

Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes

Organizational citizenship behavior as a model of participation building a dialog among knowledge

Irmina HERNANDEZ-SÁNCHEZ [1](#); Margel A. PARRA [2](#); Jholman Luis GARCÍA-PADILLA [3](#); Nina DE CASTRO-BELEÑO [4](#); Carmen Helena ROMERO Díaz [5](#); Sonia E. DURAN [6](#)

Recibido: 07/10/2017 • Aprobado: 04/11/2017

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Comunidad](#)
- [3. Participación](#)
- [4. La organización: comunidad en el ámbito laboral](#)
- [5. Comportamiento organizacional ciudadano \(COC\)](#)
- [6. COC: ¿un modelo de participación?](#)
- [7. COC: modelo de participación que contribuye al diálogo de saberes](#)
- [8. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación documental, fue comparar los constructos de comunidad, participación, organización, comportamiento organizacional ciudadano (COC) y diálogo de saberes; y establecer si las conductas de ciudadanía son ejemplos de participación; que favorecen el diálogo de saberes en la organización. Mediante el análisis de contenido, se comparó e interpreto lo expuesto por diferentes autores; concluyendo que COC representa una forma de participación voluntaria; fundamentada en la interacción hombre-hombre, promoviendo la toma de decisiones, apoyada en una relación dialógica.

Palabras-Clave: comunidad, participación, organización, comportamiento organizacional ciudadano

ABSTRACT:

The aim of this documentary research was to compare the constructs of community, participation, organization, organizational citizenship behavior (OCB) and knowledge dialogue; in order to recognize whether citizenship behaviors are examples of participation; and if them bring of the dialogue of knowledge into management environment. Making use of the content analysis technique, we analyzed and interpreted the comments made by different authors, concluding that OCB represent a form of voluntary participation; based on human-male interaction, promoting decisions-making; supported by a dialogical relationship

Keywords: community, participation, organization, organizational citizenship behavior and knowledge

1. Introducción

El comportamiento organizacional ciudadano o conductas de ciudadanía en las organizaciones, han sido descritas como comportamientos pro sociales, voluntarios que emiten los empleados dentro de la empresa; cuyo propósito fundamental es apoyar y ayudar a los compañeros de trabajo, así como a la organización en general, mejorando el entorno laboral afectando positivamente el clima organizacional. (Spector, 2002)

Este comportamiento podría ejemplificar formas de participación en el contexto laboral; sin embargo, para hacer esta afirmación es primordial demostrar que las organizaciones pueden ser consideradas comunidades dentro del ámbito laboral, además que las conductas de ciudadanías contienen elementos asociados a estilos de participación.

En función de lo expuesto, el propósito de esta investigación, de corte documental, fue comparar los constructos de comunidad, participación, organización y comportamiento organizacional ciudadano (COC); con el fin de reconocer elementos comunes entre los constructos, que permitan argumentar si las conductas de ciudadanía en el ámbito laboral son ejemplos de participación dentro de la comunidad organizacional.

Para alcanzar este objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer que se entiende por comunidad.
2. Establecer que se entiende por participación.
3. Establecer que se entiende por comportamiento organizacional ciudadano.
4. Determinar si las conductas de ciudadanía emitidas en las organizaciones favorecen el diálogo de saberes.

Para lograr los objetivos propuestos, se realizó un análisis de contenido

A continuación, se despliegan las conceptualizaciones de cada uno de los constructos de interés; para luego plasmar comparaciones e interpretaciones de dichos constructos y establecer si las conductas de ciudadanías emitidas en el ámbito laboral, pueden ser reconocidas como una forma de participación de los empleados dentro de las organizaciones.

2. Comunidad

De acuerdo con Alvaro (2010), la comunidad como objeto de interés científico se inicia a mediados del siglo XIX, siendo el precursor de dichos estudios Ferdinand Tönnies (1855-1936), quien empleaba el término de *Gemeinschaft* para hacer referencia a la comunidad. Para este académico, la comunidad representaba un organismo vivo, natural y real que reflejaba la vida en común, duradera y auténtica (citado en Alvaro, 2010)

De esta manera, Tönnies ofrecía una primera acepción del término; enfatizando que en la comunidad se desarrollaba una red de relaciones personales, usualmente parentales, en las que el contacto directo, de persona a persona, y la interdependencia representaban elementos fundamentales que caracterizaban y explicaban el significado de comunidad (citado en Alvaro, 2010).

Cathcart (2009), al hacer referencia al concepto de comunidad señala que, éste puede ser abordado desde dos puntos de vistas, a saber: una perspectiva estructural y una visión de corte funcional. Desde lo estructural, la comunidad es entendida como un grupo geográficamente localizado, regido por organizaciones o instituciones de carácter político, social y económico; siendo el elemento de mayor relevancia el criterio delimitativo, a través del cual se establece que una comunidad puede ser un grupo, un barrio, una ciudad, una nación o hasta un grupo de naciones.

En cuanto a lo funcional, la misma enfatiza aspectos asociados con necesidades objetivas e intereses comunes como los elementos que definen a la comunidad. Esta perspectiva pareciera

contener lo que Diéguez y Guardiola (1998) señalaban como, la conceptualización relacional, en la que el acento se coloca en la interacción hombre-hombre.

Entre las acepciones que colocan el acento en esta forma de significación de la comunidad, se encuentran las expuestas por autores como Sánchez-Vidal y González-Gabaldón (1988), Socarrás (2004) y Martínez-Otero-Pérez (2006)

Para Sánchez-Vidal y González-Gabaldón (1988), la comunidad es entendida como: un modelo de relación social, un modelo de acción intersubjetivo construido sobre el afecto, la comunidad de fines y de valores y la incontestable esperanza de la lealtad, de la reciprocidad; la comunidad es un acabado ejemplo de tipo ideal de la acción social, una construcción teórica de alguna manera extraña de la propia realidad que acostumbra ser algo más sentido que sabido, más emocional que racional.

Socarrás (2004), por su parte la caracteriza de la siguiente manera: "...algo que va más allá de una localización geográfica, es un conglomerado humano con un cierto sentido de pertenencia. Es, pues, historia común, intereses compartidos, realidad espiritual y física, costumbres, hábitos, normas, símbolos, códigos" (p.177).

