



## LA EFECTIVIDAD DE LOS PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Y SU VÍNCULO CON LOS COMPORTAMIENTOS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL.

Terán-Cázares, María Mayela<sup>1</sup>., García-De la Peña, María Eugenia<sup>2</sup>., Cantú-González, María Elvira<sup>3</sup>, & Espinosa-Dominguez, Amparo Guadalupe<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León (México), [mayela.teran@gmail.com](mailto:mayela.teran@gmail.com), Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León (México), [maruga57@hotmail.com](mailto:maruga57@hotmail.com), Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

<sup>3</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León (México), [elviracontugonzalez@yahoo.com.mx](mailto:elviracontugonzalez@yahoo.com.mx), Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

<sup>4</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León (México), [lupita\\_espinosa@prodigy.net.mx](mailto:lupita_espinosa@prodigy.net.mx), Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, Nuevo León.

Fecha de envío: 01/Mayo/2016

Fecha de aceptación: 16/Mayo/2016

### Resumen

El concepto de responsabilidad social ha sido en los últimos años objeto de estudio en los diferentes ámbitos de la Sociedad. La presente investigación plantea un modelo teórico-empírico en el que se analiza la variable del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional y su relación en la generación de la responsabilidad social universitaria, teniendo como actor principal el docente.

Los resultados encontrados muestran las dimensiones de conducta de Ciudadanía Organizacional más significativas en la muestra estudiada de un grupo de docentes que imparten cursos a estudiantes que aplicaron su servicio comunitario (servicio social) pertenecientes a una

institución educativa privada del nivel superior, en el período septiembre-diciembre 2015 y su interacción efectiva con los proyectos de responsabilidad social universitaria.

**Palabras Clave:** Comportamiento Ciudadanía Organizacional, Responsabilidad Social Universitaria, Docente

### **Abstract**

Social responsibility has been in recent years under study at different stages of society. This research raises a theoretical – empirical model which analyzes the variable of organizational citizenship behavior and its relationship with the generation of the University social responsibility, having the teacher as main actor.

The results show the most significant dimensions of organizational citizenship behavior in the sample of a group of teachers who taught courses to students in their community service (social service), the students were enrolled in a top level private institution, in the period September-December 2015 and effective with social responsibility projects of university interaction.

**Key Words:** Organizational Citizenship Behavior, University Social Responsibility, teaching

## **I. Introducción**

La presente investigación se desarrolló en una institución educativa privada, dentro del apartado de vinculación estudiantil, aquí el alumno como parte de su trayectoria académica, desarrolla 300 horas de servicio comunitario interno y externo, esto a través de apoyar en colectas, donativos, campañas internas de la institución, colaborar con organismos como Caritas, la casa paterna “la gran familia”, el Sillatón, etc. Y desarrollar proyectos propios de apoyo a la comunidad (los cuales deberán haber sido revisados y aprobados por una comisión dictaminadora permanente de la universidad para avalar su función) se involucra y sensibiliza al estudiante al entorno y sociedad que lo rodea y a la cual pertenece.

En esta investigación se plantea la relación teórica de los comportamientos de ciudadanía organizacional con la responsabilidad social universitaria, tomando como actor principal al Docente, se incorpora la hipótesis en donde se vincula los comportamientos de ciudadanía organizacional con la interacción efectiva en los proyectos de Responsabilidad Social Universitaria, esto en base a los supuestos de que la responsabilidad social es el concepto que comprende las expectativas económicas, ético-legales y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones (Alvarado & Schlesinger, 2008), por lo discrecional se entienden las actividades que de forma voluntaria el Docente a través de las instituciones educativas ejecutan para contribuir con la sociedad. En cuanto a los comportamientos de ciudadanía organizacional en este mismo aspecto discrecional, se asumen comportamientos específicos en el contexto que no están requeridos en la descripción de la actividad, pero que están inmersos en la relación que se establece.

La ciudadanía organizacional es un comportamiento individual que es discrecional, el cual no es reconocido por los sistemas de recompensa formal y que promueve el efectivo funcionamiento de la organización (Organ, 1988).

La responsabilidad social es el conjunto de comportamientos de las organizaciones que de forma voluntaria y adicional al cumplimiento de la legalidad reflejan un compromiso por asumir determinados valores que existen en el ámbito social, económico o medioambiental (Aragón & Rocha, 2009)

La preparación científica y humana de los profesores influye positivamente en el perfeccionamiento personal del educando. La significación del profesor en la formación del alumno es un hecho innegable en todo el proceso educativo. Sin embargo, es curioso comprobar como a lo largo de la historia ha ido variando sustancialmente la imagen de los profesores (Martínez-Otero, 2000).

