

La influencia de la personalidad en los comportamientos de ciudadanía organizacional (The influence of personality in organizational citizenship behaviors)

María Mayela Terán Cázares & Joel Mendoza Gómez

UANL, San Nicolás de los Garza, N.L., 66450, México, mayela.teran@gmail.com

Keywords: Organizational citizenship behavior, personality, self-esteem, self-regulation

Abstract. This research analyzes the influence of personality, through its forms of self-regulation and self-esteem in the extra role behavior called organizational citizenship. The analysis shows the direct influence of self-esteem and self-regulation in the dimensions of initiative and self-development of organizational citizenship behaviors.

Palabras clave: Autoestima, auto regulación, comportamientos de ciudadanía organizacional, personalidad

Resumen. En esta investigación se analiza la influencia de la personalidad, a través de sus vertientes de auto regulación y Autoestima en los comportamientos extra rol denominados ciudadanía organizacional, y en este análisis se observa la influencia directa de la autoestima y el autocontrol en los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Introducción

En esta investigación pretendemos examinar la influencia de la personalidad, a través de sus atributos de autoestima y autorregulación 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. Esta investigación está basada en dos 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 analizan los atributos de la personalidad, en sus variantes de auto-estima y autorregulación (autocontrol), las cuáles son estudiadas por tener un mayor impacto en los comportamientos del individuo (Robbins, 2007). Además, mediante el análisis multivariable por medio de Partial Least Squares, se busca probar la relación de la autoestima y la autorregulación con el comportamiento de ciudadanía organizacional.

Antecedentes

La organización se desempeña mejor cuando existe un comportamiento resultante del desempeño del empleado en su productividad (Smith, et al., 1983). La personalidad, se incorpora en este estudio, debido a que el individuo como ser individual y conocedor de su propio ser, desarrolla comportamientos, éste es debido a sus propias características, disposiciones 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 a tener un estándar de creencias, expectativas y principios fundamentales en su comportamiento que al ser compartidos producirán reglas de conducta que guiarán la conducta de los individuos e influirán directamente como una forma de regulación del comportamiento humano. Es necesario entender la forma de comportamiento ciudadano, ya que a través de los valores, normas y costumbres existentes en el entorno de trabajo,

promueven de buena voluntad el funcionamiento efectivo de la organización (Organ, 1988). La variable de los 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).

El contexto de este trabajo es en una organización pública, en este tipo de organización se ha considerado la existencia de normas y reglas que propician conductas rígidas y muy apegadas al rol formal o la descripción del puesto, como resultado del apego a dicha reglas. Por lo tanto, encontrar que los comportamientos de ciudadanía que estén relacionados con los atributos de personalidad es un aspecto que aportan al desarrollo del constructo de ciudadanía organizacional, ya que esta situación favorece la presencia de conductas no especificadas en este tipo de organización.

De esta manera declaramos el planteamiento del problema, el cuál es analizar los atributos de la personalidad en sus variantes de auto estima y auto regulación que tienen un efecto positivo en la generación del comportamiento de Ciudadanía Organizacional, mediante la siguiente pregunta de investigación: ¿y los atributos de la personalidad como son la autoestima y la autorregulación influyen en los comportamientos de ciudadanía organizacional?

Para responder a la pregunta de investigación de este trabajo se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo

Demostrar la relación entre los atributos de personalidad y el comportamiento de ciudadanía organizacional.

Objetivos específicos

Demostrar que la autoestima influye de manera positiva en los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Demostrar que la autorregulación influye de manera positiva o en los comportamientos de ciudadanía organizacional

Revisión de literatura

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).

En 1983, se introdujo el constructo de comportamiento de ciudadanía organizacional, OCB, (Bateman y Organ, 1983; Smith, et al., 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, et al., 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 (Roethlisberger y Dickson, 1964 en Smith, et al., 1983).

En Investigaciones relacionadas 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 impresionar a 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 una disposición característica de personalidad del individuo (Bolino, 1999).

En 1988, Organ provee una escala multi dimensional de OCB, esta escala contiene una variedad de dimensiones, (ayuda, cortesía, espíritu deportivo, rectitud y virtud cívica), 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, et al., 2006), para efectos de este estudio se seleccionaron cuatro de las dimensiones referidas en la publicación de Organ, Podsakoff y MacKenzie (2006).

- 1.- Comportamiento de Lealtad organizacional: 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).
- 2.- 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, et al., 2000).
- 3.- Comportamiento de Virtud Cívica: 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, et al., 2000).
- 4.- Comportamiento de Auto desarrollo: incluye el comportamiento voluntario de los empleados para mejorar sus conocimientos, habilidades y capacidades (George and Brief, 1992 en Podsakoff, et al., 2000).

