

**El entorno social como elemento a considerar para
predecir la ciudadanía de los trabajadores
dentro de la organización
(The social environment as element to consider in predicting
citizenship of workers within the organization)**

**María Mayela Terán Cázares, María Eugenia García de la Peña &
Mónica Blanco Jiménez**

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración,
San Nicolás de los Garza, N.L., México.

Email: mayela.teran@gmail.com

Keywords: human capital, organizational citizenship behavior, social environment

JEL: M12 & 015

Abstract: This study analyzes the relationship between the social environment, which is defined in this study in relation to social values and religious beliefs of the individual and how these affect organizational citizenship behaviors. For this, a sample of employees from various public agencies belonging to the areas of service and support to the community in a city in the north of Mexico was studied. It created and implemented a survey based on the theory to measure the impact of the environment citizens in social behaviors of employees in these organizations, seeking to know their conduct and behavior and if these social behaviors were developed within their social environments. In this research the relationship of these elements in the public behavior is tested.

Palabras Clave: capital humano, comportamiento de ciudadanía organizacional, entorno social

JEL: M12 & 015

Resumen: El presente estudio analiza la relación entre el entorno social, el cuál es definido en este estudio en relación a las creencias sociales y a los valores de la persona y cómo influyen estos en los comportamientos de ciudadanía organizacional. Para ello se estudió una muestra de empleados de diferentes dependencias públicas pertenecientes a las áreas de servicio de salud y apoyo a la comunidad en una ciudad al norte de México. Se creó y aplicó una encuesta en base a la teoría a fin de medir el impacto del entorno social en los

comportamientos ciudadanos de los empleados en este tipo de organizaciones, buscando conocer sus conductas y comportamientos y si estos comportamientos sociales eran desarrollados dentro de sus entornos sociales. En esta investigación se prueba la relación de los mencionados elementos en los comportamientos ciudadanos.

Introducción

Este trabajo de investigación está enmarcado en dos grandes conceptos, el primero es el entorno social de los trabajadores el cuál es manifestado en el análisis de los valores y creencias sociales en los que han crecido fuera de su ámbito laboral, el cual forma parte de él mismo y determina sus características propias, el segundo concepto es la ciudadanía organizacional, los cuáles son los comportamientos extra rol del individuo que ejecuta de manera voluntaria y que generan un beneficio para la propia organización, razón por la cual es necesario definir las desde un inicio con la finalidad de relacionar la influencia de estos elementos.

El entorno social, 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 (Dávila y Martínez, 1999). En base a lo anterior, consideramos como los grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común poseen cultura, ya que ella es parte fundamental de cualquier grupo social.

En cuanto a la ciudadanía organizacional, es un comportamiento individual, discrecional y no es reconocido por el sistema formal y en conjunto promueve la eficiencia y efectividad de la organización (Organ, 1988). Para este tipo de comportamiento los empleados no reciben entrenamiento o capacitación para realizarlo (Bolino, 1999), ya que es un comportamiento extra-rol, que sobrepasa los roles o papeles del individuo (Kidder y Malean, 2001).

Este orden permite presentar la presente investigación en dos perspectivas teóricas, en la primera parte se desarrolla el marco teórico del entorno social, 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 social, en base al análisis etimológico de los conceptos cultural y social, los cuales representan las dinámicas de interacción del individuo.

La segunda 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.

La conducta de la ciudadanía varia 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).

El objetivo de la presente investigación es contribuir teórica y empíricamente al estudio de la relación del Entorno Social en la predicción de los comportamientos de ciudadanía organizacional y por ende predecir y asegurar la ciudadanización del empleado.

El entorno social, 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, 2014), de esta definición, podemos inferir el concepto de cultura, el cual, 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, 2014), de acuerdo a ello se eligieron los 2 elementos del entorno social, valores sociales (social) y creencias religiosas (social – cultural).

La variable del Entorno Social, se considera como predictor, 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 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).

De esta manera el planteamiento del problema se considera ¿El entorno social predice la ciudadanía de los empleados a partir del Comportamiento de la Ciudadanía Organizacional

Marco teórico

En este apartado se presenta la revisión de la literatura en las variables de estudio, observándose como los estudios organizacionales le han dado una gran importancia a la necesidad de entender el comportamiento del individuo dentro de la organización y que elementos se vinculan de forma directa o indirecta a este estudio.

