



Efecto de la proactividad y actitud del capital humano en el desempeño cívico

Idolina Bernal González¹, Norma Angélica Pedraza Melo² y Adán Jacinto Flores Flores³

¹Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ibernal@docentes.uat.edu.mx, Centro Universitario Adolfo López Mateos C.P. 87149 (+52) 834 3181800

²Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, napedraza@docentes.uat.edu.mx, Centro Universitario Adolfo López Mateos C.P. 87149 (+52) 834 3181800

³Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ajflores@docentes.uat.edu.mx, Centro Universitario Adolfo López Mateos C.P. 87149 (+52) 834 3181800

Información del artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: junio-2021

Fecha de publicación en línea: diciembre-2021

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga7.1-166>

Resumen

Este estudio se realiza con la finalidad de analizar el efecto que los factores de proactividad y actitud, tiene sobre el desempeño cívico del personal adscrito a instituciones públicas localizadas en el estado de Tamaulipas, México. La investigación se aborda desde el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-explicativo, con la participación de 269 trabajadores encuestados. Para el análisis de los datos se utiliza análisis factorial a fin de validar la estructura subyacente de los constructos estudiados, posteriormente se aplica modelo de ecuaciones estructurales. Como principales resultados se determina que los factores de proactividad y actitud explican positiva y significativamente el desempeño cívico del personal, siendo la proactividad la que mayor impacto manifiesta tener con la variable dependiente, lo cual aconseja una adecuada gestión del capital humano a fin de elevar su desempeño laboral y fortalecer sus conductas hacia la institución.

Abstract

This study is carried out in order to analyze the effect that proactivity and attitude factors have on the civic performance of personnel assigned to public institutions located in the state of Tamaulipas, Mexico. The research is approached from a quantitative approach, with a descriptive-explanatory scope, with the participation of 269 workers surveyed. For the analysis of the data, factorial analysis is used in order to validate the underlying structure of the studied constructs, then a structural equation model is applied. As main results, it is determined that the proactivity and attitude factors positively and significantly explain the civic performance of the personnel, being proactivity the one that manifests the greatest impact with the dependent variable, which advises an adequate management of human capital in order to increase its job performance and strengthen their behaviors towards the institution.

Palabras clave: Capital humano, desempeño cívico, **Key words:** Human capital, civic performance,

sector público.

Códigos JEL: M1.

1. INTRODUCCIÓN

Las demandas sociales y exigencias del mercado han propiciado en las últimas décadas que las organizaciones innoven en la implementación de mecanismos de evaluación orientados hacia la eficaz gestión de sus recursos y capacidades, ello con la finalidad de hacer frente a los desafíos del entorno y ser cada vez más competitivas ante las necesidades de los consumidores. Las entidades públicas, no son la excepción en este quehacer institucional, sino que por el contrario, a través de la nueva gestión pública, el Estado y los servidores públicos que lo componen, se ven obligados a rendir cuenta del desempeño de sus funciones, conforme los marcos normativos de actuación.

Bajo este panorama, uno de los eslabones de mayor valor en el logro de los objetivos establecidos es el personal y las diversas capacidades que poseen, puesto que a través de sus acciones y comportamientos se hace posible el cumplimiento de las estrategias organizacionales y la consecución de las metas emitidas por la alta dirección. Son en sí las personas que conforman la ciudadanía organizacional, las encargadas de conducir a la institución hacia los resultados deseados, por lo que es importante asegurar que dicho capital humano cuenten con los atributos necesarios para este cometido.

En este sentido, la presente investigación tiene el objetivo de analizar el efecto que la proactividad y actitud del capital humano, tienen sobre el desempeño cívico del personal adscrito a instituciones públicas localizadas en el estado de Tamaulipas, México. La finalidad es contribuir desde la academia a la generación de conocimiento respecto al tema de interés y a partir de métodos estadísticos lograr obtener evidencia empírica que contribuya al diseño de estrategias y líneas de acción orientadas a la buena gestión del capital humano, bajo la

public sector.

JEL Codes: M1.

premisas de que este factor incide de manera significativa en el desempeño de la organización.

2. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Díaz, Díaz, Isla, Hernández y Rosales (2012), el desempeño laboral es uno de los temas que mayor avance ha presentado en el campo de estudio de la psicología organizacional, puesto que la información que se genera a través de su análisis representa el punto de partida para otros procedimientos organizacionales como lo son la capacitación del personal, el reconocimiento laboral, los estímulos y recompensas, la toma de decisiones, entre otros (Ramos, Barrada, Fernández y Koopmans, 2019).

En palabras de Araújo y Guedes (2016) y Marchezi, Felix, Matos y dos Santos (2019) el desempeño está asociado con la calidad, la cantidad, el costo y el tiempo que una persona emplea para cumplir con las actividades asignadas. Chiang y Martín (2015) adicionalmente consideran los criterios de cooperación, responsabilidad, conocimiento, asistencia y supervisión como elementos principales en el desempeño de los empleados y Fogaca, Barbosa, Campos, Pereira y Coelho (2018), argumentan que el desempeño engloba todos los comportamientos que el empleado experimenta al hacer su trabajo.

Al analizar estas definiciones se puede apreciar que existe consenso entre los autores citados al identificar que el desempeño constituye una serie de componentes integrados entre sí que estimulan la aportación de un individuo hacia el logro de objetivos organizacionales. No obstante, a nivel de operacionalización, Ramos, et al. (2019) señalan que, debido a la multidimensionalidad de este concepto, existen diversas maneras a través de las cuales puede ser medible el desempeño, dependiendo del interés y propósito del análisis que se desee realizar.

Ante esta situación, Borman y Motowidlo (1993), Coleman y Borman (2000), Conway (1999), han logrado

identificar tres facetas principales que engloban los distintos elementos que el desempeño suele considerar, siendo estos el desempeño de tarea, desempeño cívico y conductas contraproductivas. El primero de ellos, desempeño de tareas, hace referencia a la eficiencia con que el empleado da cumplimiento a las funciones técnicas que le son conferidas por parte de la organización (Basoredo, 2011; Campbell, McHenry y Wise, 1990).

El desempeño cívico o también llamado desempeño contextual, por otra parte, agrupa las conductas que coadyuvan a crear entornos de trabajo favorables, fomentando el logro de las metas establecidas a través de una ciudadanía institucional de apoyo social y psicológico (Borman y Motowidlo, 1993; Borman, 2004; Delgado, Hernández, Rosales, Díaz, Isla y Díaz, 2018). En tanto que las conductas contraproductivas hacen alusión a los comportamientos desfavorables que incumplen con la normativa institucional, afectando de tal forma el bienestar de la organización y de los colaboradores que la integran (Sackett, 2002; Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh y Kessler, 2006).

Una característica particular que diferencia a estas dimensiones de desempeño es que mientras que el desempeño de tareas se enfoca a evaluar la contribución del empleado en un área específica relacionada con su puesto de trabajo y las habilidades que esta requiere, el desempeño cívico resulta ser más transversal en el impacto que genera hacia la organización puesto que atiende rasgos de personalidad relacionados con la colaboración y compromiso que el empleado manifiesta tener con sus compañeros y la institución, más allá de las obligaciones técnicas de su puesto de trabajo (Brownlee y Motowidlo, 2011; Salgado y Cabal, 2011).

Lo anterior, brinda al desempeño cívico gran importancia ante las evaluaciones que la organización desea realizar, ello debido a que aporta información útil para la toma de decisiones el hecho de conocer las tendencias de comportamiento cívico que los empleados experimentan en el contexto general de la institución, más allá del análisis del desempeño de una tarea a nivel particular.

Bajo esta línea de pensamiento, investigadores en el área han manifestado su interés hacia el estudio del desempeño cívico/contextual y la relación que este guarda con otras variables organizacionales como lo es la motivación, satisfacción, personalidad, proactividad, entre otras.

Por ejemplo, Delgado, et al. (2018), realizaron un estudio donde analizaron la relación que el desempeño contextual guarda respecto a los factores de personalidad, autoeficiencia y gestión de impresiones, logrando obtener resultados que confirman estadísticamente que los rasgos de amabilidad, conciencia y extraversión, así como la autoeficiencia y tendencia del personal por gestionar su imagen, contribuyen significativamente a los niveles de desempeño contextual, por lo que se recomienda motivar al capital humano para fortalecer estos comportamientos en beneficio de la organización.