Atributos de Personalidad: Autoestima y Auto-regulación

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. 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 la auto estima y la auto regulación.

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).

La teoría de la Autorregulación, 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 alta y una baja auto regulación 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.

Modelo gráfico e hipótesis del estudio

En este apartado se integran las variables pertenecientes al modelo propuesto, las cuáles son identificadas, señaladas y definidas. La variable dependiente es el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, las

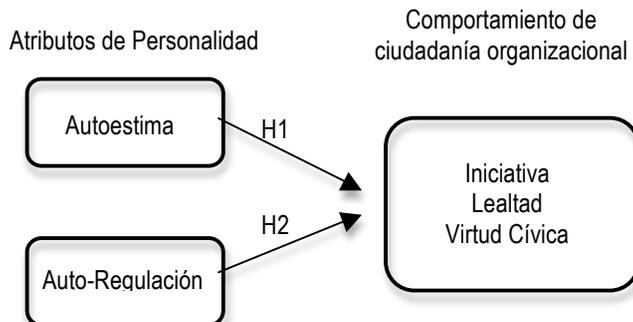
variables independientes son los atributos de la personalidad, en sus formas de autoestima y auto regulación. En la figura 1, se observa la representación gráfica de las variables estudiadas, la cuál es denominada modelo conceptual, éste nos permite plantear la relación de cada una de las variables independientes con la dependiente, así como apoyarnos en la elaboración de las hipótesis estudiadas.

Las hipótesis que se derivan de las relaciones planteadas en este estudio se mencionan a continuación:

Hipótesis de investigación

- H1 El atributo de personalidad de autoestima *impacta positivamente en la generación de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la administración pública.*
- H2 El atributo de personalidad de auto regulación *impacta positivamente en la generación de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la administración pública.*

Figura 1 Modelo Conceptual



Fuente: Elaboración propia

Metodología

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 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. La variable *dependiente* está representada por los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, para su medición se utilizaron las escalas de las cuatro diferentes dimensiones de la ciudadanía organizacional, las cuáles fueron adaptadas a la población de estudio, en la dimensión de iniciativa se utilizó 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, et al., 2006).

El universo del estudio de la presente investigación, consiste en empleados del área social del sector público en Nuevo León, México, de entre los cuáles se consideró la Secretaría de Educación, la 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 Gobierno Estatal.

La recolección de datos en las diferentes áreas fue a través de un cuestionario, el cuál fue aplicado dentro del área laboral. La escala de medición utilizada 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. En la investigación se aplicó una muestra probabilística, en la cual todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser seleccionados. 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 total se aplicaron 709 encuestas. Para determinar la validez del instrumento de medición desarrollado, se utilizó la validez de contenido y la validez del constructo.

Para el desarrollo de este estudio, se utilizó el Modelo de Ecuaciones estructurales, 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 estimar las trayectorias

o relaciones entre los constructos, y a la vez examinar la significancia de las hipótesis del modelo (Cruz, 2009).

Para desarrollar esta modelación se utilizó el software Smart PLS, la estimación mediante este software es una estimación no paramétrica, por lo tanto las estimaciones se obtienen mediante procesos de bootstrapping, de esta manera, el software nos permitió desarrollar el análisis a través del manejo de los datos en sus diferentes aplicaciones.

Resultados

Se procedió a analizar los datos con las aplicaciones propias del software denominadas Smart PLS en sus aplicaciones de Algorithm y Bootstrapping, en la figura 2, se señalan dos imágenes, en la primera se observa el análisis con el software PLS Smart, con el atributo de personalidad de autoestima y en el segundo el atributo de auto-regulación, con los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Figura 2 Diagramación del Modelo de Investigación con el software Smart PLS

