.

Tabla 32 Determinación de la Beta, la media y desviación estándar en la relación entre variables

	Original Sample (O) (Beta)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)
CULTURA -> OCB	0.215868	0.216328	0.016422	0.016422
ENTORNO -> CULTURA	0.441669	0.442492	0.033303	0.033303
ENTORNO -> OCB	0.410914	0.411473	0.032216	0.032216
ENTORNO -> PERSONALIDAD	0.397704	0.397992	0.033518	0.033518
PERSONALIDAD -> OCB	0.793484	0.793130	0.014682	0.014682

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

5.3 Ecuaciones de la investigación

La primer ecuación es desarrollada en base a las Betas señaladas en el análisis estadístico SmartPLS para cada una de las variables del modelo, en base a ello las ecuaciones de la investigación para:

Los rasgos de la cultura Organizacional

$$X_2 = \beta_1 (.442) X_1$$

$$\text{Rasgos de la Cultura Organizacional} = \beta_1 (\text{entorno sociocultural})$$

Para los atributos de la personalidad

$$X_3 = \beta_2 (.398) X_1$$

$$\text{Atributos de la personalidad} = \beta_2 (\text{entorno sociocultural})$$

Para el comportamiento de ciudadanía organizacional

$$Y = \beta_3 (.216) X_2 + \beta_4 (.793) X_3$$

$$\begin{aligned} \text{Comportamiento de Ciudadanía Organizacional} &= \beta_3 (\text{rasgos de la cultura organizacional}) \\ &+ \beta_4 (\text{atributos de la personalidad}) \end{aligned}$$

5.4 Análisis y comprobación de Hipótesis

El modelo desarrollado fue analizado a través de la validación convergente, por medio del AVE (Average variance extracted) en el cual se intenta medir la cantidad de varianza del componente de la variable latente sobre los indicadores, los cuáles arrojaron resultados sobresalientes (ver tabla 25). También a este proceso se agregaron los análisis

de comunalidades y de confiabilidad compuesta (tabla 26 y 27), en los primeros sus valores fluctúan entre .489 y .794, señalando un valor bajo (.489) en la variable entorno, mientras que en cultura y personalidad sus valores excedían .7, determinando el porcentaje de asociación que tiene el indicador con respecto a la variabilidad del constructo o variable latente.

En la confiabilidad compuesta los valores fluctúan entre .846 y .939, resultando aceptable la consistencia de cada indicador de la variable latente.

Se procedió a determinar la validez de significancia de las relaciones de las hipótesis de estudio, ver tabla 33, en la cual se señala el valor de la significancia de estas relaciones. En la tabla 34 se muestra la hipótesis general, la cuál es aprobada a través de las pruebas de las hipótesis específicas de estudio, en las cuáles se refleja el apoyo a nivel estadístico de los valores generados.

Tabla 33 Determinación de los valores t de los Coeficientes de Trayectoria

	T Statistics	Significancia (tabla 31)
CULTURA -> OCB	13.144784	*** altamente significativos
ENTORNO -> CULTURA	13.262207	*** altamente significativos
ENTORNO -> OCB	12.754852	*** altamente significativos
ENTORNO -> PERSONALIDAD	11.865250	*** altamente significativos
PERSONALIDAD -> OCB	54.044880	*** altamente significativos

Nivel de significancia P value * $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

Tabla 34 Validez de significancia de las hipótesis de estudio

<i>Hipótesis</i>	<i>Resultado</i>
Hipótesis general: <i>La variable entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales organizacionales y los atributos de personalidad impactan positivamente en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional en la administración pública.</i>	Aprobada
1: Existe una relación positiva entre el entorno sociocultural y los rasgos de la cultura organizacional	Apoyada
2: El entorno sociocultural tiene una relación positiva con los atributos de la personalidad	Apoyada
3: Los rasgos de la cultura organizacional tienen efectos positivos en el comportamiento de ciudadanía organizacional	Apoyada
4: Los atributos de personalidad impactan positivamente en el comportamiento de ciudadanía organizacional	Apoyada

Fuente Elaboración propia

En la tabla 35 se muestran las Betas en las interrelaciones de las variables, de acuerdo a Rositas (2006) estas muestran un impacto desde importante hasta muy fuertes, demostrando una interrelación positiva las hipótesis del modelo generado.

Tabla 35 Determinación de Beta en la relación de las variables del modelo

	Original Sample (Beta)	Valoración del Impacto
CULTURA -> OCB	0.215868	Importante
ENTORNO -> CULTURA	0.441669	Fuerte
ENTORNO -> OCB	0.410914	Fuerte
ENTORNO -> PERSONALIDAD	0.397704	Fuerte
PERSONALIDAD -> OCB	0.793484	Muy Fuerte

Fuente Elaboración propia en base a los datos de investigación de campo

En la presente investigación desarrollada, se comprobó el impacto de las variables en estudio, dentro de las cuáles se visualiza como las Betas Obtenidas en estas relaciones (Tabla 34) son descritas desde el concepto Importante hasta el concepto Muy Fuerte, esto de acuerdo a la comparación descrita por Rositas (2006), así como los niveles de significancia son considerados altamente significativos en cada una de las relaciones (tabla 31).

Bajo el análisis anteriormente descrito, se da a conocer en la presente investigación el impacto de 3 variables, el entorno socio cultural a través de la cultura organizacional y a través de los atributos de personalidad como impactan favorablemente en el comportamiento de ciudadanía organizacional, determinando que estas 3 variables conjuntan más de un 90% en el impacto de la variable dependiente de Ciudadanía Organizacional. De acuerdo a la teoría desarrollada, el entorno sociocultural conforma el ambiente macro donde se desenvuelve el individuo, del cual adquiere sus costumbres, conductas y valores generales, al integrarse a una organización, va adaptando esas conductas a su ambiente laboral, para dar como producto ese Comportamiento Ciudadano; lo cual también sucede al reconocer a la persona como un ser individual, en sus atributos de personalidad, el cual se desarrolla en grupos propios con experiencias y conocimientos

únicos, lo que le permite ser diferente, de tal manera que va moldeando sus valores y costumbres.

El impacto más desarrollado fue como la variable de personalidad en un 79% impacta a la creación del comportamiento ciudadano, prosiguiendo el impacto de la variable de entorno sociocultural en la variable de cultura de la organización en casi un 45%, el impacto de la cultura de la organización en el comportamiento de ciudadanía fue de casi un 22%, considerándose, de acuerdo a Rositas (2006), un impacto importante en el comportamiento ciudadano.

Capítulo 6

Conclusiones de la investigación

En este capítulo se presenta la interpretación teórica y práctica de los resultados de la investigación, así como la discusión de los resultados obtenidos y las contribuciones y recomendaciones para futuras líneas de investigación

6.1 Interpretación teórica de los resultados de la investigación

En este apartado se procederá a analizar teóricamente los resultados de la presente investigación, tomando como base las hipótesis planteadas en la parte inicial.