Por otra parte, Rodríguez, Ramírez, Fernández y Bustos (2018) efectuaron una investigación con la finalidad de identificar la relación entre el desempeño contextual y el capital psicológico, medido a través de cuatro factores, optimismo, autoeficiencia, resiliencia y esperanza. Los datos observados en el análisis evidencian que sólo la variable de resiliencia tiene impacto predictor sobre el desempeño contextual, hallazgo que se reconoce pudiera estar influenciado por el tamaño muestral de los participantes, por lo que no se descarta la posibilidad de que en futuros estudios se logre comprobar la relación con las otras variables analizadas.

Recientemente, Ramírez y Nazar (2019) también aportan evidencia científica de la relación que existe entre los factores motivacionales del capital humano y la variable de desempeño en sus tres dimensiones, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo. A través del resultado obtenido, estos autores logran confirmar la correlación que existe entre las variables estudiadas, demostrando así la importancia de constantemente implementar acciones que estimulen la motivación del empleado en espera de obtener un desempeño favorable en su actuar hacia la

organización.

De igual forma, otra de las investigaciones realizadas es la desarrollada por Thomas, Whitman y Viswesvaran (2010) quienes en su indagación concluyen correlaciones significativas entre el desempeño y en este caso la variable de proactividad, sugiriendo que la personalidad proactiva del individuo es un predictor importante en el rendimiento del personal, por lo que con base a estos resultados se recomienda fomentar estas actitudes proactivas en el capital humano que conforman la ciudadanía organizacional, a fin de propiciar ventajas estratégicas en beneficio de la institución.

En general, son diversos los factores del capital humano que inciden significativamente en el desempeño cívico, tal como se ha demostrado con los estudios mencionados. Por ello, a fin de reforzar esta línea de pensamiento, la presente investigación analiza a la proactividad y actitud como factores del capital humano que impactan en el desempeño cívico de los trabajadores, ello acorde a investigaciones previas desarrolladas por Thomas, et al. (2010), Avendaño, Campos, Sánchez y Moreno (2010) y Piccoli, Setti, Filippi, Argentero y Bellotto (2013) quienes afirman que la proactividad y actitud son predictores importantes en el desempeño cívico alcanzado por el personal de la organización, conceptualizando, para tal efecto, a la proactividad como la capacidad que tiene un individuo para anticiparse a áreas de oportunidades o hacer frente a dificultades futuras lanzando nuevas ideas, generando cambios constructivos en el entorno, en uno mismo y en los demás (Parket, Wang y Liao, 2018; Thomas, et al., 2010). Mientras que la actitud es definida como una reacción positiva o negativa que el individuo tienen hacia su trabajo y la organización, ello derivado de las prácticas de gestión del capital humano que se llevan a cabo al interior de la entidad laboral, como por ejemplo los valores y normas institucionales, las cuales tienen efecto en los sentimientos y conductas del personal (Myers, 2003; Newstrom, 2011).

En este sentido, se plantean como

hipótesis de investigación:

H1: La proactividad incide en el desempeño cívico del personal adscrito a instituciones públicas del estado de Tamaulipas, México.

H2: La actitud incide en el desempeño cívico del personal adscrito a instituciones públicas del estado de Tamaulipas, México.

3. MÉTODO

Para cumplimiento del objetivo de la presente investigación se realiza un estudio desde el paradigma cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de naturaleza explicativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) a fin de dar respuesta a las hipótesis de investigación.

Instrumento

Se diseñó un cuestionario, que se conformó por tres apartados. La primera sección destinada para recoger datos sociodemográficos de los servidores públicos encuestados, recopilando información sobre variables como puesto, antigüedad en el cargo, escolaridad, tipo de contratación, estado civil, sexo, sector al que pertenece cada una de las entidades públicas que colaboraron en el presente estudio. El segundo apartado de este instrumento se destinó para recabar datos sobre los factores proactividad y actitud, presentando al encuestado 17 preguntas en escala de tipo Likert de cinco puntos, que va de 1 al 5 (donde 1= Nunca, 2=Rara vez, 3=Algunas veces, 4= La mayoría de las veces, 5= Siempre). La tercera sección del cuestionario, se construyó para recoger datos y estar en condiciones de medir el constructo de desempeño cívico, para ello se consideraron 27 reactivos, expuestos también en escala tipo Likert que osciló en el rango de puntos del 1 al 5 (1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente en acuerdo).