El entorno social

El entorno social es parte del entorno general de la organización, es por ello que es importante sentar su precedente al iniciar con la presente revisión teórica con el análisis del propio entorno general, el cual está compuesto por factores internos (micro entorno) y por 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 social (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 segmento global se relaciona con el intercambio cultural y el análisis de mercados globales, el ético representa dinámicas de conductas establecidas entre los deberes y obligaciones morales y el segmento Social 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). Cada nación es determinada por un sistema cultural y social, el cual 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 social, 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 social 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).

En base a la anterior revisión teórica, el entorno social ha sido estudiado considerando dos áreas, la primera abarca los valores sociales en donde se estudian la honestidad, la tolerancia y la solidaridad, en el segundo se analizan las creencias religiosas como parte de un entorno cultural representativo de una sociedad mexicana altamente influida por cuestiones religiosas.

a) 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). 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, esto en base a la revisión en fuentes bibliográficas sobre los valores más mencionados en las investigaciones sobre el tema, 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, 2014), 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 cual 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, 2014), 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, 2014), la honestidad

es una forma congruente entre lo que se piensa y se hace, esta nos garantiza confianza, seguridad e integridad.

b) 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, el 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. El colectivismo es un predictor significativo de los motivos de interés hacia la organización y valores pro-sociales, identidad de rol y comportamientos de ciudadanía organizacional (Dávila & Finkelstein, 2011).

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)

Comportamiento de ciudadanía organizacional

El tópico de ciudadanía organizacional, inicialmente entre 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.

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 cómo 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 (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 base al análisis anterior, se consideró las siguientes dimensiones de Ciudadanía Organizacional referidas en la publicación de Organ, Podsakoff y MacKenzie (2006) para el estudio teórico de esta investigación.

- 1.- Comportamiento de ayuda: 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). Considerando también en este apartado la cortesía, la cuál son todos los gestos relacionados a prevenir un problema. Así también la pacificación, que son acciones que ayudan a prevenir, resolver o mitigar conflictos interpersonales. Y también la animación, que 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).
- 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). También es considerada como la identificación con los líderes organizacionales y la organización como un entero, trascendiendo los intereses propios de individuos, grupos de trabajo y departamentos, siendo un comportamiento 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 organización. (Graham, 1991 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006). 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).
- 3.- El Cumplimiento organizacional: esta dimensión de la ciudadanía ha sido definida como la aceptación de las reglas, regulaciones, y procedimientos

organizacionales (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). El 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. También 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).

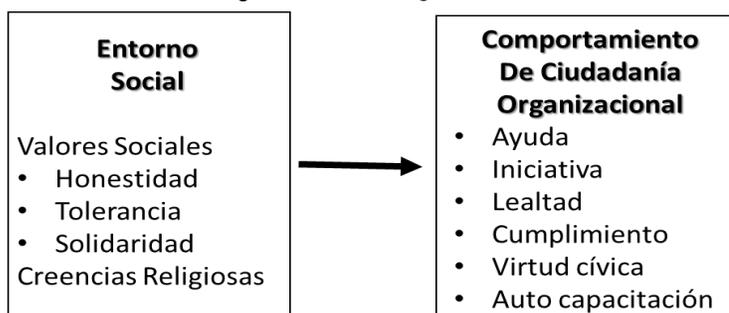
- 4.- Comportamiento de Iniciativa individual: La iniciativa es la comunicación en el lugar de trabajo, para mejorar el desempeño individual y grupal (Moorman y Blakely, 1995 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006). Una característica de este comportamiento es el hacer sugerencias constructivas, en el 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, refleja el reconocimiento de una persona de ser parte de un todo y aceptar las responsabilidades que 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: 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).

Metodología

El tipo de investigación es descriptivo y explicativo ya que busca describir y explicar como el entorno social es un elemento que apoya a predecir los *comportamientos de ciudadanía organizacional*. Los resultados permitirán explicar el por qué y bajo qué condiciones sociales se dan los *Comportamientos de Ciudadanía Organizacional*. En referencia al diseño de la investigación es no experimental donde el fenómeno se ha analizado sin manipular las variables. Respecto a las técnicas de investigación, se utilizan la investigación documental, bibliográfica y la investigación de campo. El estudio es transaccional o transversal ya que mide el efecto en la población de estudio en un solo momento temporal.

Como variable independiente se consideró el Entorno Social a través de los valores sociales y las creencias religiosas y como variable dependiente se consideraron los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, esta variable en sus seis dimensiones, complementan el modelo. En la figura 1, se presenta el modelo propuesto en donde se encuentran las variables independiente y dependiente.

