

## ***Identidad Social y Apoyo Percibido en las Organizaciones: Sus Efectos sobre las Conductas de Ciudadanía***

Gabriela Topa Cantisano<sup>1</sup>

Juan Antonio Moriano León

J. Francisco Morales Domínguez

*Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España*

### **Compendio**

El objetivo de este estudio era probar un patrón de relaciones propuesto entre la identidad social y las conductas de ciudadanía en ambientes laborales, considerando que la identidad social se centraba en la identificación con el grupo y con la profesión, mientras que las conductas de ciudadanía se centraban en el grupo de trabajo y el grupo profesional. Se había hipotetizado que estas relaciones podrían estar parcialmente mediadas por el apoyo social percibido. Se evaluó el padron usando una muestra de profesores de primaria ( $N = 134$ ) que desarrollaban sus actividades profesionales en escuelas de Madrid. Se usó un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales y se encontró apoyo parcial para las hipótesis. Los datos mostraron que el apoyo social media totalmente la influencia de la identidad social en las conductas de ciudadanía y que se explicaba un porcentaje medio de la varianza en la variable criterio. Los resultados se han discutido de cara a sus implicaciones para la gestión de los recursos humanos en las organizaciones y para la mejora de las relaciones intergrupales en los contextos organizacionales.

*Palabras clave:* Identidad social; identificación organizacional; apoyo social percibido; conductas de ciudadanía organizacional.

### **Social Identity and Perceived Support in Organizations: Their Effects on Citizenship Behaviors**

#### **Abstract**

The main purpose of this study was to prove a proposed pattern of relationships between social identity and OCB in work settings, considering that social identity was focused on group identification and professional identification while OCB was focused on work group and professional group. Moreover, it was hypothesized that those relationships would be partially mediated by perceived social support. The proposed pattern of relationships was assessed using a sample of primary teachers ( $N = 134$ ) which develops their professional activities in schools of Madrid. A structural equation modelling approach was used and partial support for hypothesis has been found. Data showed that perceived social support fully mediates the influence of social identity on OCB and a medium percentage of variance (61%) of the criterion variable has been explained. Results have been discussed in order to their implications for human resource management in organizations and for improving intergroup relations in educational settings.

*Keywords:* Social identity; organizational identification; perceived social support; organizational citizenship behaviors.

Para las modernas organizaciones el rendimiento de sus miembros en el trabajo es la base para el logro de los objetivos organizacionales, pero si éstos se limitan exclusivamente a cumplir con las tareas pautadas, a largo plazo, esto resulta insuficiente. Por este motivo son diversos los autores que señalan la importancia de que los empleados se involucren en actividades *extra-rol* como clave para el éxito organizacional (Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997; van Knippenberg & Ellemers, 2004).

Las organizaciones contemporáneas pueden ser consideradas como grupos internamente estructurados, los que a su vez se sitúan dentro de complejas redes de relaciones intergrupales caracterizadas por diferencias de poder, estatus y prestigio (Hogg & Terry, 2000). En tales situaciones, las personas tienden a desarrollar una identidad social que puede estar centrada en diversos grupos organizacionales, como la unidad o equipo de trabajo, los roles funcionales, la profesión, el grupo sindical, el tipo de contrato o las redes informales de contactos, entre otros (Yubero & Morales, 2006). En este sentido, un abultado cuerpo de investigación empírica está mostrando el impacto que la identificación – ya sea organizacional o grupal – tiene sobre los resultados en el plano personal y organizacional, como la

<sup>1</sup> Dirección: Universidad Nacional de Educación a Distancia, Facultad de Psicología, c/ Juan del Rosal, 10, Despacho 1.53 28040, Madrid, España. E-mail: gtopa@psi.uned.es

satisfacción, el compromiso, las conductas de ciudadanía, la innovación y el rendimiento *extra rol* (Ellemers, De Gilder, & Haslam, 2004; Ellemers, De Gilder, & van den Heuvel, 1998; Ellemers, Kortekaas, & Owerkerk, 1999; Topa-Cantisano, Fernández, & Palací, 2006; Topa-Cantisano & Palací, 2005; Topa-Cantisano & Palací, 2007; van Knippenberg, 2000; van Knippenberg & Ellemers, 2004; van Knippenberg & van Schie, 2000).

Por otra parte, ya se ha señalado que para comprender la conducta de las personas en el trabajo es necesario considerar la *organización percibida* por los miembros (Peiró, 1990). Así, en diversos procesos relacionados con la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, el apoyo social percibido juega un papel relevante (Eisenberg, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986; Hutchinson, 1997; Kottke & Shratinski, 1988).

Este estudio se propone explorar empíricamente las relaciones entre la identificación de las personas en el interior de las organizaciones, el apoyo social percibido y las conductas de ciudadanía.