Cabe señalar que el diseño del cuestionario, se fundamenta en investigaciones previas, representado la base teórica para dar validez de contenido a los constructos de interés. En el caso de los factores proactividad y actitud, el referente básico para su medición han sido los

estudios de Bontis & Serenko (2009), Bontis (2001), Pedraza, Lavín, Marmolejo, Vasconcelo & García (2017). Para el constructo de desempeño cívico (DC), se tomó como fundamento principal, la escala propuesta por Coleman y Borman (2000), adaptada y validada por Díaz, et al. (2012), argumentando esta decisión, porque los investigadores en cuestión, realizaron la traducción de dicho instrumento al contexto español, efectuando un análisis de su estructura empírica, misma que lograron validar y aceptar en términos estadísticos, considerándose por ende, pertinente su uso para el contexto de análisis en la presente investigación.

Procedimiento

Se logró una muestra a conveniencia conformada por 269 servidores públicos, quienes de manera voluntaria accedieron responder el instrumento y participar en la presente investigación. Concretar esta muestra no probabilística, implicó un acercamiento oficial a diversas dependencias y entidades de la administración pública, en el Gobierno del Estado de Tamaulipas, México. Alrededor de dos visitas en promedio en cada organización, tuvieron que ser realizadas para acordar la participación y el ingreso a las instituciones. De igual forma, pero en menor medida, se estableció contacto on line, exponiendo el alcance del estudio y anexando oficio formal de invitación a colaborar en la investigación. Para responder el instrumento en la modalidad on line, se diseñó formulario de Google, a través del cual se dio respuesta digital al instrumento de medición. Cabe precisar que el porcentaje de participación mediante la modalidad on line fue bajo (.05%), representando sólo 19 cuestionarios de la totalidad de la muestra obtenida.

Técnicas de análisis de datos

Se recurrió a la estadística descriptiva, para exponer las características de los servidores públicos encuestados, así como de sus dependencias y entidades públicas donde ellos prestan sus servicios.

También fue de utilidad, para describir la apreciación de los indicadores que conformaron finalmente cada uno de los factores determinados de las variables analizadas.

Se utilizó el análisis factorial confirmatorio, con el objetivo de validar la estructura subyacente de los constructos estudiados en la presente investigación, cuyo resultado obtenido se observa a detalle en la sección de resultados.

Posteriormente, una vez definida la estructura de las variables, se recurrió al modelado de ecuaciones estructurales (SEM), mediante la técnica de mínimos cuadrados parciales (PLS), primeramente, para validar los constructos determinados en el análisis factorial, y posteriormente, con la finalidad de pasar a la valoración de la relación que se hipotetiza entre las variables dependientes e independiente del estudio, fundamentando la decisión por la conveniencia de examinar varias relaciones simultáneamente (Hair, Hult, Ringle y Sarstedt, 2014; Martínez y Fierro, 2018).

4. RESULTADOS

Descripción general de los encuestados y sus organizaciones

En relación con las características generales de los encuestados, se determinó que el 36.4% son hombres y el 63.6% mujeres. El 62% tiene estado civil casado, el 25% son solteros, y aproximadamente el 13% expresa otras situaciones como divorciado, viudo o unión libre. En cuanto a la escolaridad de los empleados, se encontró que un porcentaje mayoritario (64.6%) tiene grado académico de licenciatura, mientras que el 16.7% cuenta con posgrado y un nivel no despreciable tiene estudios de preparatoria, secundaria y primaria (24.2%).

Se encontró, además, que el 17.5% desempeñan un cargo directivo en la organización, al ocupar puestos de director, coordinador y jefe de área; un porcentaje del 37.5% son empleados administrativos y el 32.7% son operativos en sus dependencias y entidades públicas. En cuanto a los años que tienen desempeñándose en sus entes públicos, se observó que el 27.9% tiene de 6

a 10 años, un porcentaje relativamente importante tiene menos de cinco años en el cargo (20.4%), el 31.6% tiene entre 11 a 20 años y el 20% tiene más de 20 años laborando en sus organizaciones. De ellos, el 39% son trabajadores sindicalizados, el 24.2% están en la categoría de empleados de confianza mientras que el 11.5% son trabajadores eventuales (por contrato).