Figura 1: *Modelo gráfico*



Fuente.- Elaboración propia

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

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

H1.- El entorno social impacta positivamente en la ciudadanía de los empleados en forma de Comportamiento de la Ciudadanía Organizacional.

Para el estudio de campo se desarrolló un instrumento en el que 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)

El cuestionario consta de 39 preguntas que fue aplicado en el lugar y horario de trabajo, fue diseñado en tres partes, en la primera parte, conformada por 15 preguntas, se desarrollaron ítems en forma de escenarios para la medición de los valores sociales, los cuáles situaron al individuo en una aproximación de un momento vivido y trasladaron 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).

La segunda parte está conformada por 24 preguntas, mediante las cuales se miden las diferentes dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional, para ello se adaptaron seis instrumentos previamente desarrollados por Van Dyne y LePine, (1998); Van Dyne, Graham, y Dienesch, (1994); Smith, Organ y Near, (1983), Moorman y Blakely, (1995); y Podsakoff y MacKenzie, (1994), para medir los comportamientos ciudadanos.

La tercera parte del instrumento fue conformado por los datos de control, en donde se plasmó información relevante sobre datos demográficos de la muestra analizada, por ejemplo la edad, género, estado civil, escolaridad, nivel organizacional y tiempo de laborar en la organización. Para

medir los datos, se utilizó una escala de Likert con valores numéricos del 1 al 7 (donde 1 era Nada de acuerdo y el 7 Totalmente de acuerdo).

La investigación se desarrolló en una muestra probabilística, en la cual todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser seleccionados de acuerdo de acuerdo al perfil requerido, esta fue aplicada en 3 Dependencias del sector Público en el área Social en la ciudad de Monterrey al norte de México. El sujeto de estudio seleccionado fueron los empleados de diferentes niveles de la estructura organizacional del sector público, por ejemplo dirección, coordinación, jefatura, apoyo administrativo, etc., pero que tuvieran un contacto directo con la comunidad, estos fueron seleccionados de forma aleatoria de un universo de 2,550 empleados del área social, utilizando la aplicación de un software estadístico se determinó la muestra de 709 empleados con un porcentaje del 95% de confianza (Rositas, 2006).

Resultados

Para la estimación de la relación propuesta en este trabajo se utilizó el software SMART PLS, el cuál 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. El análisis del alfa de Cronbach permitió determinar la fiabilidad del instrumento por variable, esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la Tabla 1 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 1. *Determinación del Alfa de Cronbach por variable*

Variable	Cronbachs Alpha
ENTORNO SOCIAL	0.805
COMPORTAMIENTO DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL	0.865

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 2 los resultados obtenidos en esta investigación, podemos inferir que la consistencia de la variable independiente es aceptada.

Tabla 2. *Determinación de la confiabilidad compuesta*

Variable	Composite Reliability
Entorno Social	0.846252

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

Los coeficientes Beta determinan el valor comparable de la variable con otras variables de estudio, lo que muestra un valor fuerte en la variable independiente, fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm, mostrando en la Tabla 3 los resultados obtenidos en esta investigación

Tabla 3. *Determinación de los coeficientes Beta para la variable independiente*

Variable	CCO
Entorno Social	0.441669 (fuerte)

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

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 ó P value*

Variable	CCO
Entorno Social	13.262207 ***

*** 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 significancia de las relaciones entre 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 < 2.33t < 1.68	0.05	* Significativo
	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 6 los resultados altamente significativos obtenidos en esta investigación.

Tabla 6. *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)
ENTORNO SOCIAL -> COMPORT. DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL	0.410914	0.411473	0.032216	0.032216

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

Discusión y conclusions

De acuerdo al desarrollo de esta investigación, se logró inferir que existe una relación positiva y altamente significativa (Tabla 7) entre el Entorno Social y los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, a través de determinar la validez de significancia de la relación de la hipótesis de estudio, elementos de este enfoque como los valores sociales y las creencias religiosas estudiados como elementos del Entorno Social,

permiten considerar estos elementos como formas de predicción de conductas ciudadanas al establecer códigos de conductas aceptables en las formas de comportamiento percibidos en su entorno laboral y social. Por lo que el objetivo de la investigación se cumplió.

Tabla 7. Determinación de los valores t de los coeficientes de trayectoria

	T Statistics	Significancia
ENTORNO SOCIAL -> COMPORTAMIENTO DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL	12.754852	*** 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

Podemos concluir lo siguiente en este apartado, la literatura revisada demuestra la fuerte contribución académica del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional como un importante y relevante constructo organizacional, el cual determina conductas aceptables de los individuos a nivel organización. 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.

