

REVISTA INTERAMERICANA DE PSICOLOGÍA OCUPACIONAL

VOLÚMEN 25, NÚMERO 1, 2006, ISSN 120-3800

DIRECCIÓN

Fernando Toro Alvarez

ADMINISTRACIÓN

Luis Eduardo Tovar

COMITÉ EDITORIAL ASESOR

Ramiro Alberto Alvarez Cuadros.

Fernando Arias Galicia.

Carlos Andújar Rojas.

Julio César Casales F.

Hernán Littlewood S.

COLOMBIA

MÉXICO

PUERTO RICO

CUBA

MÉXICO

DIRECCIÓN POSTAL

Calle 34 N° 85C-20

Apartado Aéreo 65021 - Medellín

e-mail: cincel@epm.net.co

INFORMACIÓN LEGAL

La Revista Interamericana de Psicología Ocupacional ha sido registrada ante el Ministerio de Gobierno, oficina de Registro de Propiedad Intelectual y Comunicaciones, y se le ha eximido de caución mediante Resolución 1004 de mayo 2 de 1985.

Todos los derechos de reproducción están reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, archivada o transmitida en ninguna forma o por ningún medio electrónico, mecánico de fotocopias, grabaciones o cualquier otro medio, sin la autorización previa y por escrito de la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.

Cada autor es responsable de los conceptos expresados en su escrito.

La Revista Interamericana de Psicología Ocupacional está inscrita en el servicio de informática del Colegio Oficial de Psicólogos de España.

PRESENTACIÓN

Los dos números que publicará la Revista durante el año 2006 contendrán, principalmente, trabajos presentados durante el XXX Congreso Interamericano de Psicología, realizado en el mes de junio de 2005 en la ciudad de Buenos Aires.

En ese evento tuvo lugar un encuentro de psicólogos del área de la Psicología Industrial y Organizacional. En él se llevaron a cabo varias propuestas de trabajo conjunto y de integración de los profesionales del área. Una de ellas fue la idea de publicar, de una manera más formal, los trabajos y reportes presentados por los psicólogos del área en el congreso. Para el efecto, la Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, a través de su director, ofreció su concurso para realizar esta labor.

En consecuencia, se realizó una programación especial tendiente a la recolección y evaluación de los trabajos y a la edición de aquellos que dieran satisfacción a los criterios editoriales de la Revista. También se decidió editarlos en el idioma en que se escribió originalmente cada artículo, a fin de facilitar a los autores el esfuerzo adicional requerido para la adecuación de sus ponencias y conferencias. Por esta razón los lectores podrán encontrar artículos en español, portugués, inglés o francés.

Resultó muy difícil obtener las direcciones para el contacto con los distintos autores. Con la colaboración de la secretaría de la sociedad (SIP) se logró encontrar la manera de contactar solo a aquellos ponentes que estaban vinculados a la sociedad. No nos resultó posible comunicarnos con muchos otros colegas que participaron en el congreso pero que no contaban con la condición de miembros de la Sociedad.

Tampoco encontramos la manera de subsidiar la publicación con apoyo o recursos de la SIP. No obstante decidimos realizar el esfuerzo, cuyos resultados iniciales estamos presentando en el primer número del año 2006. Esperamos contar con nuevos trabajos para el segundo número, a fin dar cumplimiento cabal a lo ofrecido en Buenos Aires.

La financiación de los costos de esta publicación deberá realizarse a través de las suscripciones. Por esta razón invitamos a los autores y a toda la comunidad profesional a adquirir su suscripción. No obstante, hemos establecido unas tarifas especiales para los autores cuyos trabajos se publicarán.

La dirección de la Revista desea expresar su gratitud a los colegas que muy generosamente realizaron la lectura cuidadosa, la evaluación de los trabajos y sugerencias muy enriquecedoras para los autores. Esperamos seguir contando con su concurso y deseamos saber de otros colegas que se quieran unir a esta causa. Nos daría una excelente colaboración la divulgación en las universidades, bibliotecas y entre los psicólogos del área sobre estas publicaciones especiales y la promoción de su suscripción, de modo que en los años venideros podamos continuar realizando este esfuerzo.

Expresamos a todos los colaboradores, autores y colegas un saludo cordial.

Medellín, Colombia, febrero de 2006

Fernando Toro Álvarez

Director

DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y
COMPORTAMIENTOS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL
Personality dimensions and citizenship organizational behavior

ALICIA OMAR¹

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

SOLANGE DE OLIVEIRA SOUTO

Instituto Brasileiro del Mercado de Capitales (IBMEC), Brasil.