Cabe destacar también, que la mayor parte de las organizaciones corresponden al sector salud (46.5%), el 35.3% al ámbito de la educación, un porcentaje bajo a obra pública (2.6%) y un 15.6%, corresponden a otros sectores. En cuanto al nivel u orden del gobierno, se identificó que el 6.3% son entidades que están adscritas a municipios, el 20.4% a nivel estatal y el 73.2% al orden federal. En cuanto a la ubicación geográfica, se determinó que el 14.5% de las dependencias públicas están localizadas en Ciudad Victoria, capital del estado de Tamaulipas, el 22.7% en Matamoros, el 26.8% en Mante, el 22.3% en Reynosa, mientras que un 113.8% señaló otros municipios del Estado.

del capital humano y el desempeño cívico en el sector público

Como primer paso para determinar la relación de las variables estudiadas, mediante el análisis factorial confirmatorio se determinó la conformación inicial de los constructos (Tabla 1).

Cabe destacar que de acuerdo con Hair, et al. (2014), para el tamaño muestral de 269 cuestionarios la carga factorial sugerida debe ser mayor a .35, valor que en este primer análisis fue superado por todos los ítems que conforman los constructos analizados. Sin embargo, a fin de proporcionar estimaciones eficientes para la posterior aplicación del modelo de ecuaciones estructurales, la carga factorial a considerar fue superior a .70, lo cual dio como resultado que de los 17 reactivos considerados inicialmente en la sección dos del cuestionario se redujeran a tan solo seis reactivos, tres para el factor de proactividad y tres para el factor actitud.

En cuanto al desempeño cívico, fueron once los reactivos que se lograron validar, tal como se visualiza en la Tabla 1.

Relación de la proactividad y actitud

Tabla 1 Factorización de los constructos

Variable	Descripción del ítem	Resultados del AFE
Proactividad	El personal que labora en esta institución es capaz de desarrollar nuevas ideas y conocimiento	KMO = .711 $\chi^2 = 276.347$ Significancia = .000
	El personal que labora en esta institución hace frente a las dificultades con eficiencia	
	El personal que labora en esta institución se centra en ofrecer un servicio de calidad	
Actitud	El personal que labora en esta institución está satisfecho con la dirección y las políticas de la organización	KMO = .717 $\chi^2 = 302.643$ Significancia = .000
	El personal que labora en esta institución está comprometido con la institución	
	El personal que labora en esta institución fomenta la confianza y colaboración en los equipos de trabajo	
Desempeño cívico	El personal que labora en esta institución ayuda a otros compañeros	KMO = .953 $\chi^2 = 6069.574$ Significancia = .000
	El personal que labora en esta institución coopera con otros compañeros para realización de actividades	

El personal que labora en esta institución sigue las normas y procedimientos de la institución
 El personal que labora en esta institución apoya los objetivos de la institución
 El personal que labora en esta institución ayuda desinteresadamente a otros compañeros
 El personal que labora en esta institución participa responsablemente en la institución
 El personal que labora en esta institución trabaja duro con esfuerzo superior al normal
 El personal que labora en esta institución se compromete con su desarrollo para mejorar su eficacia personal
 El personal que labora en esta institución se compromete de forma que beneficia a la institución
 El personal que labora en esta institución se comporta de forma que beneficia a los compañeros
 El personal que labora en esta institución presta servicio al usuario más allá de lo normal

Nota: *KMO* = *Kaiser, Mayer-Olkin*, en donde el índice calculado debe ser igual o superior a 0.70 para proceder a la aplicación del análisis factorial exploratorio.

Fuente: Elaboración propia.

El cumplimiento adecuado del *KMO*, con valores superiores a 0,70, proporcionó seguridad para el uso de esta técnica de análisis de datos, por lo que dio lugar a la evaluación modelo de medida con los factores determinados en el análisis factorial. Esta fase permitió principalmente evaluar la estructura subyacente determinada previamente (Tabla 1), y de esta manera evaluar la validez de los constructos, analizando la fiabilidad y

validez de los mismos (Tabla 2), identificándose un buen nivel de confiabilidad, ya que el alfa de *Cronbach* y la fiabilidad compuesta mostraron valores superiores a 0.70 en las variables; así mismo la varianza extraída media mostró indicadores adecuados, al localizarse arriba del mínimo (0.50).