En base a los argumentos presentados en este apartado, consideramos que la relación de estas variables aporta al conocimiento del comportamiento del individuo, permitiendo a su vez que las instituciones a través de sus docentes, puedan implementar programas de responsabilidad social, al compartir estos comportamientos con todos los miembros que pertenecen a la actividad y asegurando conductas socialmente responsables y aceptables hacia el interior del grupo, evitando su desintegración o mal funcionamiento, ya que ellos compartirían de forma innata una misma conducta.

## II. Marco teórico

### 2.1 Comportamiento de Ciudadanía Organizacional.

El comportamiento de Ciudadanía Organizacional, es considerado 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).

Las dimensiones de los comportamientos de ciudadanía organizacional, son: (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006),

Comportamiento de ayuda: la definición la podemos enmarcar en dos partes, la primera es *ayuda voluntaria con otros* y la segunda es *prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo* (Boorman and Motowidlo, 1997). El altruismo es un comportamiento que es directa e intencionalmente apuntado en ayudar a personas específicas en situaciones cara a cara, por ejemplo, orientar a nuevas personas, asistir a alguien con una carga de trabajo pesada (Smith, Organ y Near, 1983). La cortesía son todos los gestos relacionados a prevenir un problema. La pacificación, son acciones que ayudan a prevenir, resolver o mitigar conflictos interpersonales. La animación, son las palabras y gestos de estímulo y refuerzo de las realizaciones de los compañeros de trabajo y el desarrollo profesional (Organ 1990 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

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).

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

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

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

El Cumplimiento organizacional: esta dimensión de la ciudadanía ha sido definida como la aceptación de las reglas, regulaciones, y procedimientos organizacionales que resultan en una adherencia escrupulosa a estos, para obedecer las regulaciones, roles y procedimientos de la

compañía todo el tiempo, por lo tanto, un empleado que obedece religiosamente todas las reglas y regulaciones, aun cuando no lo estén observando, es llamado “buen ciudadano” (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). El cumplimiento se refiere a exceder los niveles aceptables de competencia en áreas como atención, puntualidad, pulcritud, cuidado de los recursos de la organización y uso del tiempo de la compañía (Tsai, 1997). 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).

Comportamiento de Iniciativa individual: esta forma de comportamiento ciudadano es únicamente extra-rol en el sentido de que *es el algo más de lo mínimo requerido o generalmente esperado* (Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Este comportamiento incluye los actos voluntarios de creatividad e innovación. Otra forma de denominarla fue llamarla Deber, (Organ, 1988) al querer involucrarse aún más en los aspectos organizacional. La iniciativa es la comunicación en el lugar de trabajo, para mejorar el desempeño individual y grupal (Moorman y Blakely, 1995 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006). Una característica de este comportamiento es el hacer sugerencias constructivas, en el que se incluyen todos los actos voluntarios de creatividad e innovación en organizaciones, los trabajadores que encajan de forma activa en esta forma de espontaneidad organizacional tratan de encontrar la forma de improvisar el funcionamiento individual, grupal y organizacional. (George y Jones, 1997 en Organ, Podsakoff y Mackenzie, 2006).

Comportamiento de Virtud Cívica: Este comportamiento representa los intereses o compromisos a un nivel macro de la organización como un todo. La virtud cívica *refleja el reconocimiento de una persona de ser parte de un todo*, de la misma forma que los ciudadanos son miembros de una ciudad y aceptan las responsabilidades cual eso exige (Graham, 1991 en Podsakoff,

Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000). Esta dimensión fue reconocida por Organ (1988) y posteriormente fue llamada Participación Organizacional (Graham, 1989 en Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach, 2000).

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).

## **2.2 Responsabilidad Social Empresarial.**

La responsabilidad social se define como la intención de un negocio, más allá de sus obligaciones legales y económicas, para hacer las cosas correctas y actuar de modo que beneficie a la sociedad. Una organización socialmente responsable hace lo correcto porque piensa que tiene una responsabilidad ética para hacerlo (Robbins & Coulter, 2009).