HUGO URIBE DELGADO

Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

Resumen

El comportamiento de ciudadanía organizacional se refiere a las conductas benéficas para la organización que no son contractualmente estipuladas, ni formalmente recompensadas. Investigaciones recientes han examinado la influencia del contexto organizacional sobre los comportamientos de ciudadanía de los empleados en su lugar de trabajo. Sin embargo, este constructo no ha sido estudiado en relación con indicadores de diferencias individuales tales como rasgos de personalidad. Por lo que aún no se sabe si los rasgos de personalidad explican algún porcentaje de la varianza de los comportamientos ciudadanos o si sus potenciales efectos se confunden o son mejor explicados por la cultura organizacional en general. Objetivo: El propósito de este estudio fue investigar los efectos relativos de la estructura de personalidad sobre los comportamientos de ciudadanía en contextos laborales. Metodología: El Cuestionario de Personalidad de Eysenck (EPQ, que explora las dimensiones de extraversión, neuroticismo y psicoticismo), la Escala de Comportamientos de Ayuda y la de Comportamientos de Voz, fueron administrados a una muestra de 278 argentinos (cuyas edades variaron entre 25 y 63 años), empleados de empresas públicas y privadas. Adicionalmente se recolectó información acerca de variables sociodemográficas de los trabajadores. Resultados: Análisis de regresión múltiple indicaron que la extraversión fue el predictor más fuerte de los comportamientos de voz; mientras que la tendencia al neuroticismo emergió como el mejor predictor de los comportamientos de ayuda. Los resultados dieron apoyo parcial a las hipotetizadas relaciones entre psicoticismo y voz, y entre deseabilidad social y ayuda, desde el momento que tales relaciones sólo se observaron entre las mujeres. Conclusiones: Los resultados obtenidos indican que la ejecución de CCO, especialmente aquellos orientados a ayudar al supervisor y/o compañeros de trabajo, y los vinculados a manifestar las opiniones personales relativas a diferentes aspectos de la empresa o institución, pueden predecirse a partir de determinados rasgos o características de personalidad. Se discuten las implicancias teórico-prácticas de tales hallazgos y se propone una agenda para futuras investigaciones en el área.

¹ Correspondencia: Italia 1365, 1ª, 2000 Rosario, Argentina. E-mail: agomar@arnet.com.ar

Abstract

Organizational citizenship behavior (OCB) refers to actions performed by employees which surpass the minimum role requirements expected by organizations and are non required or formally rewarded. Several researchers have showed the impact of organizational context on employee's OCB, however, the evidence if dispositional tendencies, such as personality traits, relating with OCB, is decidedly scant. Objective: the goal of this study was to explore the relative effects of personality structure on OCB. Method: Eysenck Personality Questionnaire (EPQ, which explores extraversion, neuroticism and psychoticism personality dimensions), and OCB (help and voice) Scales, were applied to a sample of 278 Argentinean employees from public and private organizations. Socio-demographic information was additionally collected. Results: correlations and multiple regression analyses indicated that extraversion was the best predictor of voice citizenship behavior, and neuroticism tendencies were positive predictors of help citizenship behavior. Hypothetical relationship between voice behavior and psychoticism, and between help behavior and social desirability were partially supported. Conclusion: findings showed that is likewise establishes the candidacy of personality, at least certain dimensions of personality, as an independent variable to account for individual contributions to organizational effectiveness. Implications of these findings, and avenues for future research are provided.

Palabras clave: personalidad, comportamientos de ciudadanía organizacional, ayuda, voz.

Key words: personality, organizational citizenship behavior, voice, help.

El término Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO), fue acuñado por Smith, Organ y Near (1983) para referirse a todo comportamiento discrecional, que sobrepasa las expectativas formalmente requeridas para el desempeño de un determinado rol y que resulta beneficioso para la organización. Se trata de acciones ejecutadas voluntariamente por los empleados, que no son formalmente exigidas o recompensadas, ya que, justamente, consisten en contribuciones que pueden ser dadas o negadas, no implicando, por lo tanto, recompensas o punitivas contractualmente estipuladas.

A pesar de que desde hace tiempo se ha reconocido que las organizaciones no pueden sobrevivir o prosperar si sus miembros no se comportan como buenos ciudadanos, involucrándose en comportamientos positivos relevantes para la organización, recién en los últimos quince años aparecen registros de investigaciones sistemáticas desarrolladas con el objetivo de evaluar la pertinencia empírica de tales comportamientos.

Inicialmente la atención de los investigadores estuvo centrada en la definición y operacionalización del constructo, mientras que en la actualidad, los mayores esfuerzos están orientados a la identificación de sus antecedentes y consecuencias.