Tabla 2. Indicadores de fiabilidad y validez convergente

Constructos	Alfa de <i>Cronbach</i>	Fiabilidad compuesta	AVE
Proactividad (VI)	0.815	0.816	0.59
Actitud (VI)	0.736	0.749	0.60
Desempeño cívico (VD)	0.912	0.914	0.63

Nota: VI=Variable independiente; VD=Variable dependiente; AVE = Varianza extraída media.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, cabe precisar que, en la segunda fase de estudio del modelo de medida, reactivos del constructo de desempeño cívico y el factor de actitud, mostraron cargas factoriales inadecuadas (abajo del 0.70), lo que afectaba los indicadores adecuados del modelo de medida, confirmándose para esta investigación que finalmente el desempeño

cívico se conformó solo por seis ítems y actitud por tan sólo dos enunciados, lo cual permitió cumplir adecuadamente con la validez discriminante del modelo (Tabla 3), puesto que los valores de la diagonal principal muestran índices en todos los casos mayor al resto de los valores de la columna correspondiente (Hair *et al.*, 2014).

Tabla 3. Validez discriminante del modelo de medida

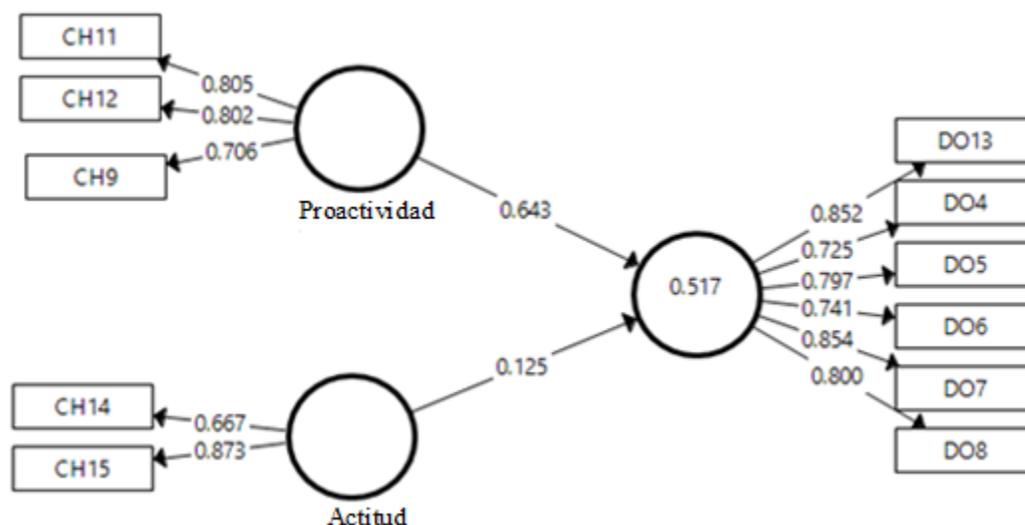
Constructos	Desempeño cívico	Proactividad	Actitud
Desempeño cívico	0.79		
Proactividad	0.711	0.773	
Actitud	0.478	0.549	0.777

Fuente: Elaboración propia.

Confirmada ya la confiabilidad y validez de constructos, mediante el modelado de ecuaciones estructurales (SEM), con la técnica de mínimos cuadrados parciales (PLS), se continuó con la etapa para validar las relaciones entre las variables independientes y dependiente en este estudio, cuyos resultados

permiten señalar que la proactividad y actitud del capital humano contribuyen a explicar el desempeño cívico, desde la percepción de los servidores públicos encuestados en organizaciones del sector público en Tamaulipas.

Figura 1 Modelo explicativo del desempeño cívico en instituciones públicas analizadas



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 4, se acepta por ende las hipótesis de investigación, concluyéndose que la proactividad y la actitud del personal inciden positiva y

significativamente el desempeño cívico del personal adscrito a las dependencias públicas participes en el estudio.