De igual manera, al hacer una interpretación práctica de los resultados de la investigación, nos permite comprobar que el Entorno Social del individuo tiene influencia en la predicción de comportamientos de ciudadanía organizacional. La hipótesis planteada, fue aceptada, ya que su relación es altamente significativa, así como en lo referente a la relación conformada por las variables, a través del modelo conceptual se observa como la variable independiente (entorno social) influye de forma significativa en la variable dependiente. De esta manera, si en las organizaciones se establece especial atención en el reclutamiento y selección de personas que se identifiquen los valores sociales y creencias religiosas de la compañía permitirán predecir conductas ciudadanas acordes al propio sentido individual de la organización y por ende continuar en un estilo propio con su ciudadanización organizacional.

Hoy en día existe 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 empleado, estas características se podrían complementar con 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 comportamientos de ciudadanía organizacional).

Como último punto en este apartado, mencionamos que el objetivo de la presente investigación, la cual es contribuir teórica y empíricamente al estudio de la relación del Entorno Social en la predicción de los comportamientos de ciudadanía organizacional y por ende predecir y asegurar la ciudadanía del empleado fue alcanzado en base a los datos explicados.

Como aportación en futuras investigaciones, se puede considerar el estudio individual de las diferentes dependencias del área social, las cuáles fueron 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 de acuerdo a su entorno social.

Una siguiente investigación se puede abocar en analizar qué elementos de las variables en estudio (creencias religiosas y valores sociales) 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 en el desarrollo de conductas de ciudadanía organizacional.

Finalmente, 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.

Referencias

- Bateman, T. & Organ, D. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bateman, T. & Snell, S. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. Mexico, D. F.: McGrawHill.
- Bolino, M. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?. *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98.
- Boomer, W., Miles, E. & Grover, S. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior*, 24(2), 181-196.
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research, *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. (2013). How does corporate ethics contribute to firm financial performance? The mediating role of collective organizational commitment and organizational citizenship behavior, *Journal of Management*, 39(4), 853-877.
- Dávila, M. & Finkelstein, M. (2011). Individualism/Collectivism and organizational citizenship behavior, *Psicothema*, 23(3), 401-406.
- Dávila, A. & Martínez, N. (1999). *Cultura en organizaciones latinas*. México, D. F.: Editorial Siglo XXI.
- Denison, D. & Mishra, A. (1995). Organizational culture and effectiveness, *Organization Science*, 6(2), 204-224.
- Farh, J.; Earley, P.; & Lin, S. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior, *Chinese Society*, 42(3), 421-445.
- Fox, J. & Sandler, S. (2003). Quantifying religion: Toward building more effective ways of measuring religious influence On state-level behavior. *Journal of Church and State*, 45(3), 559-588.
- George, J. & Jones, G. (1997). Organizational spontaneity in context, *Human Performance*, 10(2), 153-170.
- 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
- Hasan, H. A. (2013). Promoting organizational citizenship behavior among employees-the role of leadership practices, *International Journal of Business and Management*, 8(6), 47-54.
- Hitt, M.; Ireland, R. & Hoskisson, R. (2001). *Strategic management: Competitiveness and globalization*. Fourth Edition. Mason: South-Western.
- Kras, E. (2001). *Administración mexicana en transición*. Segunda Edición. México, D. F.: Grupo editorial Iberoamerica.

- Kidder, D. & McLean, J. (2001). The good soldier: Who is s(he)? *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 939–959.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. 11a. edición. México, D. F: McGraw Hill.
- Moorman, R. & Blakely, G. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor or organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.
- Organ, D., Podsakoff, P. & Mackenzie, S. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P. & MacKenzie, S. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3), 351-363.
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., et al (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rauch, W. (2002). *The impact of religious faith on organizational citizenship behavior and leader-member exchange*. Dissertation Doctoral. Virginia. University Virginia Beach.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour*. Frenchs Forest: Pearson Education Australia.
- 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.
- Smith, A., Organ, D. & Near, J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Van Dyne, L. & LePine, J. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity, *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- Van Dyne, L. & Ang, S. (1998). Organizational citizenship 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*, 37(4), 765-802.
- Walker, P., Shenkir, W. & Hunn, S. (2001). Developing risk skills: An investigation of business risks and controls at prudential insurance company of America. *Issues in Accounting Education*, 16(2), 291-313.