Martínez-Otero-Pérez (2006), visualiza a la comunidad como: "... unidad de convivencia, o sea, a una realidad común en la que la individualidad queda trascendida por la participación y la comunicación" (p. 52).

De lo expuesto por Sánchez-Vidal y González-Gabaldón (1988), Socarrás (2004) y Martínez-Otero-Pérez (2006); se deriva que, además del elemento relacional o de interacción hombre-hombre, un elemento presente implícitamente en esta forma de abordar a la comunidad es el sentido de pertenencia. Frases como afecto, esperanza de lealtad, reciprocidad, historia común, intereses compartidos, individualidad trascendida por la participación permiten inferir que, la comunidad se desarrolla y evoluciona en la medida que sus integrantes se sienten parte de la misma.

Cathcart (2009) afirma que, este sentido de pertenencia representa un elemento fundamental, que permite la movilización, la cohesión y la cooperación entre los miembros; el mismo se construye en función de la interacción, la colaboración entre unos y otros, la afinidad de intereses y la posibilidad de compartir historia y culturas comunes.

A este respecto Martínez-Otero-Pérez (2006, p. 53) señala que, en una comunidad "se transita fácilmente del YO al NOSOTROS ... de la actuación solitaria a la solidaridad".

Por otra parte, Otormín (2000) afirma que, el ser miembro de una comunidad implica involucrarse en dicha comunidad haciendo uso de la participación o formas de interacción no cosificadas, no alienadas, con una identidad propia, centradas en una ética de la alteridad cuyo propósito fundamental es la búsqueda y convergencia de intereses comunes.

En función de lo referenciado en los párrafos anteriores, se podría interpretar que la comunidad implica un grupo geográficamente localizado, en el que se desarrolla una red de relaciones personales o laborales, en las que el contacto directo, de persona a persona, y la interdependencia representan elementos fundamentales, generándose un sentido de pertenencia cohesión y cooperación entre los miembros; que va de una participación inicial que podría definirse como solitaria a una orientada hacia la solidaridad.

Siendo la participación el mecanismo para involucrarse, interactuar y alcanzar la convergencia de intereses en la comunidad, es relevante comprender como es entendida esta forma de actuación del ser humano.

3. Participación

La Organización Mundial de la Salud (1978, citado en Perdomo, 2013), define la participación de la comunidad como el proceso en virtud del cual los individuos y las familias asumen responsabilidades en cuanto a su salud y bienestar propios y los de la colectividad, y mejoran la posibilidad de contribuir a su propio desarrollo económico y al comunitario

Para Díaz (1995, citado en Perdomo, 2013.), la participación es el camino natural para que el ser humano pueda potenciar su tendencia innata para hacer cosas, afirmarse a sí mismo y dominar. Además de eso, su práctica implica la satisfacción de otras necesidades, tales como la interacción con el otro, la autoexpresión, el desarrollo del pensamiento reflexivo, el placer de crear y recrear cosas, y también, la valorización o reconocimiento de sí mismo por los otros.

Kliksberg (1998), destaca que la participación va más allá de una simple idea o actuación, implica una forma de cooperación, siendo un elemento esencial para el desarrollo humano.

Otormin (2000) la define como dar parte, tener una parte en una cosa, o tocarle algo de ella, ser partícipe, formar parte activa de algo.

En estas concepciones se vislumbra la noción de involucramiento e interacción hombre-hombre, descrita en la noción relacional de comunidad.

Sánchez-Otero (2014), expresa que el tópico sobre democracia y participación representa un punto crucial hoy en día; al respecto señala que muchos países presentan entre sus políticas públicas objetivos y estrategias para fortalecer la participación de los ciudadanos en la solución de los problemas de la comunidad.

En el ámbito laboral, autores como Morales-Gutiérrez (2002) señala que es un proceso asociado a diferentes modos de implicación e integración activa a la organización, que brinda legitimidad a las instituciones. Es así que este autor expresa: "en las sociedades democráticas los trabajadores tienen derecho a participar en las organizaciones que los contratan, y ello otorga legitimidad social a las organizaciones que lo asumen" (Morales-Gutiérrez 2002, p. 46).

Una de las consecuencias de la participación de los trabajadores, tiene que ver con mejoras en la productividad, tal y como se evidencia en la frase de Morales-Gutiérrez (2002): "la participación suele producir una mayor productividad y por tanto contribuye a la viabilidad de la organización cuando ésta actúa en el mercado" (p. 46).

Morales-Gutiérrez (2002) desarrolla el modelo denominado el imaginario social de la participación, el cual presenta cuatro dimensiones fundamentales: a. democracia organizativa; b. dirección participativa; c. relaciones industriales y; d. compromiso organizativo. Cada dimensión se define en función de siete aspectos, que se describen seguidamente:

- Niveles. elementos donde la participación de los miembros de una organización es posible: económico (beneficios), político (propiedad), laboral (decisiones en el puesto), profundo (implicación y compromiso), y social (toma de decisiones en la gestión).
- Ámbito. Circunscripción a una esfera interna de las organizaciones, o que implique a agentes externos, y, por tanto, afecte a sus relaciones con otras organizaciones.
- Actores: protagonistas de la relación participativa.
- Paradigma: perspectiva de la participación de acuerdo a enfoque epistemológico: a. político, b. económico, c. psicológico y, d. sociológico.
- Operaciones: principales acciones en las que se concentran la participación organizativa.
- Tradición: procedencia predominante de los autores (euro-pea y estadounidense) que han enfocado el estudio de la participación en una dimensión concreta.
- Perspectiva: hace referencia a su incidencia en una dimensión individual o colectiva.

Sobre el tema de la participación, la Organización Internacional del Trabajo (citado en Kubr, 2006) enfatiza que ésta es un proceso que implica la posibilidad y las experiencias, dirigidas a modificar o mejorar las relaciones y las condiciones de empleo e influencia en la gerencia, conectado a un vínculo de relaciones sociales.