Tabla 4. Validación de la hipótesis de investigación

Relaciones	Valor t	Valor p	Hipótesis
Proactividad -> Desempeño cívico	8,989	0.000	Se acepta

Actitud -> Desempeño cívico	3,100	0.002	Se acepta
-----------------------------	-------	-------	-----------

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, es importante mencionar que, sobre la base de la valoración expresada por los servidores públicos encuestados, resulta interesante también analizar la percepción pormenorizada de los aspectos que conformaron las variables objeto de estudio, proactividad, actitud y desempeño cívico. En este sentido, se identificó que, de acuerdo con las medias determinadas, para los factores de proactividad y desempeño cívico, se consideraron altas, puesto que ambas estuvieron en un valor superior a 4, mientras que para la actitud la media fue de 3.5.

Se observó que el 81.1% de los encuestados mostró su valoración positiva en los aspectos que conformaron el factor de proactividad, que hacen referencia fundamentalmente a que el capital humano cuenta con la capacidad para desarrollar nuevas ideas y conocimiento, que enfrente las dificultades con eficiencia y que se centre en ofrecer un servicio de calidad. El 61.9% expresó su percepción positiva de los aspectos que conformaron la variable de desempeño cívico, que refiere básicamente a situaciones como ayudar a los compañeros, cooperar con ellos, seguir las normas y procedimientos de la organización, defender los objetivos de la organización, y en general participar con responsabilidad en la institución.

En cuanto a la actitud, un porcentaje del 48.6%, manifiesta la importancia de colaborar en la toma de decisiones con los directivos y está satisfecho con la gestión y políticas de la dependencia o entidad pública, siendo esta variable la que menor puntuación favorable logro obtener en comparación con los otros constructos analizados. Estos resultados representan, áreas de oportunidad para que los directivos de las organizaciones participantes se interesen por el establecimiento de políticas que acrecienten la satisfacción de los empleados y fortalezcan sus actitudes proactivas, puesto que como se corroboró en el presente estudio, estas

variables tienen un efecto importante en el desempeño cívico que el capital humano pudiese manifestar hacia la organización.

5. CONCLUSIONES

Los cambios del entorno en que se desenvuelven las organizaciones suceden de forma tan acelerada que obligan a estos organismos a transitar de modelos tradicionales y burocráticos a sistemas de gestión más actualizados y eficientes donde el capital humano se debe desempeñar de forma autodirigida, trabajar bajo procesos de innovación constante, diseñar estrategias de valor agregado y, principalmente, estar dispuesto a asumir responsabilidades más allá de las funciones técnicas conferidas a su contexto laboral (Brownlee y Motowidlo, 2011).

Es decir, ante la turbulencia del entorno, donde la calidad del servicio, los avances de la tecnología y la apertura hacia la globalización posicionan a las organizaciones en contextos dinámicos y volátil (Asiaei y Josoh, 2015) se hace imprescindible promover en el personal sentimientos de apoyo y colaboración a fin de alcanzar con eficiencia el logro de los objetivos establecidos. Entorno a esta línea de pensamiento se desarrolló el presente estudio con la finalidad de analizar estadísticamente el efecto que los factores de proactividad y actitud tiene sobre el desempeño cívico de organizaciones públicas.

Los resultados obtenidos logran evidenciar un impacto positivo y significativo entre los constructos analizados, siendo el factor de proactividad el que mayor grado de incidencia manifiesta tener sobre la variable dependiente (desempeño cívico). Este hallazgo coincide con el estudio realizado por Thomas, et al. (2010) quienes concluyen en su investigación que la proactividad es predictor importante en el rendimiento del capital humano, esto propicia la recomendación hacia las instituciones participantes respecto a la

importancia de gestionar buenas prácticas destinadas al capital humano y el desarrollo adecuado de sus comportamientos y actitudes, puesto que en un alto porcentaje ello explica su desempeño, tal como se comprobó en la presente investigación.

Por último, es de reconocer que los resultados expuestos en esta indagación basan su aportación en una muestra no probabilística de organizaciones públicas tamaulipecas

dispuestas a participar en el estudio, por lo que los datos observados difícilmente son generalizables, además de que existe poca evidencia empírica en el contexto tamaulipeco que permita hacer comparaciones en los hallazgos encontrados. Por lo que se sugiere estudios futuros bajo esta línea temática a fin de ampliar el bagaje de conocimientos en el contexto analizado.