Si hacemos una relación de los comportamientos de ciudadanía organizacional con la responsabilidad social, se puede señalar que dentro de la actividad de la organización es posible encontrar comportamientos que no están prescritos o requerido dentro de las actividades organizacionales, pero que son parte del funcionamiento propio de la organización. Este concepto de responsabilidad social al relacionarlo con la ciudadanía organizacional se concibe como un comportamiento organizacional, el cual es discrecional y no reconocido por el sistema formal de actividades de la empresa pero que está inmerso dentro de su contrato social con la comunidad.



### **2.3 El Docente.**

En el ámbito escolar no se pone en duda que la formación de profesores es necesaria para mejorar la calidad de la educación y lograr el progreso individual y colectivo. En realidad, dado el trascendental papel que desempeñan los docentes, tanto por transmitir conocimientos como por orientar y estimular las aptitudes y valores de los alumnos, se requiere que los educadores de los distintos niveles de la enseñanza reciban una sólida formación inicial que se enriquezca permanentemente. La función del profesor es educar a los alumnos, esto es, desarrollar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del educando. Para la educación personalizada el profesor no es un mero transmisor de contenidos. El buen profesor dirige y estimula a los alumnos para que desplieguen completamente todas sus posibilidades personales. En este sentido el profesor, además de proporcionar información, procura que el educando adquiera y desarrolle destrezas e incorpore valores. Dada la conexión existente entre conocimientos, aptitudes y valores, el quehacer del profesor debe centrarse en un crecimiento integrador de la personalidad del educando, ya que, de no ser así, la formación será parcial, incompleta. La labor del profesor no se tiene que limitar a la explicación o instrucción, esta además, debe desarrollar aptitudes y promover valores y actitudes en sus alumnos. De lo contrario, estará cercenando el aspecto humano inherente al proceso formativo de la persona (Martínez-Otero, 2000).

La polémica sobre si el profesor debe ser puramente docente o ha de ser educador, es decir, si su tarea queda limitada al estímulo del aprendizaje de un campo cultural determinado o bien traspasa los límites de lo puramente didáctico para llegar a ser en realidad un estímulo en la vida personal del estudiante, se resuelve claramente por esa segunda realidad. El profesor, quiéralo o no, influye con su persona (su presencia y sus actos) en la persona del estudiante. La enseñanza

más asépticamente científica u objetiva tiene siempre un componente moral positivo o negativo (García Hoz 1993: 268 en Martínez-Otero, 2000)

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y deberes. La escuela, no tiene como función dictar "asignaturas", "transmitir conocimiento", o llenar al estudiante de pedazos de conocimientos, cada profesor, al asumir el compromiso de "maestro", en una institución educativa se hace responsable de los fines que persigue la Escuela: la educación como un proceso personal y fundamentado en una concepción integral de la persona humana, formando personalidades maduras y equilibradas permanentes, movidos por la dignidad que percibimos en cada uno de los estudiantes (Reyes, 2001).

Las relaciones de amistad, así como las que se establecen con el grupo y sobre todo con los docentes por parte del estudiante, van a propiciar el desarrollo de normas, actitudes y valores morales que, a la vez que favorecen el crecimiento moral hacia un nivel de razonamiento más autónomo, ayudan al crecimiento integral del individuo, tanto desde el punto de vista intelectual como desde el social.

La capacidad de crear relaciones que faciliten el desarrollo de otros como personas independientes es una función del desarrollo logrado por sí mismo. En ciertos aspectos éste es un pensamiento inquietante, pues implica que si se desea crear relaciones de ayuda se tiene una ocupación creciente de actualizar las potencialidades en el sentido del desarrollo de por vida. Estamos comprometidos en la empresa más importante del mundo moderno, la sociedad, es el esforzarse seriamente por comprender nuestra labor como administradores, docentes, asesores educacionales o vocacionales, de tal manera que estaremos trabajando sobre el problema que determinará el futuro de este planeta, ya que el futuro no depende de las ciencias físicas, sino de

los que procuramos comprender de las interacciones entre los seres humanos y crear relaciones de ayuda (Rogers, 2011), al eliminar toda actitud directiva o de empoderamiento por parte del docente y apoyar en la generación de la madurez afectiva que permita al estudiante convertirse en una persona sensible a las necesidades de la sociedad.