### Identidad Social en las Organizaciones y Comportamiento de Los Empleados

Para las organizaciones complejas que predominan hoy en día, el rendimiento pautado en las tareas de cada puesto no es suficiente de cara al logro de los objetivos organizacionales más amplios y a largo plazo. En este sentido, las organizaciones necesitan promover todos aquellos comportamientos que son discrecionales, es decir que el empleado no está obligado a ejecutar como parte de su desempeño en el papel laboral. Estas conductas de rendimiento más allá del propio rol se han designado de diversas maneras, llamándolas conductas de ciudadanía organizacional (Organ, 1988), conductas extra – rol, conductas prosociales, iniciativa personal (Frese, Fay, Hilburger, Leng, & Tag, 1997), rendimiento contextual y proactividad. Entre otras manifestaciones, estos comportamientos discrecionales se concretan en ayudar a los compañeros que tienen sobrecarga laboral, en proponer ideas nuevas que mejoren los resultados, en defender a la organización delante de otros y en procurar la mejora de la propia cualificación para rendir mejor en el trabajo.

Algunos estudios precedentes han explorado la existencia de diversos focos hacia los cuales se pueden orientar estas conductas de ciudadanía (Christ, Van Dick, Wagner & Stellmacher, 2003), especificando que pueden darse comportamientos centrados en beneficiar al grupo, a la organización o a la propia profesión. Sin embargo, una pregunta que aún no se ha logrado responder de manera definitiva es *cómo promover estas conductas* o, dicho de otra manera, qué aspectos de la vida organizacional influyen en la decisión de los

trabajadores de implicarse en tales comportamientos.

Cada vez se pone de manifiesto con más insistencia que la conducta de las personas en el trabajo depende, en gran medida, de las percepciones que tienen los miembros de las dimensiones relevantes de las organizaciones en las que se hallan integrados (Peiró, 1990). Desarrollando esta idea, en la última década, el enfoque de la identidad social aplicado al trabajo ha venido poniendo de manifiesto el poder predictivo que la identificación de las personas en las organizaciones tiene sobre los resultados en el plano personal y organizacional (Haslam, 2004a; Haslam, Postmes, & Ellemers, 2003; Haslam, van Knippenberg, Platow, & Ellemers, 2003). Dentro de este enfoque se entiende que la identidad social es aquella parte de la concepción del yo que se deriva de la pertenencia a diferentes grupos sociales, y que va unida a una serie de significados emocionales y valorativos ligados a esa pertenencia (Tajfel, 1982; Tajfel & Turner, 1979).

Desde el inicio, las teorías de la identidad social y de la categorización del yo mostraron que las personas podrían identificarse con diversas categorías dentro de su ambiente, y que tales categorías podían tener un grado mayor o menor de inclusividad. En concreto, en las organizaciones laborales, los empleados se pueden identificar con su profesión, con el colectivo de trabajadores a que pertenecen en forma genérica o con su grupo de trabajo específico (Ashforth & Mael, 1989; Mael & Ashforth, 1992).

Los estudios más recientes señalan que estos múltiples focos de identificación que las personas tienen a su disposición en el trabajo, tienen influencia sobre los resultados, aunque todavía se discute la importancia relativa de cada una de ellos y los hallazgos empíricos resultan contradictorios en ocasiones (Christ et al., 2003; Ellemers et al., 1998; Mael & Ashforth, 2001; Topa-Cantisano & Palací, 2007; van Knippenberg & van Schie, 2000, Yubero & Morales, 2006).

El hallazgo que parece claramente establecido es que, en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo, resulta más probable que actúen de acuerdo con una identidad social que está implicada por la pertenencia a dichos grupos (Haslam, van Knippenberg et al., 2003). Esto también supone que las personas estén dispuestas a adoptar los puntos de vista del grupo, a perseguir los intereses grupales y, si éstos se oponen a aquellos, a dejar de lado sus propios intereses personales. Por eso, como ya se ha señalado en otra parte (Topa-Cantisano & Palací, 2005), aunque los empleados pueden estar motivados para rendir bien en las tareas pautadas en su puesto cuando su identidad personal es más saliente, sus esfuerzos en esta situación es probable que estén más dirigidos a sus objetivos personales que al interés del grupo o de la organización.

Por el contrario, y basándonos en hallazgos previos (Doosje, Spears, & Ellemers, 2002; Mael & Ashforth, 1992), es de esperar que la identificación lleve a las personas a invertir más esfuerzos en comportamientos orientados a los intereses colectivos, es decir que la identificación con la profesión o el grupo promueva las conductas de ciudadanía en general y más específicamente las que están centradas en la eficacia grupal. En el contexto laboral de la profesión docente los comportamientos extra rol son aún más importantes como ya se ha señalado (Christ et al., 2003; Van Dick & Wagner, 2002). Entre otras razones se puede argumentar que los docentes son en su mayoría funcionarios públicos, con escasas posibilidades de promoción, que desarrollan una tarea estresante y reciben a cambio una recompensa económica fija, que depende más de la antigüedad en el puesto que de evaluaciones de su productividad. Esto conforma un panorama en el cual muchos docentes se encuentran quemados con su trabajo, se sienten acosados por alumnos y padres y sus motivaciones intrínsecas acaban siendo escasas. Dentro de este marco, la identidad social puede jugar un papel muy destacado a la hora de promover las conductas de ciudadanía y otros comportamientos discrecionales en el trabajo.

Sobre la base de esta literatura, en el presente estudio se pronostica que la identidad social en el trabajo, en sus diversas formas de identificación con el colectivo profesional a que se pertenece o con el grupo de trabajo, influirá sobre las conductas de ciudadanía, orientadas a su vez tanto al grupo como a la profesión.

### La Identidad Social como Base para el Apoyo Social Brindado y Recibido

Por apoyo social se entiende un amplio abanico de recursos que las personas perciben como procedentes de su entorno social y que muestran una influencia decididamente favorable sobre el bienestar personal en múltiples procesos psicosociales (Eisenberg et al., 1986; Hutchinson, 1997; Kottke & Shratinski, 1988; Littler-Bishop, Seiden-Feller, & Opaluch, 1982). El papel mediador del apoyo social percibido es, por lo tanto, reconocido en diversos modelos explicativos del bienestar psicológico en el trabajo, como el modelo de demandas – control de Karasek (1979) o el modelo OSI (Indicador de Estrés ocupacional) de Cooper, Sloan y Williams (1988).

Desde el enfoque de la identidad social aplicado al trabajo se viene insistiendo en que la identidad social es la base para recibir apoyo social dentro de un grupo y de una organización (Haslam, 2004b; Haslam, O'Brien, Jetten, Vormedal, & Penna, 2005; Haslam, Vigano, Roper, Humprey, & O'Sullivan, 2003). De hecho, parece que hay tres formas distintas en las cuales la identificación puede afectar al apoyo social: por la

disponibilidad de un miembro del grupo a brindar apoyo social a otro, por la probabilidad de que la persona necesitada de apoyo, lo acepte y finalmente, por la interpretación que ésta haga del ofrecimiento de apoyo que recibe. Diversas investigaciones han aportado soporte empírico para estas afirmaciones (Levine, 1999; Levine, Cassidy, Brazier, & Reicher, 2002; Levine, Prosser, Evans, & Reicher, in press). Como han demostrado estos estudios, dar apoyo social es contingente con las percepciones de una identidad social compartida. Así, es más probable que una persona brinde apoyo social a un miembro de su propio grupo, es más probable que el apoyo social sea aceptado cuando quien lo brinda es percibido como miembro de una categoría social compartida y, por fin, es más probable que las intenciones con las que se ofrece apoyo sean adecuadamente interpretadas cuando ambas personas pertenecen al mismo grupo social (Topa-Cantisano et al., 2006).

Como consecuencia de esto, en aquellas situaciones en que una persona se define a sí misma como miembro de un grupo, está en condiciones de recibir apoyo social de otros que comparten con ella esa misma identidad. Esta disponibilidad de apoyo podría tener un potencial para mejorar su bienestar personal. De hecho, Haslam mismo señala que la identidad social compartida y el apoyo social percibido, como resultado de ésta, influyen en la redefinición del potencial valor estresor de los estímulos (Haslam, 2004b; Haslam et al., 2005; Haslam, Jetten, O'Brien, & Jacobs, 2004). De aquí se puede deducir que en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo social, percibirán más apoyo social y, como consecuencia de ello redefinirán la situación de modo más positivo implicándose en comportamientos discrecionales beneficiosos para su grupo y su colectivo profesional.

Sobre la base de la literatura revisada hasta aquí en el presente trabajo se pronostica que las relaciones entre la identidad social y las conductas de ciudadanía estarán parcialmente mediadas por el apoyo social percibido.

En concreto, las hipótesis que se proponen son las siguientes:

1. La identidad social se manifestará en forma de identificación con el colectivo profesional y con el grupo.
2. Las conductas de ciudadanía se manifestarán en relación con la profesión y con el grupo de trabajo.
3. La identidad social influirá en forma directa sobre las conductas de ciudadanía de los trabajadores.
4. La identidad social influirá sobre el apoyo social percibido, que a su vez influirá sobre las conductas de ciudadanía.

El modelo completo de relaciones propuesto en la presente investigación se refleja en la Figura 1.

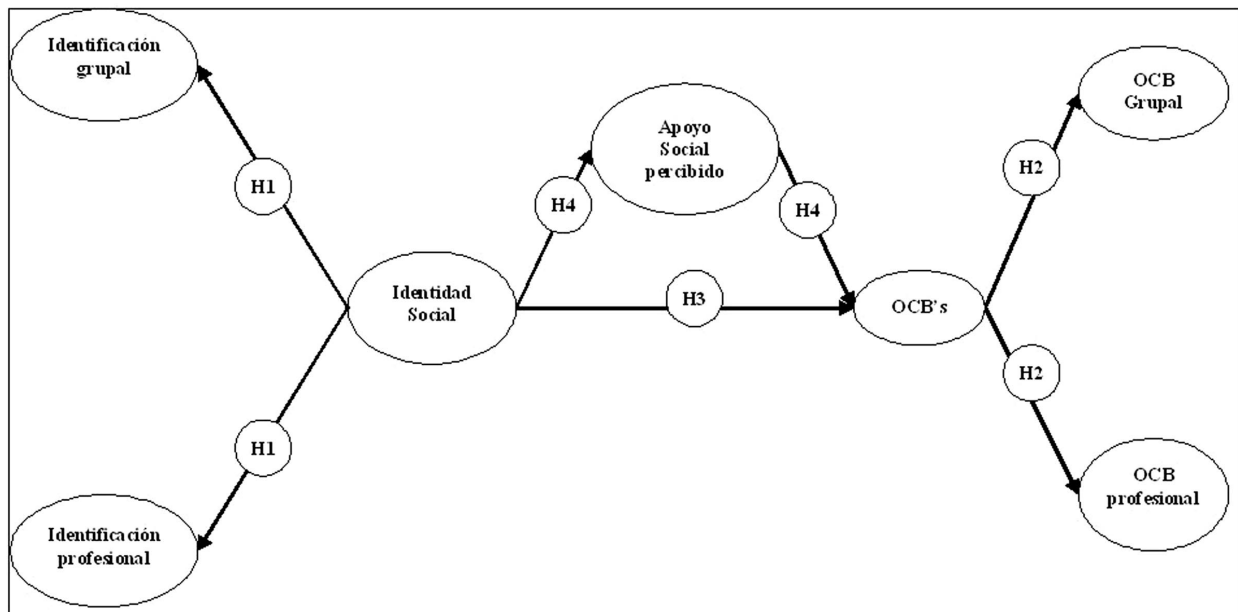


Figura 1. Modelo de relaciones pronosticado.

## Método

### Participantes

Los participantes en este estudio ( $N = 134$ ) han sido profesores de educación primaria que se desempeñaban en escuelas de la Comunidad de Madrid. La media de edad de la muestra es de 38,1 años ( $SD = 10,8$ ) y la media de experiencia docente es de 12,8 años ( $SD = 10,9$ ). Los profesores pertenecían a escuelas públicas (82,8%), privadas (11,1%) y concertadas (5,9%) y eran un 76,1% de mujeres.

### Procedimiento

Los colaboradores del equipo investigador contactaron con los profesores en su lugar de trabajo y les explicaron los motivos y la confidencialidad del estudio. Después de prestar su consentimiento en forma verbal, los participantes rellenaron un cuadernillo conteniendo diversas escalas. Los colaboradores del equipo investigador, que desarrollaron su tarea a cambio del reconocimiento de créditos académicos universitarios de carácter práctico, remitieron a éstos los formularios cumplimentados por los participantes.

### Instrumentos

Identificación con los educadores en general y con el grupo: fue medida con una versión modificada de la escala de Mael y Ashforth (1992), *Organizational Identification Questionnaire*, debido a que es una de las medidas más comúnmente utilizadas en los estudios organizacionales. La escala consta de seis ítems que se propusieron a los participantes dos veces, la primera de ellas centrada en *Los docentes en general*, la segunda en *mi*

*grupo de profesores de primaria*. La fiabilidad de ambas versiones es  $\alpha = .74$  para la primera,  $\alpha = .75$  para la versión enfocada en el grupo de primaria. Ejemplos de los ítems son: *Me siento personalmente insultado cuando alguien critica a ...*, *Suelo decir "nosotros" en lugar de "ellos" cuando hablo de...* La escala de respuesta tipo Likert iba de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).

Apoyo social percibido: se midió con la escala de POS de Eisenberg et al. (1986) en la versión adaptada de Vandenberg y Self (1993) que se centra en el grupo de trabajo. La fiabilidad de la escala fue excelente ya que alcanzó un  $\alpha = .94$  con una versión de nueve ítems. Algunos ejemplos de ítems son: *Mi grupo se preocupa por mi bienestar*, *Mi grupo aprecia cualquier esfuerzo extra por mi parte*, *Mi grupo está dispuesto a ayudarme cuando necesito un favor*. La escala de respuesta tipo Likert iba de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).

Conductas de ciudadanía organizacional y grupal: se midieron estas variables con las dos versiones de la escala de OCB orientadas a los educadores en general y al grupo de trabajo (Christ et al., 2003), conteniendo la primera tres ítems y la segunda cuatro. Alcanzaron unas fiabilidades de  $\alpha = .79$  y  $\alpha = .65$  respectivamente. Son ejemplos de sus ítems: *Hablo bien a los demás de los profesores en general*, *Ayudo a los otros profesores de primaria que tienen exceso de trabajo*. La escala de respuesta tipo Likert iba de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo).

## Resultados

Los estadísticos descriptivos y la matriz de correlaciones del estudio se observan en Tabla 1.

Tabla 1

*Estadísticos Descriptivos y Matriz de Correlaciones de las Variables del Estudio (N = 119)*

VARIABLES	Media	SD	Identificación profesorado primaria	Identificación profesorado general	Apoyo social percibido	OCB grupal
1. Identificación profesorado primaria	3.8	.68				
2. Identificación profesorado en general	3.6	.68	.87**			
3. Apoyo social percibido	3.4	.58	.23**	.19*		
4. OCB grupal	3.7	.68	.04	.03	.47**	
5. OCB profesión	3.9	.53	.17*	.06	.28**	.14

Nota. \*\*  $p < .001$  ; \*  $p < .05$ .

Para poner a prueba las hipótesis del estudio se emplea un modelo de ecuaciones estructurales que propone dos variables latentes exógenas (identidad social y apoyo social percibido) y una variable latente endógena (conductas de ciudadanía). Cada una de estas variables latentes disponía de indicadores observables constituidos, bien por las medias de las correspondientes subescalas, bien por los ítems originales en el caso del apoyo social percibido. Tomando como entrada la matriz de datos originales, se usó el procedimiento GLS (*generalized least squares*) y se evaluó el ajuste a través de diversos índices, tales como el estadístico  $\chi^2$  y su nivel de probabilidad asociado. A causa de la sensibilidad del estadístico  $\chi^2$  al tamaño de la muestra y a las desviaciones de la normalidad en los datos, se proponen también otros índices de ajuste comparativos como GFI (*goodness of fit index*), el TLI (*Tucker Lewis index*) o el

RMR (*root mean error*). Se recomiendan valores por encima de .95 para estos indicadores y menores de .06 para el RMR (Byrne, 2001). La estimación del modelo presenta unos valores adecuados, aunque todavía mejorables, como se puede apreciar en Tabla 2. En el proceso de re-especificación del modelo se eliminó la relación directa entre identidad social y OCB que no resultaba estadísticamente significativa sobre la base de sus C. R. (*critical ratios*) obteniendo un modelo de mejor ajuste. Finalmente, tomando en consideración los M. I. (*modification indices*) del modelo, se aplicaron covarianzas entre los errores de los ítems del apoyo social percibido debido a que la similitud del contenido en ambos pares de ítems así lo justificaba. Las estimaciones estandarizadas del modelo final se muestran en Figura 2. De este modo se encontró apoyo a las dos hipótesis del estudio, aunque la segunda de ellas se confirma sólo de modo parcial.

Tabla 2

*Indicadores de Ajuste para la Re-Especificación de Modelos*

Modelos	$\alpha$ g.l.	p	CMIN/DF	GFI	TLI	RMR
Inicial	114.2(62)	.00	1.8	.86	.38	.05
Sin path directo entre identificación y OCB	114.1(63)	.00	1.8	.86	.39	.05
Con covarianza entre ítems apoyo social	109.3 (62)	.00	1.7	.87	.43	.05
Final	100.1 (61)	.001	1.6	.88	.52	.04

## Discusión

El presente estudio tenía como objetivo poner a prueba un modelo de relaciones, basado en el enfoque de la identidad social, entre la identificación de los empleados en contextos laborales y las conductas de ciudadanía, en el cual las relaciones de ambas se hallaban mediadas por el apoyo social percibido. Los resultados confirmaron parcialmente las hipótesis planteadas.

En primer lugar se verifica la influencia de la identidad social sobre las conductas de ciudadanía confirmando y ampliando así los hallazgos de estudios precedentes. De una parte, se repiten los datos encontrados en diversos trabajos que señalaban la mayor probabilidad de que las personas se impliquen en comportamientos favorables a su grupo y a su colectivo profesional como consecuencia de la fuerza de su identificación con estos grupos sociales (Ellemers, 2001; Ellemers et al., 2004;

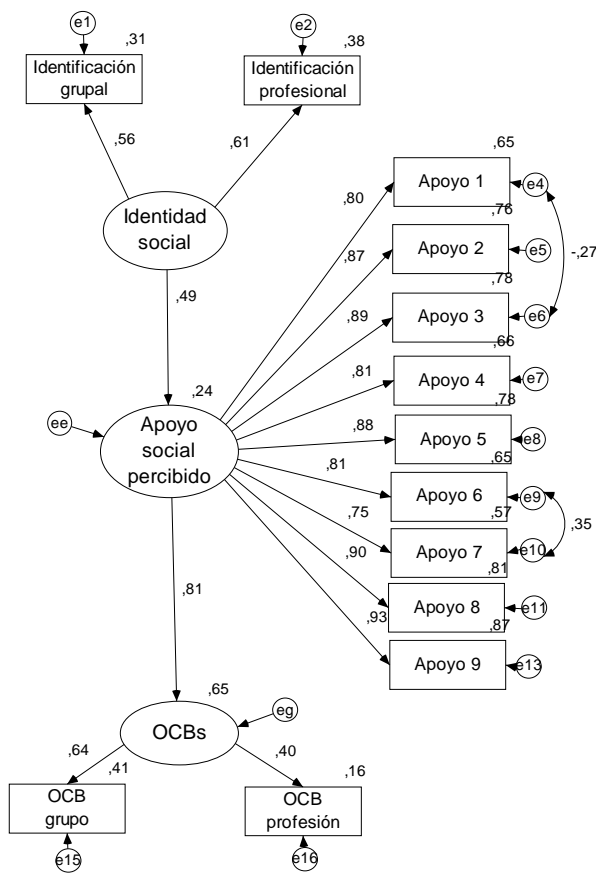


Figura 2. Estimaciones estandarizadas del modelo re-especificado.

Van Dick & Wagner, 2002; van Knippenberg & Ellemers, 2004). Por otra parte, se amplían los hallazgos con maestros israelíes (Somech & Drach-Zahavy, 2000) que señalaban que las conductas de ciudadanía eran diferentes en función del nivel organizacional que se analizara o con maestros australianos, que verificaban la influencia del tipo de vinculación contractual de la persona con el establecimiento educativo (Feather & Rauter, 2004) sobre la relación entre identificación y conductas de ciudadanía. Estos hallazgos también confirman los estudios que exploraron la influencia de las diversas formas de identificación con diferentes formas de conductas de ciudadanía con grupos de docentes alemanes (Christ et al., 2003). No obstante, estos modelos habían planteado relaciones directas entre predictores y criterios, sin proponer la existencia de posibles variables mediadoras. Además en los estudios referidos no se alcanza a explicar más que entre el 18 % y el 43% de la varianza de las conductas de ciudadanía, mientras que en el presente modelo el porcentaje de varianza explicada en el criterio asciende al 65%.

Por otra parte se confirma el pronóstico de que la relación entre la identidad social y los resultados estará mediada por el apoyo social percibido, verificándose así

nuevamente que la identidad social compartida aparece como la base para una redefinición de las situaciones experimentadas por las personas en los contextos laborales (Haslam, 2004b), redefinición ésta que influye sobre sus comportamientos (Haslam et al., 2005; Haslam, van Knippenberg et al., 2003; Haslam et al., 2004). En este sentido se están ampliando los resultados de los estudios precedentes que se centraban preferentemente en respuestas negativas ante el estrés laboral continuado, como el síndrome de estar quemado, o se limitaban a resultados actitudinales, como la satisfacción laboral (Topa-Cantisano & Morales, 2007).

Basándonos en el principio de compatibilidades entre actitudes y conductas, es razonable esperar que haya un patrón de relaciones más complejo en el cual las distintas formas de identificación en el trabajo – con el colectivo profesional y con el grupo de trabajo – y las distintas conductas de ciudadanía – cuyos destinatarios pueden ser el grupo, la organización o los miembros de la propia profesión – se hallen vinculadas entre sí a través de apoyo social percibido como procedente de diferentes fuentes dentro del mismo contexto laboral.

Muchas organizaciones educativas viven hoy procesos de cambio complejos derivados, entre otras causas, de la implantación de sistemas de control de la calidad, procedimientos de rendición de cuentas o *accountability*, difusión de metodologías de enseñanza no presenciales, y de la alta conflictividad entre colectivos – docentes, alumnos y padres – en los centros educativos. En este contexto tan problemático, la identificación de los docentes con su grupo de trabajo como alternativa a la identificación con categorías más amplias, como la profesión o la organización, podría jugar un papel crucial en la actitud de los participantes hacia otros grupos con los que interactúan en su ambiente laboral. De hecho se comprueba que esta identificación influye en la percepción del apoyo social que reciben de sus colegas y en la disponibilidad a comportarse de forma prosocial con ellos. En este sentido, ya se había señalado en otros trabajos (Rodríguez et al., 2005), que la identificación de las personas con categorías sociales más amplias e inclusivas, en lugar de otras más restringidas, podría ser una herramienta adecuada para reducir las actitudes negativas hacia los otros grupos y minimizar los conflictos intergrupales. Por otra parte, refiriéndonos ya a organizaciones latino-americanas, se ha encontrado en estudios previos (Ferreira et al., 2006) que las variables de tipo psicosocial – como el colectivismo – pueden tener una influencia inesperada en las relaciones entre predictores – como la justicia organizacional – y variables de resultado – como el compromiso afectivo con la organización– confirmando así que hay una complejidad notoria en los patrones de relación entre las variables.

Este trabajo adolece de muchas limitaciones, entre las que se puede señalar el tamaño de la muestra como una de las más destacadas. Si bien es cierto que hay una gran dificultad para acceder a los trabajadores en los ambientes reales en que se desempeñan y no se cuenta para ello con el apoyo de las organizaciones, hay que considerar que el muestreo por conveniencia empleado podría agravar este problema. Por otra parte, el carácter autoinformado de los datos, sujetos a la varianza común, y la transversalidad del diseño obligan a tomar las conclusiones con la debida cautela. Pese a que no se pueden establecer relaciones causales definitivas a partir de los hallazgos de este estudio, se espera que el presente trabajo indique la importancia de explorar con más detenimiento la importancia de la identificación de las personas en los contextos organizacionales, debido entre otras razones a la relevancia que las conductas de ciudadanía docente tienen sobre otros resultados deseables en el ámbito académico, incluso en el alumnado, como se ha puesto de manifiesto en trabajos precedentes (Rego & Pereira, 2004).

### Referencias

- Ashforth, B., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Christ, O., Van Dick, R., Wagner, U., & Stellmacher, J. (2003). When teachers go the extra-mile: Foci of organizational identifications as determinants of different forms of organizational citizenship behavior among schoolteachers. *British Journal of Educational Psychology*, 73, 329-341.
- Cooper, M., Sloan, S., & Williams, S. (1988). *The occupational stress indicator*. Windsor, England: NFER Nelson.
- Doosje, B., Spears, R., & Ellemers, N. (2002). Social identity as both cause and effect: The development of group identification in response to anticipated and actual changes in the intergroup status hierarchy. *British Journal of Social Psychology*, 41(1), 57-76.
- Eisenberg, R., Huntington, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Ellemers, N. (2001). Social identity, commitment, and work behavior. In M. A. Hogg & D. Terry (Eds.), *Social identity processes in organizational contexts* (pp. 101-114). Hove, England: Psychology Press.
- Ellemers, N., De Gilder, D., & Haslam, A. (2004). Motivating individuals and groups at work: A social identity perspective on leadership and group performance. *Academy of Management Review*, 29(3), 459-478.
- Ellemers, N., De Gilder, D., & van den Heuvel, H. (1998). Career-oriented versus team-oriented commitment and behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 83, 517-730.
- Ellemers, N., Kortekaas, & Ouwerkerk, P. (1999). Self-categorization, commitment to the group and group self-esteem as related but distinct aspects of social identity. *European Journal of Social Psychology*, 29, 371-389.
- Feather, N. T., & Rauter, K. A. (2004). Organizational citizenship behaviours in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 81-94.
- Ferreira, M., Leal, E., Oliveira, S., Omar, A., Uribe, H., Terrones, A., & Florez, M. (2006). Individualismo e coletivismo, percepções de justiça e comprometimento em organizações latino-americanas. *Interamerican Journal of Psychology*, 40, 13-24.
- Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., & Tag, A. (1997). The concept of personal initiative: Operationalization, reliability and validity in two German samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70, 139-161.
- Haslam, S. A. (2004a). *Psychology in organizations. The social identity approach* (2. ed.). London: Sage.
- Haslam, S. A. (2004b). Stress. In A. Haslam (Ed.), *Psychology in organizations. The social identity approach* (2. ed., pp. 60-79.). London: Sage.
- Haslam, S. A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K., & Penna, S. (2005). Taking the strain: Social identity, social support and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology*, 44, 355-370.
- Haslam, S. A., Postmes, T., & Ellemers, N. (2003). More than a Metaphor: Organizational identity makes organizational life possible. *British Journal of Management*, 14, 357-369.
- Haslam, S. A., van Knippenberg, D., Platow, M. J., & Ellmers, N. (Eds.). (2003). *Social identity at work. Developing theory for organizational practice*. New York: Psychology Press.
- Haslam, S. A., Vignano, V., Roper, H., Humprey, L., & O'Sullivan, L. (2003). *Social identifications and burnout: Evidence of a variable relationship across subcomponents*. Unpublished manuscript, Universidad de Exeter, England.
- Haslam, S. A., Jetten, J., O'Brien, A., & Jacobs, E. (2004). Social identity, social influence and reactions to potentially stressful tasks: Support for the self-categorization model of stress. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 20(1), 3-9.
- Hogg, M. A., & Terry, D. J. (2000). Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *Academy of Management Review*, 25(1), 121-40.
- Hutchinson, S. (1997). Perceived organizational support: Further evidence of construct validity. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 1025-1034.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kottke, J., & Shratinski, C. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- Levine, R. M. (1999). Identity and illness: The effects of identity salience and frame of reference on evaluation of illness and injury. *British Journal of Health Psychology*, 4, 63-80.
- Levine, R. M., Cassidy, C., Brazier, G., & Reicher, S. D. (2002). Self categorization and bystander non-intervention: Two experimental studies. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 1452-1463.
- Levine, R. M., Prosser, A., Evans, D., & Reicher, S. D. (in press). Identity and bystander intervention: How social group membership shapes helping behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*.
- Littler-Bishop, S., Seiden-Feller, D., & Opaluch, R. (1982). Sexual harassment in the workplace as a function of initiator's status: The case of airline personnel. *Journal of Social Issues*, 38(4), 137-148.
- Mael, F., & Ashforth, B. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(1), 103-123.
- Mael, F., & Ashforth, B. (2001). Identifications in work, war, sports, and religion: Contrasting the benefits and risks. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 31(2), 197-222.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicossociológicas*. Barcelona, España: PPU.

- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*, 262-270.
- Rego, A., & Pereira, H. (2004). Como los comportamientos de ciudadanía docente explican la eficacia pedagógica y la motivación de los estudiantes. *Revista Interamericana de Psicología, 38*(2), 201-216.
- Rodríguez, A., Betancor, V., Rodríguez, R., Quiles, M.; Delgado, N., & Coello, E. (2005). El efecto de las identidades con distinto nivel de inclusividad en el prejuicio hacia exogrupos. *Psicothema, 17*(3), 441-446.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in school: The relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teachers Education, 16*, 649-659.
- Tajfel, H. (1982). *Social identity and intergroup relations*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The Social Psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). Monterrey, CA: Brooks.
- Topa-Cantisano, G., Fernández, I., & Palací, F. (2006). Identidad social, Burnout y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo. *Revista de Psicología Social, 20*(2), 115-126.
- Topa-Cantisano, G., & Morales, J. F. (2007). Burnout e identificación con el grupo: el papel del apoyo social en un modelo de ecuaciones estructurales. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 7*(2), 337-348.
- Topa-Cantisano, G., & Palací, F. (2005). Proactividad e identidad organizacional: un análisis multigrupo. *Revista de Psicología General y Aplicada, 58*(4), 495-504.
- Topa-Cantisano, G., & Palací-Descals, F. J. (2007). Múltiples focos de identificación en las organizaciones: comparación de su poder predictivo sobre los resultados grupales, profesionales y organizacionales. *Revista de Psicología Social, 22*(1), 17-29.
- Van Dick, R., & Wagner, U. (2002). Social identification among school teachers: Dimensions, foci, and correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 129-149.
- van Knippenberg, D. (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied Psychology: An International Review, 49*(3), 357-371.
- van Knippenberg, D., & Ellemers, N. (2004). Social identity and group performance. Identification as the key to Group-Oriented Effort. In A. Haslam, D. V. Knippenberg, M. J. Platow & N. Ellemers (Eds.), *Social identity at work. Developing theory for organizational practices* (pp. 29-59). New York: Psychology Press.
- van Knippenberg, D., & van Schie, E. C. (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73*, 137-147.
- Vandenberg, R. J., & Self, R. M. (1993). Assessing newcomers' changing commitments to the organization during the first 6 months of work. *Journal of Applied Psychology, 78*(4), 557-568.
- Yubero, S., & Morales, J. F. (2006). La identificación en las organizaciones y su relación con la prototipicidad y el conflicto entre grupos profesionales. *Psicothema, 18*(3), 400-406.

Received 06/10/2007

Accepted 06/06/2008

**Gabriela Topa Cantisano.** Doctora en Psicología Social por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Previamente se ha licenciado en Psicología y en Ciencias de la Educación por la misma Universidad. Entre sus líneas de investigación actuales se encuentra la violencia en el trabajo, el enfoque de la Teoría de la Identidad Social aplicado al trabajo y los efectos psicosociales de la jubilación.

**Juan Antonio Moriano León.** Doctor en Psicología Social por la UNED y se ha licenciado en Psicología por la misma Universidad. Entre sus líneas de investigación recientes se encuentra la actitud y la conducta emprendedora. Ha organizado el Programa Intensivo Erasmus "Psychology of Entrepreneurship" en la Facultad de Psicología durante varios cursos académicos y actualmente se desempeña como Secretario Adjunto de Facultad.

**J. Francisco Morales Dominguez.** Catedrático de Psicología Social en la Facultad de Psicología de la UNED. Anteriormente fue profesor en la Facultad de CC PP y Sociología de la Universidad Complutense y en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Granada. Estudios Postdoctorales en la Universidad de California en Los Ángeles. Profesor visitante en la Universidad Macquarie (North Ryde, Sydney), en la de Oxford (Ohio), y en la de Tel-Aviv. Miembro de la Real Academia de Doctores de España.