El análisis de contenido, de las diferentes conceptualizaciones acerca de la participación, permite establecer categorías comunes, que destacan esa postura relacional, que hace hincapié en la interacción entre los individuos, el compromiso e involucramiento; cuyo fin último es alcanzar el bienestar, tanto individual como colectivo.

Acto continuo se plasma diagrama sumario con dichos elementos:

Figura 1
Diagrama de participación



Fuente: elaboración propia

En la figura anterior se evidencia como el crecimiento, potenciación o desarrollo del individuo, resulta un elemento común entre los autores, expuestos en este apartado.

Asimismo, la posibilidad de que mediante la participación el sujeto asuma las riendas de su entorno y así actúe sobre el mismo y alcance mejoras en este y en sí mismo, también resulta una categoría compartida por los estudiosos de la participación, señalados en los párrafos que conforman esta sección. Finalmente, la interacción con el otro y esa integración activa del ser humano, conllevan a un bienestar para la sociedad.

Luego de mostrar los elementos que caracterizan tanto a la comunidad como a la participación, el siguiente paso para alcanzar el objetivo propuesto es plasmar que se entiende por organización.

4. La organización: comunidad en el ámbito laboral

Hampton (2000), al referirse a las organizaciones señala que éstas representan unidades sociales coordinadas, conscientes, constituidas por dos o más personas que funcionan con relativa constancia y cuyo fin es alcanzar metas comunes.

Así mismo, involucran un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas, que trabajan para lograr una meta o un conjunto de metas comunes. Por otra parte, implican compartir valores, deseos afectivos o necesidades de las personas que guían el comportamiento. (Robbins y Judge 2009)

Aunado a lo ya señalado, Ivancevich, Konopaske y Matterson (2006), resaltan que las organizaciones son entidades que facilitan a la sociedad conseguir logros, que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente.

Partiendo de estas ideas ¿podría afirmarse que las organizaciones son ejemplo de una comunidad en el ámbito de lo laboral?; el análisis de contenido de las conceptualizaciones expuestas, permite establecer aspectos comunes entre lo que se entiende por comunidad (desde la perspectiva relacional) y lo descrito como organización. En este sentido, se muestra que, las organizaciones hacen referencia a unidades de convivencia, que se desarrollan bajo modelos de interacción hombre-hombre; en las que se comparten sistemas de valores específicos y cuyo propósito es obtener beneficios mutuos.

De esta manera, se puede aseverar que las organizaciones representan comunidades, con un espacio específico y que, además, su funcionamiento depende de las relaciones y negociaciones que se establecen para así satisfacer necesidades objetivas e intereses comunes.

Luego de desglosar y comparar aspectos que conllevan a la creencia sobre las organizaciones como ejemplos de comunidad, el paso siguiente es demostrar si las conductas de ciudadanía emitidas en el ámbito organizacional pueden ser consideradas como un ejercicio de la participación en estas comunidades específicas.

Para esto, es fundamental comprender que es el comportamiento organizacional ciudadano y en qué consiste; para luego establecer si representan un modelo de participación en el campo laboral.

5. Comportamiento organizacional ciudadano (COC)

Desde principio de los años 60 autores como por ejemplo Katz y Kaht, han señalado que el funcionamiento óptimo de una organización depende, entre otras variables, de conductas que van más allá del rol que el individuo cumple dentro de dicha organización (citado en. Bateman y Organ 1983).

Estos comportamientos, de acuerdo a Bateman y Organ (1983) no se encuentran en la descripción de cargo que ocupa el empleado, más bien tienen que ver con comportamientos pro-sociales entre los que se destacan los siguientes:

- Ayuda a compañeros en problemas relacionados con el trabajo.
- Aceptación de órdenes sin mayor preocupación.
- Tolerancia ante situaciones temporales.
- Ayuda en mantener limpia y ordenada el área de trabajo.
- Promoción de un clima de trabajo agradable minimizando aquellas distracciones creadas por conflictos interpersonales.

Estas conductas se agrupan dentro de lo que se conoce como comportamiento organizacional ciudadano (COC), e implican conductas individuales, discrecionales, no directamente o explícitamente reconocidos por el sistema formal de recompensa de la organización, y que promueve la efectividad de la misma. (Organ, 1988)

Podsakoff, MacKeinzie, Paine, y Bachrach (2000), señalan que las conductas discrecionales son comportamientos que no son obligatorio del rol del empleado, sino que son una elección personal, por lo que su omisión no es castigada por la organización.

Para Schnake y Dumler (2003) estas conductas pro sociales, van dirigidas tanto a ayudar a un individuo en particular, como a un grupo e incluso a la organización en sí misma.

Organ (1988) plantea que estas conductas pro sociales pueden dividirse en cinco dimensiones fundamentales a saber:

- a. Altruismo: trabajo voluntario para ayudar con una tarea o problema en la organización.
- b. Cortesía: ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas.
- c. Rectitud: ser puntual, tener una asistencia mejor que la norma del grupo, y seguir sensatamente las reglas normas y procedimientos de la empresa.
- d. Deportivismo: se refiere a evitar quejas, agravios menores, chismes y problemas falsamente magnificados.
- e. Virtud cívica: participación responsable en la vida política de la organización.

Chien (2004), expresa que cada una de las conductas asociadas a las dimensiones descritas, establecen una relación diferente con la productividad o eficiencia de la organización, es así que:

- El altruismo actúa positivamente en la productividad ya que, los trabajadores con altos

puntajes en esta dimensión tienden a utilizar su tiempo de descanso en ayudar a sus colegas en la culminación de tareas complejas.

- Los trabajadores que se muestran orientados hacia la dimensión virtud cívica, influyen favorablemente en la eficiencia de la organización, aportando ideas para disminuir costos, o para crear e implementar programas que permitan el uso adecuado de los recursos con que cuenta la compañía.
- El estar orientado hacia la rectitud, hace que el empleado evite conductas descritas como negativas, mostrando una actitud positiva hacia el cumplimiento de las políticas de la organización; lo que se traduce en un incremento en la confianza de la empresa hacia el desempeño del trabajador.