El docente deberá estar consciente de las dimensiones que enfrenta el estudiante para su desarrollo integral, la dimensión física y biológica del individuo, punto de arranque de su desarrollo desde el período prenatal y durante toda la vida; hace énfasis en la necesidad del cuidado de la salud física y del desarrollo orgánico, implica las necesidades humanas básicas y su satisfacción equilibrada. La dimensión emocional, incluye la expresión armoniosa de toda la gama emocional a que dan lugar la alegría, tranquilidad, seguridad, satisfacción y fortaleza. El joven requiere aprender a utilizar esta energía para su crecimiento personal. La formación integral propicia además, las condiciones para que el alumno explore emociones como la tristeza, la ansiedad, el enojo, con la finalidad de que aprenda a eliminarlas, es decir, que alcance su madurez emocional. Este aspecto de la experiencia humana está muy poco presente en los planes curriculares de las escuelas, el mundo racional o intelectual, se refiere a todas las aptitudes mentales que facilitan al humano la resolución de las situaciones que se le presentan en la vida y la expresión creativa; incluye el pensamiento formal, el razonamiento lógico en general y sus habilidades primarias como el razonamiento verbal, matemático y mecánico el establecimiento de relaciones espaciales, la precisión y la rapidez de respuesta. Su avance requiere de coherencia con el período auxológico por el que transita el individuo en cuestión, tanto como de la ubicación en el contexto espacio temporal. Otra dimensión es la vida social y comunitaria, la forma en que el alumno está inmerso dentro de su medio social, los papeles que desempeña en él, con todas sus implicaciones en cuanto a clase social, raza, familia y educación. Que el joven aprenda un

sentido responsable de su existencia social, es decir un compromiso con la comunidad, para que el afán de una vida social justa se mantenga. Por último el desarrollo implica una relación cósmica, el plano trascendente de la experiencia humana, ¿para qué estoy aquí? Y ¿qué sentido tiene lo que hago o quiero hacer? Cuestiones que le permiten al alumno ubicar su papel como estudiante y futuro profesionalista para definir su proyecto de vida con una visión que incorpora la visión del entorno con un sentido cósmico ecológico (Ramos, 2000).

### **III. Método**

El presente trabajo de investigación se realiza con un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo y el diseño de investigación es no experimental. Se realizó una investigación bibliográfica y documental para el desarrollo del marco teórico; y una investigación de campo con la elaboración y aplicación de encuestas para obtener información relevante para la investigación, así como un análisis documental de los archivos del programa emprendedor de una universidad privada. La encuesta se aplicó a maestros activos de la universidad que dirigieron los proyectos. Se dividió en 2 secciones, en la primera se solicitó el perfil del maestro a través de datos de control, la 2da sección consistió en la aplicación del instrumento de ciudadanía organizacional, el cual consiste en 24 constructos, en esta sección se utilizó la escala Likert del 1 al 5 en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Para darle fiabilidad al instrumento se realizó una prueba piloto al 10% de la muestra seleccionada, la cual fue aplicada personalmente. Dicha aplicación permitió identificar algunas oportunidades de mejora en la encuesta tales como: La necesidad de reformular algunos reactivos que no se entendían con claridad, se flexibilizó el llenado de la encuesta ya que se observaba cierto rigor al contestar, se identificaron los reactivos en base a

dimensiones e indicadores con la finalidad de facilitar el análisis. Posteriormente se aplicó nuevamente el instrumento definitivo en forma física con las adecuaciones observadas.

Como población objetivo se consideraron los maestros a nivel de Licenciatura en una Universidad Privada de Nuevo León, que impartieran los cursos y tutoraron los proyectos de responsabilidad social.

La Hipótesis que se plantea es: A mayor grado de los comportamientos de ciudadanía organizacional del docente, mayor interacción efectiva en los proyectos de responsabilidad social universitaria.

Se desarrolló un análisis conceptual documental de los proyectos registrados de responsabilidad social por parte de los alumnos, posteriormente se aplicó el instrumento de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional a los docentes que dirigieron estos proyectos, de esta manera se buscaba analizar la hipótesis planteada y determinar esta interacción.

En la medición de los proyectos de responsabilidad social, se utilizó un análisis de efectividad compuesto por las asociaciones y grupos de alumnos que participaron en las actividades, en el cuál se recolectó información sobre el grado de satisfacción del servicio ofrecido. El universo del estudio de la investigación fueron los alumnos que participaron en los diferentes programas de servicio comunitario interno y externo.

El análisis conceptual permite inferir que los comportamientos ciudadanos hacia las actividades que se generan, desencadenan conductas relacionadas con la responsabilidad social, al manifestarse de forma innata en el docente una serie de manifestaciones propias que le permiten inferir en el alumno, es importante estar sensibles que el alumno es la representación e imagen de la institución ante esa sociedad, las conductas y comportamientos reflejados por él apoyará esa imagen de responsabilidad social que busca presentar la institución universitaria a la comunidad.

## **Resultados**

En esta sección se analizan los resultados obtenidos en base a la investigación de campo desarrollada, los cuáles nos permiten interpretar la información y presentar los datos de análisis en esta sección, en la tabla 1 se muestran los resultados de los datos de control en los maestros

Tabla 1: Datos de Control, grupo maestros

Concepto	Resultado
Género	Femenino 60%, Masculino 40%
Edad	Promedio 45 años
Experiencia laboral	Promedio 20 años
Experiencia docente	Promedio 8 años
Antigüedad en la institución	Promedio 8 años
Máximo grado de estudios	Maestría 100%, doctorado 0%
Áreas	Ingeniería, humanidades, negocios
Proyectos de responsabilidad social	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo obtenidos

En la tabla 2 se muestran los resultados del análisis del alfa de Cronbach, el cual apoyó en determinar la fiabilidad del instrumento por variable, esta fue determinada a través del software SmartPLS en su aplicación PLS Algorithm.

Tabla 2 Determinación del Alfa de Cronbach por variable

<b>Comportamiento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Lealtad</b>	.815
<b>Cumplimiento</b>	.827
<b>Iniciativa</b>	.933
<b>Virtud Cívica</b>	.822
<b>Ayuda</b>	.936
<b>Autodesarrollo</b>	.865

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo obtenidos

En el análisis documental se desarrolló un análisis en donde se midió la influencia de los dimensiones de comportamiento ciudadanía organizacional por docente en cada proyecto social propuesto, en la tabla 3 se observan las siguientes columnas, en la denominada Proyecto, es el número de identificación que se proporcionó al proyecto analizado; en la columna descrita como Efectividad se muestran los resultados de la evaluación externa que se proporcionó a cada proyecto, en ella se muestra el grado de efectividad o cumplimiento de estos; en la columna denominada Comportamientos Ciudadanos del Docente, se muestran los comportamientos que obtuvieron mayor incidencia en cada proyecto, el orden en que se muestran es el de mayor porcentaje, de tal manera que nos permite observar que Comportamientos Ciudadanos fueron más replicados en cada uno de los proyectos. Esta tabla nos proporciona información que permite la comprobación de la hipótesis planteada sobre la relación del comportamiento de ciudadanía organizacional del docente y su interacción efectiva con los proyectos de responsabilidad social.

---

Tabla 3 Relación del comportamiento de ciudadanía organizacional- proyectos-efectividad

---

Proyecto	)	Comportamientos Ciudadanos del Docente (con mayor porcentaje)
1	100%	Ayuda, iniciativa, cumplimiento, Autodesarrollo
2	97%	Ayuda, virtud cívica, Lealtad
3	82%	Ayuda, iniciativa, Cumplimiento
4	98%	Ayuda, autodesarrollo, cumplimiento, lealtad
5	79%	Ayuda, iniciativa, virtud cívica, lealtad
6	96%	Ayuda, cumplimiento, autodesarrollo
7	100%	Ayuda, iniciativa, cumplimiento, lealtad
8	100%	Ayuda, cumplimiento, autodesarrollo
9	96%	Ayuda, iniciativa, lealtad, virtud cívica
10	100%	Autodesarrollo, ayuda, iniciativa, cumpliment
11	88%	Iniciativa, ayuda, lealtad, virtud cívica
12	99%	Virtud cívica, ayuda, iniciativa, lealtad
13	96%	Cumplimiento, ayuda, iniciativa, lealtad
14	100%	Virtud cívica, autodesarrollo, ayuda, lealtad
15	95%	Lealtad, ayuda, iniciativa, cumplimiento
16	98%	Ayuda, cumplimiento, autodesarrollo
17	88%	Autodesarrollo, cumplimiento, ayuda

---

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo obtenidos

#### IV. Conclusiones

Las Universidades además de instituciones económicas, son también instituciones sociales, las cuales están construyendo la sociedad y el mundo en que vivimos, desde esta concepción se pueden exigir ciertos comportamientos y responsabilidades de la empresa ([www.responsabilidadsocialempresarial.com](http://www.responsabilidadsocialempresarial.com)), de esta manera, el docente actúa como



intermediario entre la universidad y el alumno, y sus manifestaciones exhibidas de ciudadanía organizacional se permearán a las conductas exhibidas de responsabilidad social.

Esta investigación realizada permite incorporar al constructo de ciudadanía organizacional, como un antecedente de tener una cultura de responsabilidad social empresarial, aún más sólida y cimentada al estandarizar las formas de comportamiento humano en los proyectos comunitarios de la institución, a través de la búsqueda de perfiles docentes que apoyen a la dirección de estas conductas.

Una de las aportaciones de este trabajo, es que este estudio sobre el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, fue analizado a nivel institucional, a través de los proyectos generados de servicio comunitario interno y externo al relacionar la variable de ciudadanía organizacional con la responsabilidad social, en donde llegamos a la conclusión, que las formas de comportamiento humano si son influidas y permeadas en la institución por parte del docente, al establecer una conducta discrecional de responsabilidad social universitaria permitirá crear proyectos que trasciendan en la sociedad y no solo tengan una representación en una actividad académica. Consideramos esta relación propuesta como una aportación a los estudios del comportamiento humano.

La implicación práctica de los resultados del estudio es que esta información puede ser utilizada para propiciar en las instituciones conductas humanas acordes a los objetivos que tenga cada institución con su comunidad, a través de la adecuación de planes y programas de estudio, en la selección de perfiles docentes para la gestión de este tipo de actividades, así como políticas en sus actividades comunitarias que le permitan al alumno generar este tipo de comportamientos, recordemos que el estudiante va formando su comportamiento, a través de sus valores y principios, que en gran medida son adquiridos a través de su formación universitaria, esta

formación no solo es el conocimiento adquirido, sino también las habilidades y conductas observadas en su entorno, lo cual repercutirá en la comunidad al compartir estos mismos valores dentro de su ámbito laboral y social.

En lo que respecta a la hipótesis planteada *A mayor grado de los comportamientos de ciudadanía organizacional del docente, mayor interacción efectiva en los proyectos de responsabilidad social universitaria*. Se comprobó la aseveración (tabla 3) en donde se indica como el vínculo de los comportamientos ciudadanos impactaban en la efectividad de los proyectos sociales universitarios.

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 dar de manera innata como parte de sus atributos personales y que pudieran estar complementados por factores sociales y culturales del entorno en donde el individuo se ha desarrollado, los cuáles provocan ajustes en su comportamiento (Terán & Mendoza, 2010).

En cuanto a las líneas de investigación futura, es necesario estudiar la responsabilidad social universitaria con variables que pudieran fungir como mediadoras a nivel institucional, (cultura, liderazgo, entornos socioculturales, personalidad) e incorporarla en diferentes tipos de proyectos de vinculación con la comunidad.

## **Bibliografía**

- Alvarado, A., & Schlesinger, M. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación : una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*. Vol. 24, Iss. 108; p. 37
- Aragón, J., & Rocha, F. (2009). Los actores de la responsabilidad social empresarial : el caso español. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Vol. 27, Iss. 1; p. 147
- 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.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research. *Human Performance* 10(2), 99-109
- George, J.M. y Jones, G.R. (1997). Organizational Spontaneity in context. *Human Performance*. 10(2), 153-170.
- Martínez-Otero, Valentín (2000); "Formación Integral de Adolescentes"; Madrid; Ed. Fundamentos; Cap. 4 (pp. 73-92.
- 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.
- Ramos, A. (2000). *La formación integral, Guía para el tutor en el estudio de habilidades de vida*. México, Guadalajara. Mimeo. *La formación integral*.

- Reyes, R. (2001). Formación Integral y maestros, ¿una relación exitosa?. Ensayos Universitarios Pontificia Universidad Javeriana. Centro de Universidad abierta. Colombia.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2009). Administración. USA. Prentice Hall.
- Rogers, Carl. (2011). El proceso de convertirse en persona. España. Paidós Iberica.
- Smith, A., Organ, D. y Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*
- Terán, M. & Mendoza, J. (2010). Factores determinantes del comportamiento de ciudadanía organizacional: su relación con el entorno sociocultural a través de la cultura organizacional y los atributos de personalidad. XIV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C (ACACIA).