Hipótesis de investigación 1: *Existe una relación positiva entre el entorno sociocultural y los rasgos de la cultura organizacional*

De acuerdo al desarrollo de esta investigación, se logró inferir que existe una relación positiva en casi un 45%, entre el entorno sociocultural y los rasgos de la cultura organizacional, elementos de este entorno, como el religioso y los valores sociales que se van permeando desde el seno familiar van formando estructuras de pensamiento, esto se relaciona en forma directa a las premisas consideradas dentro de las cuáles el entorno en el que nace y se desarrolla el individuo tiene un efecto directo en sus formas de conducta dentro de una organización, de tal manera que el considerar esta relación un tanto significativa en áreas como recursos humanos, permitirá tener herramientas que favorezcan ciertas conductas deseadas en la organización.

La cultura organizacional es un conjunto de creencias arraigadas en las conductas del individuo, las cuáles se comparten por todos los miembros de la empresa, en el presente estudio es trascendente la vinculación de esta variable con la variable del entorno socio cultural, ya que el individuo al ser un “ente social” por naturaleza, adquiere conductas básicas o generales de su entorno y las adhiere a una cultura organizacional, en

donde estas son compartidas en su entorno laboral, debido a que operando las conductas de su entorno socio cultural a un nivel pre-consciente influye de forma importante sobre la conducta de los empleados.

Hipótesis de investigación 2: *El entorno sociocultural tiene una relación positiva con los atributos de la personalidad*

En lo referido a esta investigación, se determina la relación positiva del entorno socio cultural con los atributos de la personalidad del individuo, el individuo dentro de su entorno pertenece a diferentes grupos sociales y culturales, en los cuáles va forjando su personalidad a través del tiempo, factores como la genética ó el entorno social donde se desenvuelve van creando estas diferentes formas de personalidad en el individuo, las cuáles desembocarán en conductas y formas de pensar adquiridas, reconociendo que éstas se irán moldeando de acuerdo a los grupos sociales en los cuáles el individuo va perteneciendo. Los índices obtenidos en esta relación resultaron ser altamente significativos aportando nuevas evidencias a los estudios del comportamiento humano, ya que el reconocer que la forma individual del empleado, a través de sus atributos de personalidad, trae consigo conductas propias, y éstas en casi un 40% (tabla 35) impactan dentro de su relación de mediación con el entorno socio cultural definiendo un escenario fuertemente considerable en el impacto de la creación de conductas personales influidas por una sociedad de la cuál emerge el individuo con características y lineamientos propios pertenecientes a su ambiente de desarrollo inicial.

Hipótesis de investigación 3: *Los rasgos de la cultura organizacional tienen una relación positiva con el comportamiento de ciudadanía organizacional*

Los resultados de la presente investigación permiten concluir que existe una relación significativa de los rasgos de la cultura organizacional con el comportamiento de ciudadanía organizacional, en la cual inferimos que la propia cultura organizacional desencadena conductas relacionadas con el comportamiento de ciudadanía organizacional; rasgos propios de la organización, como la participación del individuo dentro de las

actividades propias, consistencia entre las formas de actuar y hacer, adaptabilidad dentro de un entorno laboral cambiante y el sentirse identificados con la misión de la empresa, crea o desarrolla este comportamiento ciudadano. La organización representa un segundo hogar para el individuo, aquí se determinan o conforman sus actitudes, pensamientos y metas, de tal manera que la organización juega un valioso papel en la conformación de la sensibilidad de esta parte esencial de la organización, el ser humano; que al final de todo, es lo que las organizaciones necesitan en medio de crisis económicas presentes a través del tiempo, seres humanos sensibles a las necesidades de su organización y su comunidad, leales y consistentes en sus acciones hacia la empresa, con iniciativa y espíritu de ayuda, capaces de reconocer sus limitaciones de conocimiento y buscar auto desarrollarse para beneficio propio y organizacional y por último crecer espiritualmente. Los índices obtenidos en estas relaciones resultaron ser altamente significativos aportando nuevas evidencias a los estudios del comportamiento humano. Cada organización contiene características o enfoques propios, es por ello que en su ambiente laboral se distinguen las organizaciones unas de otras, aunque las organizaciones atiendan a los mismos sectores de mercado, estas características o enfoques las hace únicas, lo cual se es reflejado dentro de la conducta de los empleados; el definir la lealtad, el autodesarrollo, la ayuda, el compromiso propio cívico o la consistencia como conductas ideales del buen empleado organizacional, permite identificar formas deseables de comportamiento, ahora bien, si ello está dentro de estas creencias arraigadas de la cultura organizacional, estas conductas serán institucionales al ser compartidas por todos los miembros de la empresa y trascendidas a través de las generaciones. (Terán y Mendoza, 2009).

Hipótesis de investigación 4: Los atributos de personalidad tienen una relación positiva con el comportamiento de ciudadanía organizacional

De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales son fuertemente significativos, inferimos que la personalidad tiene una relación positiva con el comportamiento de ciudadanía organizacional. Atributos como el auto estima, la autorregulación y el locus de control determinan conductas relacionadas con el comportamiento de ciudadanía organizacional. La personalidad del individuo, ya sea

adquirida o innata determina conductas específicas, las cuáles señalarán formas de actuar y/o pensar en diferentes escenarios de representación, esto le permite ser único, en esta relación se destacan sus características propias del ser humano, tales como sus características físicas, las sociales y las genéticas, las cuáles se van redefiniendo en base a sus diferentes episodios personales y grado de madurez obtenida, dando como resultado diferentes conductas pro sociales relacionadas con las formas o dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional, tales como el altruismo, el buscar capacitarse, el ceñirse a las reglas y políticas organizacionales, la lealtad en su conducta hacia la organización así como la iniciativa de reinventar a la organización, son parte de conductas proactivas, reflejo del compromiso en su propia personalidad.

En lo general:

Concluimos que la esencia de toda organización, no importando su giro, es el aspecto humano, es el motor que mueve los aspectos operativos y administrativos de la empresa, esto con lleva a reconocer las variables de estudio de esta investigación, el entorno sociocultural, marco en donde se desarrolla el individuo y va permeando sus conductas, ya sea de una forma libre inculcada por sus ideales o por una forma exterior inculcada al querer comportarse más allá de un simple empleado con roles definidos, el querer llegar a ser un ciudadano organizacional.

Otra variable de estudio, fueron los rasgos culturales de la organización, así como se va generando una cultura dentro de una nación, un grupo, una familia, así se va generando una propia cultura dentro de la organización, la cual va influyendo en el desarrollo del individuo en su paso dentro de ella, la propia organización como los seres humanos van generando rasgos o características propias en cada una de ellas, es por ello que podemos inferir que estos rasgos van definiendo conductas preestablecidas en los individuos pertenecientes a la organización, las cuáles establecen patrones de comportamiento Ciudadano que sean capaces de crear individuos apasionados y comprometidos con la organización, su grupo de trabajo y con ellos mismos.