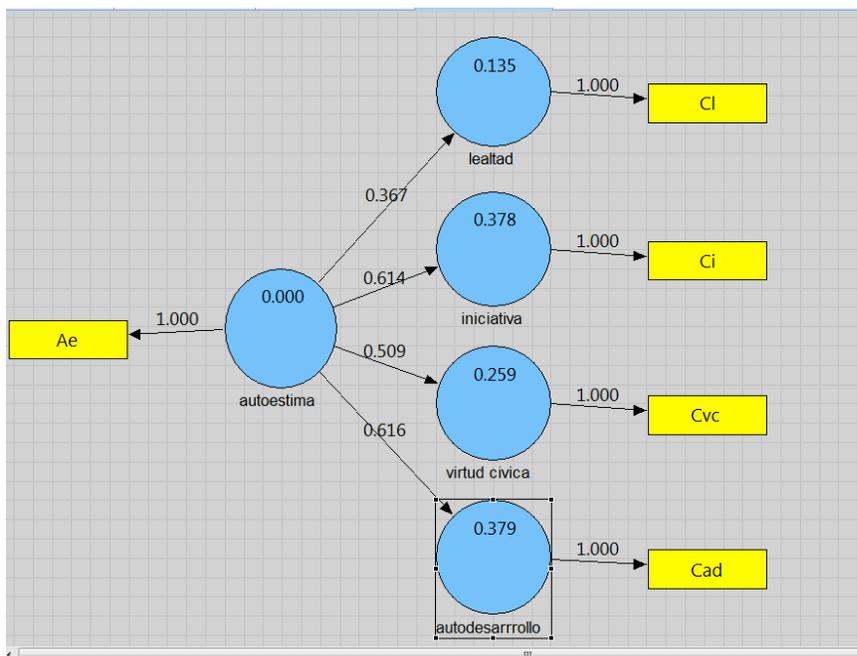
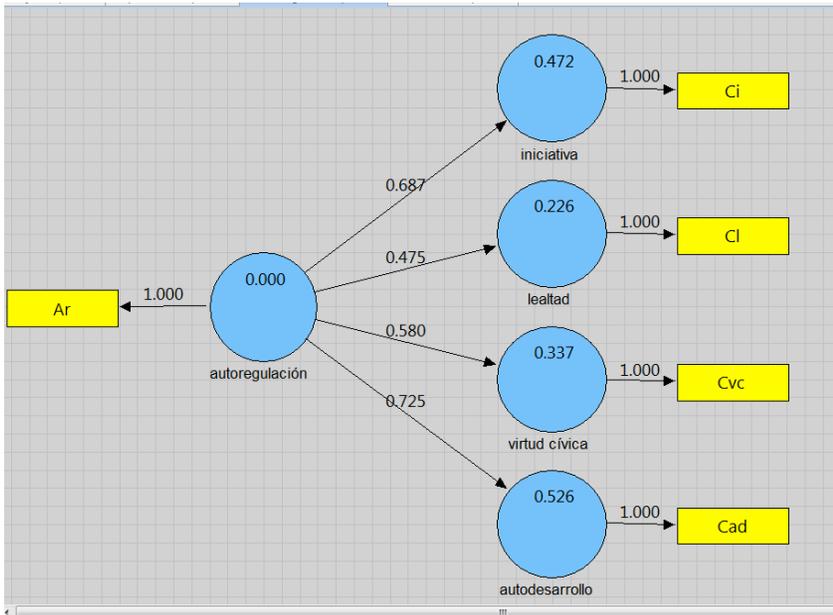


Figura 2 continuación



Fuente: Elaboración Propia

Se determinaron las R^2 en la variable de autoestima y auto-regulación (Tabla 1), para determinar los coeficientes de determinación.

Tabla 1 Determinación de R^2 por variable

	R^2 Autoestima	R^2 Auto-regulación
autodesarrollo	0.379023	0.525743
iniciativa	0.377598	0.471787
lealtad	0.134828	0.225646
virtud cívica	0.258665	0.336645

Fuente: Elaboración propia

Los coeficientes Beta determinan la relación de una variable con otras variables de estudio, ésta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la tabla 2 los resultados obtenidos en esta investigación.

Tabla 2 Determinación de los coeficientes Beta

	autodesarrollo	Virtud cívica	iniciativa	lealtad
Auto-regulación	0.725082 (muy fuerte)	0.580211 (muy fuerte)	0.686868 (muy fuerte)	0.475022 (fuerte)
autoestima	0.615648 (muy fuerte)	0.508591 (muy fuerte)	0.614490 (muy fuerte)	0.367189 (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 3 , 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 fuertes y muy fuertes.

Tabla 3 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 4 los resultados obtenidos del análisis.

Tabla 4. Determinación de los valores “t”

	autodesarrollo	Virtud cívica	iniciativa	lealtad
Auto-regulación	33.715***	19.124***	30.776***	16.186***
autoestima	23.056***	16.195***	22.766***	11.525***

*** 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 5, 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 5 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 de las betas 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 6 los resultados altamente significativos obtenidos en esta investigación.