Si bien la multidimensionalidad del constructo no está en discusión, aún persiste el debate en relación con el número de componentes y su correspondiente operacionalización (Farh, Zhong & Organ, 2004). En sus postulaciones iniciales, Organ (1988) propuso un modelo integrado por cinco dimensiones: ayuda, cortesía, espíritu deportivo, rectitud y virtud cívica. Modelo que fue expandido mediante la inclusión de dos nuevas dimensiones (armonía interpersonal y protección de los bienes de la empresa), por parte de Podsakoff, MacKenzie y Hui (1993). Posteriormente, van Dyne, Graham y Dienesch (1994), propusieron un modelo conformado por las categorías de obediencia, lealtad y virtud cívica, las que, según ellos, conformarían el "síndrome

de ciudadanía activa”, por el cual los trabajadores se comprometen a una participación responsable en su lugar de trabajo. Críticos de esta reconceptualización (Morrison, 1994; Siqueira, 1995), subrayaron que la dimensión de “virtud cívica” o “civismo” estaba referida a los comportamientos ciudadanos que tienen consecuencias para el Estado, más que a comportamientos que tienen consecuencias en las relaciones interpersonales. Frente a este panorama conceptual, van Dyne, Cummings y Parks (1995) propusieron una taxonomía basada en dos dimensiones contrastantes: comportamiento promotor y prohibitivo, por un lado, y comportamiento afiliativo y desafiador, por el otro. El comportamiento promotor es proactivo, estimula y hace que las cosas ocurran; el prohibitivo es preventivo, evita la ocurrencia de conductas inapropiadas o antiéticas. El comportamiento afiliativo es interpersonal y cooperativo, fortalece las relaciones y está orientado hacia el otro; el comportamiento desafiador enfatiza ideas y problemas, está orientado a los cambios y puede perjudicar las relaciones interpersonales. La clasificación de los diferentes tipos de CCO que viene siendo más frecuentemente estudiada por los especialistas, surge a partir de la combinación cruzada de estas dimensiones. En este sentido, por ejemplo, un CCO con énfasis en la ayuda y en la cooperación sería un comportamiento afiliativo y promotor; prácticas ilegales o inmorales ejecutadas por los empleados a sabiendas de los empleadores (whistle-blowing behavior) y prácticas contestatarias (principled organizational dissent), serían comportamientos prohibitivos y desafiadores.

Los CCO de ayuda fueron los que acapararon la atención inicial de los estudiosos, aunque últimamente el interés también se está orientado al estudio de los comportamientos de “voz” (LePine & van Dyne, 1998; van Dyne & LePine, 1998). El comportamiento de ayuda se traduce en colaboraciones frente a

un problema o a una tarea relevante para la organización. El de voz se refiere a la manifestación libre de opiniones y al desafío constructivo del *status quo* con el objetivo de mejorar, y no simplemente de criticar. A efectos del presente trabajo serán tratados con mayor detalle los comportamientos de ayuda y de voz, ambos vistos como CCO promotores; aunque el de ayuda tiene cuño afiliativo, mientras que el de voz, tiene carácter desafiador.

En cuanto a la identificación de los antecedentes de los CCO, los autores examinan la posible influencia de factores personales y factores situacionales relativos al ambiente de trabajo y, entre los consecuentes, las implicancias simultáneas a nivel individual y grupal-organizacional. Entre los factores situacionales que están siendo considerados más frecuentemente como sus antecedentes, se destacan los constructos de justicia organizacional (Ehrhart, 2004; Omar, Uribe Delgado & Flores Galaz, 2003), satisfacción laboral (Donavan, Brown & Mowen, 2004; Yoon & Suh, 2003), involucramiento (Diefendorff, Brown, Kamin & Lord, 2002), compromiso (Becker & Kernan, 2003), percepción de apoyo por parte del supervisor (Hui, Lee & Rousseau, 2004), contrato psicológico (Coyle-Shapiro & Kessler, 2003; van Dyne & Pierce, 2004), confianza en el supervisor (Aryee, Budhwar & Chen, 2002) y similares variables organizacionales. En cuanto a los factores personales, se han realizado algunos estudios con el propósito de verificar si la estructura de personalidad podría erigirse en un predictor idóneo (Motowidlo & van Scotter, 1994; Smith, Organ & Near, 1983), aunque hasta el momento no se ha reportado suficiente evidencia empírica.

¿Cuales son los fundamentos para postular la candidatura de la personalidad como una variable predictora de los CCO?. Inicialmente Smith, Organ y Near (1983) sugirieron que los CCO podrían considerarse como una manifestación de disposiciones amplias ha-

cia la conducta prosocial. Más tarde, Organ (1994) señaló que habría que analizar si la lógica por la que se predice una asociación entre actitudes laborales y CCO, también sirve para predecir relaciones entre personalidad y CCO (o sea, con base en algunas disposiciones subyacentes). Finalmente, y a partir de una revisión meta-analítica, Organ y Ryan (1995) observaron que las exigencias situacionales actúan como moderadoras de las características disposicionales. Desde el momento que, en términos de Mischel (1971), las situaciones “fuertes” (caracterizadas por altas demandas) reducen la variabilidad interindividual y hacen que los sujetos actúen de acuerdo a expectativas y normas fijas. Mientras que las situaciones “débiles” (exentas de incentivos externos apremiantes para la conducta) propician el despliegue de una amplia gama de CCO. Tales observaciones los llevaron a concluir que si los CCO son medidos a través del grado en que los sujetos responden habitualmente frente a situaciones débiles, podría esperarse que tales grados reflejaran las tendencias a responder de manera similar a través de muchas instancias y oportunidades. Con lo que dejan entrever la posibilidad de establecer la candidatura de la personalidad –o al menos de ciertas dimensiones de personalidad–, como una variable capaz de explicar las contribuciones individuales al éxito organizacional.

En términos generales, los resultados de los estudios orientados a predecir CCO a partir de dimensiones de personalidad parecieran ser poco promisorios. Esto podría obedecer tanto al empleo de algunas variables de personalidad de los Big Five, como al estudio de ciertos tipos de CCO. Con respecto al primer punto, habría que destacar que ciertas dimensiones de los Big Five (ej. Conformidad y Rectitud), comparten el espacio semántico con CCO tales como cortesía, obediencia o virtud cívica, produciendo un cierto solapamiento. Por lo que más que actuar como predictores, se asimilarían a tales comportamientos. Con respecto al segun-

do punto, los CCO más explorados hasta finales de la década de los años '90, han sido, básicamente, virtud cívica, cortesía, obediencia y lealtad. Por lo que poco se sabe acerca de los nuevos CCO, como por ejemplo, el de voz.

Frente a este cuadro de situación, el objetivo del presente estudio se orientó a verificar las potencialidades de las dimensiones eysenckianas de personalidad (Eysenck, 1970, 1991) como predictores de los comportamientos de ayuda y de voz. En el modelo tridimensional de personalidad de Eysenck, la dimensión afectiva o Neuroticismo indica predisposiciones emocionales, mientras que la dimensión temperamental o Extraversión es conceptualizada como un indicador de sociabilidad, optimismo y asertividad. Posiblemente, el sujeto extravertido, por su mayor predisposición a establecer y mantener contactos interpersonales, tendría una mayor tendencia a involucrarse en CCO de voz. Mientras que el sujeto emocionalmente estable (o no neurótico), posiblemente protagonizaría una mayor cantidad de CCO de ayuda, como reflejo de la ecuanimidad, formalidad y amabilidad que lo caracteriza, a diferencia de los sujetos emocionalmente inestables (neuróticos) caracterizados por rasgos tales como susceptibilidad, ansiedad y pusilanimidad. Con base en tales suposiciones, se hipotetizó que:

Hipótesis 1: el polo positivo (extraversión) de la dimensión eysenckiana “introversión-extraversión” surgiría como predictor de los CCO de voz.

Hipótesis 2: el polo negativo (control emocional) de la dimensión eysenckiana “control-neuroticismo” surgiría como predictor de los CCO de ayuda.

También se presupuso que la dimensión eysenckiana de Psicoticismo (así como la escala de validez interna de Deseabilidad Social) podrían estar relacionadas con los CCO en base a los parámetros comportamentales de los cuales emergen. El Psicoticismo por indicar una marcada pre-

disposición a la frialdad y falta de sentimientos de empatía, difícilmente podría ser un buen predictor de los comportamientos de voz. La Deseabilidad Social, por referirse a la necesidad de mostrar una imagen mejorada de uno mismo, podría emerger como un predictor idóneo de los comportamientos de ayuda, aunque difícilmente surgiría como un predictor de los comportamientos de voz. Por lo que se hipotetizó que:

Hipótesis 3: el polo negativo (ausencia de tendencias psicóticas) de la dimensión eysenckiana “psicoticismo”, se asociaría positivamente con los comportamientos de voz

Hipótesis 4: el polo positivo de la escala de validez interna, “deseabilidad social”, se asociaría positivamente con los comportamientos de ayuda.

MÉTODO

Participantes y procedimientos

Se recolectaron datos en 3 empresas públicas y 5 empresas privadas argentinas que aceptaron participar en el estudio. Los participantes fueron invitados a responder los cuestionarios de manera individual o en pequeños grupos en horarios de trabajo y en lugares físicos especialmente destinados por las autoridades organizacionales para tal propósito. En todos los casos, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información suministrada. La muestra definitiva quedó integrada por 278 empleados, de los cuales el 55% eran varones. El promedio de

edad de los sujetos fue de 37 años y el promedio de antigüedad laboral de 3,5 años. La mayoría de los sujetos tenían formación universitaria o estaban en proceso de completarla. Sólo el 14% de la muestra ocupaba cargos gerenciales.

Instrumentos

Comportamientos de Ciudadanía Organizacional: Los CCO de ayuda fueron explorados mediante la escala desarrollada por van Dyne y LePine (1998), integrada por 7 ítems (ej: “colaboro con mis compañeros cuando están sobrecargados de trabajo”). Los CCO de voz fueron evaluados mediante la escala desarrollada por van Dyne, Graham y Dienesch (1994), integrada por 6 ítems (ej.: “expongo mis puntos de vista frente a los problemas que se presentan en mi trabajo”). Ambas escalas fueron presentadas bajo un formato Likert de cinco puntos, variando desde “siempre” (5) a “nunca” (1).

Dimensiones de personalidad: La estructura de la personalidad fue evaluada mediante el Cuestionario de Personalidad de Eysenck (Eysenck & Eysenck, 1975) en su versión validada para la población argentina (Omar, 1988).

RESULTADOS

En la Tabla 1 se presentan los índices descriptivos, los coeficientes de consistencia interna (α de Cronbach) y las intercorrelaciones entre las dimensiones de personalidad y los CCO de ayuda y de voz.

Tabla 1. *Correlaciones entre dimensiones de personalidad y CCO de ayuda y de voz*

	Media	Desvío	α	1	2	3	4	5	6
1. Extraversión	14,56	3,16	0,87	—					
2. Neuroticismo	16,24	3,06	0,89	0,21**	—				
3. Psicoticismo	15,03	3,11	0,85	0,22**	0,08	—			
4. Deseabilidad	11,21	2,97	0,79	0,12	0,28**	0,07	—		
5. CCO de ayuda	4,25	0,73	0,92	0,11	-0,30**	0,10	0,22**	—	
6. CCO de voz	3,78	0,98	0,94	0,42**	0,10	-0,18*	0,09	0,11	—

** $p < 0.01$

La matriz de correlaciones indica que, en la muestra total, los CCO de ayuda correlacionan negativamente con Neuroticismo y positivamente con Deseabilidad Social. Los CCO de voz aparecen positivamente correlacionados con Extraversión y negativamente con tendencias al Psicoticismo.

Con el fin de controlar el efecto de las variables sociodemográficas sobre la ejecución de los CCO de ayuda y voz, seguidamente se procedió al cálculo de un análisis de regresión múltiple para la muestra total, en el que los CCO ingresaron como variables dependientes y las características sociodemográficas como variables independientes. Tal análisis reveló que el sexo era la única variable demográfica que contribuía significativamente a la explicación diferencial de tales comportamientos. Por lo tanto, y con el propósito de probar mejor las hipó-

tesis planteadas, se calculó un conjunto de regresiones por pasos (Tablas 2 y 3) separadamente para hombres y mujeres, ingresando, en cada paso, las variables de personalidad como predictores y los CCO de ayuda y de voz como variables dependientes (criterios).

El ingreso de la dimensión Extraversión, en el primer paso, explicó el 7,7% de la varianza de los CCO de ayuda entre los varones. En cambio, la dimensión Neuroticismo, ingresada en el segundo paso, contribuyó con un 22,5% a la varianza total (0,302 – 0,077= 0,225), alcanzando el cambio en R² (0,310 – 0,098= 0,212) significación estadística al 0,01. La incorporación al modelo explicativo de las dimensiones Psicoticismo (en el tercer paso) y Deseabilidad Social (en el cuarto paso), contribuyeron con un 2,9% (0,331 – 0,302= 0,029) y un 7,5% (0,406 – 0,331= 0,075), respectivamente a la ecuación

Tabla 2. Regresión múltiple por pasos (stepwise) considerando como variables independientes (predictores) las dimensiones de personalidad y como variables dependientes los CCO de ayuda, separadamente para varones (N=153) y mujeres (N=125).

		Variable Dependiente: CCO de AYUDA				
		Varones (N=153)				
Variables predictoras	β	R ²	ΔR^2	Cambio en R ²	F (gl)	
Paso 1	Extraversión	0,098	0,098	0,077	0,098	2,11 (152,1)
Paso 2	Extraversión	0,127				
	Neuroticismo	-0,318**	0,310	0,302**	0,212**	14,35 (151,2)
Paso 3	Extraversión	0,112				
	Neuroticismo	-0,374**				
	Psicoticismo	0,087	0,365	0,331**	0,055	15,23 (150,3)
Paso 4	Extraversión	0,090				
	Neuroticismo	-0,435**				
	Psicoticismo	-0,073				
	D. Social	0,179*	0,423	0,406**	0,075	17,32 (149,4)
		Mujeres (N=125)				
Paso 1	Extraversión	0,082	0,082	0,079	0,082	1,55 (124,1)
Paso 2	Extraversión	0,097				
	Neuroticismo	-0,385**	0,364	0,321**	0,282**	21,42 (123, 2)
Paso 3	Extraversión	0,103				
	Neuroticismo	-0,438**				
	Psicoticismo	-0,115	0,418	0,402**	0,056	14,58 (122,3)
Paso 4	Extraversión	0,109				
	Neuroticismo	-0,657**				
	Psicoticismo	-0,087				
	D. Social	0,559**	0,542	0,516**	0,124*	36,02 (121,4)