Los atributos de la personalidad, destacan las características personales del ser individual, un ser sumamente complejo, el cual se redefine en base a diferentes facetas o rasgos típicos en su persona, esta variable aporta la tendencia de la persona al involucrarse

en conductas pro sociales como reflejo del compromiso en su propia personalidad, a través del manejo y control de sus emociones.

El estudio del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, a través de variables enmarcadas en 3 diferentes escenarios, de forma general, a través del entorno sociocultural, de forma grupal, a través del estudio de la cultura de la organización y de forma individual, a través de la variable de la personalidad, buscan ser reconocidas como una aportación a los estudios del comportamiento humano, siendo esto una relación compleja de medir, debido a la complejidad misma propia del ser humano.

6.2 Interpretación práctica de los resultados de la investigación

En las dependencias públicas se ve la necesidad de contar con un capital humano que tenga una alta vocación de servicio con la sociedad, y esto implica reunir ciertas características que la propia sociedad demanda del servidor público, estas características se podrían dar de manera innata como parte de sus atributos personales y que pudieran estar complementados por factores sociales y culturales del entorno en donde el individuo se ha desarrollado, (en los datos recolectados se observó un impacto fuerte del entorno sociocultural en los atributos de la personalidad) los cuáles han provocado ajustes en su comportamiento, de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación de campo, los atributos personales afectan en casi un 80% en la generación de comportamientos ciudadanos, teniendo muy fuerte impacto en este estudio. La institución pública recibe al individuo a través de un proceso de selección y al incorporar este elemento humano a la actividad pública sus características propias se ven influenciadas por factores institucionales, propios de la cultura organizacional, que muy particularmente influyen en el ambiente laboral en donde el servidor público se desenvolverá.

Cada dependencia, como organización propia que es, desarrolla características particulares, propiciando diferentes escenarios en el comportamiento de sus empleados, de tal manera que el servidor público genera ajustes en sus diferentes comportamientos y formas de trabajar, las cuales se pueden ajustar por convicción propia o inducidas a través de acciones institucionales que la misma Dependencia fomenta a través de programas o campañas específicas que ayuden a obtener las dimensiones de comportamiento ciudadano

en el trabajador, de entre las cuáles podemos mencionar campañas de bombardeo a través de cartelones, spots, avisos, correos electrónicos, videos, en fin cualquier medio audiovisual en donde se le invite al servidor público a participar en una dimensión específica de comportamiento ciudadano. No debemos pasar por alto, de acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación de campo, que estos comportamientos ciudadanos son considerados importantes en su vinculación con la cultura de la organización, de tal manera que el empleado está receptivo a las inconformidades generadas en su ambiente laboral, por tal motivo la organización deberá atender los factores que generan esta insatisfacción en el empleado y por ende lo limitará en la generación de comportamientos ciudadanos.

Esta investigación aporta una gran ayuda a los encargados de Dependencias Públicas, ya sean municipales, estatales o federales en relación a la conducta de los empleados, ya que aporta el peso en mayor o menor grado de los elementos que influyen a propiciar y orientar comportamientos de ciudadanía organizacional a través de acciones específicas donde se fomenten los buenos hábitos, el autodesarrollo, la cooperación entre los integrantes de la dependencia y valores que van orientados hacia la lealtad de la organización, el respeto al derecho de los demás y de lo ajeno.

En base a los hallazgos determinados en la presente investigación, se pueden establecer acciones con objetivos generales, a toda una comunidad a través de medios masivos como avisos, spots, cartelones, o con objetivos individuales, dirigidos a ciertos individuos, como por ejemplo los líderes del grupo en donde a través de las evaluaciones del desempeño se crean mecanismos para analizar si la persona fomenta o participa en comportamientos ciudadanos, de esta manera se podrá reforzar de forma inducida estas conductas.

Dentro de las acciones con objetivos generales sugeridas en el anterior párrafo, se recomiendan 3 tipos, las cuales deberán fortalecerse e implantarse en conjunto de acuerdo a cada comportamiento.

- Acciones de sensibilización, aquellas que generan expectativas de afecto y sentimiento, al tocar fibras afectivas, por ejemplo audios, proyecciones, etc.

- Acciones de promoción, aquellas que inducen a actuar o reaccionar en base a lo que se desee, esto puede ser a través de slogan, cartelones, conferencias, entrevistas, etc.
- Acciones de fomento, son acciones que inducen a repetir, fomentar o adecuar acciones del ciudadano hacia esos buenos hábitos y actitudes

Es de agrado retomar la importancia que tiene el servidor público, sobre todo en áreas sociales en donde es de suma trascendencia su labor hacia la comunidad, ya que su comportamiento proyecta la imagen de un todo en las organizaciones del sector público. Generar el bien común.

6.3 Discusión de resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación conforman la presencia de la relación establecida en base a la literatura revisada, esto es , la relación positiva de entre las diferentes variables de estudio conforman una nueva alternativa de provocar el comportamiento de ciudadanía organizacional.

El planteamiento del problema, el cuál es *analizar los factores que determinan el comportamiento de Ciudadanía Organizacional, vinculando la relación con el entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales de la organización y los atributos de la personalidad*; fue completamente desarrollado al determinar los factores de forma altamente significativa que generan el comportamiento de ciudadanía organizacional en más de un 90% en su conjunto.

Las preguntas de investigación, generadas al inicio de la presente investigación doctoral, quedaron sustentadas de la siguiente manera:

- *¿Tienen los rasgos de la cultura organizacional un efecto positivo en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional en los empleados de la Administración Pública en el estado de Nuevo León?*

El efecto es positivo, aunque es casi del 22% es considerado importante su efecto, determinándose altamente significativa esta relación. Ver tabla 36

- *¿Tienen los atributos de la personalidad un efecto positivo en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional?*

El efecto es positivo, casi el 80% es considerado, por tal motivo es muy fuerte su efecto, determinándose que es altamente significativa esta relación. Ver tabla 36

- *¿Es el entorno sociocultural a través de la cultura organizacional determinante significativo en la creación del comportamiento de ciudadanía organizacional?*

El efecto es positivo, en un 44% es considerado fuerte su efecto, determinándose altamente significativa esta relación. Ver tabla 36

- *¿El entorno sociocultural a través de los atributos de personalidad impactará en el comportamiento de ciudadanía organizacional?*

El efecto es positivo, al ser casi del 40% es considerado fuerte su efecto, determinándose altamente significativa esta relación. Ver tabla 36

Tabla 36 Relación de Betas y T modelo completo

	Original Sample (Beta)	Valoración del Impacto	T Statistics	Significancia (tabla 31)
CULTURA -> OCB	0.215868	Importante	13.144784	*** altamente significativos
ENTORNO -> CULTURA	0.441669	Fuerte	13.262207	*** altamente significativos
ENTORNO -> OCB	0.410914	Fuerte	12.754852	*** altamente significativos
ENTORNO PERSONALIDAD ->	0.397704	Fuerte	11.865250	*** altamente significativos
PERSONALIDAD -> OCB	0.793484	Muy Fuerte	54.044880	*** altamente significativos

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a datos obtenidos en investigación de campo

La hipótesis general de esta investigación *La variable entorno sociocultural, a través de los rasgos culturales organizacionales y los atributos de personalidad impactan positivamente en la generación del comportamiento de ciudadanía organizacional.*

Fue aceptada al determinar el impacto de estas variables en los datos obtenidos, así como cada una de las hipótesis derivadas. Ver tabla 34.