Arredondo-Trapero, Ferrer y Villa-Castaño (2011) al hacer referencia a estas conductas enfatizan que, mejoran el entorno laboral, mediante la participación voluntaria, promoviendo acciones efectivas dentro de la organización. Estos elementos conceptuales desplegados, representan los insumos necesarios para inferir que estas conductas de ciudadanía pueden ser consideradas una forma de participación en la comunidad organizacional.

6. COC: ¿un modelo de participación?

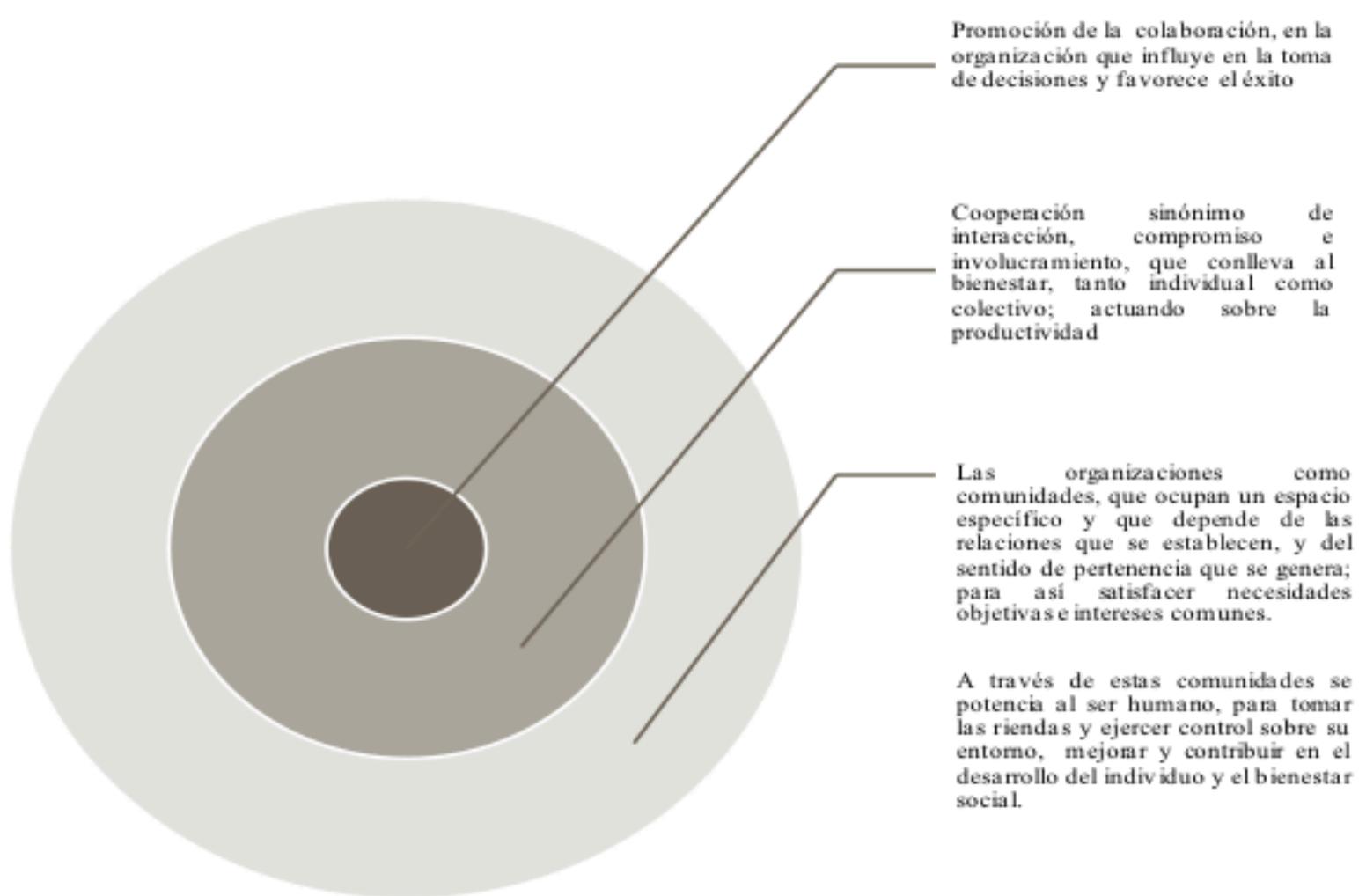
La búsqueda, de categorías comunes entre la conceptualización del COC expuesta en el apartado anterior y el constructo de participación, desarrollado en la sección referida a este tema, revelan elementos de concordancia entre las conductas de ciudadanía y lo descrito como participación.

Estos puntos afines, se orientan al reconocimiento de patrones conductuales dirigidos hacia la asunción de responsabilidades que conlleven a:

- a. Bienestar propio y de la comunidad, en un espacio específico y que, además, su funcionamiento depende de las relaciones que se establecen y del sentido de pertenencia que se genera; para así satisfacer necesidades objetivas e intereses comunes
- b. Una forma de compromiso basado en la interacción entre los individuos, para alcanzar el bienestar psicológico, individual y colectivo; actuando sobre la productividad.
- c. Promoción de la colaboración dentro de una comunidad específica, que promueven e influyen en la toma de decisiones y que buscan beneficiar y garantizar el éxito en la organización, mediante conductas pro sociales y de ayuda.

La figura que sigue representa el modelo que conjuga el COC y los aspectos asociados a la participación:

Figura 2
Modelo COC y participación



Fuente: elaboración propia

Nótese como en la figura anterior se muestran las categorías relacionadas con la participación, que se desarrollan al emitir conductas de ciudadanía en el ambiente laboral; evidenciándose que el COC facilita la participación bajo modelos de interacción hombre a hombre, orientada a la promoción de la colaboración, cooperación, involucramiento y relaciones de interdependencia que conllevan al bienestar, tanto individual como colectivo.

Estas relaciones de interdependencia se presentan dentro de las comunidades denominadas organizaciones, las cuales ocupan un espacio físico específico y que dependen de los lazos de relación y pertenencia que allí se construyen.

Planteado el modelo de las conductas de ciudadanía como un ejercicio de la participación en las comunidades empresariales, es necesario establecer si dicho modelo contribuye al desarrollo de un diálogo de saberes. Para lograr este objetivo, resulta fundamental comprender que se entiende por diálogo de saberes y cuáles son sus elementos fundamentales.