** p<0.01; * p<0.05

de regresión, aunque los cambios en R^2 no alcanzaron a ser significativamente estadísticos. Las variables predictoras explicaron en total un 40% ($7,7\% + 22,5\% + 2,9\% + 7,5\% = 40,60\%$) de la varianza total y los signos de los coeficientes beta estandarizados (b) indicaron que el polo negativo de la variable Neuroticismo (control emocional) fue el mejor predictor de los CCO de ayuda entre los empleados varones.

La dimensión Extraversión, ingresada en el paso 1, contribuyó con un 7,9% ($DR^2 = 0,079$) a la explicación de los CCO de ayuda entre las mujeres. En tanto que la dimensión Neuroticismo, ingresada en el paso 2, contribuyó a la varianza total con un 24,2% ($0,321 - 0,079 = 0,242$), siendo el cambio en R^2 ($0,364 - 0,082 = 0,282$) estadísticamente significativo. Al incorporar al modelo la dimensión de Psicoticismo en el paso 3, se registró una contribución del 8,1% ($0,402 - 0,321 = 0,081$) a la explicación de la varianza total, mientras que el ingreso de la variable Deseabilidad Social, en el paso 4, explicó un 12% adicional de la varianza total ($0,526 - 0,402 = 0,124$). Las variables predictoras, en total, explicaron un 52% ($7,9\% + 24,2\% + 8,1\% + 12,4\% = 52,60\%$) de la varianza total y los valores (y signos) de los coeficientes beta estandarizados indicaron que el control emocional y la tendencia a mostrar una imagen mejorada de sí mismas (Deseabilidad Social), fueron los mejores predictores de la involucración de CCO de ayuda de las mujeres en sus lugares de trabajo. Los resultados obtenidos dieron total apoyo a la hipótesis 2 que postulaba que el polo más deprimido de la dimensión Neuroticismo (control afectivo) predeciría los CCO de ayuda, desde el momento que tal circunstancia se comprobó tanto entre los varones como entre las mujeres. En tanto que apoyaron parcialmente la hipótesis 4, ya que la Deseabilidad Social sólo apareció como predictor de los CCO entre las mujeres. Aunque, como ha sido observado con anterioridad (Omar & Uribe

Delgado, 2000), el mayor puntaje de las mujeres en Deseabilidad Social posiblemente sólo constituya un encubrimiento de un mayor número de síntomas neuróticos, posibilitado por la naturaleza autodescriptiva de los cuestionario de personalidad,

Seguidamente, y con idéntica metodología, se procedió a la verificación de las hipótesis inherentes a la predicción de los CCO de voz por parte de las dimensiones eysenckianas de personalidad.

En la explicación de los comportamientos de voz (Tabla 3), la dimensión Extraversión fue la variable de personalidad que predijo con mayor fuerza los comportamientos de voz en el ámbito laboral, tanto entre los varones, como entre las mujeres. Circunstancia que permitió confirmar plenamente la hipótesis 1 y parcialmente la hipótesis 3, desde el momento que el Psicoticismo sólo emergió como predictor de los comportamientos de voz entre las mujeres.

CONCLUSIONES

Los resultados indican que la ejecución de comportamientos de ayuda y voz pueden predecirse a partir de determinados rasgos o características de personalidad. En armonía con los recientes hallazgos de Finkelstein y Penner (2004) y van Emmerik, Jawahar y Stone (2004), la estabilidad emocional surge como el predictor más fuerte de los comportamientos de ayuda desplegados por los empleados en su ámbito laboral. También surgen claras evidencias de la capacidad de la Extraversión para predecir comportamientos de voz, en sintonía con los resultados recientemente informados por Barrick, Mount y Judge (2003) y Bozionelos (2004). La posibilidad de dar a conocer ideas y opiniones para mejorar tanto el propio trabajo como el de la empresa, se erige como un patrimonio de los sujetos conversadores, sociables y expansivos, en abierta oposición con los sujetos introvertidos, quienes por la timidez, retraimiento e inseguridad que los caracteri-

Tabla 3. Regresión múltiple por pasos (stepwise) considerando como variables independientes las dimensiones de personalidad y como variables dependientes los CCO de voz, separadamente para varones (N= 153) y mujeres (N= 125).

		Variable Dependiente: CCO de VOZ				
		Varones (N=153)				
Variables predictoras	β	R ²	ΔR^2	Cambio en R ²	F (gl)	
Paso 1	Extraversión	0,345*	0,324	0,300**	0,324**	16,22 (152,1)
Paso 2	Extraversión	0,371**				
	Neuroticismo	-0,098	0,340	0,318**	0,016	19,31 (151, 2)
Paso 3	Extraversión	0,396**				
	Neuroticismo	-0,069				
	Psicoticismo	0,145	0,364	0,331**	0,024	22,54 (150, 3)
Paso 4	Extraversión	0,437**				
	Neuroticismo	-0,075				
	Psicoticismo	0,089				
	D. Social	0,077	0,411	0,399**	0,047	28,76 (149, 4)
		Mujeres (N=125)				
Paso 1	Extraversión	0,419**	0,383	0,350**	0,383**	93,21 (124,1)
Paso 2	Extraversión	0,488**				
	Neuroticismo	-0,089	0,403	0,386**	0,020	88,12 (123,2)
Paso 3	Extraversión	0,579**				
	Neuroticismo	-0,078				
	Psicoticismo	-0,172*	0,576	0,539**	0,173*	84,65 (122,3)
Paso 4	Extraversión	0,632**				
	Neuroticismo	-0,046				
	Psicoticismo	-0,182*				
	D. Social	0,063	0,584	0,567**	0,008	90,63 (121,4)

** p<0.01; *p<0.05

za preferirían permanecer en silencio sin dar a conocer sus opiniones. Hablar o callar surgen, por lo tanto, como dos polos opuestos. Tan opuestos como los polos intro-extraversión de la dimensión eysenckiana. Van Dyne, Ang y Botero (2003) postulan que el silencio es más ambiguo que la voz ya que hay más probabilidades de hacer atribuciones erróneas de los motivos del silencio que los de la voz. Por lo que proponen que tanto la voz como el silencio deberían ser conceptualizados en forma separada, como constructos independientes, ya que el silencio no constituye simplemente la ausencia de voz, sino que muchas veces es la manifestación del ocultamiento de información importante. Bowen y Blackmon (2003), sostienen que los individuos se mostrarán más propensos a hablar cuando crean que su posición será sostenida por los demás, en caso contrario, permanecerán en silencio. Ex-

plican tales suposiciones en base a “la espiral del silencio”, referida a la presión horizontal que ejerce la amenaza y el miedo al aislamiento sobre la gente que expresa sus opiniones de manera abierta y honesta.

Si bien la evidencia reunida no alcanza a dar pleno respaldo a las hipotetizadas relaciones entre CCO de voz y ausencia de tendencias psicóticas, surgen indicios de la mayor predisposición de las mujeres no psicóticas a involucrarse con mayor frecuencia en tales comportamientos. Hallazgo que coincide con los resultados del estudio de LePine, Erez y Johnson (2002), que indican que los sujetos empáticos y sin predisposiciones a los comportamientos transgresores son los más predispuestos a involucrarse en CCO de voz. Son las mujeres las que también aparecen como más proclives a comprometerse en CCO de ayuda. La mayor capacidad predictiva del sexo femenino sobre la ejecu-

ción de CCO de ayuda y voz, es consistente con observaciones previas (Omar, Uribe Delgado & Flores Galaz, 2003), que remarcan la mayor tendencia de las mujeres a comprometerse en comportamientos prosociales y dedicar más tiempo a exponer sus puntos de vista.

A la luz de tales consideraciones y de los resultados obtenidos, la nueva agenda para las futuras investigaciones en el área debería incluir, al menos:

1. el análisis de los comportamientos que se van agregando gradualmente a la red nomológica de los comportamientos de ciudadanía (como es el caso del silencio);
2. la exploración de otros factores de personalidad, tal como el de "humildad-honestidad" (Ashton, Lee & Goldberg, 2004) referido a la tendencia a exhibir

comportamientos que van desde la franqueza extrema a la hipocresía calculativa y, que posiblemente, posean mayor poder predictivo de los CCO que la escala de Deseabilidad Social empleada en esta oportunidad,

3. la consideración del rol de los valores éticos como predictores de los CCO. Ya que como lo señala Turnipseed (2002), los CCO pueden ser, simplemente, la manifestación de comportamientos éticos en el lugar de trabajo y, sobre todo,
4. el estudio de las prácticas organizacionales que fomenten la ejecución de comportamientos que van más allá de los requerimientos del cargo y puedan transformarse en un elemento clave para el éxito organizacional, como lo son los comportamientos de ciudadanía.