El presente estudio cumplió su objetivo principal *al contribuir teórica y empíricamente al análisis del impacto del entorno sociocultural a través de los rasgos de la cultura organizacional y los atributos de personalidad en el comportamiento de ciudadanía organizacional.*

La aseveración anterior fue cumplida al desarrollar el marco teórico que soporta la relación entre las variables propuestas de estudio y la metodología aplicada para la recopilación de datos en la investigación de campo, así como la alta significancia de los datos obtenidos que representan un alto grado de confiabilidad en los coeficientes de correlación. Los objetivos específicos se cumplieron al

- *Demostrar el fuerte impacto del entorno sociocultural en los rasgos culturales de la organización, en un 44%.*
- *Demostrar el fuerte impacto del entorno sociocultural en los atributos de la personalidad, en casi un 40%.*
- *Demostrar la importante influencia de los rasgos culturales en el comportamiento de ciudadanía organizacional, en casi el 22%.*
- *Demostrar la muy fuerte influencia de los atributos de personalidad en sus formas de auto-estima, locus de control y autorregulación favorecen los comportamientos de ciudadanía organizacional, en casi el 80%.*

Las aportaciones teóricas, en la relación de las variables y su grado de mediación entre la variable dependiente y la independiente conforman nuevos resultados de su aplicación, de esta manera se analiza como el entorno sociocultural a través de la relación con los rasgos de cultura organizacional y los atributos de personalidad y no de forma directa impacta de forma significativa en los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Así como la aplicación metodológica desarrollada a través de escenarios propios a la población a encuestar, permitió el enriquecimiento en la generación de ítems para la recolección de información.

6.4 Contribución y recomendaciones para futuras investigaciones

Esta investigación abre las puertas hacia este tema en México y también en el mundo, al desarrollar un enfoque metodológico en el diseño de nuevos escenarios para la recolección de datos. La vinculación de variables que se habían estudiado de forma individual y en la presente investigación fue relacionada de forma directa y como mediadoras.

El compartir el conocimiento con diferentes ramas de la investigación y vincularlas al aspecto administrativo.

Como aportación en futuras investigaciones, se puede considerar el estudio individual de las diferentes dependencias del área social estudiadas en su conjunto, de esta manera se identificarán las variaciones y las áreas de oportunidad que nos pudieran ayudar a promover ideas de cómo fomentar cualquier dimensión de comportamiento ciudadano en el trabajador, una siguiente investigación se puede abocar en analizar qué elementos de las variables en estudio incide en mayor o menor grado en cada una de las 6 dimensiones de comportamiento de ciudadanía organizacional, de tal manera que se pueda sugerir a las Dependencias de forma individual los puntos débiles a considerar en sus programas, así como cuáles considerar y fortalecer que le permitan seguir fortaleciendo sus característicos comportamientos, el apartado de los datos demográficos recolectados permitirá a las Dependencias obtener datos adicionales sobre su población de forma individual de acuerdo al grupo de interés seleccionado, género, edad, escolaridad, sindicalizado, estado civil, tiempo de laborar, que pudiera inferir en el desarrollo de los comportamientos de ciudadanía organizacional.

El estudio del comportamiento de Ciudadanía Organizacional se puede vincular a diferentes contextos y giros organizacionales, dentro de cada uno de ellos existe, por su ámbito de operación, una gran diversidad de conductas y comportamientos, los cuáles al analizarlos se pueden canalizar al cumplimiento de objetivos organizacionales.

A este estudio se pueden vincular variables relacionadas con el comportamiento humano, como serían los tipos de liderazgo, el compromiso organizacional, los tipos de culturas nacionales, la responsabilidad social o el estudio de grupos en donde se pueden determinar factores relacionados con estilos de autoridad, conductas aprendidas o manifiestas y formas de relacionarse del aspecto humano que repercuten en las diferentes formas de comportamiento ciudadano dentro de las organizaciones.

Así también se pueden vincular variables relacionadas con el aspecto administrativo, como podría ser el ciclo de vida de la empresa, la estructura y diseño de la organización, la administración de los recursos humanos en donde se permitiría visualizar como la estructura administrativa en sus diferentes decisiones, contextos o etapas podría influir en la diversidad de comportamientos de ciudadanía organizacional, de lo cual se observaría como estos se van modificando a través de los cambios tecnológicos, estructurales y humanos que vaya presentando la organización.

La investigación de los estudios del Comportamiento de Ciudadanía organizacional se dirige al análisis de la complejidad del aspecto humano en su diversidad de conductas y comportamientos en sus diferentes manifestaciones de acuerdo al ámbito o contexto en donde se desarrolle, este tipo de investigaciones proveerá información relevante a las organizaciones para determinar cómo generar estándares de conducta aceptables a sus metas organizacionales.

Bibliografía

- Agua, B. G. (2004). Performance Appraisal In Traditional And Remote Work Environments. *Ph. D. Dissertation, University Of Southern California*.
- Bateman, T. y Organ, D. (1983). Job Satisfaction And The Good Soldier: The Relationship Between Affect And Employee "Citizenship". *Academy Of Management Journal*. 26 (4), 587-595.
- Benischek, S. (1996). An inquiry into the effect of a management development program on perceived locus of control orientation and job satisfaction in managers and non-managers. *Ph. D. Dissertation. University of New Mexico*.
- Blakely, G., Srivastava, A. y Moorman, R. (2005). The effects of nationality, work role centrality, and work locus of control on role definitions of OCB. *Journal of leadership and organizational studies*. 12(1), 103.
- Bolino, M. C., (1999). Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors?. *Academy Of Management Review*. 24(1), 82-98.
- Boomer, W.H., Miles, E.W. y Grover, S. L. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 181.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research. *Human Performance* 10(2), 99-109.
- Buitron, M. P. (1999). El impacto de las características individuales y organizacionales en la efectividad: un estudio de la micro, pequeña y mediana empresa manufacturera en México, [en línea]. ITESM, Revista electrónica de la división de admón. y ciencias sociales. Numero 1. Recuperado el 13 de abril del 2008 de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n1/invpbuit1.html>
- Burton, C. (2002). Organizational Culture, Managerial Values, and Organizational Citizenship Behaviors. *Ph. D. Dissertation, Washington, ON: The George Washington University*. pp. 4 – 67.
- Casey D., Davidson, R. y Schwartz B. (2001). The Effect Of Organizational Culture And Ethical Orientation On Accountants Ethical Judgments. *Journal Of Business Ethics*.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295-336

- Chin, W., & Newsted, P. (1999). Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, 307-341
- Choueke, R. y Armstrong R., (2000). Culture: A Missing Perspective On Small And Medium Sized Enterprise Development?. Bradford. *International Journal Of Entrepreneurial Behavior & Research*.
- Cohen, A. y Vigoda, E. (1998). An Empirical Assessment Of The Relationship Between General Citizenship And Work Outcomes. *Public Administration Quarterly*. pp. 401.
- Creed, P., Bloxsome, T. y Johnston, K. (2001). Self-esteem and self-efficacy outcomes for unemployed individuals attending occupational skills training programs. *Community, Work and Family* . 4(3), 285-303.
- Cruz, R. (2009). Innovación en servicios de telecomunicaciones a través de la gestión del conocimiento. Tesis Doctoral, Monterrey, N.L., México, *Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- Dávila, A. y Martínez, N. (1999). Cultura En Organizaciones Latinas. Editorial Siglo XXI. 1ª Edición. pg 17-36.
- Denison, D. (1984). Bringing Corporate Culture To The Bottom Line. *Organizational Dynamics*. 13(2), 4.
- Denison, D. (1996). What Is The Difference Between Organizational Culture And Organizational Climate? A Native'S Point Of View On A Decade Of Paradigm Wars. *Academy Of Management*. 21(3), 619.
- Denison, D., Janovics, J., Young, J. y Cho, H. (2006). Diagnosing Organizational Cultures: Validating A Model And Method. Working Paper. *International Institute For Management Development*. Lausanne, Switzerland.
- Denison, D. y Mishra, A. (1995). Organizational Culture And Effectiveness. *Organization Science*. 6(2), 204. 20 pgs
- Farh, J., Earley, P.; y Lin, S. (1997). Impetus For Action: A Cultural Analysis Of Justice And Organizational Citizenship Behavior In Chinese Society. 42(3), 421. 24 pgs.
- Farh, J., Podsakoff, P. y Organ, D. (1990, diciembre). Accounting For Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness And Task Scope Versus Satisfaction. *Journal Of Management*. 16(4), 705-721.

- Farh, J., Zhong, CH. y Organ, D. (2004, marzo- abril). Organizational Citizenship Behavior In The People'S Republic Of China. *Organization Science*. 15(2), 241-253.
- Ferrel, O. C., Skinner, S. J. (1988). Ethical Behavior And Bureaucratic Structure In Marketing Research Organizations. *Journal Of Marketing Research*
- Fey, Carl F., Denison y Daniel, R.(2003). Organizational Culture And Effectiveness: Can American Theory Be Applied In Russia?. *Paper 598 Davidson Institute Working Paper Series*.
- Fox, J. y Sandler, S.(2003).Quantifying Religion: Toward Building More Effective Ways Of Measuring Religious Influence On State-Level Behavior. *Journal Of Church And State*, 559-588.
- Garza, J.B. (2009). Factores reconstructivistas críticos determinantes de la innovación y efectividad organizacional: Estudio de Empresas de Nuevo León. Tesis Doctoral, Monterrey, N.L., México, *Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- George, J.M. y Jones, G.R. (1997). Organizational Spontaneity in context. *Human Performance*. 10(2), 153-170.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., Baptista, P. (2007). Metodología de la investigación. 4a. Ed. Mc Graw Hill
- Hoffi-Hofstetter, H. y Mannheim, B. (1999). Manager's coping resources, perceived organizational patterns, and responses during organizational recovery from decline. *Journal of organizational behavior*. 20(5), 665.
- Hitt, M., Ireland, R.D.,Hoskisson, R. (2001) Strategic Management: Competitiveness and globalization. *Fourth Edition*. USA. South-western.
- Jean Lee, S. y Yu, K.(2004). Corporate Culture And Organizational Performance. *Journal Of Managerial Psychology*. 19(4),340.
- Judge, T., Bono, J. y Locke, E. (2000). personality and job satisfaction: the mediating rol of job characteristics. *Journal of applied psychology*. 85(2), 237-249.
- Jung, D. y Sosik, J. (2006). Who are the spellbinders? Identifying Personal Attributes of charismatic Leaders. *Journal of Leadership and organizational studies*. 12(4), 12.
- Key, Susan. (1999). Organizational Ethical Culture: Real Or Imagined?. *Journal Of Business Ethics*. pp 217
- Kidder, D. y McLean, J. (2001). The Good Soldier: Who Is S(He)?. *Journal Of Organizational Behavior*. 22(8), 939.

- Kim, S. (2005). Individual-Level Factors And Organizational Performance In Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*. pp 245.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). Administración una perspectiva global. 11a. edición. Mc Graw Hill. pp. 14-25.
- Kras, E. (2001). Administración Mexicana en transición. Segunda Edición. Grupo editorial Iberoamerica. México. pp. 29-36.
- Key, Susan. (1999). Organizational Ethical Culture: Real Or Imagined?. *Journal Of Business Ethics*
- Luque, M. T. (2000). *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*. España: Ediciones Pirámide.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. y Fetter, R. (1991). Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity As Determinants Of Managerial Evaluations Of Salespersons Performance. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 57(50),123-150.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. y Fetter, R. (1993, january). The Impact Of Organizational Citizenship Behavior On Evaluations Of Salespersons Performance. *Journal of marketing*, vol.57, pp. 70-80
- Malhotra, N. (2004). Investigación de Mercados. Un enfoque aplicado. 4ta edición. Prentice Hall.
- Mendoza-Gómez, J. (2005). *Toward a group empowerment model in mexican organizations: A structural equation modeling approach*. Monterrey. México: ITESM.
- Ming Liu .(2005). The Case Análisis On Failures Of Enterprise Internal Control In Mainland China.. Cambridge. *Journal Of American Academy Of Business*.
- Ming-Tien, T. Chia-Mei, S. (2005). The Influences Of Organizational And Personal Ethics On Role Conflict Among Marketing Managers. *International Journal Of Management*
- Miranda, C. (2005). La autoestima profesional: una competencia mediadora para la innovación en las prácticas pedagógicas. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 3(1) . Recuperado el 28 de mayo del 2008 en http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1_e/Miranda.pdf

- Mobley, W. H., Wang, L. y Fang, K. (2005). Organizational Culture: Measuring And Developing It In Your Organization. Harvard Business Review China. Pg. 128-139
- Mondy, W. y Noé, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. 9a. Ed. Prentice Hall
- Moorman, R. H.; Blakely, G.L. 1995. Individualism-Collectivism As An Individual Difference Predictor Or Organizational Citizenship Behavior. Journal Of Organizational Behavior.
- Ochoa B., Reparaz Ch. y Polaina A. 1997. Validación de la escala CILC, de Locus de Control, en una muestra española de padres de niños hospitalizados. Psicothema. España. Vol. 9, No. 1, pg. 89-103. ISSN 0214-9915
- O'Connell, M.; Doverspike, D.; Norris-Watts, C.; Hattrup, K. 2001. Predictors of Organizational Citizenship Behavior Among Mexican Retail salespeople. International Journal of Organizational Analysis. Vol. 9. No. 3. Pg. 272
- Orellana V. 2003. Corrupción Y Probidad. Argentina. El Cid Editor
- Organ, D. 1988. Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome, Lexington Books. Massachusetts. Pg. 133
- Organ, D.; Konovsky, M. 1989. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. Journal of Applied Psychology. Vol. 74, Issue 1, 157, 8p, 4 charts
- Organ, D.; Podsakoff, P.; Mackenzie, S. 2006. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks, California.
- Ortiz, L. 2000. The ETIC/EMIC dimensions of organizational citizenship behavior in Mexico: a cross cultural research study. Dissertation Doctoral. Graduate School of the University of Texas. Pg 1-26
- Podsakoff, P.; Mackenzie, S.; Beth Paine, J.;Bachrach, D. 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research. Journal Of Management. Vol, No 3, 513-563.
- Ramirez, E., Rodríguez, A. y Zapata E., 2005. Influencia de las diferencias individuales en la calidad de los servicios universitarios. Revista Colombiana de Marketing. Año 4, No. 6, pg. 7-28

- Rashid, Z. Sambasivan M. Johari J. (2003). The Influence Of Corporate Culture And Organizational Commitment On Performance. Malaysia. *Journal Of Management Development*. 22(8),708-728.
- Rauch, W. (2002). The Impact Of Religious Faith on Organizational Citizenship Behavior and Leader-Member Exchange. Dissertation Doctoral. *Virginia University Virginia Beach*.
- Reyes, A. (2009). El impacto del compromiso organizacional en la administración del conocimiento y capital intelectual. Estudio de caso sobre Administración de Compromiso Organizacional, Administración del conocimiento y capital intelectual. Tesis Doctoral, Monterrey, N.L., México, *Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- Rositas, J. (2005). Factores críticos de éxito en la gestión de calidad y su grado de presencia e impacto en la industria manufacturera mexicana, Tesis Doctoral, Monterrey, N.L., México, *Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- Robbins, S. y Judge, T. (2007). *Organizational Behavior*. 12a. Ed. Prentice Hall.
- Ringle, CM / Wende, S. / Will, S.: SmartPLS 2,0 (M3) Beta, Hamburgo 2005, <http://www.smartpls.de>.
- Sánchez, S. E.(1999). Relación entre la autoestima personal, la autoestima colectiva y la participación en la comunidad. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia España*. 15(2), 251-260. ISSN: 0212-9728.
- Smith, A., Organ, D. y Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*.
- Terán, M. y Mendoza J.(2009). La influencia del enfoque de la cultura de la empresa en el comportamiento de Ciudadanía Organizacional. *Veritas. Anuario de Investigación. Publicación de la Universidad Regiomontana. México*.
- Turnipseed, D. (1996). Organization Citizenship Behaviour. An Examination Of The Influence Of The Workplace. Bradord. *Leadership & Organization Development Journal*. 17(2), 42.
- Van Dyne, L. y Ang, S. (1998). Organizational Citizenhip Behavior Of Contingent Workers In Singapore. *Academy Of Management Journal*. 41(6), 692-703.
- Van Dyne, L., Graham, J., Dienesch, R. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation. *Academy Of Management Journal*. pg. 765

- Visdómine, J. y Luciano C. (2006). Locus de control y autorregulación conductual: revisiones conceptual y experimental. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*. España. 6(3), 729-751. ISSN 1697-2600.
- Viswesvaran, Chockalingam., Desphande., Satish, P. y Joseph, Jacob. (1998). Job Satisfaction As A Function Of Top Management Support For Ethical Behavior: A Study Of Indian Managers. *Journal Of Business Ethics*
- Walker, Paul L., Shenkir, William G. y Hunn, Stephen. (2001). Developing Risk Skills: An Investigation Of Business Risks And Controls At Prudential Insurance Company Of America. *Issues In Accounting Education*.
- Williams, L. y Anderson, S.(1991). Job Satisfaction And Organizational Commitment As Predictors Of Organizational Citizenship And In-Role Behaviors. *Journal Of Management*. 17(3), 601-617.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
NUEVO LEÓN**
· FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA Y
ADMINISTRACIÓN
División de Estudios de Postgrado

2008

Estimado participante:

Me permito solicitar a Usted su apoyo para desarrollar un estudio sobre los comportamientos de ciudadanía organizacional. Esta investigación podrá contribuir a un mejor entendimiento de la cultura organizacional y generar políticas que hagan de la organización un mejor lugar de trabajo. Este cuestionario, forma parte de mi proyecto de investigación para obtener el grado de Dr. en Filosofía con especialidad en Administración. A través de dicho cuestionario pretendo identificar los rasgos de la cultura organizacional, los atributos de la personalidad y los factores del entorno sociocultural que intervienen en la formación de los diferentes comportamientos de ciudadanía organizacional en el ambiente de trabajo.

En la aplicación del instrumento, no se requiere identificar a las personas participantes.

De antemano le agradezco la atención a esta solicitud.

Atentamente
Lic. María Mayela Terán Cázares, M.A.
Mail mteran@mail.ur.mx

Información General

Solicito de Usted, reflexionar y contestar este cuestionario enfocado a conocer su opinión sobre aspectos importantes de la cultura organizacional, los elementos del entorno sociocultural, los atributos de personalidad y los comportamientos ciudadanos.

Este instrumento está diseñado para conocer su apreciación personal sobre los rasgos culturales de la organización, y los elementos del entorno sociocultural que predicen los comportamientos de ciudadanía organizacional. Mucho le agradecería tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Lea cada pregunta con cuidado
- No tome mucho tiempo en cada pregunta
- No conteste lo que crea que debería ser o lo que crea que nos gustaría que respondiera
- Conteste lo que Usted honestamente siente
- Conteste todas las preguntas, no se salte ninguna
- Aunque algunas de las preguntas parezcan similares, su respuesta a cada una de ellas es muy importante para esta investigación
- Su reacción inicial a cada pregunta es la mejor manera de responder
- Aproximadamente tomará 30 minutos el responder todas las preguntas

Este instrumento consta de dos partes.

La primera parte contiene **Preguntas Cerradas**, divididas en 4 secciones, donde se le pide que indique el grado en que Usted está de acuerdo o en desacuerdo con cada afirmación. En seguida se da un ejemplo del tipo de preguntas que encontrará.

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
1	Nuestros valores personales son la esencia de esta organización	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

En la pregunta 1, la persona indica que está algo de acuerdo con el concepto

La segunda parte del instrumento, corresponde a **Datos Generales** del entrevistado.

1.- Preguntas Cerradas

Con base en el ejemplo observado, a continuación se detallan algunas preguntas y/o afirmaciones. Marque los círculos correspondientes a las respuestas que más adecuadamente reflejen sus apreciaciones.

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
R	Sección I.							
1	En tu ambiente de trabajo cada uno conoce sus responsabilidades y se le involucra en las decisiones que le corresponden	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2	En tu ambiente de trabajo la información es de fácil acceso	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3	En tu ambiente de trabajo los empleados consideran que cada uno de ellos es importante para la organización	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4	En tu organización se apoya el trabajo en equipo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5	La organización invierte continuamente en capacitación para incrementar las habilidades de los empleados	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6	En tu ambiente de trabajo los jefes dan cumplimiento a las reglas establecidas.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7	En la organización el sistema de valores es fácilmente entendible.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8	La organización tiene un código de ética que guía nuestro comportamiento y nos dice la forma correcta de proceder.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9	En tu ambiente de trabajo, es fácil ponerse de acuerdo en asuntos difíciles	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10	Es fácil coordinarnos y elaborar proyectos en conjunto entre las diferentes áreas de la organización	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11	La organización reacciona y cambia fácilmente de acuerdo a las necesidades del cliente ya que sus comentarios y recomendaciones conducen a ello	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12	Los intereses del cliente son tomados en cuenta en las decisiones de la organización	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13	En la organización se ven las fallas como oportunidades para aprender y mejorar	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14	La misión de la organización le da claro significado y dirección a nuestro trabajo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15	La organización tiene una visión clara y definida	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
16	Existe un amplio acuerdo en las metas de la organización entre las diferentes áreas o departamentos	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17	La dirección indica claramente los objetivos que se tratan de lograr	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18	En tu ambiente de trabajo comparten la misma visión sobre cómo les gustaría que fuera la organización en el futuro	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19	La visión de la empresa crea entusiasmo y motivación en todos sus integrantes	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
Esc	Sección II.							
20	Considera que el personal de la organización estaría de acuerdo en trabajar tiempo extra durante 3 meses sin ningún pago adicional, si se le solicitara hacerlo para salir de la crisis económica que atraviesa la empresa.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21	La organización ha emprendido un plan de apoyo a la comunidad, el cuál consiste en hacer obras sociales en colonias populares, esto será programado en horarios fuera del turno de trabajo y en días festivos, el cuál se realizará por medio de un rol de participación voluntaria, por tal motivo no se recibirá ningún pago adicional, ¿Considera que los empleados de la organización estarán de acuerdo en participar en este proyecto?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22	Una localidad vecina, fue grandemente siniestrada por motivos de una inundación, los gobiernos e instituciones están pidiendo aportar víveres y medicinas para esta causa; en su localidad pareciera que la ayuda ya rebasa lo pronosticado, ¿considera que todavía se puede sumar a este esfuerzo?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
23	Se tienen programadas unas vacaciones con un amigo, en las cuáles asistirán las respectivas familias, por situaciones de salud, la familia de su amigo no puede asistir en esas fechas y le solicita que cambien el viaje para el otro año, ¿Estaría de acuerdo en cambiarlas?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
24	Un compañero de trabajo confiesa que tiene preferencias sexuales diferentes a las costumbres sociales en las que su grupo se ha desarrollado, esta persona desea profundizar más del tema, ¿Que tan de acuerdo estaría su grupo en seguir con este tema?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
25	Al circular por una avenida, se cruza un grupo de manifestantes no permitiendo la circulación, ¿Se estaría dispuesto a esperar, sin reclamar, a que ellos terminen su manifestación?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
26	Al pagar unas compras realizadas se da cuenta al retirarse que le dieron feria de más, aunque no de gran cantidad, ¿Estaría dispuesto a volver de nueva cuenta a la caja y regresar la cantidad adicional?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
27	Acaba de tomar un curso de capacitación junto con otro compañero. Usted se siente satisfecho con el aprendizaje obtenido, pero su compañero de trabajo expresa opiniones muy adversas a su sentir. ¿Qué tan de acuerdo estaría en seguir escuchando sus opiniones, sabiendo de antemano que la opinión de su compañero no puede ser cambiada?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
28	En nuestro ambiente social, se considera que el cometer una infracción de tránsito, puede dar lugar a un arreglo con el oficial para evitar la sanción.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
29	En una plática, un compañero menciona varias ideas que tiene para mejorar la organización, estas se pueden presentar como tuyas en la próxima junta con sus jefes, ya que nadie más se enteró. ¿Estaría de acuerdo en dar el crédito de estas ideas?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
30	Acaba de cometer un pequeño error en sus operaciones el cual no es muy significativo. Sabe de antemano que el error fue causa suya y que probablemente le pueda repercutir en su imagen ante sus superiores. ¿Estaría de acuerdo en reconocer el error?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
31	De manera constante, participo como voluntario en las actividades de la iglesia	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
32	En mis actos cotidianos, practico los valores morales.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
33	Prefiero no tomar consejos de otras personas fuera de mi grupo religioso	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
34	La religión es muy importante para mí en todas los aspectos de mi vida	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
C	Sección III.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
35	En tu ambiente de trabajo los compañeros ayudan a orientar a los nuevos empleados.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
36	En tu ambiente de trabajo los compañeros trabajan y se ayudan en equipo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
37	En tu ambiente de trabajo los compañeros se apoyan unos a otros con su trabajo, para el beneficio del grupo.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
38	En tu ambiente de trabajo se ayudan unos a otros para aprender y solucionar problemas	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
39	Recomendaría a su organización para trabajar en ella	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
40	En tu ambiente de trabajo se defiende a la organización cuando otros empleados la critican o hablan mal de ella	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
41	En tu ambiente de trabajo los compañeros hablan orgullosamente de los servicios de la organización.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
42	En tu ambiente de trabajo los compañeros estarían dispuestos a cambiar de organización, solo por ganar más dinero.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
43	En tu ambiente de trabajo, comúnmente, los compañeros son puntuales.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
44	En tu ambiente de trabajo los compañeros no dejan asuntos pendientes	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
45	En tu ambiente de trabajo los compañeros avisan si no pueden ir a trabajar	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
46	En tu ambiente de trabajo los compañeros se dedican a realizar sus actividades encomendadas, sin perder el tiempo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
47	En tu ambiente de trabajo los compañeros toman los descansos sólo en los tiempos señalados.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
48	En tu ambiente de trabajo no se pierde el tiempo en conversaciones ociosas (chismes, rumores, etc.)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
49	En tu ambiente de trabajo se motiva a los compañeros para que aporten sus ideas y opiniones	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
50	En tu ambiente de trabajo se anima a los compañeros a realizar su trabajo de una mejor manera y efectiva.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
51	En tu ambiente de trabajo se anima a los compañeros a dar sus opiniones.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
52	En tu ambiente de trabajo, los compañeros realizan funciones adicionales a su labor para ayudar a mejorar la imagen de la compañía.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
53	En tu ambiente de trabajo los compañeros asisten a las sesiones informativas o de capacitación aunque no sea obligatoria su asistencia	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
54	En tu ambiente de trabajo los compañeros asisten y participan activamente en las reuniones, en las que son convocados.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
55	En tu ambiente de trabajo los compañeros piensan que tienen un crecimiento personal, no importando que posición ocupen en la organización.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
56	En tu ambiente de trabajo los compañeros sienten que el tener más responsabilidades impacta, positivamente, en su crecimiento personal.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
57	En tu ambiente de trabajo los compañeros se esfuerzan por desarrollar de forma creativa su trabajo, aunque este sea rutinario	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