7. COC: modelo de participación que contribuye al diálogo de saberes.

Dialogar se ha convertido en una especie de estribillo que todos planteamos a cada rato. Es tan atractivo como: creatividad, criticidad, participación... El problema es que con mucha frecuencia no es más que una palabra vacía... (Mariño y Cendales, 2004, p.7).

Con estas frases, se inicia la publicación de Mariño y Cendales (2004), intitulada la educación no formal y la educación popular, en la que se destaca como la participación resulta un aspecto fundamental, para que se desarrolle esta interacción dialógica.

De acuerdo a los autores mencionados en el párrafo anterior, a través del diálogo, o intercambio de saberes, los sujetos construyen el conocimiento colectivo, mediante la participación voluntaria y de las experiencias vividas con el otro.

Con respecto a este tema, Lima-Jardilino (2009) comenta que los hombres, gracias a la relación

y experiencia o vivencia dialógica, de naturaleza comunicativa aprenden juntos edificando así el saber:

Mariño y Cendales (2004) señalan que, este proceso de diálogo se produce haciendo uso de la educación no formal, cuyos elementos básicos son los siguientes:

- Procesos de enseñanza y aprendizaje que se realizan al margen del sistema educativo formal, que aborda aspectos de interés para el sector popular y que contribuye a los procesos de transformación social.
- Horizonte ético espacio de inclusión, que permite construir proyectos de vida desde la diversidad.
- Horizonte político: potenciar las capacidades materiales, institucionales, organizativas y culturales proporcionando nuevas formas de relación, donde se vivencia la participación, la democracia y la solidaridad.

Para Freire (citado en. Mariño y Cendales, 2004), este diálogo se construye partiendo de una confianza en el hacer, en el crear y recrear; se requiere confianza, humildad, amor y esperanza para que esta interacción se desarrolle y produzca un proceso de transferencia, adquisición y reproducción de saberes.

Dicho diálogo, parte de dos conceptos fundamentales a saber: la concientización y la autonomía. En cuanto a la concientización, la misma implica la decodificación de la realidad local, en función de la percepción de sí mismo, la percepción del otro y de la situación y a partir de ahí orientar la transformación. La autonomía, por su parte, hace referencia a la toma de decisión por sí mismo, que orientan las acciones colectivas, destacando el proceso de educación en comunidad (Lima-Jardilino, 2009).

Bastidas et al, (2009), resaltan que el diálogo de saberes parte de una posición ontológica, basada en el respeto y en las prácticas de relaciones horizontales y democráticas; que surge de la creencia de que el ser humano es un ser inconcluso, que se construye en su relación con el otro y con el mundo. Al mismo tiempo, en esta relación de construcción y aportación mutua, se reconoce al otro como ser diferente; con conocimientos y posiciones diversas.

El análisis de los planteamientos descrito, permite concluir que el diálogo de saberes hace referencia a un proceso de interacción; mediante el cual el individuo se apropia críticamente del conocimiento gracias a la relación y el intercambio dialógico.

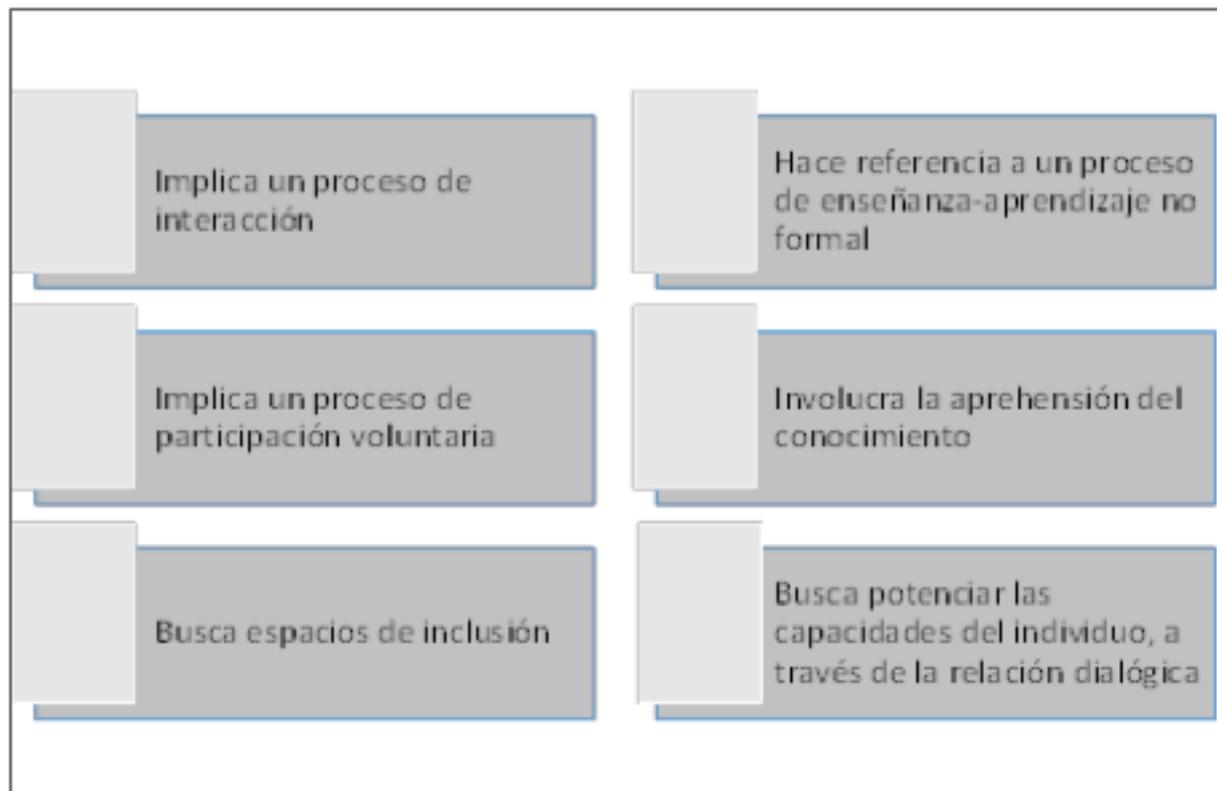
Teniendo en cuenta esta noción, toca dilucidar si el COC favorece al diálogo de saberes en el ámbito organizacional. Para lograr este propósito, primeramente, se sintetizan en la figura 4, los aspectos esenciales que caracterizan al proceso de interacción dialógica; luego se resumen las premisas fundamentales de las conductas de ciudadanía en el ámbito laboral (figura 5) y a partir de estas ideas se construye la figura sumaria 6, con la que se busca evidenciar como el COC podría ser considerado como una vía para favorecer el diálogo de saberes en el campo laboral.

