

# opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,  
Lingüística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 32, diciembre 2016, N° Especial

# 12

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1537 / ISSN-e: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia  
Facultad Experimental de Ciencias  
Departamento de Ciencias Humanas  
Maracaibo - Venezuela

Opción, Año 32, Especial No.12 (2016): 2103-2118  
ISSN 1012-1587 / ISSN: 2477-9385

# Influencia de las características demográficas del empleado en comportamientos de ciudadanía organizacional

*María Mayela Terán Cazares*  
*María Eugenia García De La Peña*  
*Mónica Blanco Jiménez*

*Universidad Autónoma de Nuevo León (México)*

[mayela.teran@gmail.com](mailto:mayela.teran@gmail.com)

[maruga57@hotmail.com](mailto:maruga57@hotmail.com)

[moniblanco77@hotmail.com](mailto:moniblanco77@hotmail.com)

## Resumen

El presente estudio analiza la relación entre las características demográficas personales del empleado, considerándose la edad, género, escolaridad, estado-civil, religión y su influencia en los comportamientos de ciudadanía organizacional. Se estudió una muestra de 805 empleados de dependencias públicas relacionadas con el área social, probándose la relación de las mencionadas características en los comportamientos ciudadanos de ayuda, lealtad, iniciativa, cumplimiento, virtud cívica y auto-desarrollo. El análisis de los datos se desarrolló a través del estudio discriminante, demostrándose como los diferentes comportamientos ciudadanos tienden a ajustarse en virtud de la relación encada una de las características demográficas personales del empleado.

**Palabras clave:** características demográficas personales; comportamiento de ciudadanía organizacional.

# Demographic characteristics influence of employee in organizational citizenship behavior

## Abstract

This study analyzes the relationship between personal employee demographics, considering age, gender, education, state - civil, religion and its influence on organizational citizenship behaviors. A sample of 805 employees of public agencies related to the social area was studied, proving the relationship of the mentioned characteristics in the citizenship behavior of help citizens, loyalty, initiative, fulfillment, civic virtue and self-development. The analysis of the data developed through discriminant study, demonstrating how different citizens behaviors tend to conform under the relationship in each employee personal demographics.

**Keywords:** personal demographic, organizational citizenship behavior

## INTRODUCCIÓN

Los estudios organizacionales le han dado una gran importancia al comportamiento del individuo dentro de la organización, estos a través del tiempo han demostrado la evolución de la teoría administrativa, desde un punto de vista autocrático y el cuál fue evolucionando en diferentes etapas hasta llegar a la necesidad de entender el comportamiento humano.

### 1. Planteamiento del Problema

En este apartado describiremos la pregunta de investigación, objetivo e Hipótesis, elementos que permiten dirigir el análisis desarrollado.

#### 1.1 Pregunta de investigación

Cuál es la influencia de las características demográficas del empleado en los comportamientos de ciudadanía organizacional

## **1.2 Objetivo**

Determinar cómo los diferentes comportamientos ciudadanos de ayuda, lealtad, iniciativa, cumplimiento, virtud cívica y auto-desarrollotienen una influencia en las características demográficas del empleado como la edad, género, escolaridad, estado-civil y religión.

## **1.3 Hipótesis**

La hipótesis general de investigación a considerar es que existe una influencia significativa de cada una de las características demográficas personales del empleado en los diferentes comportamientos de ciudadanía organizacional.

## **2. Fundamentos Teóricos**

En este apartado mostraremos la sustentación teórica de la presente investigación, así como la definición de las variables consideradas.

### **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.

Las investigaciones sobre este tema han ido en crecimiento, por tal motivo se han generado más de 40 diferentes o similares formas de comportamiento ciudadano que 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), dichas dimensiones se han agrupado en seis dimensiones comunes:

### **2.1.1 Comportamiento de ayuda:**

Son acciones voluntarias del individuo que consisten en ayudar a otras personas con situaciones relacionadas con el trabajo, pudiendo ser un problema específico o instruyendo como se usa un nuevo equipo (Organ, 1988). 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).