No	Aspecto	¿Qué tan de acuerdo esta?						
		Nada	Casi nada	Poco	Neutral	Algo	Mucho	Totalmente
58	En tu ambiente de trabajo los compañeros atienden con gusto la capacitación o educación adicional	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
A Sección IV.								
59	Estoy convencido de que tengo cualidades	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
60	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
61	En general, estoy satisfecho conmigo mismo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
62	Siento respeto por mi mismo	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
63	Lo que sucede con la vida de las personas está determinado por decisiones de personas que tienen más poder	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
64	El futuro de las personas depende de factores externos	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
65	Cuando consigo lo que quiero, considero que es una cuestión de suerte	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
66	Cuando tomo decisiones importantes consulto a personas que considero con más poder, conocimientos o experiencias que las mías.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
67	Siento que tengo poca influencia sobre las cosas que me pasan	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
68	Protejo mis intereses aun y cuando estos contradicen los de las personas que tienen poder sobre mí.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
69	En las fiestas y reuniones sociales, trato de hacer o decir cosas que a otros les gustan.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
70	Cuando estoy inseguro de cómo actuar en una situación social, me fijo en el comportamiento de otros	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
71	En situaciones o con personas diferentes, frecuentemente actúo como alguien diferente.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
72	Me considero agradable a las personas.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
73	Aún cuando no estoy disfrutando, pretendo pasarla bien.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
74	Cambio mis opiniones (o la forma en que hago las cosas), con el fin de complacer y/o estar de acuerdo con otras personas.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
75	Con el fin de agradar, tiendo a hacer y parecer lo que la gente espera de mí.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
76	Nunca he tenido problemas para cambiar mi comportamiento y adaptarlo conforme a las situaciones y personas con quienes interactúo.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

2.- Datos generales:

A continuación se solicita información sobre aspectos generales. **Esta información es confidencial.**

POR FAVOR INDIQUE CON UNA CRUZ:					
1.- Nivel Organizacional	Director ①	Coordinador ②	Jefe de unidad ③	Apoyo Administrativo ④	Otro Indique _____ ⑤
2.- Género	Masculino ①	Femenino ②			
3.- Escolaridad	Carrera técnica ①	Preparatoria terminada ②	Lic./ Ing. Terminada ③	Postgrado Terminado ④	
4.- Edad	20 o menos ①	Entre 21 y 30 ②	Entre 31 y 40 ③	Entre 41 y 50 ④	Más de 50 ⑤
5.- Religión	Católico ①	Cristiano ②	T. de Jehová ③	Otra Indique _____ ④	No profesa ⑤
6.- Estado Civil	Soltero ①	Casado ②	Viudo ③	Divorciado ④	Otro Indique _____ ⑤
7.- Tiempo de laborar en esta Dependencia	Menos de 1 año ①	Entre 2 y 5 años ②	Entre 6 y 10 ③	Entre 11 y 20 ④	Más de 20 ⑤
8.- Tiempo de laborar en Gobierno del Estado	Menos de 1 año ①	Entre 2 y 5 años ②	Entre 6 y 10 ③	Entre 11 y 20 ④	Más de 20 ⑤
9.- Sindicalizado	Si ①	No ②			

¡Gracias por su participación!,

Y contribuir a mejorar el futuro de las organizaciones mexicanas

Apéndice 2. Carta Aval de la UANL para encuestar



UANL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento que la alumna MARIA MAYELA TERAN CAZARES, se encuentra inscrito en el séptimo semestre en el periodo de enero -junio de 2008, dentro del Doctorado en Filosofía con especialidad.

Cabe mencionar que la alumna Terán Cazares se encuentra en la fase final del proyecto de investigación.

Se extiende la presente a solicitud del interesado para los usos y fines que al mismo convengan, con base en los archivos de que dispone esta Institución.

ATENTAMENTE
"ALERE FLAMMAM VERITATIS"
CD. UNIVERSITARIA DE N.L. A 02 DE JUNIO DE 2008


DR. MOHAMMAD H. BADI ZABEH
SUBDIRECTOR DE POSTGRADO

C.c.p. Archivo


2/19/13



CENTRO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y POSGRADO DE FACPYA



UANL Ciudad Universitaria,
Av. Universidad s/n
C.P. 66451, San Nicolás de los Garza,
Nuevo León, México Tel. 8329-4080



FACPYA
formando líderes
FDIRE04-01



75 Aniversario
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Resumen autobiográfico

M.A. María Mayela Terán Cázares

Candidato para obtener el grado de Doctor en Filosofía Con especialidad en Administración

Título de la Tesis Doctoral: Factores Determinantes del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional: Su relación con el Entorno Sociocultural a través de la Cultura Organizacional y los Atributos de Personalidad. La Administración Pública en el Estado de Nuevo León.

Campo de Estudio: Comportamiento Humano

Biografía: Nació en Monterrey, Nuevo León, México, el 4 de Enero de 1973.

Educación: Egresada de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, con el título de Licenciado en Administración en el año de 1992, y de la Maestría en Administración con Especialidad en Mercadotecnia en el año de 1997 por esta misma casa de estudios.

Experiencia Profesional:

Es académico certificado por ANFECA (Asociación nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración), fue nombrada ante esta misma instancia para fungir como Evaluador para la certificación de maestros a nivel Nacional en el 2004. También tiene la certificación profesional de Lic. En administración por la CONLA y es Certificado en habilidades y competencias gerenciales por CDG consultores. Ha tomado diferentes cursos de actualización, por la OEA en línea: cómo enseñar ética, capital social y desarrollo en la Universidad; a nivel presencial cursos como formación de instructores, Formación de investigadores, técnicas específicas de

investigación, Hum & Select y cuenta con Diplomados en Docencia, Desarrollo Integral y en Evaluación del Aprendizaje.

Su experiencia empresarial ha sido en Gobierno del Estado de Nuevo León, ocupó el cargo de Coordinación Administrativa en la Dirección del Archivo General de Notarías, en donde implementó análisis de puestos y creo los manuales de organización a nivel dirección, encabezó el proceso de automatización de los archivos y diseño los sistemas de trabajo. Ha sido consultora administrativa en diferentes empresas del giro de la construcción a nivel nacional.

De 1995 Al 2004 fue catedrática de la UANL en las áreas de Licenciatura y Postgrado en la Facultad de Contaduría Pública y Administración. En 1999 ingresa a la Universidad Regiomontana como maestra titular y encargada de la academia de Administración Terminal, en donde actualmente se desempeña.