7.1 Aspectos esenciales que caracterizan al proceso de interacción dialógica

A partir de la información plasmada sobre el diálogo de saberes, a continuación, se sumarian los aspectos relevantes de esta relación dialógica:

Figura 3

Aspectos fundamentales del diálogo de saberes



Fuente: elaboración propia

De la figura 4 se desprende que el diálogo de saberes se soporta en seis procesos claves de actuación, a saber: interacción con el otro, participación voluntaria, enseñanza-aprendizaje no formal, potenciación de capacidades, empoderamiento de lo aprendido y búsqueda de inclusión.

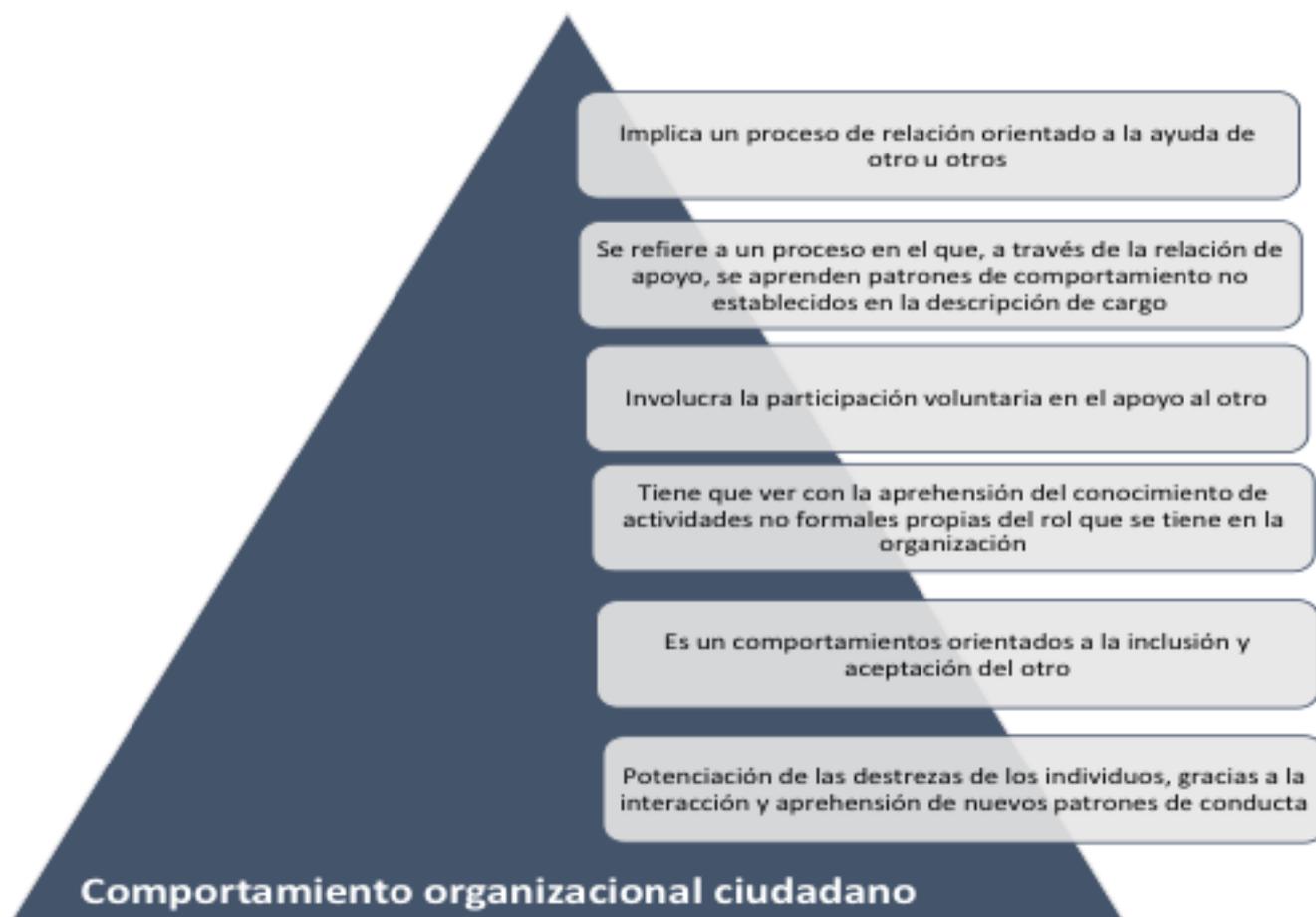
Plasmadas las ideas principales del diálogo de saberes, se procede a mostrar las premisas básicas del comportamiento organizacional ciudadano, extraídas del análisis de los elementos de esta variable.

7.2 Premisas básicas del comportamiento organizacional ciudadano (COC)

El análisis de contenido realizado a lo expuesto en el apartado N° 5, permitió construir categorías específicas que caracterizan el comportamiento organizacional ciudadano. La figura que se muestra a continuación refleja dichas categorías.