REFERENCIAS

- Araújo, A.C. & Guedes, S.M. (2016). Performance and affects in group problem-solving. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 47-54. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.09.001>
- Asiaei, K. & Jusoh, R. (2015). A multidimensional view of intellectual capital: the impact on organizational performance. *Management Decision*, 53(3), 668–697. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2014-0300>
- Avendaño, F., Campos, C.C., Sánchez, R.A. & Moreno, J.L. (2010). Actitud en el trabajo, base del desempeño. *Revista Internacional de la Nueva Gestión Organizacional*, 5(10), 127-131.
- Basoredo, C. (2011). Una perspectiva y una forma de explicar la competencia en el contexto del desempeño de las tareas. *Anales de Psicología*, 27(2), 457-472.
- Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Reviews*, 3(1), 41-60. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00053>
- Bontis, N. & Serenko, A. (2009). A causal of human capital antecedents and consequents in the financial services industry. *Journal of Intellectual Capital*, 10(1), 53-69. <https://doi.org/10.1108/14691930910922897>
- Borman, W. C. (2004). The Concept of Organizational Citizenship. *Current Directions in Psychological Science*, 13(6), 238–241. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00316.x>
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in the organization* (pp. 71–98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Brownlee, A. & Motowidlo, S. (2011). Effects of accountability to group members and outcome interdependence on task behavior and interpersonal contextual behavior. *Journal of Organizational Psychology*, 11(1), 24-34.
- Campbell, J.P., McHenry, J.J. & Wise, L.L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313–575. <https://doi:10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chiang, M.M. & Martín, N.J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Coleman, V. I. & Borman, W. C. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00037-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00037-6)
- Conway, J. M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 3–13. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.84.1.3>
- Delgado, N., Hernández, E., Rosales, Ch., Díaz, L., Isla, R. & Díaz, D. (2018). Contextual performance in academic settings: the role of personality, self-efficacy, and impression management. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(2), 63-68. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a8>
- Díaz, L., Díaz, D., Isla, R., Hernández, E. & Rosales, Ch. (2012). Adaptación al español de la escala de desempeño cívico de Coleman y Borman (2000) y análisis de la estructura empírica del constructo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 135-149. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2012a11>
- Fogaca, N., Barbosa, M.C., Campos, M.C., Pereira, L. & Coelho, F.A. (2018). Job performance analysis: scientific studies in the main journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247. <https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Hair J., Hult, G., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Estados Unidos de América: SAG Publications, Inc.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Marchezi, A., Felix, B., Matos, A. & dos Santos, A. (2019). Humor at work: a study about the relationship between humor styles, satisfaction with management and individual job performance. *Revista de Administração de Brasil de la UFSM*, 12(4), 803–820.

- <https://doi.org/10.5902/1983465919382>
- Martínez, M. & Fierro, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS_SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 130-164.
- Myers, D. G. (2003). *Psicología social*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Newstrom, J.W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Parker, S. K., Wang, Y. & Liao, J. (2018). When Is proactivity wise? a review of factors that influence the individual outcomes of proactive behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(1), 14.1-14.28. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015302>
- Pedraza, N.A., Lavín, J., Marmolejo, J., Vasconcelo, R. & Garcia, J.E. (2017). Caracterización del capital intelectual en el sector empresarial del estado de Tamaulipas, México. *Visión Gerencial* (1), 119-143.
- Piccoli, B., Setti, I., Filippi, Z., Argentero, P. & Bellotto, M. (2013). The influence of job insecurity on task and contextual performance: the mediational role of overall job attitude. *International Journal of Business Research*, 13(3), 155-162.
- Ramírez, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://doi:10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Ramos, P.J., Barrada, J.R., Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rodríguez, C., Ramírez, R., Fernández, M. & Bustos, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34 (3), 123-133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Sackett, P. R. (2002). The tructure of counterproductive work behaviors: dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1&2), 5–11. <https://doi:10.1111/1468-2389.00189>
- Salgado, J. & Cabal, A. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(2), 75-91. <https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a1>
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 446–460. <https://doi:10.1016/j.jvb.2005.10.005>
- Thomas, J. P., Whitman, D. S. & Viswesvaran, C. (2010). Employee proactivity in organizations: A comparative meta-analysis of emergent proactive constructs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 275–300. <https://doi.org/10.1348/096317910X502359>