Tabla 6 Determinación de las Betas, la media de las Betas, desviación estándar y el error estándar

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)
autoregulación -> autodesarrollo	0.725082	0.724335	0.020466	0.020466
autoregulación -> iniciativa	0.686868	0.686139	0.023414	0.023414
autoregulación -> lealtad	0.475022	0.475288	0.028892	0.028892
autoregulación -> virtud cívica	0.580211	0.579900	0.028441	0.028441
autoestima -> autodesarrollo	0.615648	0.614855	0.026702	0.026702
autoestima -> iniciativa	0.614490	0.613182	0.026991	0.026991
autoestima -> lealtad	0.367189	0.366388	0.031860	0.031860
autoestima -> virtud cívica	0.508591	0.507339	0.031403	0.031403

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

Prueba de hipótesis.

Se procedió a determinar la validez de significancia de las relaciones de las hipótesis de estudio, ver tabla 7, en la cual se señala el valor de la significancia de estas relaciones. En la tabla 8 se muestran las hipótesis, en las cuáles se refleja el apoyo a nivel estadístico de los valores generados.

Tabla 7 Determinación de los valores t de los Coeficientes de Trayectoria

	T Statistics	Significancia (tabla 5)
Autoregulación...> autodesarrollo	33.715	*** altamente significativos
Autoregulación...> virtud cívica	19.124	*** altamente significativos
Autoregulación...> iniciativa	30.776	*** altamente significativos
Autoregulación...> lealtad	16.186	*** altamente significativos
Autoestima...> autodesarrollo	23.056	*** altamente significativos
Autoestima...> virtud cívica	16.195	*** altamente significativos
Autoestima...> iniciativa	22.766	*** altamente significativos
Autoestima...> lealtad	11.525	*** altamente significativos

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

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

Tabla 8 Validez de significancia de las hipótesis de estudio

Hipótesis	Resultado
1. El atributo de personalidad de autoestima <i>impacta positivamente en la generación de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la administración pública</i>	Apoyada
2. El atributo de personalidad de auto regulación <i>impacta positivamente en la generación de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la administración pública</i>	Apoyada

Fuente Elaboración propia

En la tabla 2 se mostraron las Betas en las interrelaciones de las variables, de acuerdo a Rositas (2006) estas muestran un impacto desde fuertes hasta muy fuertes, demostrando una interrelación positiva las hipótesis del modelo generado. De esta manera, las dos hipótesis planteadas en este estudio encontraron apoyo en su verificación empírica.

Discusión

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 2) son descritas desde el concepto Fuerte 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 7).

Bajo el análisis anteriormente descrito, se da a conocer en la presente investigación el impacto de la variable de personalidad en el impacto de la variable dependiente de Ciudadanía Organizacional. De acuerdo a la teoría revisada y desarrollada, la personalidad permite 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 alto se encontró en las variables de autoestima y auto-regulación cuando impactan a la creación de diferentes comportamientos ciudadanos, observándose de forma mayor, en como la auto estima influye en la iniciativa y la auto regulación más en el autodesarrollo, aspectos importantes en el comportamiento ciudadano.

Aportación teórica

De acuerdo a los resultados obtenidos, los cuales son significativos, encontramos que la personalidad tiene una relación positiva con el comportamiento de ciudadanía organizacional. Atributos de la personalidad como la auto estima y la autorregulación determinan conductas y comportamientos 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.

Aplicación práctica

Estos resultados informan también a las organizaciones públicas, ya que éstas en su proceso de selección de personal pueden considerar integrar a personas que muestren un alto grado de autoestima y de autorregulación. También, pueden considerar establecer reconocimientos a las personas que muestren conductas de ciudadanía organizacional. Por otra parte, las organizaciones públicas pueden integrar programas de formación en donde la autoestima y la autorregulación sean la parte central de los mismos.

Así insistimos 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 conlleva a enfatizar que las variables de estudio de esta investigación, 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, mediante el manejo y control de sus emociones.

Investigación futura

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

Referencias

- 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.
- Bolino, M. C., (1999). Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors?. *Academy Of Management Review*. 24(1), 82-98.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295-336
- 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.
- 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.
- Luque, M. T. (2000). *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*. España: Ediciones Pirámide.
- 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
- Moorman, R. H.; Blakely, G.L. 1995. Individualism-Collectivism As An Individual Difference Predictor Or Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Organizational Behavior*.
- Organ, D. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books. Massachusetts. Pg. 133
- Organ, D.; Podsakoff, P.; Mackenzie, S. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences*. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks, California.
- 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.
- Rositas, J. (2006). 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.

- Smith, A., Organ, D. y Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*.
- Van Dyne, L., Graham, J., Dienesch, R. (1994). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, And Validation. *Academy Of Management Journal*. pg. 765