Figura 4

COC Premisas básicas del comportamiento organizacional ciudadano



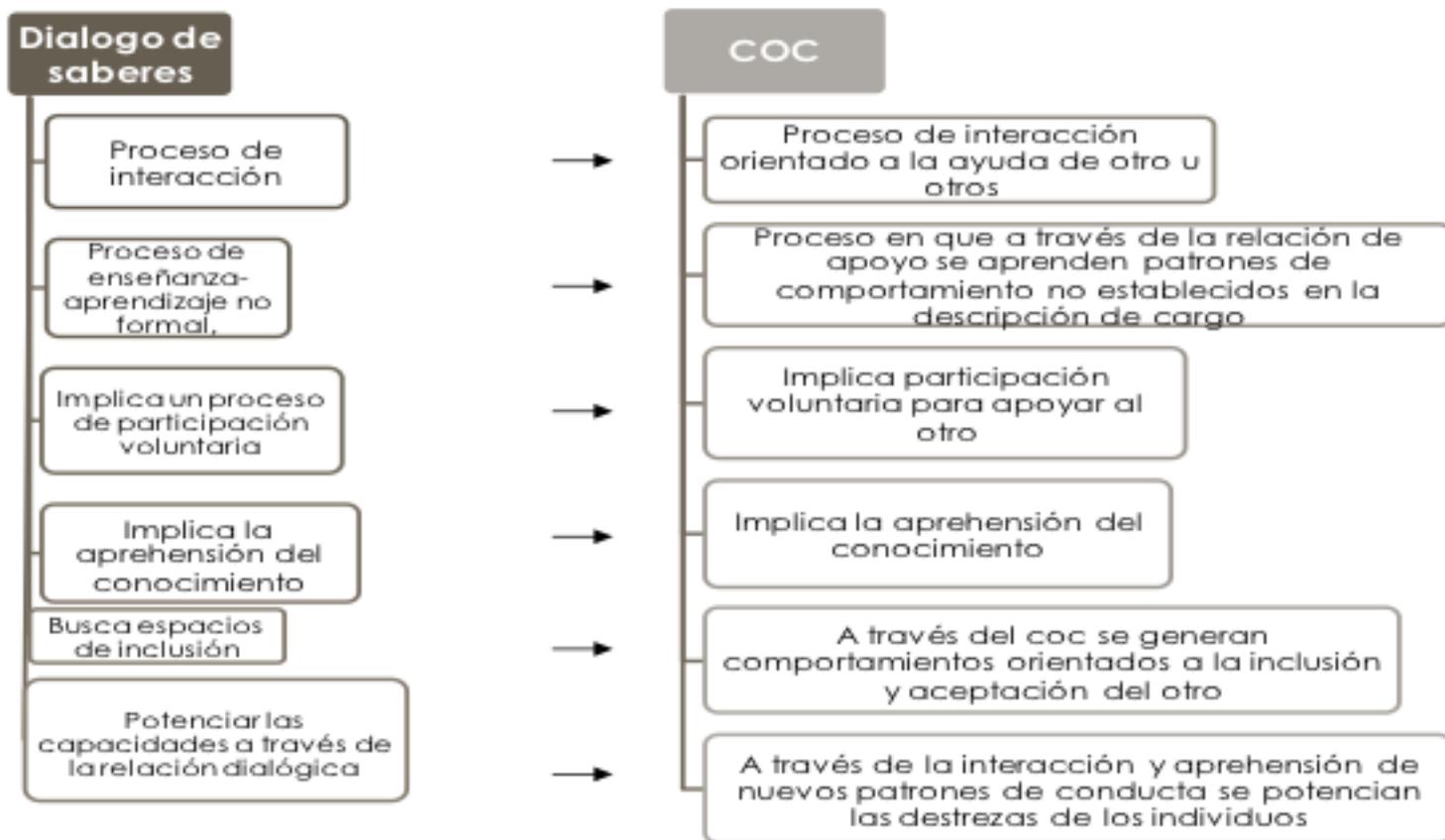
Fuente: elaboración propia

En la figura 4 se destaca como las conductas de ciudadanía se enfocan en una relación de ayuda, que facilita el aprendizaje y empoderamiento de patrones comportamentales específicos gracias a la participación voluntaria; abriendo espacios de inclusión y potenciando las destrezas de los empleados.

Luego de exponer, tanto los principios fundamentales del diálogo de saberes y del comportamiento organizacional ciudadano, queda revelar como estas conductas de ciudadanía emitidas en el campo laboral, resultan una estrategia facilitadora del diálogo de saberes en los espacios de la organización. La figura 6 representa como en el comportamiento organizacional ciudadano se desarrollan los seis procesos básicos del diálogo de saberes.

Figura 6

COC Modelo de participación que potencia y favorece el diálogo de saberes



Fuente: elaboración propia

A partir de la figura anterior, se infiere que las conductas de ciudadanía en el campo laboral, facilitan el poner en acción los procesos de interacción con el otro, participación voluntaria, enseñanza-aprendizaje no formal, potenciación de capacidades, empoderamiento de lo aprendido y búsqueda de inclusión; procesos que definen al diálogo de saberes; reafirmando así que el comportamiento organizacional ciudadano es un medio para potenciar las relaciones dialógicas dentro de las organizaciones.

8. Conclusiones

El análisis de contenido de cada uno de los aspectos desarrollados en este artículo, permiten afirmar lo siguiente:

1. El constructo de comunidad hace referencia a un grupo geográficamente localizado, en el que se desarrollan una red de relaciones personales o laborales, en las que el contacto directo, de persona a persona, y la interdependencia representan elementos fundamentales, llegando así a la generación de un sentido de pertenencia cohesión y cooperación entre los miembros; que va de una participación inicial que podría definirse como solitaria a una orientada hacia la solidaridad.
2. La participación se entiende como un proceso relacional, basado en la interacción entre los individuos, a partir de la cual se desarrolla el compromiso e involucramiento entre los sujetos y la organización; cuyo fin último es alcanzar el bienestar, tanto individual como colectivo.
3. El COC facilita la participación; esta afirmación se fundamenta en las ideas relacionadas con: a) el comportamiento organizacional ciudadano representa una interacción hombre-hombre; b) a través de la cual se promueve y se influyen en la toma de decisiones; c) se beneficia y garantiza el éxito en la organización; d) mediante la ayuda entre sus miembros (relaciones de interdependencia), e) apoyado dicho comportamiento en una relación dialógica desarrollada entre los trabajadores de la organización.
4. Esta interacción entre los trabajadores, que surge de la emisión de conductas de ciudadanía en el ambiente laboral, favorece un dialogo de saberes ya que, se orienta a la construcción y aportación mutua; en la que se reconoce al otro como ser diferente, con conocimientos y posiciones diversas; sembrando con este tipo de comportamiento la inclusión y aceptación del otro. Así mismo se potencian las destrezas de los individuos, gracias a la interacción y