Ayudando, promueve comportamientos que enfatizan pequeños actos de consideración, es un comportamiento cooperativo y afiliativo (Van Dyne y LePine, 1998). 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).

### **2.1.2 Comportamiento de Lealtad Organizacional**

Este comportamiento se refiere a la identificación con los líderes organizacionales y a la organización como un entero, trascendiendo los intereses propios de individuos, grupos de trabajo y departamentos, es un 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. (Van Dyne, Graham y Dienesch 1994en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006)

Es la subordinación de los propios intereses del empleado 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, o el permanecer en la organización durante los tiempos difíciles y representarla favorablemente hacia afuera (Borman y Motowidlo, 1997).

### **2.1.3 Comportamiento de Iniciativa**

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). 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), 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).

### **2.1.4 Comportamiento de Virtud Cívica**

Este comportamiento *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 que eso exige (Graham, 1991 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Esta dimensión fue llamada Participación Organizacional (Graham, 1989 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000).

### **2.1.5 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).

### **2.1.6 Comportamiento de Cumplimiento organizacional**

Se refiere 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).

Es 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).

## **2.2 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS PERSONALES**

La demografía es la disciplina que estudia la dinámica de la población humana, apoyándose en la estadística y considerando 3 aspectos fundamentales, dentro de los cuáles se consideran la naturaleza biológica, como la edad y el género; los de tipo socio económico y cultural, como la educación, la lengua, los rituales culturales (religión o creencias) y los de carácter dinámico, como la natalidad, la mortalidad, migraciones y el estado civil.

El género, la edad, el estado civil (estado marital), el nivel de educación (instrucción) y la religión, son algunas de las características que han considerado varios investigadores así como organismos internacionales, para considerar el análisis de la población (INEGI, 2010), ya que tales características al poder ser medidas son aptas para desarrollar el mencionado análisis demográfico.

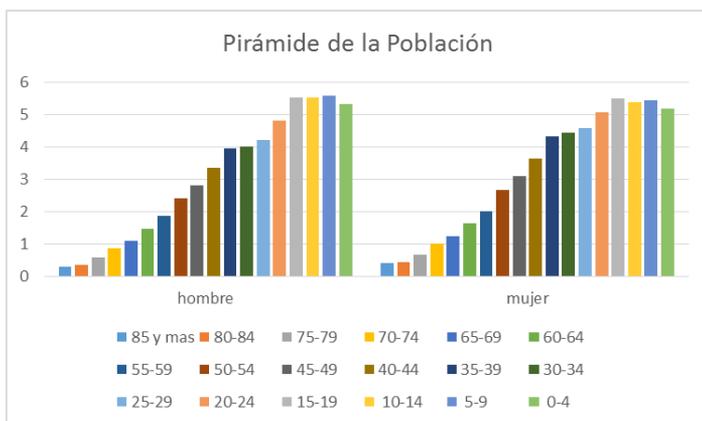
México está entre los once países más poblados del mundo, en la sociedad Mexicana para el año 2010 el 48.8% de la población era masculina, mientras que el 51.2% representa la población femenina, lo que significa que hay 95 hombres por cada 100 mujeres. La relación entre hombres y mujeres es diferente por grupo de edad. Nacen más de 103 hombres por cada 100 mujeres, pero en los primeros años la mortalidad es más intensa que la de las niñas, sin embargo, a partir de los 20 años se incrementa el número de mujeres debido a la migración internacional masculina y a la mortalidad.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2010) la población mexicana continúa siendo predominantemente joven, sin embargo, tanto la disminución de la mortalidad como el descenso en la fecundidad han propiciado su envejecimiento paulatino. De tal manera que la edad mediana en el año 2010 fue de 26 años, es importante mencionar que el Censo de población en México, lo realiza el INEGI cada 10 años, es por ello la justificación de la referencia del año 2010 en los datos demográficos.

El total de la población de un lugar está constituido por personas de diferentes edades. Al dividir una población de acuerdo con su

edad y sexo, en un tiempo determinado, se obtiene una pirámide poblacional, en base a lo anterior, en México la base de esta pirámide es fortalecida al tener el más alto porcentaje de población no importando el género en edades menor de 40 años, en la tabla 1 se valida el dato anterior al mostrar por rangos de edad el conglomerado de la población.

Tabla 1 Pirámide de la Población



Fuente: Elaboración propia en base a datos INEGI, 2010

El grado promedio de escolaridad nos permite conocer el nivel de educación de una población determinada, en México, de acuerdo al último censo (INEGI,2010) el grado promedio de escolaridad representó el 8.6 de grados cursados, determinando el incremento en los niveles de instrucción no importando el género en comparación con el 2005 que era 8.1. Se determinó considerar la relación del comportamiento de ciudadanía organizacional, con las variables de estudio de edad, género y escolaridad ya que existen estudios que indican como los comportamientos ciudadanos son explicados por estas variables demográficas (Bolino&Turnley, 2003; Wayne &Cordeiro, 2003; Coyle-Shapiro& Kessler,2002)

La religión tiene una influencia fuerte en los fenómenos políticos y sociales, de hecho la religión es considerada 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).

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 2010 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

### **3. METODOLOGÍA**

El tipo de investigación es exploratorio, descriptivo y explicativo ya que busca explorar y describir los *comportamientos de ciudadanía organizacional* que tienen los empleados del área social en la administración Pública en México y analizar si existe correlación entre las variables independientes: *Edad, Género, Escolaridad, Estado Civil y Religión*. Los resultados permitirán explicar el por qué y bajo qué condiciones demográficas personales estudiadas, 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.

#### **3.1 Diseño del instrumento**

En la técnica de campo se diseñó una encuesta con ítems (preguntas) basados en seis instrumentos principales desarrollados por los siguientes autores (tabla 2), los cuáles ya se han utilizado para medir los mencionados comportamientos de ciudadanía organizacional.

**Tabla 2 Relación de instrumentos de medición**

Comportamiento de Ciudadanía Organizacional	Instrumento de medición
Ayuda	Van Dyne y Le Pine (1998)
Iniciativa	Moorman y Blakely (1995)
Lealtad	Van Dyne, Graham y Dienesch (1994)
Cumplimiento	Smith, Organ y Near (1983)
Virtud Cívica	Podsakoff y Mackenzie (1994)
Autodesarrollo	George y Jones (1997 en Organ, Podsakoff y Mackenzie 2006)

Fuente. Elaboración Propia en base a investigación documental

La encuesta final que integró esta investigación de campo contó con un total de 24 preguntas; en la primera sección se solicitó la información general del perfil del encuestado de donde obtuvimos los datos demográficos personales, y en la segunda se conformó con 6 grupos de preguntas, obteniendo los 24 ítems para medir los comportamientos de ciudadanía organizacional. Se utilizó una escala Likert de siete puntos desde 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.

### **3.2 Sujetos de estudio**

En cuanto a los sujetos de estudio, se decidió hacer la encuesta a los empleados del área social del sector público en la Cd. De Monterrey, México en organismos que fueran considerados dentro del rubro social y que tuvieran una función o trato social con la comunidad. Se partió del principio que la encuesta debería de ser aplicada 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. Cada una de los organismos mostró su apoyo para este proceso, por lo que se les solicito su colaboración para la aplicación directa de las encuestas dentro de sus áreas y horarios de trabajo.

Como resultado de lo anterior se pudieron obtener un total de 805 encuestas de empleados que laboran en este tipo de Organismos. Esta muestra representativa seleccionada fue utilizada para la presente investigación, lo cual nos permitió inferir las conductas de ciudadanía organizacional manifestadas, a continuación se presentan los resultados preliminares de este proyecto.

#### **4. ANÁLISIS 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 observan las características de la población de estudio, las cuáles fueron reconocidas como características demográficas que nos permitieron inferir los comportamientos de ciudadanía organizacional. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis del impacto de las variables.

En la Tabla 3 y 4 se visualiza la información recopilada, mediante las cuáles podemos inferir datos demográficos asociados a comportamientos de ciudadanía organizacional que determinan altas conductas de ciudadanía organizacional en cada una de sus dimensiones (tabla 3) así como la descripción de la relación de datos demográficos que afectan negativamente a la ciudadanía organizacional (tabla 4), cabe recordar que estos resultados pertenecen a un sector muy específico de la sociedad, lo cual no nos permite generalizar resultados en toda una población mexicana de estudio, y solo nos apoya como un punto de referencia de análisis de este tipo de estudios.

La descripción de las columnas en la tabla 3 y 4, señalan en la primer columna la dimensión de la conducta de comportamiento de ciudadanía organizacional que se midió, en la 2da columna, religión, se describen por dimensión de comportamiento la religión que profesa el ciudadano que obtuvo mayor (tabla 3) o menor (tabla 4) dimensión de la conducta, en la 3er columna, estado civil, se mencionan por dimensión de comportamiento el estado civil que tiene el ciudadano que obtuvo mayor (tabla 3) o menor (tabla 4) dimensión de la conducta, en la 4ta columna, escolaridad, se describen por dimensión de comportamiento el nivel de escolaridad que tiene el ciudadano que obtuvo mayor (tabla 3) o menor (tabla 4) resultado de la conducta, en la 5ta. Columna, género, transcribimos por dimensión de comportamiento el género del ciudadano que obtuvo mayor (tabla 3) o

menor (tabla 4) dimensión de la conducta y en la 6ta. Columna, rango de edad, se muestra por dimensión de comportamiento ciudadano el rango de edad en el que se encuentra el ciudadano que obtuvo mayor (tabla 3) o menor (tabla 4) dimensión de la conducta organizacional.

Tabla 3.- Análisis de Altos Comportamientos De Ciudadanía Organizacional

Dimensión de Comportamiento ciudadanía organ.	Religión	Estado Civil	Escolaridad	Género	Rango De Edad
Ayuda	Testigos y cristianos	Casado	Técnica	Femenino	30 hacia abajo
Iniciativa	Catolico	Viudo/soltero	Posgrado	Masculino	30 haciaabajo
Lealtad	Cristiano	Viudo/soltero	Profesional	Femenino	30 haciaabajo
Cumplimiento	No profesan	Viudo/soltero	Profesional	Femenino	30 haciaabajo
VirtudCívica	Testigos	Viudo/soltero	Posgrado	Masculino	20 a 30 50 y mas
Autodesarrollo	Catolico	Viudo/soltero	Posgrado	Femenino	30 a 50

Fuente. Elaboración propia en base a datos recopilados en investigación de campo

En la tabla 4 se muestra la relación descriptiva de los datos demográficos de la población analizada y la generación de bajos comportamientos de ciudadanía organizacional, lo cual nos permite inferir de acuerdo a esta muestra de estudio, como algunos rasgos característicos demográficos debilitan la generación de este tipo de conductas ciudadanas.

Tabla 4.- Análisis de Bajos Comportamientos De Ciudadanía Organizacional

Dimensión de Comportamiento ciudadanía organ.	Religión	Estado Civil	Escolaridad	Género	Rango De Edad
Ayuda	No profesan	Divorciado	Posgrado	Masculino	30 a 40
Iniciativa	Testigos	Divorciado	Preparatoria	Femenino	30 a 40
Lealtad	No profesan	Divorciado	Preparatoria	Masculino	30 a 40
Cumplimiento	Testigos	Divorciado	Posgrado	Masculino	30 a 40
Virtud Cívica	Católico	Divorciado	Técnica	Femenino	30 a 40
Autodesarrollo	cristiano	Divorciado	Preparatoria	Masculino	20 a 30 Mas de 50

Fuente. Elaboración propia en base a datos recopilados en investigación de campo

## **CONCLUSIÓN**

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.

De acuerdo al desarrollo de esta investigación, se logró inferir que existe una relación positiva en un alto porcentaje entre los empleados menores de 30 años y los comportamientos de ciudadanía organizacional,

Los elementos del entorno, como el religioso, van creando desde el seno familiar estructuras de pensamiento, relacionándose en forma directa a 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 buscar ciertas conductas deseadas en la organización.

En lo referido a esta investigación, se determina la relación positiva del Estado civil soltero/viudo como formas de vida individualistas, así como de rangos de edad jóvenes en su gran mayoría menores de 30 años, que favorecen los comportamientos de ciudadanía organizacional, se observó como el género femenino prevalece en la generación de estas conductas ciudadanas y el nivel educativo observa que a mayor nivel de estudio se fortalecen estos comportamientos.

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 su demografía, trae consigo conductas propias que impactan la creación de conductas personales influidas por una sociedad de la cuál emerge el individuo con características y lineamientos propios pertenecientes a su ambiente actual de desarrollo. Solo la relación con la variable de religión, no resultó significativa en los resultados obtenidos.

Los resultados de la presente investigación permiten concluir que existe una relación significativa de la edad, género, escolaridad y estado civil con el comportamiento de ciudadanía organizacional, las organizaciones necesitan 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.

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 los datos demográficos presentados están dentro de parámetros establecidos en las áreas de selección, 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).

El presente estudio, busca analizar características demográficas del individuo que determinen 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 evolución personal, 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 evolución.

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, las características demográficas, marco en donde se desarrolla el individuo que va permeando sus conductas, ya sea de una forma libre inculcada por sus ideales o por una forma externa derivada de ciertas características personales que va adquiriendo a lo largo de su vida, lo lleva a querer

comportarse más allá de un simple empleado con roles definidos, es el querer llegar a ser un ciudadano organizacional.

## **REFERENCIAS DOCUMENTALES**

- Bolino, M. C., (1999). Citizenship And Impression Management: Good Soldiers Or Good Actors?. *Academy Of Management Review*. 24(1), 82-98.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17, 60-71
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Coyle-Shapiro, J. A., & Kessler, I. (2002) Contingent a noncontingent working in local government: Contrasting psychological contracts. *Public Administration*, 80, 77-101.
- 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.
- 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.
- George, J.M. y Jones, G.R. (1997). Organizational Spontaneity in context. *Human Performance*. 10(2), 153-170.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2010). Censo de Población y Vivienda. México.
- 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*, (pp. 133), Massachusetts. Lexington Books.
- Organ, D., Podsakoff, P., & Mackenzie, S. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Inc. Thousand Oaks, California, Sage Publications.
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., 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*, 513-563.
- Smith, A., Organ, D., & Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents. *Journal Of Applied Psychology*, 653.
- Terán, M., & Mendoza, J. (2009). La influencia del enfoque de la cultura de la empresa en el comportamiento de Ciudadanía Organizacional. México. *Veritas, Anuario de Investigación Universidad Regiomontana*.
- Wayne, J.H., & Cordeiro, B.L. (2003) Who is a good organizational citizen? Social perception of male and female employees who use family leave. *Sex Roles*, 49, 233-246.
- Van Dyne, L. y 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*. pg. 765



**UNIVERSIDAD  
DEL ZULIA**

---

## **opción**

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 32, Especial N° 12, 2016

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia.  
Maracaibo - Venezuela

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve)

[www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)

[produccioncientifica.luz.edu.ve](http://produccioncientifica.luz.edu.ve)