Referencias

- Aryee, S., Budhwar, P.S. & Chen, Z.X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 267-285.
- Ashton, M.C., Lee, K. & Goldberg, L.R. (2004). A hierarchical analysis of 1710 English personality-descriptive adjectives. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87, 707-721.
- Barrick, M.R., Mount, M.K. & Judge, T.A. (2003). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?. *Journal of Applied Psychology*, 52, 201-216.
- Becker, T.E. & Kernan, M.C. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human Performance*, 16, 327-348.
- Bowen, F. & Blackmon, K. (2003). Spirals of silence: the dynamic effects of diversity on organizational voice. *Journal of Management Studies*, 40, 1393-1417.
- Bozionelos, N. (2004). The relationship between disposition and career success: A British study. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 77, 403-420.
- Coyle-Shapiro, J.A.M. & Kessler, I. (2003). The employment relationship in the UK public sector: A psychological contract perspective. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 13, 213-230.
- Diefendorff, J.M., Brown, D.J., Kamin, A.M. & Lord, R.G. (2002). Examining the roles of job involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 93-108.
- Donavan, D.T., Brown, T.J. & Mowen, J.C. (2004). Internal benefits of service-worker

- customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- Ehrhart, M.G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 57, 61-94.
- Eysenck, H.J. & Eysenck S.B.G. (1975). *Manual of the Eysenck Personality Questionnaire*. London: Hodder and Stoughton.
- Eysenck, H.J. (1970). *Fundamentos biológicos de la personalidad*. Barcelona: Fontanella.
- Eysenck, H.J. (1991). Dimensions of personality: 16, 5 or 3?. Criteria for a taxonomic paradigm. *Personality and Individual Differences*, 12, 773-790.
- Farh, J.L., Zhong, C.B. & Organ, D.W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15, 241-253.
- Finkelstein, M.A. & Penner, L.A. (2004). Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches. *Social Behavior & Personality*, 32, 383-398.
- Hui, C., Lee, C. & Rousseau, D.M. (2004). Employment relationships in China: do workers relate to the organization or to people?. *Organization Science*, 15, 232-240.
- LePine, J.A. & van Dyne, L. (1998). Predicting voice behavior in work groups. *Journal of Applied Psychology*, 83, 853-868.
- LePine, J.A., Erez, A. & Johnson, D.E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Mischel, W. (1971). The interaction of person and situation. In Magnusson, I.D. & N.S. Ender (Ed) *Personality at the cross roads: current issues in international psychology* (p. 235-238). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Morrison, E.M. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 637, 1543-1567.
- Motowidlo, S.J. & Van Scotter, R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 79, 475-480.
- Omar, A. & Uribe Delgado, H. (2000). Tendencia al falseamiento y temor a ser descubierto. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 46, 67-73.
- Omar, A. (1988). Estandarización argentina de los cuestionarios de personalidad de Eysenck. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 42, 83-95.
- Omar, A., Uribe Delgado, H. & Flores Galaz, M. (2003). Justicia y ciudadanía organizacional: un estudio en empresas argentinas, brasileras y mexicanas. En *Desafíos da Ciencia e Prática Psicológica*, 1, 411, abstracts del Congreso Norte-Nordeste de Psicología, Joao Pessoa, Brasil.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. (1994). Personality and organizational behavior. *Journal of Management*, 20, 465-478.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. & Hui, C. (1993). Organizational citizenship behavior and managerial evolutions of employee performance: a review and suggestions for future research. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 11, 1-40.
- Siqueira, M.M.M. (1995). *Antecedentes do comportamento de cidadania*

- organizacional: Análise de um modelo pós-cognitivo*. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de Brasília, Brasília, D.F.
- Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663
- Turnipseed, DL. (2002). Are good soldiers good? Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics. *Journal of Business Research*, 55, 1-15.
- van Dyne, L. & LePine, J.A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41, 108-119.
- van Dyne, L. & Pierce, J.L. (2004). Psychological ownership and feelings of possession: three field studies predicting employee attitudes and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 439-459.
- van Dyne, L., Ang, S. & Botero, I.C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40, 1359-1392.
- van Dyne, L., Cummings, L.L. & Parks, J.M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge of muddied waters). *Research in Organizational Behavior*, 17, 215-285.
- van Dyne, L., Graham, J.W. & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, operationalization, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- van Emmerik, I.H., Jawahar, I.M. & Stone, T.H. (2004). The relationship between personality and discretionary helping behaviors. *Psychological Reports*, 95, 355-365.
- Yoon, M.H. & Suh, J. (2003). Organizational citizenship behaviors and service quality as external effectiveness of contact employees. *Journal of Business Research*, 56, 597-611.