Referencias bibliográficas

- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de comunidad y sociedad de Ferdinand Tönnies. *Papeles del CEIC, 1*, (52), 1-24.
- Arredondo-Trapero, R., Ferrer, J. A. & Villa-Castaño, L. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuadernos de Administración, 24*, (43), 221-239.
- Bastidas-Acevedo, M, Pérez-Becerra, F., Torres-Ospina, J, Escobar-Paucar, G., Arango-Córdoba, A., & Peñaranda-Correa, F. (2009). El diálogo de saberes como posición humana frente al otro: referente ontológico y pedagógico en la educación para la salud. *Investigación y Educación en Enfermería, 27*, (1), 104-11.
- 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.
- Cathcart, M. (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico. *Ciencia en su PC, (3)*, 12-21.
- Chien, M. (2004). An investigation of the relationship of organizational structure, employee's personality and organizational citizenship behavior. *The Journal of American Academy of Business, 5*, 428-431
- Crozier, M & Friedberg, E. (1990). *El actor y el sistema: las restricciones de la acción colectiva*. Madrid, España: Alianza
- Diéguez, A. & Guardiola, M. (1998). *Reflexiones sobre el concepto de comunidad: de lo comunitario a lo local, de lo local a la mancomunidad: La intervención comunitaria: experiencias y reflexiones*. Buenos Aires, Argentina: Espacio 2000.
- Hampton, D. (2000). *Administración*. México: McGraw Hill
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matterson, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Madrid, España: McGraw Hill
- Kliksberg, B. (1998). Seis tesis no convencionales sobre participación. *Revista instituciones y desarrollo, 2*.
- Kubr, M. (2006) *La Consultoría de Empresas, Guía para la Profesión*. México: Limusa Noriega Editores
- Lima-Jardilino, J.R. (2009). *Paulo Freire: Apuntes bio-bibliográficos*. Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio
- Mariño, G. & Cendales, L. (2004). *Educación no formal y educación popular: hacia una pedagogía del diálogo cultura*. Caracas, Venezuela: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- Martínez-Otero-Pérez, V. (2006). Consideraciones pedagógicas sobre la comunidad educativa: el paradigma de la escuela-educadora. *Revista Complutense de Educación, 17*, (1), 51-64.
- Morales-Gutiérrez, A. C. (2002). El imaginario social de la participación y el modelo cooperativo como arquetipo empresarial "tipo O". *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 40*, 43-71.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. Lexington: Lexington Books
- Otormin, F. (2000). Cuando hablamos de Comunidad y Participación, ¿hablamos de Democracia Real? *Revista Nosotros, (8/9)*.
- Perdomo, G. (2013). *El derecho humano a la participación*. Presentación mostrada en el marco de la asignatura Episteme: universidad-comunidad, en el doctorado de Educación, semestre septiembre 2013 - diciembre 2014, Universidad Católica Andrés Bello.
- Podsakoff, P., MacKeinzie, S., Paine, J. & Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship

behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, (3), 513-563.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Sánchez-Otero, M. (2014). Gestión y participación ciudadana: caso juntas de acción comunal. *Equidad & Desarrollo* (21), 125-143

Sánchez-Vidal, A. & González-Gabaldón, B. (1988). Roles y formación del psicólogo comunitario. En A. Martín González, E. Chacón Fuertes & M. Martínez García (Eds.), *Psicología comunitaria* (pp. 309-332). Madrid, España: Visor,

Schnake, M. & Dumler, M. (2003). Levels of measurement and analysis issues in organizational citizenship behavior research. *Journal of occupational and organizational psychology*, 76, 283-30.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Socarrás, E. (2004). Participación, cultura y comunidad. En C. Linares-Fleites, P.E. Mora-Puig & B. Rivero-Baxter (Eds.). *La participación: diálogo y debate en el contexto cubano*. La Habana, Cuba, pp.173-180

1. Doctorante en formación, Magister en Psicología, Psicóloga, Técnica superior universitaria en Educación Especial, Docente e investigadora Universidad de la Costa. (CUC), Barranquilla, Colombia. Corre: ihernand8@cuc.edu.co

2. Doctorante en formación, Magister en Gerencia de Recursos humanos. Psicóloga, Técnica superior universitaria en Educación preescolar, Docente e investigadora Universidad de la Costa. (CUC), Barranquilla, Colombia. Correo: margel.alejandra@gmail.com

3. Magister en Educación, Especialista en Estudios Pedagógico, Psicólogo, Docente e investigadora Universidad de la Costa. (CUC), Barranquilla, Colombia. Correo: jgarcia12@cuc.edu.co

4. Magister en Educación, Master Of Art en Pedagogía, Especialista en desarrollo infantil, Directora de la Licenciatura en Pedagogía Infantil e investigadora de la Corporación Universitaria Latinoamericana. Correo: ninadecastro14@gmail.com

5. Docente Titular e Investigadora de Tiempo Completo, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria (TdeA), Medellín-Colombia. Doctorado en Ciencias de la Educación, Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE), Venezuela. Doctorado en Ciencias Políticas (URBE), Venezuela. Post-Doctorado en Estado, Políticas Públicas y Paz Social (URBE), Venezuela. Post-Doctorado en Gerencia de las Organizaciones (URBE), Venezuela. Magíster en Gerencia de Proyectos Industriales (URBE) Venezuela. Arquitecto, Universidad Rafael Urdaneta (URU), Venezuela. carmen.romero@tdea.edu.co

6. Doctora en Ciencias Gerenciales. URBE (2010). MSc. en Gerencia de Recursos Humanos URBE 2001. Socióloga, LUZ, 1991. Investigadora en ciencias sociales, talento humano, gestión organizacional, asesora de procesos organizacionales, docente investigadora de la Universidad Metropolitana, Barranquilla-Colombia. Soniaduran547@hotmail.com

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (Nº 07) Año 2018

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a webmaster]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados