



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU
RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE UNA INSTITUCIÓN TRIBUTARIA DE LIMAPERÚ,
PERIODO ABRIL 2016-2017**

**PRESENTADA POR
FLOR DE MARÍA MAS TEJADA**

**ASESOR
RICARDO NORBERTO VILLAMONTE BLAS**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2018



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

**LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU
RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE UNA INSTITUCIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-
PERÚ, PERIODO ABRIL 2016-2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

C.P.C. Flor de María Mas Tejada

LIMA - PERÚ

2018

TITULO DE TESIS

**LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU
RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE UNA INSTITUCIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-
PERÚ, PERIODO ABRIL 2016-2017**

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres, debido a que sin su apoyo incondicional, espiritual y moral no habría sido posible la formación que tengo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a mi asesor Dr. Villamonte por brindarme su tiempo, esfuerzo y dedicación absoluta durante la ejecución de la investigación, gracias a la orientación continua y sus sugerencias pude culminar la realización de mi trabajo de investigación.

También quiero agradecer a la institución tributaria, que me permitió trabajar junto a ellos y confiarme información relevante y necesaria para la elaboración esta tesis.

Por último, deseo agradecer a todos los trabajadores administrativos de la institución tributaria por proporcionar las facilidades para realizar esta tesis, brindando su tiempo y la información requerida sobre conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional para obtener los resultados de esta investigación.

Muchas gracias.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INDICE	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Descripción de la Realidad Problemática	1
Formulación del Problema.....	5
Problema General	5
Problemas específicos	5
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Justificación de la Investigación	7
Viabilidad	8
Delimitación del Estudio	8
Limitación espacial	9
Limitación temporal	9
Limitación social	9
Limitación económica.....	9
Limitación conceptual.....	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
Antecedentes de la Investigación	10
Antecedentes Internacionales	10
Antecedentes Nacionales.....	17
Bases Teóricas	20
Conductas de ciudadanía organizacional	20
Compromiso organizacional	26
Definición términos básicos	31
Formulación de Hipótesis.....	33
Hipótesis General.....	33

Hipótesis Específicas	33
Variables indicadores	34
Variable Independiente.....	34
Indicadores de la variable Independiente	34
Variable Dependiente	34
Indicadores de la variable dependiente	34
Operacionalización de variables.....	355
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	357
Diseño de Investigación	377
Diseño(No experimental).....	377
Población y Muestra (Probabilística o No Probabilística).....	388
Tipo – Nivel(Exploratorio, Descriptivo, Explicativa).....	39
Enfoque (Cualitativo, Cuantitativo y/o Mixto)	41
Técnicas de Recolección de datos	411
Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información (Paquetes Estadísticos de ser el caso).....	45
Aspectos éticos	45
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	47
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
FUENTES DE INFORMACION	91
Referencias Bibliográficas.....	91
Referencias Hemerográficas.....	95
ReferenciasElectrónicas.....	98
Anexo 1 .Matriz de consistencia.....	100
Anexo 2.Instrumentos para la recolección de datos	102
Anexo 2.1. Cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional ..	102
Anexo 2.2. Cuestionario para el Compromiso organizacional.....	106
Anexo 3. Validación de la Encuesta	109
Anexo 4. Base de datos (en excel).....	115

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	26
<i>Taxonomía de las conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O)</i>	26
Tabla 2.....	35
<i>Variable de Conductas de ciudadanía organizacional</i>	35
Tabla 3.....	35
<i>Variable de compromiso organizacional</i>	35
Tabla 4.....	47
<i>Sexo de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	48
Tabla 5.....	498
<i>Edad de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	490
Tabla 6.....	51
<i>Condición laboral de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	51
Tabla 7.....	52
<i>Categoría de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	52
Tabla 8.....	53
<i>Estado Civil de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	53
Tabla 9.....	54
<i>Sueldo de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima</i>	54
Tabla 10.....	56
<i>Nivel de Rectitud del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	56
Tabla 11.....	57
<i>Nivel de Deportivismo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	57
Tabla 12.....	58
<i>Nivel de Cortesía del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	58
Tabla 13.....	60
<i>Nivel de Altruismo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	60
Tabla 14.....	61
<i>Nivel de Virtud Cívica del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	61
Tabla 15.....	63
<i>Nivel de Conductas de Ciudadanía Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	63
Tabla 16.....	64

<i>Nivel de Compromiso Afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	64
Tabla 17.....	66
<i>Nivel de Compromiso Normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	66
Tabla 18.....	67
<i>Nivel de Compromiso de Continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	67
Tabla 19.....	69
<i>Nivel de Compromiso Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	69
Tabla 20.....	71
<i>Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	71
Tabla 21.....	744
<i>Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	74
Tabla 22.....	76
<i>Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	76
Tabla 23.....	789
<i>Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</i>	789

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barras de Sexo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.	49
Figura 2. Diagrama de barras de edad de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.	50
Figura 3. Diagrama de barras de condición laboral de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	51
Figura 4. Diagrama de barras de categoría de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	52
Figura 5. Diagrama de barras de estado civil de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	54
Figura 6. Diagrama de barras de sueldo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.	55
Figura 7. Diagrama de barras de nivel de Rectitud de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	56
Figura 8. Diagrama de barras de nivel de Deportivismo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	58
Figura 9. Diagrama de barras de nivel de Cortesía de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	59
Figura 10. Diagrama de barras de nivel de Altruismo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	60
Figura 11. Diagrama de barras de nivel de Virtud Cívica de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	62
Figura 12. Diagrama de barras de nivel de Conductas de ciudadanía organizacional de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.	63
Figura 13. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Afectivo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	65
Figura 14. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Normativo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	67
Figura 15. Diagrama de barras de nivel de Compromiso de Continuidad de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	68
Figura 16. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Organizacional de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	69
Figura 17. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	72
Figura 18. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso afectivo de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.	75
Figura 19. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso continuo de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.....	77

Figura 21. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso normativo de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.79

RESUMEN

Esta tesis es no experimental, transversal, pura, correlacional y cuantitativa, se realizó con una muestra de 170 trabajadores de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue ejecutada por dos cuestionarios, un cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

Los objetivos son:

Determinar la relación que existen entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017.

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017.

Conocer la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017.

Investigar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017.

Se concluyó que:

Sí existe relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017.

Palabras claves: Conductas de ciudadanía organizacional, compromiso organizacional, institución tributaria.

ABSTRACT

The present research was non-experimental, transversal, pure, correlational and quantitative. It was carried out with a sample of 170 workers from the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution. For the data collection, the survey technique was used, which was executed by two questionnaires, a questionnaire for organizational citizenship behaviors and organizational commitment.

The objectives are:

To determine the relationship between the organizational citizenship behaviors and the organizational commitment of the personnel of the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution, in the period April 2016-April 2017.

To determine the relationship between the organizational citizenship behaviors and the affective commitment of the staff of the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution, in the period April 2016-April 2017.

To know the relationship between the organizational citizenship behaviors and the normative commitment of the personnel of the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution, in the period April 2016-April 2017.

To investigate the relationship between organizational citizenship behaviors and the commitment of continuity of the personnel of the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution, in the period April 2016-April 2017.

It was concluded that:

There is a direct and significant relationship between the organizational citizenship behaviors and the organizational commitment of the staff of the Administration and Finance Department of a Lima-Peru tax institution, in the period April 2016-April 2017.

Key words: organizational citizenship behaviors, organizational commitment, taxation institution.

INTRODUCCION

El diseño de investigación de esta tesis fue descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Fue descriptivo porque se describieron las características de las variables en estudio, es no experimental por que no se manipularon los datos, ni las variables, se tomaron los datos tal y conforme se obtuvieron en las encuestas, transversal porque se realizó en el tiempo de Abril 2016-Abril 2017 y correlacional porque se investigó la relación entre estas dos variables. El método de esta tesis fue el hipotético deductivo.

La población estuvo conformada por 305 colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas de una Institución tributaria de Lima. Y el tamaño de la muestra fue de 170 de colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas de una Institución tributaria de Lima.

Los atributos de recursos humanos constituyen un factor que distingue significativamente a una empresa de otra. Es un elemento clave para lograr los objetivos de una empresa. Según Ivancevich et al. (2006) el capital humano es la clave del éxito organizacional. Estos autores añaden que la calidad de los recursos humanos se está convirtiendo en uno de los aspectos más importantes que proporcionan entusiasmo al personal, y el impulso para alcanzar los objetivos de la organización con la mayor eficacia.

Se alienta a las empresas a implementar estrategias que promuevan una cultura de apertura, cooperación, confianza y colaboración centradas en la

confianza mutua, el empoderamiento, la responsabilidad y el bien común entre sus empleados, como resultado de esta visión, es esencial prestar atención al fortalecimiento de las conductas de ciudadanía organizacional de los trabajadores, como una prioridad para lograr los objetivos de la organización (LePine et al., 2000).

Muchinsky (2002) sostiene que algunos empleados contribuyen a la prosperidad de sus empresas, cuando sus esfuerzos laborales exceden las funciones asignadas a sus posiciones. En el área bancaria, el empleado de servicio al cliente que se comporta como un buen ciudadano dentro de la organización es uno que va más allá de las expectativas comunes y encuentra maneras de resolver los problemas de los clientes. Los empleados que exhiben estas características hacen contribuciones adicionales que las requeridas. Cuando ocurre este fenómeno, los investigadores organizacionales como Organ (1994) usaron el término ciudadanía organizacional o comportamiento pro-social. Este comportamiento es espontáneo, ocurriendo sin esperar recompensa más tarde y es el resultado de una decisión personal. Organ (1988) define al empleado que demuestra el comportamiento organizacional de la ciudadanía como un buen soldado que contribuye a la efectividad de la organización.

Al mantenerse al tanto de estas situaciones, los gerentes prestarían más atención al reclutamiento y retención de empleados. Deben estar altamente calificados y deben ofrecer y atraer talento humano adecuado al ambiente de trabajo (Mondy y Noe, 2005). Los empleados deben mantener una actitud

positiva; tener lealtad a la organización, y mostrar una actitud de compromiso, honestidad y cooperación con los compañeros. Los empleados satisfechos con su trabajo muestran un comportamiento que marca una diferencia en la vida de la organización. Sirve de inspiración para la satisfacción de la organización, el compromiso y el deseo de permanecer en la empresa. Un entorno de trabajo adecuado, con procesos justos, contribuye a aumentar la disposición de los empleados a desempeñar sus funciones. Por lo tanto, es vital desarrollar un comportamiento organizacional positivo y un ambiente de trabajo apto para alcanzar metas de alto rendimiento que resulten en el éxito de la organización.

Diversos estudios organizacionales discuten temas que buscan identificar los aspectos que inician y mantienen el compromiso de los empleados con su organización. La investigación que estudia el compromiso del empleado comenzó en los años 60 (Becker, 1960). Los investigadores aseveran que los compromisos organizacionales, como la satisfacción laboral, son actitudes humanas. Sin embargo, ambos conceptos difieren porque el compromiso es más global y refleja una respuesta afectiva general a la organización en su conjunto. La satisfacción laboral refleja la respuesta emocional del individuo a sus deberes particulares o de ciertos aspectos de su trabajo. Por esta razón, el concepto enfatiza el compromiso del individuo y su adhesión a la organización como empleado. Incluyen sus metas y valores, mientras que el concepto de satisfacción enfatiza el ambiente en el cual el individuo realiza las tareas del trabajo. Tanto los individuos como la organización comparten valores que ejercen influencia en el compromiso

organizacional. Los individuos se sienten más cómodos en un ambiente consistente con sus valores (Kelly & Bredeson, 1991).

Muchas organizaciones son sensibles a los conceptos de equidad y justicia en el desarrollo de mecanismos para asegurar que los empleados perciben que son tratados de manera justa. Los empleados que reconocen la justicia y la equidad a través de la distribución de tareas y procesos de trabajo son más propensos a desarrollar un alto grado de compromiso y una alta expresión de la conducta de la ciudadanía organizacional. Cuando un empleado está ayudando a otro socio entrante a ser consciente de lo que está sucediendo en la organización, resulta ser un empleado más productivo y más rápido (Moorman & Blakely, 1995).

Cabe señalar que existe una amplia literatura que indica que la satisfacción en el trabajo puede tener una influencia directa en las manifestaciones de la ciudadanía organizacional. Los empleados que experimentan una alta satisfacción tienden a estar más comprometidos con el comportamiento pro-social (Murphy et al., 2002). En cuanto a la satisfacción laboral, los empleados están dispuestos a comprometerse con actividades que benefician a la organización (Lowery et al., 2002). Varias investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo crearon controversia sobre si esta variable afecta o no a la disposición de los empleados a mostrar un comportamiento de ciudadanía organizacional (Schoenfelt y Battista, 2004). Las organizaciones se benefician cuando los empleados conscientemente o inconscientemente se ayudan entre sí para mejorar la efectividad, lo que a su vez

puede conducir a un aumento de la productividad, y un efecto positivo en la rentabilidad de la organización.

La siguiente tesis de investigación titulada “Las Conductas de Ciudadanía Organizacional y su relación con el Compromiso Organizacional del Personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una Institución Tributaria de Lima-Perú, Periodo Abril 2016-2017”, fue realizada en cinco capítulos, seguido de anexos según el lineamiento del proyecto de tesis cuantitativo establecido por la Universidad San Martín de Porres.

Con la presente tesis y con su investigación se quiere dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso organizacional del personal de una Institución Tributaria de Lima-Perú, Periodo Abril 2016-2017?

La estructura de esta investigación es:

Los capítulos I y II, base de nuestra Investigación, están abocados a caracterizar la realidad del objeto en estudio, así como los Problemas y Objetivos para el presente trabajo; de igual modo se presenta un sólido Marco Teórico de las Variables componentes de nuestra Investigación, ello, con la finalidad de dar una visión clara del tema tratado.

El capítulo III, enfoca de manera clara el Planteamiento Metodológico aplicado en la Investigación: desde las Variables e Indicadores, hasta las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Los capítulos IV y V están abocados hacer el análisis estadístico y la discusión de resultados; para pasar con ésta amplia información, a formular conclusiones y finalmente, con todos los elementos de juicio plantear recomendaciones, Al final se complementa con las referencias bibliográficas, hemerográficas y electrónicas; conjuntamente con los anexos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la Realidad Problemática

Las Conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O.) son actuaciones discrecionales, que no están admitidos por el sistema de recompensa formal, las conductas de ciudadanía organizacional per se no aportan valor añadido a la organización de inmediato, sin embargo, a largo plazo y en su conjunto tienen un impacto positivo en la eficacia de la organización (Organ, 1997).

Las Conductas de ciudadanía organizacional tienen un importante efecto en la eficacia y la eficiencia de las organizaciones de trabajo (Organ, 1988).

A través de las conductas de ciudadanía organizacional los trabajadores realizan acciones que van más allá de sus funciones definidas en sus puestos de trabajo.

Si los trabajadores de las organizaciones participan con sus conductas de Ciudadanía organizacional, entonces beneficiaría a dichas organizaciones porque permite aumentar la productividad, la eficiencia y la satisfacción del cliente, y reducen los costos y las tasas de rotación y ausentismo. (Podsakoff, Whiting, Podsakoff&, 2009).

El comportamiento de ciudadanía organizacional no es un concepto relativamente nuevo en el análisis del rendimiento, sino que

representa una vieja conducta humana de la acción voluntaria y la ayuda mutua con ninguna solicitud de pago o recompensas formales a cambio.

Según Allen & Meyer, (1997), el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del empleado con la organización y que tiene implicaciones en la decisión del empleado en continuar como miembro de la organización.

Robbins & Judge, (2009), define al compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener sus relaciones con ella.

A nivel mundial

En una investigación realizada por Becton y Field (2009). Los empleados chinos reportaron mayores niveles de apoyo organizacional en comparación con los empleados estadounidenses. Estudios recientes indican la influencia de los valores culturales en las conductas de ciudadanía organizacional, en la cual se investigó a una muestra de 320 trabajadores ghaneses y a 520 trabajadores finlandeses, para recopilar los datos se utilizó la escala estandarizada de Van Dyne, Graham and Dieneschs (1994). Se halló que la satisfacción laboral es un predictor importante de las conductas de

ciudadanía organizacional. Los resultados revelaron diferencias estadísticamente significativas entre las dos muestras, se determinó que los trabajadores finlandeses fueron más activos en conductas de ciudadanía organizacional que los trabajadores ghaneses. (Haybatollahi y Gyekye, 2015).

En EE.UU. existen 37 millones de trabajadores que afirman estar sometidos a "conductas abusivas" en sus trabajos, y 65,6 millones están afectados (los que son víctimas de abusos más los que lo presencian). (Namie, Christensen, y Phillips, 2014).

A nivel latinoamericano

Según el latino barómetro(2015), El ciudadano latinoamericano indicó que problemas más importantes que tiene Latinoamérica son: La desocupación y desempleo (16.2%), problemas de la salud (3.5%), corrupción(6.3%), delincuencia, seguridad pública(22.8%),problemas de la política(6.2%), economía, problemas económicos, financieros(8.2%), violencia, pandillas(3.2%), falta de alimentos, acaparamiento(2.7%).(latino barómetro, 2015).

La información del latino barómetro de opinión se refleja que los niveles de ciudadanía están en niveles bajos en el personal de organizaciones del sector público y privado como es el caso de la corrupción, no hay respeto a las normas de su institución donde trabajan. Según esta información no hay una adecuada participación de las conductas de ciudadanía organizacional, la ciudadanía organizacional es un constructo amplio y tiene varios predictores,

empero se ha considerado en esta investigación, analizar la relación de las conductas de ciudadanía organizacional con uno de sus constructos como es el compromiso organizacional.

A nivel país

Según latino barómetro (2015), en el Perú, el principal problema es la delincuencia y la seguridad pública, quizá por falta de eficacia en el poder judicial, policía nacional y por la deficiente formación en valores en las familias del Perú.

En el Perú, al año 2015, según el latino barómetro (2015), los principales problemas del Perú son la desocupación, desempleo (16.7%), corrupción (11.3%), delincuencia, seguridad pública (35.9%), pobreza (6.8%), la economía, problemas económicos financieros (6.3%). (Latino barómetro, 2015).

A nivel de la institución pública

En una institución tributaria del Perú, hay manifestaciones problemáticas en las en las que sobresalen:

Según el área de Recursos Humanos de la institución tributaria, la percepción de los colaboradores con respecto al nivel de respeto: bajo de respeto (hay un 39% de nivel de respeto en el año 2016 y el año 2015 hubo un 45%), regular apoyo profesional (hay un 58% de nivel de apoyo profesional en el año 2016 y el año 2015 hubo un 65%), en la colaboración del personal es regular a alto, (hay un 61% de nivel de colaboración del personal, en el año 2016 y el año 2015 hubo un 75%), hay interés personales (hay un 51% de nivel de interés personales en el año 2016 y el año 2015 hubo un 59%), imparcialidad

(hay un 51% de nivel de imparcialidad en el año 2016 y el año 2015 hubo un 65%), en la equidad y recompensa (hay un 56% de nivel de equidad y recompensa en el año 2016 y el año 2015 hubo un 65%), en ausencia de favoritismo (hay un 40 % de nivel de ausencia de favoritismo en el año 2016 y el año 2015 hubo un 48%), el trato justo(hay un 49% de nivel de trato justo en el año 2016 y el año 2015 hubo un 61%),la relación entre áreas no es favorable, SUNAT(2015, 2016). Son aspectos que están orientados a que no hay un adecuado nivel de ciudadanía organizacional y a factores desfavorables para el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución tributaria del Perú.

Formulación del Problema

Problema General

¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017?

Problemas específicos

¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?

¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?

¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Justificación de la Investigación

Con esta investigación se puede mejorar la gestión de Recursos Humanos en la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima y así lograr sus fines, objetivos y metas, en concordancia con los que están definidos por las políticas y planes estratégicos y operativos de la empresa en estudio.

Sus usos prácticos se basan en que la institución tributaria en mención al tener un diagnóstico del tipo y nivel de conductas de ciudadanía organizacional y del compromiso organizacional, así como su correlación, se pueda implementar con conocimiento de causa en los planes operativos, estratégicos, procedimientos, políticas, programas de la institución tributaria, para la mejora del talento humano y en consecuencia de la gestión empresarial.

Al obtener el conocimiento del tipo y nivel de conductas de ciudadanía organizacional y del compromiso organizacional puede servir para la

toma de decisiones en el área de evaluación de puestos y categorización de puestos, al estudiar si hay un bajo nivel de compromiso afectivo, normativo o continuo o un determinado tipo nivel de conductas de ciudadanía organizacional, con este diagnóstico, se deberá realizar en el futuro, una reformulación de puestos en su descripción , análisis de puestos, enriquecimiento del puesto con el propósito de que el trabajador tenga una mayor identificación con su puesto de trabajo y con su empresa.

Es útil para la capacitación de personal que trabaja en la Dirección de Administración y Finanzas porque con el nuevo conocimiento se aplicarán correctivos necesarios con planes de capacitación, para lograr un alto compromiso de los trabajadores y que sus trabajadores practiquen en forma asidua las conductas de ciudadanía organizacional que se propone la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima-Perú.

Viabilidad

Sí fue factible de realizar, porque la tesista contó con los recursos financieros, humanos y materiales para el desarrollo de la investigación, así mismo se contó con el tiempo adecuado para la presente investigación, y hubo viabilidad para la recopilación de datos en la institución tributaria en estudio, referido a las variables de la investigación.

Delimitación del Estudio

Limitación espacial

Limitaciones de espacio: Se realizó en la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de la provincia de Lima - Perú.

Limitación temporal

El periodo de tiempo en el que se realizó la investigación fue desde Abril del año 2016 hasta Abril del año 2017.

Limitación social

Se realizó al personal que trabaja en la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima-Perú, que según sus ingresos remunerativos se encuentra en el nivel socioeconómico A y B.

Limitación económica

Se dispuso de S/.7, 000 para realizar esta investigación, y fue con capital propio de la tesista.

Limitación conceptual

Se investigó los constructos de conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Suárez (2016) en su tesis titulada “Relación entre la ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en una muestra de colaboradores de una entidad del estado”.

Objetivo: Determinar la correlación que existe entre la ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en 193 servidores del Archivo General de la Nación.

Población y muestra: La población son los trabajadores del Archivo General de la Nación. La muestra fue de 193 servidores públicos, a quienes se les encuestaron.

Metodología: El diseño investigativo fue no experimental, transversal – correlacional.

Los instrumentos que se aplicaron la Escala de Ciudadanía Organizacional (ECO), de Rosario-Hernández & Rovira Millán (2004), la Escala de Compartir Conocimiento desarrollada de Castañeda, Pardo, & Toulson (2015) y para evaluar el desempeño organizacional, se efectuó en base a la valoración del personal del Archivo General de la Nación, durante en el trimestre 2 y 3, 2015.

Conclusiones: El altruismo, la cortesía y la virtud civil que pertenecen a las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el factor de interacción como indicador de la conducta de compartir

conocimiento, sin embargo no se asocia con la concienciación y caballerosidad, que aluden al aspecto individual.

Así mismo se halló que las conductas de ciudadanía organizacional y la conducta del conocimiento no tienen relación con el desempeño organizacional, ya que la factibilidad de la valoración del personal se fundamente en los resultados logrados en lo que se trazó en el trabajo, y no en la autovaloración que efectúan los trabajadores acerca del desempeño organizacional, que en posteriores estudios se puedan seguir investigando.

Kiliç (2013), en su tesis denominada “The Relationship Among Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior - A Research Study On Call Center Employees”.

Objetivo: El propósito de esta investigación fue conocer la relación entre el compromiso organizacional y las CCO, asimismo el efecto de la relación de los trabajadores del Call Center.

Población y muestra: La muestra fue 251 trabajadores del centro de llamadas, que se encuentra localizado en Bursa y tres centros de llamadas en Estambul.

Metodología: El diseño investigativo fue no experimental y correlacional, los instrumentos para recopilar datos fueron la escala de ciudadanía organizacional de Podsakoff P., Mackenzie, Paine, & Bachrach (2000) y la escala de compromiso organizacional de Allen & Meyer (1997).

Conclusiones: Se descubrió que sí existe relación entre las variables ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de un Call Center en Estambul.

Al investigar las relaciones entre los indicadores del compromiso organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional, se ve que hay relación positiva (0.447) entre compromiso afectivo y comportamiento de ciudadanía organizacional, una relación positiva pero débil(0,238) entre el compromiso de continuidad y CCO, y asimismo una relación positiva pero débil(0.384) entre el compromiso normativo y CCO. Cuando se investigaron las relaciones referidas con las CCO, se observó que de los indicadores del compromiso organizacional, el compromiso afectivo, es el factor que tiene mayor énfasis. En este caso, cuando el compromiso organizacional afectivo se incrementa, entonces las CCO siempre se incrementarán.

Asimismo, al estudiar la relación entre los indicadores de CCO y compromiso organizacional, sí existe una relación positiva (0,441) entre altruismo y compromiso con la empresa, una relación directa(0.370) entre conciencia y el compromiso organizacional, una relación significativa pero débil(0.170) entre la deportividad y el compromiso organizacional, una relación positiva (0.362) entre la cortesía y compromiso organizacional, y una relación favorable(0.407) entre la virtud cívica y el compromiso organizacional. De los indicadores de las CCO, el altruismo es el indicador que tiene una relación de mayor énfasis.

Por lo tanto el compromiso organizacional acrecienta el altruismo. Al estudiar las relaciones entre los indicadores de compromiso organizacional y de las CCO, se ve que las CCO son más influenciadas por el compromiso afectivo (0.391), compromiso de continuidad (0.289) y compromiso normativo (0.401), es el de altruismo. Cuando se investigó qué indicadores del compromiso organizacional influye a los otros indicadores de la CCO, no obstante, el tipo más acreditado del compromiso organizacional es el de compromiso normativo (0.348), y que el acrecentamiento de la deportividad (0.305), cortesía (0,354) y la virtud cívica (0,383) son influenciados por el compromiso afectivo. En otras palabras, en equiparación con los otros indicadores del compromiso, el compromiso afectivo tiene mejor relevancia en las CCO con la excepción del aspecto conciencia. Las derivaciones pueden ser demostradas al señalar que el compromiso afectivo y compromiso normativo incrementa, el altruismo aumentará, y si el compromiso continuo se acrecienta, la virtud cívica también aumentará. Porque la internalización de las normas existe como la base para tanto el compromiso normativo y de comportamiento de conciencia, cuando el compromiso normativo crece, el indicador de conciencia se incrementará, que tiene derivación relevante.

Özdem (2012), en su tesis denominada “La relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los profesores de un colegio secundario”.

Objetivo: Determinar la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional, organización y compromiso profesional en función de las opiniones de los docentes que trabajan en los diferentes centros de enseñanza secundaria

Población y muestra: La muestra fue de 832 profesores del colegio secundario Anatolian.

Metodología: Diseño descriptivo correlacional. Se usó la escala de conductas de ciudadanía organizacional de los autores Podsakoff et. al., y la escala de compromiso organizacional y profesional de los autores Allen y Meyer

Conclusiones: Se diagnosticó una diferencia significativa entre el compromiso organizacional de los docentes del colegio en estudio, el compromiso afectivo y el compromiso normativo con el espíritu deportivo de las CCO, del mismo modo se encontró una relación positiva entre las CCO y el compromiso organizacional.

Rosario & Rovira (2011), en su tesis titulada “La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los rasgos de personalidad basada en el modelo de los cinco factores, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico”.

Objetivo: Investigar la dependencia que existe entre las CCO y los rasgos de singularidad personal cimentado en el patrón de los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico.

Población y muestra: La muestra fue de 76 personas del sexo femenino y 41 personas del sexo masculino.

Metodología: Diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional.

Conclusiones: Sí consta correlación entre las CCO y rasgos de personalidad y varias de las variables organizacionales; las cuales fueron predictoras de las CCO y los factores de personalidad de extroversión y apertura a nuevas experiencias, la satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional, contrato psicológico, y los cinco factores.

Biaggini& Mendoza (2005), en su tesis titulada "Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel de cargo sobre la ciudadanía organizacional".

Objetivo: Conocer la relación que existe entre las CCO y las variables: sustento organizacional descubierto, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo, nivel de cargo.

Población y muestra: La población fue de 530 colaboradores y la muestra fue 376 colaboradores de un centro de salud del área metropolitana de Caracas.

Metodología: Descriptivo correlacional.

Conclusiones: No hay relación de la variable sexo con ninguna de las variables en investigación, el nivel de cargo no se relacionó con el compromiso normativo, pero sí se asoció con el compromiso de continuidad, la satisfacción laboral no se asocia con la CCO, sí hay

relación entre la CCO y el compromiso organizacional afectivo, y el apoyo organizacional.

Ibrahim (2013), en su tesis titulada “relación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en empresas del sector público de Indonesia”.

Objetivo: Inquirir la relación que existe entre el compromiso organizacional y las CCO en organizaciones del sector público de Indonesia

Población y muestra: La muestra fue de 176 trabajadores.

Metodología: Investigación cuantitativa por métodos de encuesta.

Los datos se obtuvieron por medio de un cuestionario.

Conclusiones: El compromiso organizacional muestra una relación directa con las CCO. El nivel del Compromiso organizacional es bajo y el nivel de CCO es bajo.

Asiedu, Owusu, & Adjei (2014), en su tesis titulada “El compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los colaboradores, un enfoque de marketing interno”.

Objetivo: Medir la influencia que tiene el compromiso organizacional y las CCO en lo que respecta al desempeño de los trabajadores del sector bancario.

Población y muestra: La muestra fue de 200 trabajadores de 10 bancos en Ghana para valorar si su desempeño fue afectado por su compromiso y las CCO.

Metodología: Es una investigación no experimental, exploratorio, cuantitativo.

Conclusiones: Consta una relación positiva que comprende al compromiso organizacional y la CCO ($r = 0,910^{**}$, $\rho \leq 0,01$). En equiparación con su efecto individual el compromiso organizacional ($\beta = 0.406$, $t=2.493$, $P = 0.030 < 0.05$), y para las CCO ($\beta = 0.589$, $t=6.216$, $P = 0.000 < 0.05$).

Las organizaciones financieras de Ghana tiene la posibilidad de mejorar su rendimiento organizacional o de los trabajadores a través de la intervención holística del compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional (CCO) como mecanismos de marketing interno. Conjuntamente, las organizaciones están obligadas a promover las conductas de ciudadanía organizacional (CCO), que coadyuve a mejorar su desempeño en forma paulatina o gradual.

Antecedentes Nacionales

Rivera (2010), en su tesis titulada "Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y Su Correlación Con Variables Demográficas".

Objetivo: Conocer el nivel de compromiso organizacional de los profesores de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y la asociación entre variables socio-demográficas.

Población y muestra: La población fue igual a la muestra que estuvo constituida por 43 profesores de una I.E. de inicial, primaria y secundaria.

Metodología: Fue una investigación de tipo cuantitativo, el cuestionario fue desarrollado en base al instrumento de Meyer y Allen (1991) en un 60% y de acuerdo al Organisational Commitment Question de Modway y otros (1979) en un 40%.

Conclusiones: El nivel de compromiso organizacional del colegio privado, es regular, además, el nivel de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son comportamientos exteriorizados por los docentes en años superiores que el compromiso normativo, en la investigación hay un nivel de relación media en lo que respecta a las características demográficas de antigüedad laboral y sexo para establecerlas investigaciones correlacionales. Acerca de la antigüedad laboral, se encontró que el compromiso organizacional presenta un nivel sobresaliente en los trabajadores antiguos que los trabajadores nuevos.

Salleres (2010), en su tesis titulada “La Comunicación Organizacional y su relación con el Compromiso Laboral en los Colaboradores de Electrosur S.A. Tacna, año 2009”.

Objetivo: Establecer la correlación entre la Comunicación Organizacional y el Compromiso Laboral en el personal de Electrosur S.A. de Tacna.

Población y muestra: La población estuvo conformada por 116 recursos humanos, y la muestra a la que se aplicaron los instrumentos fue de 95 trabajadores.

Metodología: Fue Estadística, Analítica, y deductiva.

Conclusiones: No existe relación entre las variables de la Comunicación Organizacional y el Compromiso Laboral respecto de los colaboradores de Electro Sur de Tacna. Se descubrió que el índice de Pearson $r = 0,029$ ($p = 0,782$).

Huillca (2009), en su tesis denominada "El compromiso organizacional y su Relación con el desempeño laboral de los colaboradores del centro de aplicación productos Unión".

Objetivo: Investigar la relación que existe entre el compromiso organizacional (afectivo, continuidad y normativo) y desempeño laboral en el personal del Centro de Aplicación Productos Unión

Población y muestra: La población fue de 108 recursos humanos, y la muestra fue de 30 trabajadores.

Metodología: El tipo de investigación fue básico y el diseño de investigación fue descriptivo, correlacional y transversal, se usó el instrumento de valoración que valdría para determinar el compromiso

organizacional y el desempeño laboral, el método fue: Exploratorio, analítico, estadístico, deductivo

Conclusiones: La relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral está reducido en el personal de la organización en donde se aplicó la investigación, sin embargo existe un alto compromiso organizacional, la cual se fundamentó en tres elementos: alta certeza, aceptación por los objetivos y práctica de valores organizacionales. Los trabajadores trabajan con mucho esfuerzo para lograr los beneficios de la empresa. Existe una mayor motivación para ser componente de la organización. No demuestran un desempeño favorable los trabajadores y la relación entre el compromiso afectivo, continuidad y normativo versus desempeño laboral es también baja en los trabajadores del Centro de Aplicación de Productos Unión. Los trabajadores persisten en la empresa más por su necesidad que por su rendimiento personal.

Bases Teóricas

Conductas de ciudadanía organizacional

Definición

Dimitriades (2007), asegura que las CCO tiene cinco predictores como son: la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, las percepciones de equidad, las percepciones que reviste el apoyo de liderazgo, y la moral de los trabajadores.

Las conductas de ciudadanía organizacional (CCO) se reflejan en las conductas discrecionales que los colaboradores efectúan en una organización y que no están normalizadas en el sistema formal de recompensas, las indicadas conductas discrecionales colaboran a la efectividad de la organización, no estando en la descripción de puestos o manual de funciones de la institución, no obstante tienen una significación para la afectividad organizacional (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000).

La discrecionalidad es una clase de conducta voluntaria del personal que no es inherente a sus quehaceres. Ninguna conducta discrecional conlleva claramente a una recompensa e incentivos que está asentado en el sistema formal de la organización. La consecuencia de las CCO en la organización no son a corto plazo, en su totalidad tienen un huella efectiva a largo plazo en la eficacia de la empresa (Organ D., 1997).

La ciudadanía organizacional tiene su cimiento en la teoría del intercambio social, si el trabajador tiene una satisfacción laboral adecuada como respuesta se comportará en forma positiva para beneficio organizacional (Lingl & Organ, 1995).

Hay dos conjuntos de conductas en toda la organización, las conductas intrarol que son los establecidos por su puesto de trabajo formalmente, y las conductas extra rol que exceden a los requisitos

formales, como son las conductas de ciudadanía organizacional (CCO) (Mackenzie, Organ, & Podsakoff, 2006).

Las CCO son las conductas que no son establecidos en la organización formal de la empresa, no obstante son favorables a la empresa, tales como: la puntualidad, ayudar a otros colaboradores, ser voluntario para actividades que no son obligatorios, hacer sugerencias innovadoras para optimizar una unidad organizacional . No incluyen las conductas, como culpar a otros colaboradores, expresar el resentimiento, quejarse de problemas insignificantes o discutir con otros trabajadores. (Schnake, 1991).

Características de las conductas de ciudadanía organizacional

Según Organ (1998), las peculiaridades de las conductas de ciudadanía organizacional son:

- a) Un comportamiento que debe ser intencional, es decir, el trabajador es libre en la resolución de efectuarla.
- b) Debe ser voluntaria, es decir, no hay una exigencia por escrito, no es una conducta premiada o sancionada.
- c) Tiene que ser desinteresada, porque el interés está en brindar un tipo de apoyo a un trabajador sobre algún asunto laboral.
- d) Es ineludible que sea apreciado de forma positiva, por el propio trabajador que recibe la conducta como por el que brinda esa conducta.

Dimensiones de las conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O.)

Organ (1998) reconoció cinco dimensiones. Estas dimensiones son el altruismo, la conciencia, virtud cívica, cortesía y deportividad.

El altruismo alude a las actitudes voluntarias que contribuyen a otro trabajador con dificultades respectivas con la carga laboral como aleccionar a un nuevo colaborador acerca del uso de equipos, colaborar con un compañero de trabajo en actualizarse en sus labores. La Conciencia es un patrón que impulsa avanzar otro techo adicional, por ejemplo los niveles de puntualidad, atención, limpieza, conservación de los recursos, y asuntos aludidos al mantenimiento interno.

La conciencia es la conducta discrecional de un trabajador que sobrepasa los límites estándar de especificaciones mínimas del puesto de trabajo, en las áreas de asistencia, obediencia de reglas y normas (puntualidad, asistencia, autonomía, y otros).

La virtud cívica es la intervención constructiva en el proceso de la organización y cooperar a este proceso a través de la expresión, opiniones, asistir a reuniones, discutir con sus colegas los temas del día, y la lectura de las comunicaciones organizacionales tales como emails para el bienestar organizacional.

La cortesía alude a los gestos que contribuyen con otros trabajadores para soslayar que los problemas interpersonales sucedan, tales como dar aviso previo de la agenda de trabajo para alguien que está en necesidad, o consultar a otros antes de tomar una decisión que influiría en ellos Organ (1998). La idea primordial de la cortesía es eludir problemas en la ejecución de acciones cuando realizan el trabajo sus compañeros y proporcionándoles aviso conveniente para llegar preparado cuando se agrega a sus tareas laborales. Al salir de la copiadora o impresora debe dejar en buena condición para que utilicen los otros trabajadores es un ejemplo de cortesía en el trabajo (Mackenzie, Organ, & Podsakoff, 2006).

La Deportividad es el "el deseo de una persona de no quejarse cuando experimenta los inconvenientes ineludibles y abusos ocasionados en el ejercicio de una actividad profesional" Organ D. (1990). Ataño a no quejarse siendo innecesariamente favorable y condescendiente hacia los problemas que pueden efectuarse en su centro laboral.

Según Muchinsky (2002), las dimensiones en la ciudadanía organizacional son:

1. Altruismo o conducta de cooperación, el cual manifiesta a individuos que de forma voluntaria coadyuvan con una dificultad o labor relevante para la organización.

2. Rectitud o complacencia, alude a ser puntual, seguir moderadamente las reglas, normas y procedimientos empresariales.
3. Cortesía, consiste en ser respetuoso y atento con los derechos de otros trabajadores.
4. Deportivismo, alude a soslayar las quejas, dificultades menores y chismes falsamente acrecentados.
5. Virtud Cívica, alude en participar responsablemente en el ámbito político de la organización. Esta dimensión se manifiesta conociendo la realidad actual de la empresa, con la asiduidad en las reuniones y atendiendo a comunicaciones internas.

En la tabla 1 se consideran dimensiones de las CCO formuladas por Patiño, Giraldo, & Bohórquez (2014), se halla el altruismo, entendido como acciones voluntarias que tiene la propensión de cooperar con otros trabajadores si tienen algún problema en sus quehaceres laborales, la conciencia alude al modelo de conducta coligado esencialmente con la puntualidad y asistencia en el centro laboral, la deportividad es una actitud de comprensivo ante las dificultades que se muestran en la empresa, sin manifestaciones negativas como exigencias, la cortesía se orienta a tener en cuenta todos los probables problemas relacionados con el trabajo y la virtud cívica involucra una colaboración comprometida y productiva de la empresa.

Tabla 1.

Taxonomía de las conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O)

Dimensión	Definición
Altruismo	Conducta discrecional que tiene el corolario definido de coadyuvar a otros trabajadores con una dificultad o actividad importante para la organización.
Conciencia	Conducta discrecional de un trabajador que excede los términos estándar de exigencias mínimas del rol de la empresa, en las espacios de asistencia, obediencia de reglas y normas (puntualidad, asistencia, autonomía, y otros).
Deportividad	Sensible destreza de los trabajadores a soportar esporádicas carencias que ocurren intempestivos a los trabajadores en los esfuerzos de la empresa. No lamentarse por inconvenientes pequeños laborales.
Cortesía	Conducta discrecional de parte de un trabajador orientado en la prevención de dificultades con sus compañeros de trabajo.
Virtud cívica	Conductas que manifiestan una intervención solidaria, estar implicados y participar constructivamente por la vida política de la empresa.

Nota. (Patiño, Giraldo, & Bohórquez, 2014)

Compromiso organizacional

Definición

Según Allen & Meyer (1997) el compromiso organizacional es un estado psicológico que se fundamenta en la relación del trabajador con la empresa y que tiene resultados cuando el trabajador decide si continuará trabajando allí.

Kinicki & Kreitner (2012) afirman que constituye el valor, con el que, el trabajador se relaciona con una empresa y el nivel de involucramiento con sus objetivos.

Luthans (2008) confirmó que el compromiso laboral expone la lealtad de los trabajadores con su organización, es una intervención activa y

dinámica, en el que muestra su compromiso por su organización, el éxito y bienestar empresarial.

Robbins & Judge (2009), indicaron que es la identificación de los trabajadores con su organización y con sus metas organizacionales, para apoyar en su consecución.

Dimensiones del compromiso organizacional

Allen & Meyer (1997) aseveraron que el compromiso organizacional posee tres indicadores diferentes:

El compromiso afectivo, implicó el afecto emocional, la identificación y la intervención del trabajador en la empresa.

Urteaga & Omar (2008) descubrieron que las mujeres y trabajadores de mayor experiencia laboral en el cargo tienen la tendencia a tener un mayor compromiso afectivo. Además, encontraron que los trabajadores de pymes presentan mayor compromiso afectivo que los trabajadores de organizaciones de mayor magnitud.

Estas vinculaciones entre comportamiento organizacional y dimensión de la organización también fueron estudiadas por Beck et. al. (2004), los cuales afirmaron que los grupos pequeños acrecientan las interacciones sociales y coadyuvan al progreso y fortalecimiento del compromiso afectivo entre los trabajadores.

Sobre el suceso de las prácticas organizacionales con el compromiso, se obtienen las asociaciones más importantes, cuando un trabajador supone que la empresa en la cual trabaja satisface sus esenciales

exigencias y les compensa sus requerimientos primordiales, por lo tanto el trabajador se va involucrando con su empresa y va distinguiendo mayores niveles de compromiso afectivo (Meyer & Allen, 1991).

El compromiso normativo, compromete los sentimientos necesarios de los colaboradores para continuar en la institución.

Esto se manifiesta en su esencia, en la lealtad a la institución, de modo simbólico como una especie de pago, en concordancia por percibir algunos beneficios; a saber, el costeo por parte de la institución de algún curso de actualización o capacitación; genera una actitud de reciprocidad con la institución. Es debido a este gesto de la institución que se forma un sólido afecto de permanecer a la organización, como resultado de sentir una impresión de deuda hacia la institución por haber recibido una oportunidad de ese tipo, la misma que es apreciada por el colaborador. Así el compromiso normativo es emocional debido a que el colaborador siente la obligación de no abandonar la institución por sentirse en “deuda” con la ella (Meyer & Allen, 1991).

El compromiso continuo, engloba el compromiso que se cimienta en las implicaciones negativas que el colaborador presupone si abandonará la institución. Sopesa el hecho que ya no tendrá antigüedad para futuros ascensos o promociones.

Se puede observar un planteamiento elemental del “coste de oportunidad”. Este representaría un grado de compromiso escaso cimentado en lo que perdería el colaborador si no se involucrara en

mayor grado con la institución. Para algunos autores sería de continuidad o alienante. Un colaborador con un mayor grado de compromiso de permanencia, sostiene un nivel laboral por debajo de la media al interior de la institución, con lo cual solo se limitaría a realizar lo que estrictamente se le encarga, de esta manera solo hará lo mínimo necesario para continuar en la institución. (Allen & Meyer, 1997).

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso laboral se refleja en el comportamiento actitudinal de los colaboradores, de manera que se manifieste en su contribución valiosa y activa a la consecución de los objetivos organizacionales e individuales de los colaboradores. (Hellriegel, Slocum, & Woodman, 1999).

El Compromiso Organizacional es el resultado de un sentimiento de bienestar en el centro de labores; debido a esto Kinicki & Kreitner (2012) consideran que existe una vinculación interesante entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Las pesquisas llevadas a cabo manifiestan, entre otras cosas, que en tanto mayor es el compromiso de los funcionarios, mayor será la productividad de todos los colaboradores y presumiblemente de la institución, concluyendo con ello que el Compromiso Organizacional presenta también influencia en otros aspectos tan primordiales, a saber: la productividad, la estabilidad laboral y la competitividad; aunque además también en aspectos como la estructuración de los equipos de trabajo, la eficacia, la participación y

también en la personalización del local de trabajo. (Díaz & Rodríguez, 2007, p. 215).

Directrices para aumentar el compromiso organizacional

Dessler (2012), sugiere las siguientes pautas para realizar un proceso administrativo que coadyuve en solucionar el problema actual y aumente el compromiso organizacional de los colaboradores:

- Comprometerse con valores que den prioridad al personal, Póngalos por escrito, contrate a los administradores educados y predique con el ejemplo.
- Aclarar y comunicar la misión, aclare la misión y la ideología, hágala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.
- Garantizar la justicia organizacional, contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- Crear un sentido de comunidad, generar una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de colaboradores y el trabajo en equipo.
- Apoyar el desarrollo de los colaboradores, comprometerse con actualizarlos, proporcionar desafíos laborales durante el primer año,

propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporcione a los colaboradores seguridad por garantía.

Definición términos básicos

Comportamiento intra rol: El comportamiento en función también significa el comportamiento de la tarea central. El comportamiento en papel era un tipo de comportamiento que se describe y se define como una parte del trabajo de los empleados y se refleja en el sistema oficial de sueldos en la organización. (Katz, 1964).

Comportamiento extra-rol: Son las actividades que son discrecionales en la naturaleza (por ejemplo, ayudar a los demás), que no es directa o explícitamente requerido por la recompensa formal en sistema, pero sí promueve la eficiencia de la organización en general.(Becker &Kerman, 2003).

Comportamiento pro social: Es cualquier comportamiento que beneficia a otros o que tiene consecuencias sociales positivas, toma muchas formas, incluyendo las conductas de ayuda, cooperación y solidaridad. (Moñivas, 1996).

Altruismo: Comportamientos que ayudan específicamente a otra persona en la organización de una cuestión relevante organizativamente, son acciones voluntarias que ayudan a otras personas con situaciones relacionadas con el trabajo, pudiendo ser un

problema específico ó instruyendo como se usa un nuevo equipo (Organ, 1998).

Conciencia: Los comportamientos que la organización de ayuda en general, y van más allá de la que se espera por el papel (Organ D., 1998).

Deportividad: Haciendo hincapié en los aspectos positivos y dispuestos de tolerar en situaciones menos que ideales sin quejarse (Organ D., 1998).

Cortesía: Gestos y conductas proactivas destinadas a prevenir problemas relacionadas con el trabajo de otros que ocurra (Organ D., 1998).

Virtud Cívica: Comportamientos que indican que la responsabilidad individual participa o está implicado en la vida de las organizaciones y soporta funciones administrativas (Organ D., 1998).

Comportamiento de ayuda: la definición la podemos enmarcar en dos partes, la primera es ayuda voluntaria con otros y la segunda es prevenir la ocurrencia de problemas relacionados con el trabajo (Borman & Motowidlo, 1997).

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

El Cumplimiento organizacional: Es la aceptación de las reglas, regulaciones, y procedimientos organizacionales que resultan en una adherencia escrupulosa a estos, para obedecer las regulaciones, roles y procedimientos de la empresa todo el tiempo, por lo tanto, un empleado que obedece religiosamente todas las reglas y regulaciones, aun cuando no lo estén observando, es llamado “buen ciudadano” (Podsakoff P., Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan en forma directa con el **compromiso organizacional del personal** de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Hipótesis Específicas

Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan directamente con el **compromiso afectivo** del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan directamente con el **compromiso normativo** del personal de la Dirección de

Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016-
Abril 2017.

Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan directamente con el **compromiso de continuidad** del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016-
Abril 20

Variables indicadores

Variable Independiente: Conductas de ciudadanía organizacional.

Indicadores de la variable Independiente:

Rectitud, Deportivismo, Virtud cívica, Cortesía, Altruismo.

Variable Dependiente: Compromiso organizacional.

Indicadores de la variable dependiente:

Compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo.

Operacionalización de variables

Tabla 2.

Variable de Conductas de ciudadanía organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Conductas de ciudadanía organizacional	Las conductas de ciudadanía organizacional son el resultado de las relaciones que se establecen entre la identidad social y las conductas de comportamiento ciudadano en el contexto laboral, puesto que se originan por la construcción de la identificación del grupo laboral y la práctica profesional (Arredondo, Rosas y Villa, 2010).	La variable será medida a través de un cuestionario de 24 ítems (5 para el indicador Rectitud, 5 para el indicador Deportivismo, 4 para el indicador virtud cívica, 5 para el indicador cortesía, y 5 para el indicador altruismo).	Rectitud (ítems 3,18,21,22,24) Deportivismo (ítems 2,5,7,16,19) Virtud cívica (ítems 6,9,11,12) Cortesía (ítems 4,8,14,17, 20) Altruismo (ítems 1,10,13,15,23)	Ordinal

Tabla 3.

Variable de compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es el compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión	La variable será medida a través de un cuestionario de 26 ítems (6 para el indicador	Compromiso normativo (ítems 18, 22, 23, 26, 21, 24). Compromiso afectivo (ítems	Ordinal

y la estrategia que ésta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene con respecto al futuro. Alles(2012).	compromiso normativo, 8 para el indicador compromiso afectivo, y 12 para el indicador compromiso continuo).	1,9, 6, 3, 12, 7, 2, 4, 25, 15, 16, 11, 10, 8, 5,13). Compromiso continuo (ítems 19, 20, 17, 14).
---	---	---

CAPITULO III: METODOLOGIA

Diseño de Investigación

Diseño (No experimental)

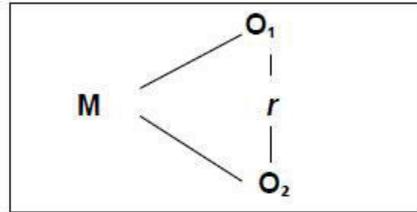
Es un diseño de investigación: Descriptivo, No experimental, transversal y correlacional.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010), sostiene que la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

La investigación es no experimental, según la autora (Ortiz, 2004), porque no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. Se observan fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos y después éstos se analizan.

Es una investigación transversal, porque obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. (Briones, 1985).

Según el autor (Salkind, 1999), la investigación es correlacional porque tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.



M = Muestra.

O1 = Variable 1. Conductas de ciudadanía organizacional

O2 = Variable 2. Compromiso organizacional

r = Relación de las variables de estudio.

Población y Muestra (Probabilística o No Probabilística)

La población estuvo constituida por 305 colaboradores de una Institución tributaria de Lima.

Los criterios de inclusión son:

Servidores públicos que trabajan en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima, que sean del sexo masculino o femenino.

Servidores públicos que trabajan en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima, que sean mayores de 20 años de edad.

Servidores públicos que trabajan en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima, que sean personal administrativo sean auxiliares, técnicos o profesionales.

Se aplicó la fórmula de tamaño de muestra.

Para una población Finita:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

En el cual resultó la muestra de 170 colaboradores de una Institución tributaria de Lima.

Tipo – Nivel (Exploratorio, Descriptivo, Explicativa)

El tipo de investigación que se aplicó en esta tesis es descriptivo.

Descriptivo: La investigación descriptiva está diseñada para describir algo, para ser de valor, el estudio descriptivo tiene que reunir datos para un propósito definido y tiene que incluir la interpretación por parte del investigador. Tratar de obtener la descripción completa y exacta de una situación. Hernández, R., et al. (2006).

Este tipo de estudio describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga.

Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

Enfoque (Cualitativo, Cuantitativo y/o Mixto)

La presente investigación aplicó el tipo de investigación Cuantitativo.

Según Sierra, R. (2001) La investigación cuantitativa es la que centra de forma principal la investigación social en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación de los fenómenos sociales.

Durkheim, 1964, (citado por Sierra, R. , 1999) indicó que "la regla primera y más fundamental del método científico es considerar los hechos sociales como cosas".

Las investigaciones cualitativas en lo que sea posible deben ser precisas y exactas y que las investigaciones cuantitativas intenten penetrar y comprender los aspectos íntimos de los fenómenos que estudian. Sierra, R (2001).

Técnicas de Recolección de datos

La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios.

Para medir las conductas de ciudadanía organizacional se usó el cuestionario de los autores (Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000) y para medir el Compromiso organizacional se utilizó el cuestionario compromiso organizacional de (Allen & Meyer, 1997).

Ambos instrumentos fueron traducidos al español por los autores (Biaggini & Mendoza, 2005).

Se aplicó un juicio de 3 expertos para la validez de los instrumentos, para lo cual cada experto revisó los dos instrumentos y completó un formato de evaluación de los instrumentos que se adicionó en los anexos.

Para la confiabilidad estadística de los instrumentos, se aplicó una encuesta a un grupo piloto de 30 trabajadores de la institución tributaria de Lima, para que con los datos resultantes se aplique alfa de Cronbach.

El alfa de Cronbach se usará para estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa

a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Se usó el alfa de cronbach para los dos instrumentos y los resultados fueron los siguientes:

**ALFA DE CRONBACH PARA UNA MUESTRA DE 30 TRABAJADORES
DEL INSTRUMENTO DE CONDUCTAS DE CIUDADANIA
ORGANIZACIONAL**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,752	,814	24

Como el alfa de cronbach es 0.752 indica que es un instrumento aceptable.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94,0000	52,483	,000	,763
VAR00002	94,3000	56,079	-,246	,794
VAR00003	93,9667	46,792	,428	,734
VAR00004	93,9333	49,030	,302	,743
VAR00005	96,5000	52,534	-,055	,783
VAR00006	94,5667	46,185	,412	,734
VAR00007	96,9667	55,068	-,218	,775
VAR00008	94,2667	50,616	,215	,749

VAR00009	94,7667	49,013	,207	,752
VAR00010	93,7333	49,651	,548	,737
VAR00011	94,2333	47,495	,544	,729
VAR00012	94,3000	47,597	,558	,729
VAR00013	94,2333	47,771	,513	,731
VAR00014	93,7667	51,289	,258	,747
VAR00015	94,0333	48,309	,569	,731
VAR00016	94,7333	44,340	,707	,713
VAR00017	94,1667	48,075	,631	,729
VAR00018	94,1333	49,706	,318	,743
VAR00019	94,4000	45,421	,655	,719
VAR00020	94,0333	48,378	,560	,732
VAR00021	94,2667	50,202	,259	,746
VAR00022	93,8333	49,868	,452	,739
VAR00023	93,9000	49,541	,416	,739
VAR00024	94,4667	48,809	,286	,745

ALFA DE CRONBACH PARA UNA MUESTRA DE 30 TRABAJADORES DEL INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,913	,912	26

Como el alfa de cronbach es 0.913 indica que es un instrumento excelente.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	92,0333	233,826	,509	,911
VAR00002	92,2333	224,530	,661	,907
VAR00003	92,2333	223,082	,686	,907
VAR00004	92,4000	218,869	,811	,905
VAR00005	92,0667	230,547	,505	,910
VAR00006	91,9333	227,099	,601	,909
VAR00007	92,7667	238,668	,147	,916
VAR00008	92,3000	222,424	,665	,907
VAR00009	91,8333	243,247	,068	,915
VAR00010	91,9000	234,714	,551	,910
VAR00011	92,7000	231,528	,459	,911
VAR00012	91,8333	242,282	,096	,915
VAR00013	92,3000	222,286	,747	,906
VAR00014	92,6667	241,126	,067	,918
VAR00015	92,8667	211,913	,798	,904
VAR00016	91,9333	235,926	,352	,912
VAR00017	92,4667	228,947	,449	,911
VAR00018	93,1667	219,523	,608	,908
VAR00019	93,1333	238,671	,136	,917
VAR00020	92,6333	218,033	,668	,907
VAR00021	92,2667	224,547	,626	,908
VAR00022	92,6000	220,662	,581	,909
VAR00023	93,1333	213,706	,674	,907
VAR00024	93,7333	222,754	,502	,910
VAR00025	92,6000	216,593	,726	,905
VAR00026	92,4333	222,047	,615	,908

Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información (Paquetes Estadísticos de ser el caso).

Se usó el índice de la correlación de Spearman para determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa. Si una de las variables es intervalar y la otra ordinal también se utiliza Spearman.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

Los programas informáticos que se usaron fueron Excel 2012 y SPSS versión 19, el análisis descriptivo se basó en las tablas y gráficos estadísticos y para el análisis estadístico se utilizó el Coeficiente de correlación de rho de Spearman.

Se especifican como fueron tratados los datos. Se realizó tablas de frecuencia y diagramas de barras con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

Aspectos éticos

Los datos recopilados son verdaderos de la muestra seleccionada, los cuales se obtuvieron de la institución tributaria de Lima - Perú, la tesista Flor

Mas realizó su trabajo de investigación con honestidad y transparencia, para lo cual en forma previa coordinó con la institución tributaria para recopilar los datos a través de los cuestionarios, los cuales se hicieron con apoyo de personas que trabajan en la Dirección de Administración y finanzas de la institución tributaria de Lima. Cabe mencionar que las encuestas se hicieron en forma anónima de manera de mantener la confidencialidad y no se sepa la identidad personal de los encuestados. Esta tesis tomó como referencia tesis de registro nacional de investigaciones de la SUNEDU que tengan tesis relacionados a los constructos de esta investigación y de repositorios de tesis, revistas científicas a nivel internacional.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Este capítulo se ha organizado de la siguiente manera, primero se presenta la estadística descriptiva, a través de tablas y figuras se presentó las características de las variables demográficas como el sexo, edad, condición laboral, categoría, estado civil y sueldo.

En segundo lugar se presentan los niveles entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

En tercer lugar después de haber presentar las estadística descriptiva, se presenta la demostración de las hipótesis.

Para la demostración o prueba de las hipótesis especifica 1 que contiene la siguientes variables :conductas de ciudadanía organizacional y compromiso afectivo se han utilizado la tabla 21 y figura 19 que permiten observar que existe correlación por lo tanto se concluye su aprobación .

Para la demostración o prueba de las hipótesis especifica 2 que contiene la siguientes variables : conductas de ciudadanía organizacional y compromiso continuo se han utilizado la tabla 22 y figura 20 que permiten observar que existe correlación , por lo tanto se concluye su aprobación.

Para la demostración o prueba de las hipótesis especifica 3 que contiene la siguientes variables : conductas de ciudadanía organizacional

y compromiso normativo se han utilizado la tabla 23 y figura 21 que permiten observar que existe correlación, por lo tanto se concluye su aprobación

Para la demostración o prueba de las hipótesis general que contiene la siguientes variables : conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional se han utilizado la tabla 20 y figura 17 que permiten observar que existe correlación, por lo tanto se concluye su aprobación.

1.-Presentación y análisis de la estadística descriptiva utilizada

El 56.47% de encuestados que trabajan en la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú son del sexo masculino, en tanto el 43.53% de los encuestados son mujeres.(Véase tabla N°4.)

Tabla 4.

Sexo de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima.

		sexo			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Femenino	74	43,5	43,5	43,5
	Masculino	96	56,5	56,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

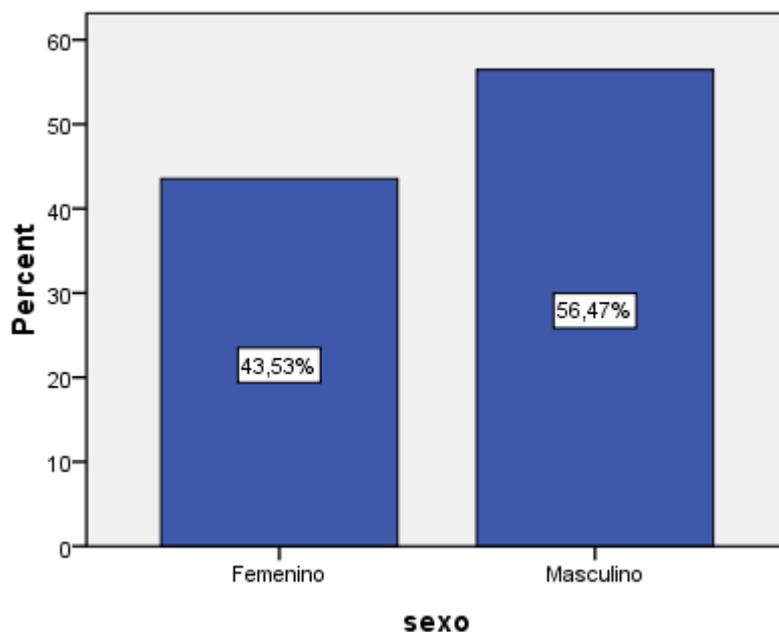


Figura 1. Diagrama de barras de Sexo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.
 Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Según la muestra investigada, su 21.18% pertenecen al rango de 20 a 30 años, el 34.71% tienen la edad de 31 hasta 41 años, en tanto el 38.82% de colaboradores encuestados son de 42 a 52 años, y el 5.29% del total de la muestra son más de 53 años. (Véase tabla N°5)

Tabla 5.

Edad de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima

		edad			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	20 a 30 años	36	21,2	21,2	21,2
	31 a 41 años	59	34,7	34,7	55,9
	42 a 52 años	66	38,8	38,8	94,7
	53 a más años	9	5,3	5,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

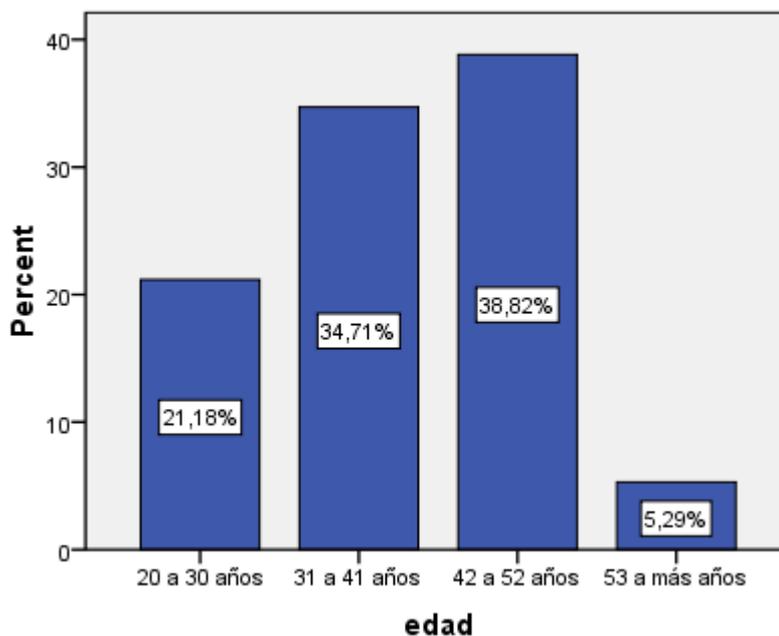


Figura 2. Diagrama de barras de edad de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 49.41% del total de encuestados son contratados CAS, el 49.414% de la muestra son trabajadores Contratados 728 y el 1.18% de los encuestados son nombrados 276. (Véase tabla 6)

Tabla 6.

Condición laboral de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima

		condición_laboral			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Nombrado - 276	2	1,2	1,2	1,2
	Contratado CAS	84	49,4	49,4	50,6
	Contratado 728	84	49,4	49,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

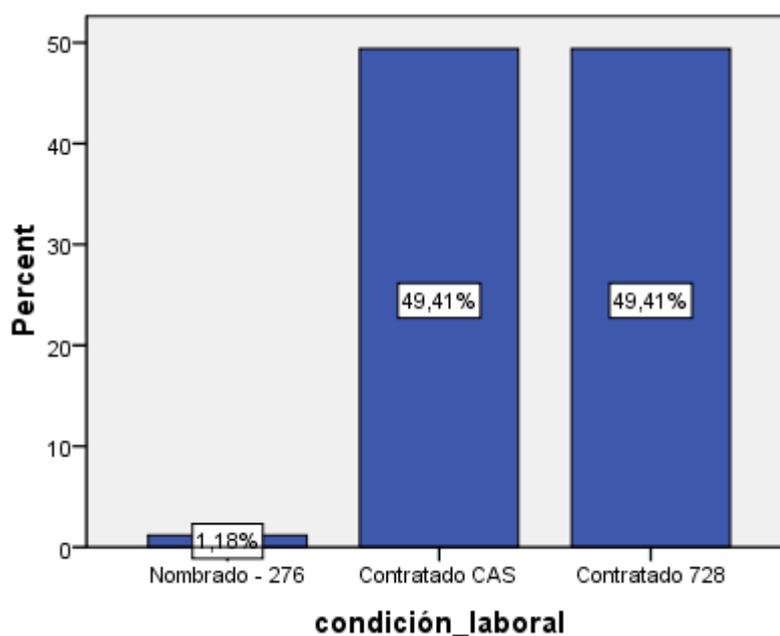


Figura 3. Diagrama de barras de condición laboral de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

En la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, en el Abril 2016- Abril 2017, el 60.59% son profesionales, el

29.41% son bachilleres, el 8.82% son de la categoría técnico administrativo y el 1.18% son auxiliares administrativos. (Véase tabla N°7)

Tabla 7.

Categoría de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima

		categoría			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Auxiliar Administrativo	2	1,2	1,2	1,2
	Técnico Administrativo	15	8,8	8,8	10,0
	Bach. Profesional	50	29,4	29,4	39,4
	Profesional	103	60,6	60,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

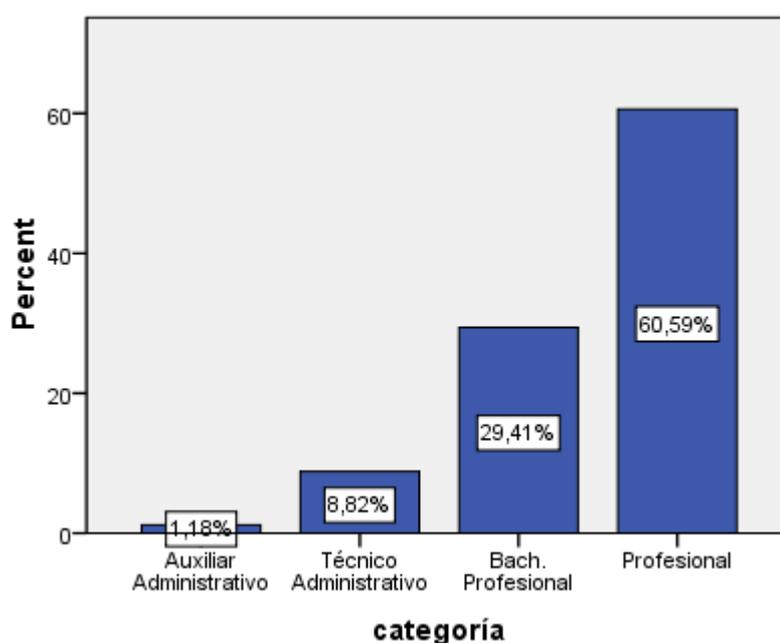


Figura 4. Diagrama de barras de categoría de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 36.47% del total de colaboradores encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria de Lima- Perú, son de estado civil solteros, así mismo el 45.29% son casados, el 10% son convivientes en tanto el 8.24% son de estado civil divorciados. (Véase tabla N° 8)

Tabla 8.

Estado civil en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima.

		estado_civil			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Soltero	62	36,5	36,5	36,5
	Casado	77	45,3	45,3	81,8
	Conviviente	17	10,0	10,0	91,8
	Divorciado	14	8,2	8,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

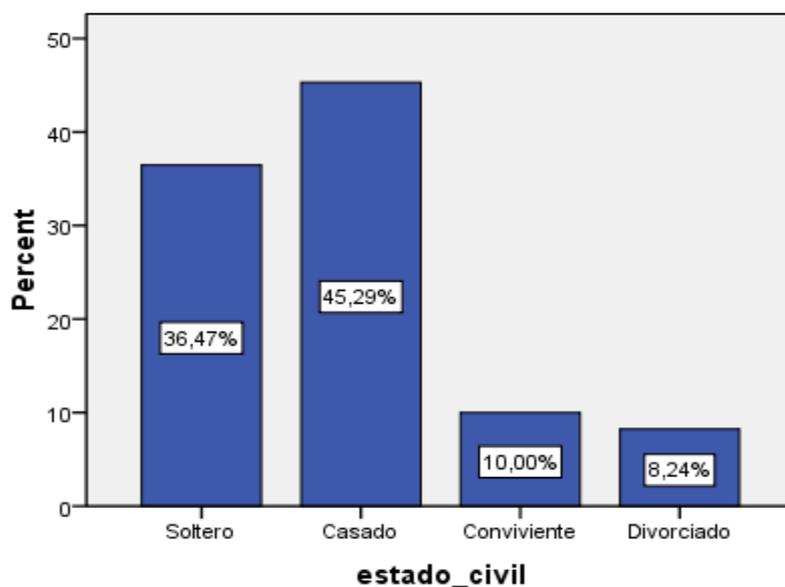


Figura 5. Diagrama de barras de estado civil de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.
Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Con respecto al sueldo de los trabajadores encuestados de la institución tributaria, el 63.53% gana más de S/.4, 001, el 25.88% gana entre S/.3, 001 hasta S/.4, 000, los ingresos económicos del 9.41% de la muestra está entre S/.2,001 hasta S/.3,000. (Véase tabla 9)

Tabla 9.

Sueldo de los encuestados en la Dirección de Administración y Finanzas de la Institución tributaria de Lima.

		sueldo			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	S/.1,001 a S/. 2,000	2	1,2	1,2	1,2
	S/. 2,001 a S/.3,000	16	9,4	9,4	10,6
	S/.3,001 a S/.4,000	44	25,9	25,9	36,5
	S/.4,001 a más	108	63,5	63,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

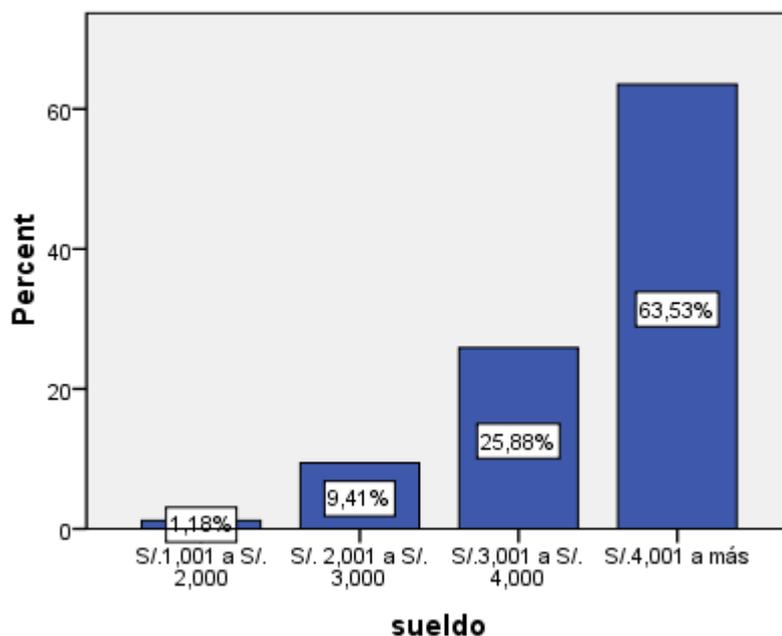


Figura 6. Diagrama de barras de sueldo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.
Nota. Elaboración propia en base a encuestas

2.- Presentación y análisis de los Niveles entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

El 41.18 % del total de encuestados de la institución tributaria de Lima presenta un nivel regular de rectitud y el 58.82% consideró que existe un nivel alto de rectitud, es decir hay un alto nivel de cumplimiento de los requerimientos mínimos del rol que exige la institución tributaria de sus colaboradores, con respecto a las áreas de asistencia, obediencia de reglas y normas.(Véase Tabla N°10)

Tabla 10.

Nivel de Rectitud del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nivel rectitud					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	100	58,8	58,8	58,8
	Regular	70	41,2	41,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

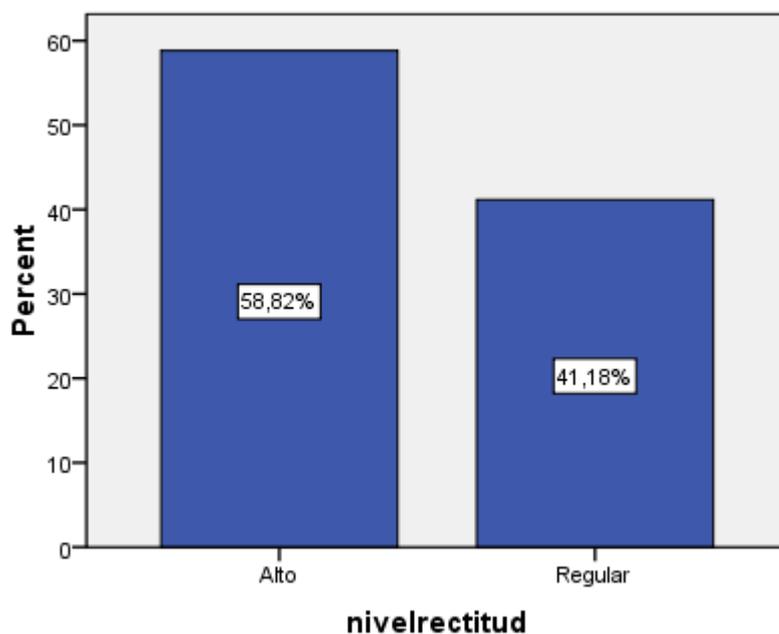


Figura 7. Diagrama de barras de nivel de Rectitud de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 8.24 % del total de la muestra encuestada de la institución tributaria, tienen un nivel Bajo de deportivismo, el 90 % presenta un nivel Regular de deportivismo y el 1.76 % tiene un nivel alto de deportivismo, es decir existe en la institución tributaria en el período Abril 2016-Abril 2017, una inadecuada disposición de los colaboradores a tolerar ocasionales penurias y de privaciones que acontecen imprevisiblemente a los colaboradores en el curso de los esfuerzos de la institución tributaria . No hay una queja continua o constante por problemas menores del trabajo. (Véase Tabla N° 11)

Tabla 11.

Nivel de Deportivismo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

		Nivel deportivismo			CumulativePercent
		Frequency	Percent	ValidPercent	nt
Valid	Alto	3	1,8	1,8	1,8
	Bajo	14	8,2	8,2	10,0
	Regular	153	90,0	90,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

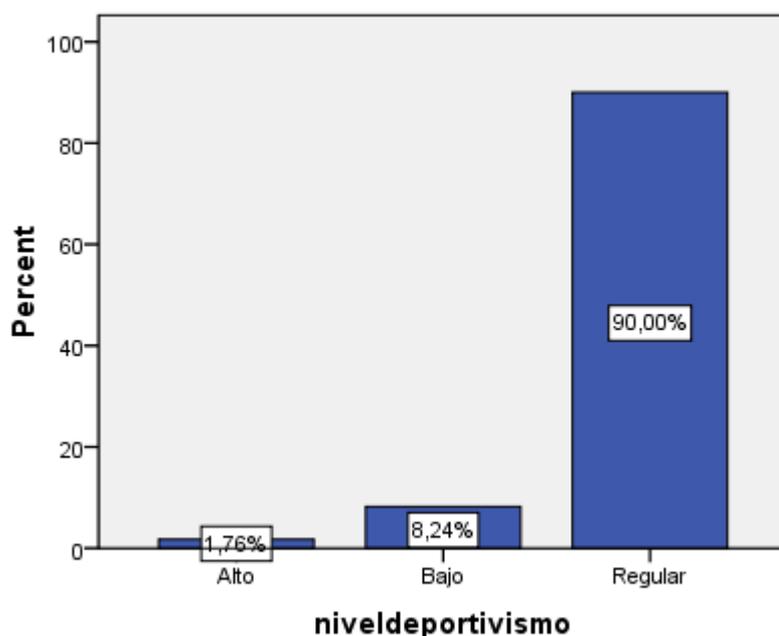


Figura 8. Diagrama de barras de nivel de Deportivismo de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 76.47 % del total de encuestados de la institución tributaria de Lima, 2017 tienen un alto nivel de cortesía, y para el 23.53 % de la muestra el nivel de cortesía es Regular, es decir tienen un alto nivel de comportamiento discrecional de parte de los colaboradores dirigido a prevenir problemas relacionados con el trabajo. (Véase tabla 12)

Tabla 12.

Nivel de Cortesía del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Nivel cortesía					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	130	76,5	76,5	76,5
	Regular	40	23,5	23,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

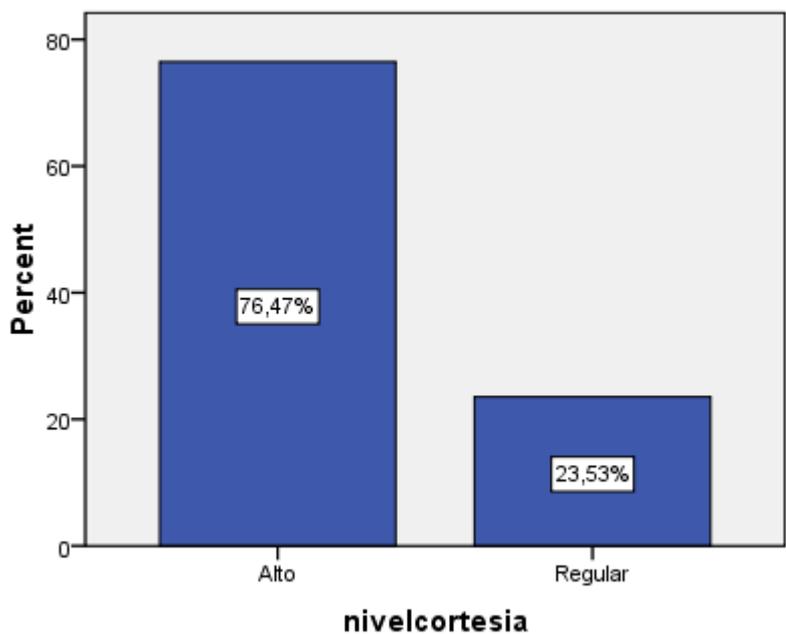


Figura 9. Diagrama de barras de nivel de Cortesía de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 76.47 % del total de encuestados de la institución tributaria de Lima, 2017, mostró un nivel alto de altruismo, el 23.53 % mostró un nivel Regular de altruismo, es decir hay una escala positiva de los comportamientos discrecionales que tienen el efecto específico de ayudar a

otros colaboradores con un problema o tarea relevante para la institución pública. (Véase tabla N° 13)

Tabla 13.

Nivel de Altruismo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Nivelaltruismo					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	130	76,5	76,5	76,5
	Regular	40	23,5	23,5	100,0
Total		170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

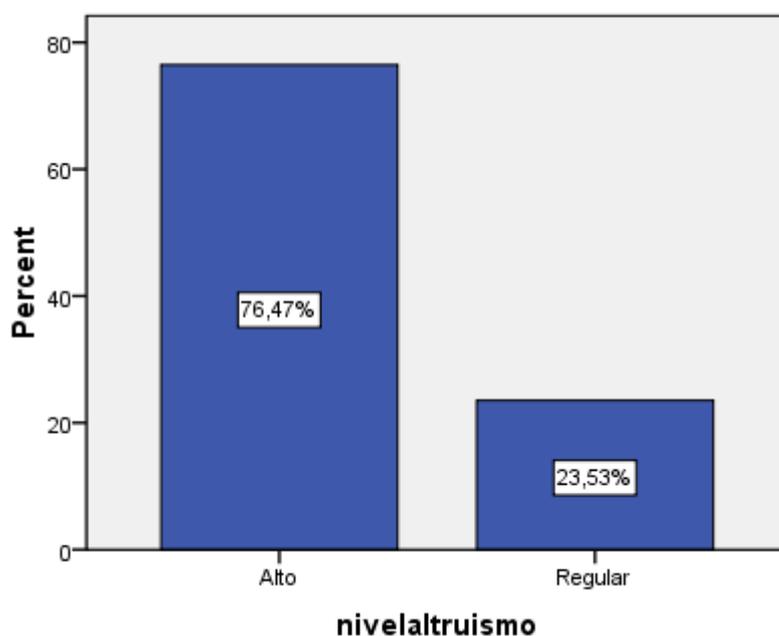


Figura 10. Diagrama de barras de nivel de Altruismo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Con respecto al nivel de virtud cívica en la institución tributaria, del total de encuestados un 1.76 % presentó un Bajo nivel, el 40 % presentó un nivel Regular y el 58.24 % presentó un nivel Alto de virtud cívica, es decir, los colaboradores han tenido un alto nivel de Comportamientos que han reflejado una participación responsable, han estado involucrados y se han preocupado en forma constructiva por la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017. (Véase tabla N°14)

Tabla 14.

Nivel de Virtud Cívica del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Nivelvirtud cívica					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	99	58,2	58,2	58,2
	Bajo	3	1,8	1,8	60,0
	Regular	68	40,0	40,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

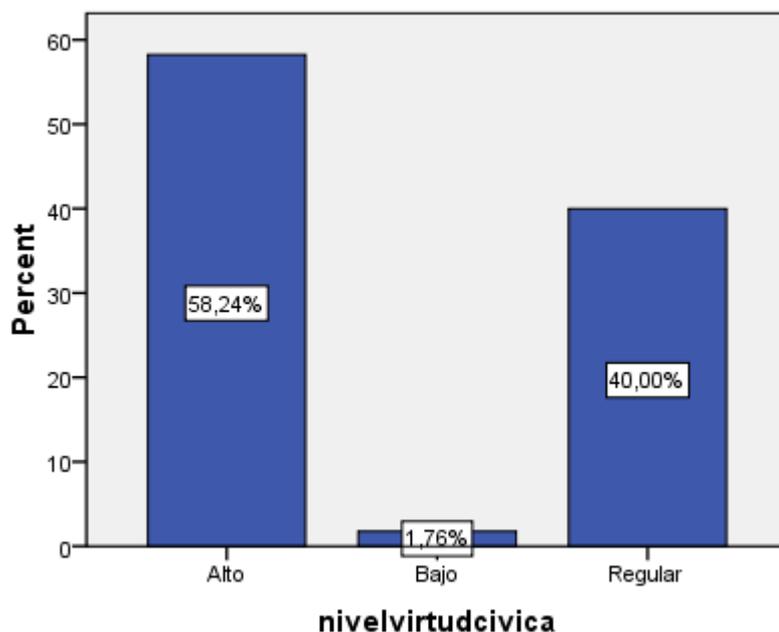


Figura 11. Diagrama de barras de nivel de Virtud Cívica de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 78.62 % del total de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017. , presentó un nivel alto de conductas de ciudadanía organizacional, y el 21.18% presentó un nivel Regular de conductas de ciudadanía organizacional, es decir los colaboradores la institución tributaria tienen un alto nivel de la conductas que están más allá de lo prescrito por el rol en el trabajo y no directa o explícitamente reconocida por el sistema de recompensas formal, y que como valor agregado promueve el efectivo funcionamiento de esta institución pública. (Véase tabla N°15)

Tabla 15.

Nivel de Conductas de Ciudadanía Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

		Nivelcco			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	134	78,8	78,8	78,8
	Regular	36	21,2	21,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

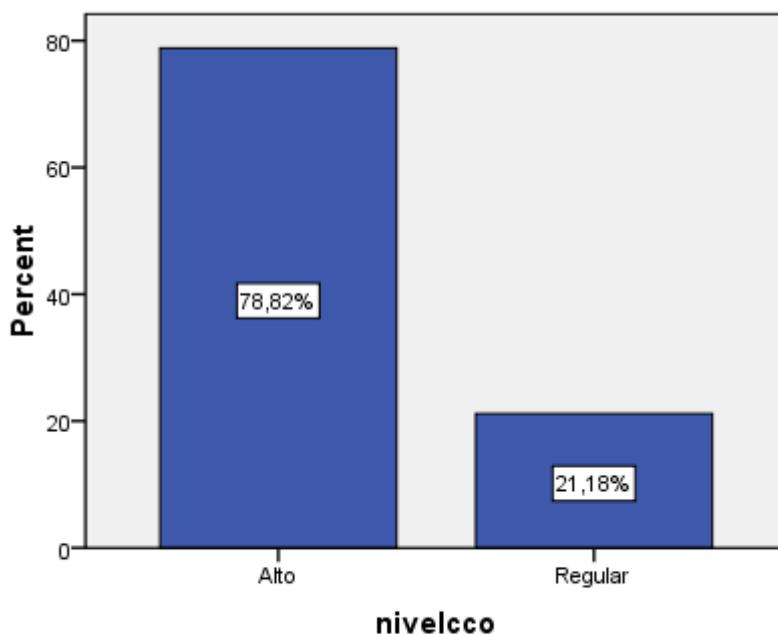


Figura 12. Diagrama de barras de nivel de Conductas de ciudadanía organizacional de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 50 % del total de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017, tuvo un nivel alto de compromiso afectivo, y el 50% tuvo un nivel Regular , es decir hay una escala positiva referido al apego emocional, la identificación y la participación de los colaboradores en la institución pública. (Véase tabla N° 16)

Tabla 16.

Nivel de Compromiso Afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

		Nivelcoafec			CumulativePercent
		Frequency	Percent	ValidPercent	nt
Valid	Alto	85	50,0	50,0	50,0
	Regular	85	50,0	50,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

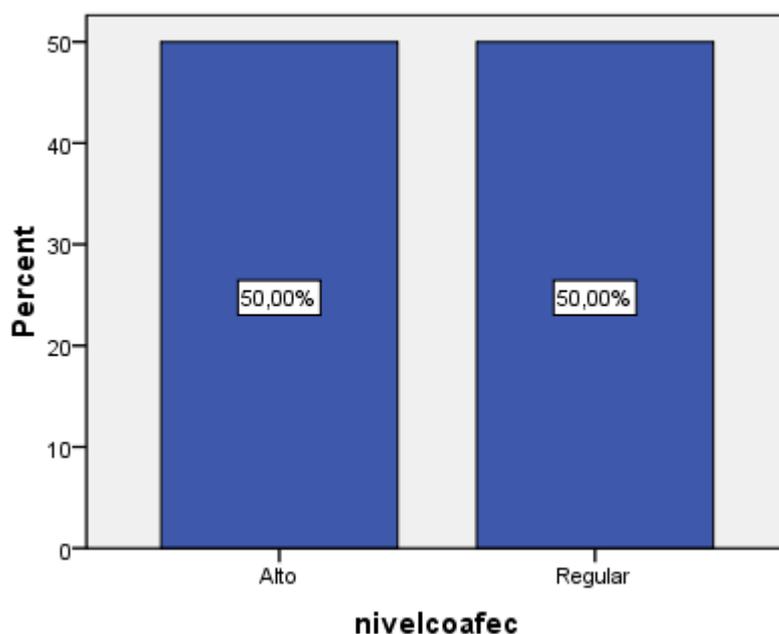


Figura 13. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Afectivo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 17.06 % del total de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017, tiene un nivel Bajo de compromiso normativo, el 65.88 % tiene un nivel regular de compromiso normativo y el 17.06 % presentó un nivel alto de compromiso normativo, es decir existe un regular compromiso normativo, que supone los sentimientos de obligación de los colaboradores para permanecer en la institución tributaria en estudio. Hay una favorable lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones, lo que no ha ocasionado un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la institución pública por haberle dado una oportunidad de trabajar o haberle

recompensado en alguna ocasión y que es valorada por los colaboradores.
(Véase tabla N°17)

Tabla 17.

Nivel de Compromiso Normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nivelconorm					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	29	17,1	17,1	17,1
	Bajo	29	17,1	17,1	34,1
	Regular	112	65,9	65,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

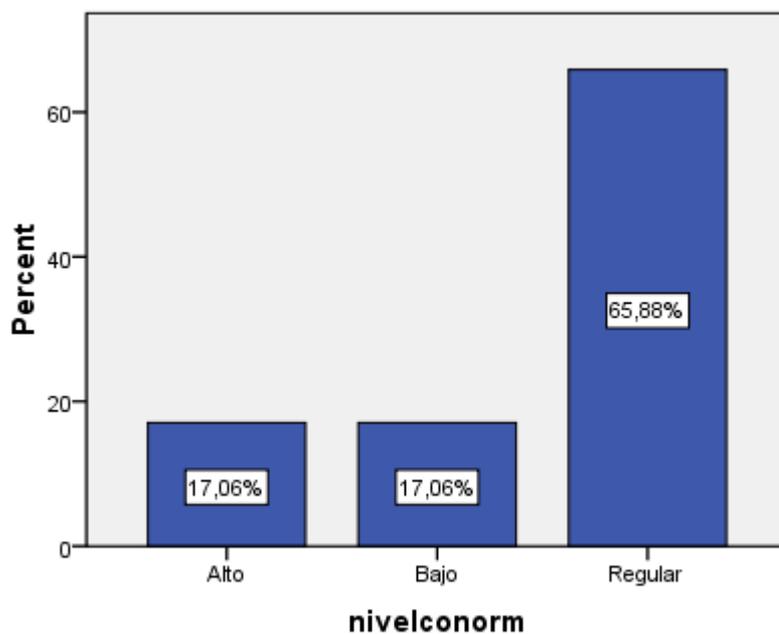


Figura 14. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Normativo de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 5.88 % del total de la muestra encuestada, mostró que existe un nivel Bajo de compromiso de continuidad, el 24.12 % mostró que existe un nivel Alto de compromiso continuo y el 70 % mostró que existe un nivel Regular de compromiso continuo, es decir que existe un favorable compromiso continuo, que involucra el compromiso que se basa en los costos que los colaboradores lo relacionan con dejar la institución tributaria de Lima. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones. (Véase tabla N°18)

Tabla 18.

Nivel de Compromiso de Continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Nivelcocont					
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	41	24,1	24,1	24,1
	Bajo	10	5,9	5,9	30,0
	Regular	119	70,0	70,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

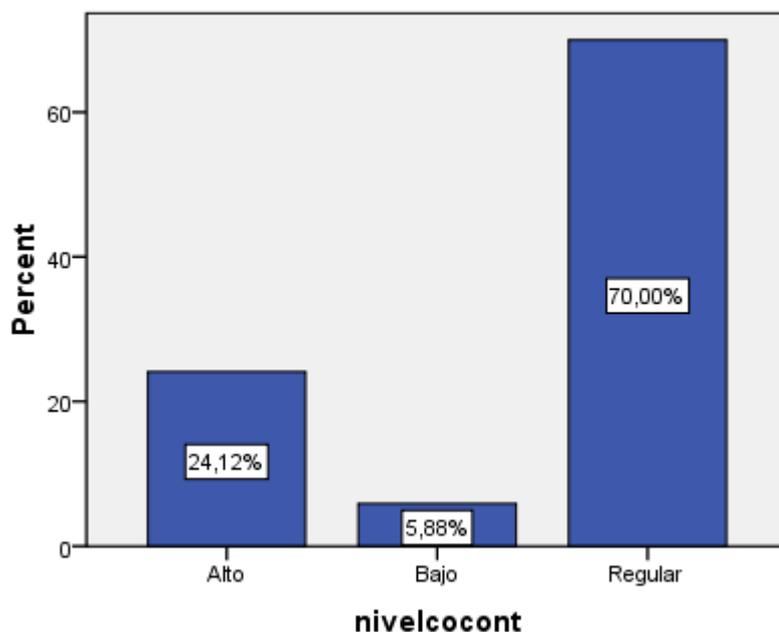


Figura 15. Diagrama de barras de nivel de Compromiso de Continuidad de encuestados de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

El 1.76 % del total de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, presentó que tiene un nivel Bajo de compromiso organizacional, el 37.65 % que tienen un nivel Alto de compromiso organizacional y el 60.59 % aseveró que existe un nivel Regular de compromiso organizacional, es decir hay un favorable compromiso organizacional que es un estado psicológico que se caracteriza por la relación de los colaboradores con la institución tributaria, y que tienen implicancias en la decisión de los colaboradores en continuar como miembro de la institución pública. Existe un regular grado con que los colaboradores se identifican con la organización en investigación y están comprometidos o involucrados con sus objetivos. (Véase tabla N°19)

Tabla 19.

Nivel de Compromiso Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

		nivelco			
		Frequency	Percent	ValidPercent	CumulativePercent
Valid	Alto	64	37,6	37,6	37,6
	Bajo	3	1,8	1,8	39,4
	Regular	103	60,6	60,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

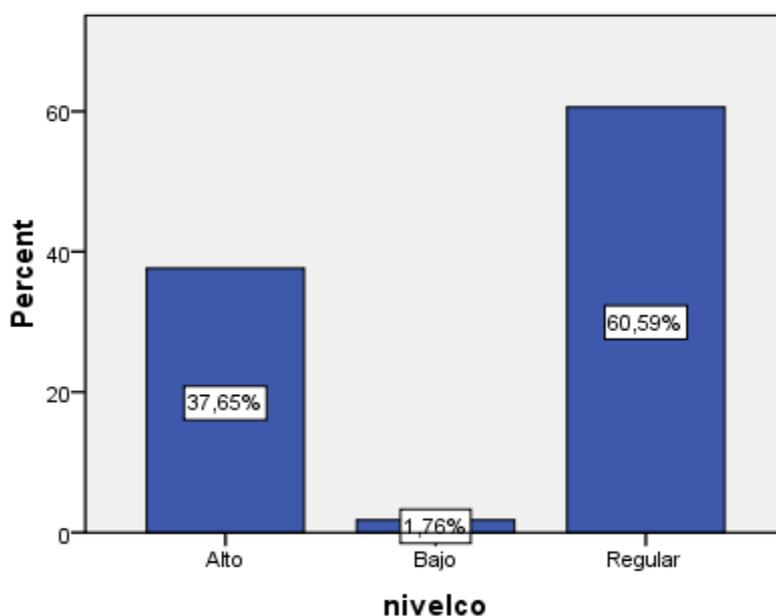


Figura 16. Diagrama de barras de nivel de Compromiso Organizacional de encuestados de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas.

3)Presentación de la Contrastación de hipótesis

Respecto a la hipótesis:

H1 (HIPOTESIS ALTERNATIVA): **Sí** existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Ho (HIPOTESIS NULA): **No** existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

2) La Selección del nivel de significancia fue $\alpha = 0.05$

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.446, lo que significa que entre la variable de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional, la correlación es moderadamente baja. La relación es positiva pero moderadamente baja.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ ----> Rechazar H0

5) Decisión:

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ Rechazar H0

Por tanto, existe una la relación directa positiva moderadamente baja entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017. (Véase tabla N° 20 y figura N° 17)

Tabla 20.

Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Correlations			Total cco	Total co
Spearman's rho	Total cco	Correlation Coefficient	1,000	,446**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	170	170
	Total co	Correlation Coefficient	,446**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

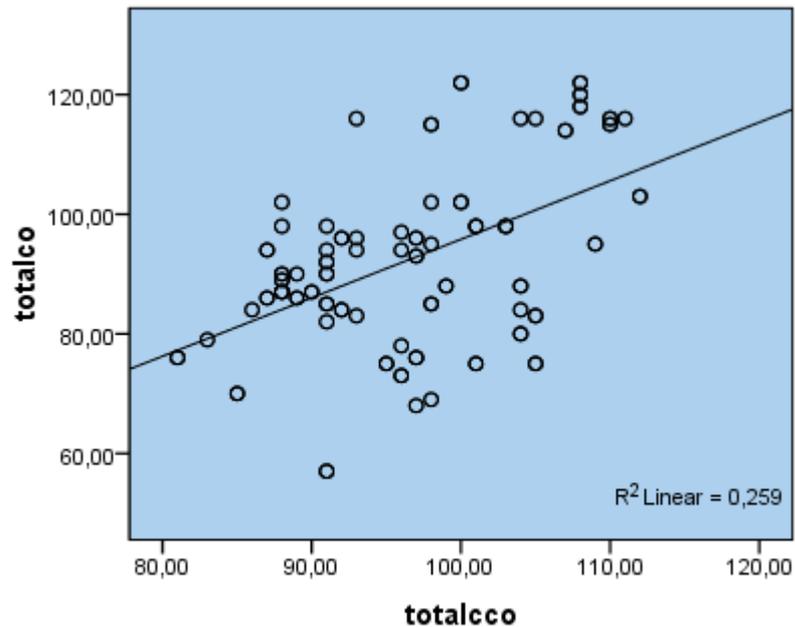


Figura 17. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Respecto a la Hipótesis

H₂ (HIPOTESIS ALTERNATIVA): **Sí** Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

H₀ (HIPOTESIS NULA): **No** Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.474, lo que significa que entre la variable de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso afectivo, la correlación es positiva, moderadamente baja.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ ----> Rechazar H_0

5) Decisión:

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ Rechazar H_0

Por tanto, Existe una la relación directa positiva moderadamente baja entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017. (Véase tabla N° 21 y figura N° 19)

Tabla 21.

Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Correlations			Total cco	Total coafec
Spearman's rho	Total cco	Correlation Coefficient	1,000	,474**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	170	170
	Total coafec	Correlation Coefficient	,474**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

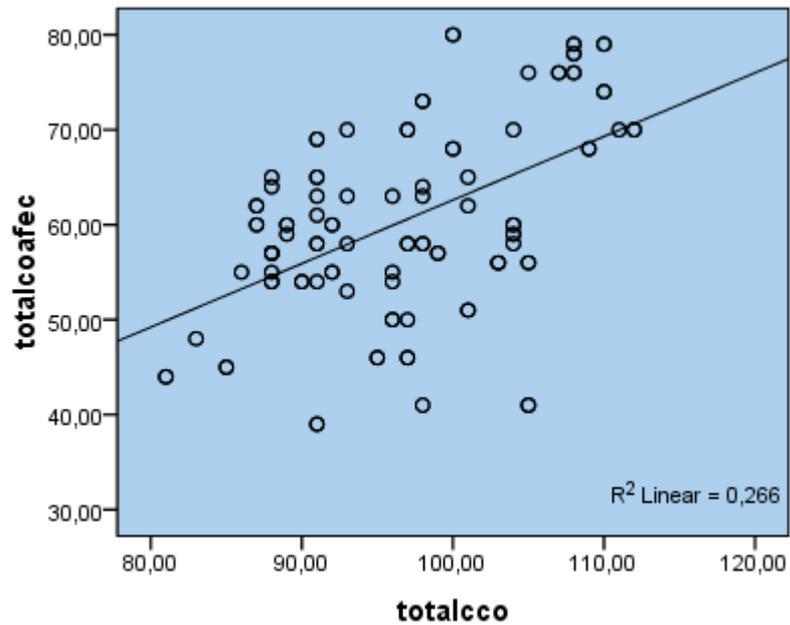


Figura 18. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso afectivo de la de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Con respecto a la hipótesis

H₃ (HIPOTESIS ALTERNATIVA): Sí Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

H₀ (HIPOTESIS NULA): No Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.340, lo que significa que entre la variable de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso continuo, la correlación es positiva moderadamente baja.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ ----> Rechazar H_0

5) Decisión:

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ Rechazar H_0

Por tanto, Existe una la relación directa positiva moderadamente baja entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.(Véase tabla N° 22 y figura N° 20)

Tabla 22.

Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017

Correlations			Total cco	Total cocont
Spearman's rho	Total cco	Correlation Coefficient	1,000	,340**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	170	170
	Total cocont	Correlation Coefficient	,340**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

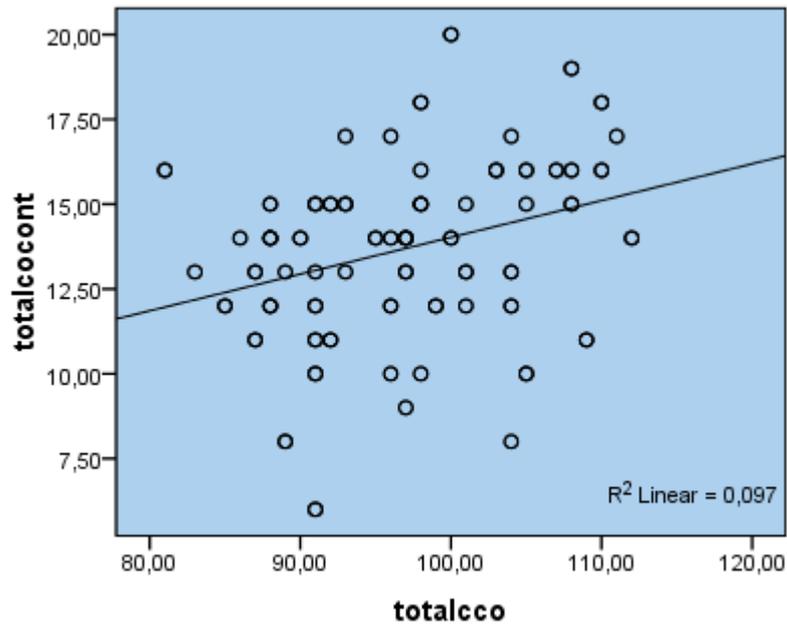


Figura 19. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso continuo de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

Con respecto a la hipótesis

H₄(HIPOTESIS ALTERNATIVA): **Sí** Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

H₀ (HIPOTESIS NULA): **No** Existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

La hipótesis alterna es de dos colas

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas, en la cual el rho Spearman es igual a 0.297, lo que significa que entre la variable de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso normativo, la correlación es baja.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha$ ----> Rechazar H_0

5) Decisión:

Como $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ Rechazar H_0

Por tanto, Existe una la relación directa positiva baja entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.(Véase tabla N° 23 y figura N° 21)

Tabla 23.

Correlaciones de las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Correlations			Total cco	Total conorm
Spearman's rho	Total cco	Correlation Coefficient	1,000	,297**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	170	170
	Total conorm	Correlation Coefficient	,297**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

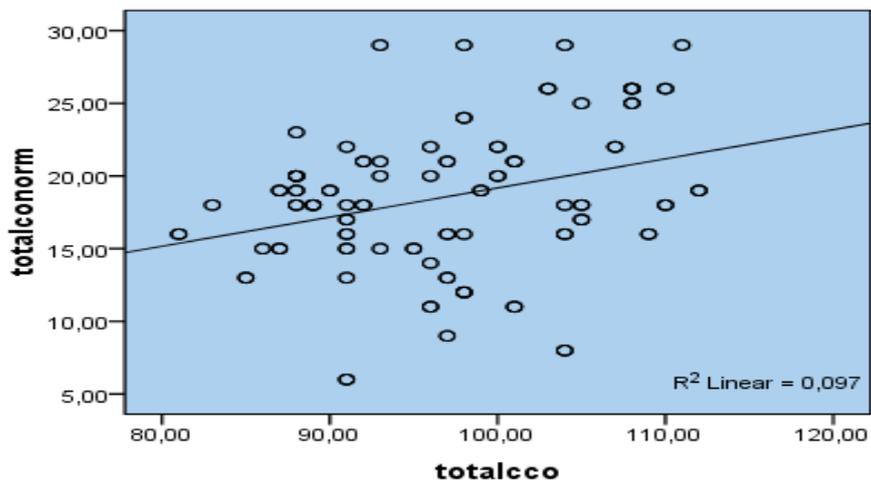


Figura 20. Diagrama de dispersión de conductas de ciudadanía organizacional y compromiso normativo de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se hace un análisis y discusión comparativa de los resultados encontrados en esta tesis con la base teórica y con los resultados encontrados en investigaciones vinculadas .

Los resultados de esta tesis **APLICADA** al personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017, es similar o diferente ,en el sentido que la correlación es positiva, en mayor o menor nivel , con los resultados de los siguientes estudios : Suárez, (2016), KILIÇ, (2013) , Özdem, G. (2012), Rosario & Rovira (2011), Biaggini & Mendoza (2005), Ibrahim (2013), Asiedu, Owusu, & Adjei (2014), Carson & Carson (1998); Morrison (1994); Munene(1995) y O'Reilly & Chatman (1986), Feather y Rauter (2004) y Rivera (2010), a continuación comento brevemente los de mayor interés:

Los resultados de la tesis de (Suárez, 2016), descubrió que no existe relación entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y la conducta de compartir conocimiento con el desempeño organizacional, posiblemente considerando que el instrumento de evaluación utilizado se fundamentó en las metas logradas en los planes de acción de la institución del estado y no en los autorreportes que los trabajadores efectúan sobre el desempeño organizacional, como sí se observa en la mayoría de las investigaciones referidas al tema, lo que puede

transformarse en una oportunidad para investigar sobre la variable desempeño.

Este estudio coincide con los resultados encontrados por KILIÇ, (2013),

KILIÇ, (2013) afirma que sí existe relación entre la ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un Calle Center en Estambul.

Al examinar las relaciones entre los aspectos del compromiso organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional, se ve que hay relación positiva (0.447) entre compromiso afectivo y comportamiento de ciudadanía organizacional, una relación positiva pero débil (0,238) entre el compromiso de continuidad y OCB (Organizational citizenship behavior), y también una relación positiva pero débil (0.384) entre el compromiso normativo y OCB. Cuando examinamos las relaciones formada con el comportamiento de ciudadanía organizacional, se puede observar que de los aspectos del compromiso con la organización, el que tiene la relación más fuerte en comparación con los demás es el compromiso afectivo. En este caso, cuando el compromiso organizacional afectivo aumenta, el comportamiento de ciudadanía también aumenta.

Por otra parte, al examinar la relación entre los aspectos de comportamientos de ciudadanía organizacional y el compromiso de la organización, se puede ver que hay una relación positiva (0,441) entre el

altruismo y compromiso con la organización, una relación positiva (0.370) entre conciencia y el compromiso organizacional, una relación positiva pero débil(0.170) entre la deportividad y el compromiso organizacional, una relación positiva (0.362) entre la cortesía y compromiso organizacional, y una relación positiva (0.407) entre la virtud cívica y el compromiso organizacional. De los aspectos del comportamiento de ciudadanía organizacional, la relación más fuerte con compromiso organizacional es el de altruismo.

De acuerdo con esto, se puede decir que el compromiso organizacional aumenta el comportamiento altruista. Al examinar las relaciones entre los aspectos del compromiso organizacional y los de comportamientos de ciudadanía organizacional, se ve que los comportamientos de ciudadanía organizacional que es más afectadas por el compromiso afectivo (0.391),el compromiso de continuidad (0.289) y compromiso normativo (0.401), es el de altruismo. Cuando examinamos qué aspectos del compromiso organizacional afecta a los otros aspectos de los comportamientos de ciudadanía organizativa, sin embargo, el tipo más influyente del compromiso es el de compromiso normativo (0.348), y que el aumento de la deportividad (0.305), cortesía (0,354) y la virtud cívica (0,383) tipos de comportamiento se deben principalmente al efecto del compromiso afectivo. En otras palabras, en comparación con los otros tipos de compromiso, el de compromiso afectivo tiene el mayor efecto sobre todos los aspectos del comportamiento ciudadanía organizacional con la excepción del aspecto conciencia. Los resultados pueden ser interpretadas de forma que decir que cuando el compromiso

afectivo y el compromiso normativo aumenta, el comportamiento altruista también se incrementará, y que cuando el compromiso de continuidad aumenta, el comportamiento de virtud cívica también se incrementará. Porque la internalización de las normas existe como la base para tanto el compromiso normativo y de comportamiento de conciencia, el hecho de que cuando el compromiso normativo aumenta, el comportamiento de conciencia también aumenta, es un resultado significativo.

La hipótesis enunciada: "Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso organizacional en el personal , se ha obtenido que: las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en la institución tributaria ($Rho=0.446$ y $p=0.000$); las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona evidentemente con el compromiso normativo en la institución tributaria de Lima , 2017 ($Rho=0.149$ y $p=0.000$); Las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona manifiestamente con el compromiso de continuidad, ($Rho=0.340$ y $p=0.000$); y que las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona explícitamente con el compromiso afectivo .

En esta investigación el deportivismo tuvo una correlación de 0.344 con el compromiso afectivo, rho de 0.144 con el compromiso normativo y 0.217 con el compromiso continuo, así como rho de 0.340 con el compromiso organizacional. Se contradicen con Özdem, G. (2012), debido a que se determinó una diferencia significativa entre las percepciones de compromiso organizacional de los maestros, el

compromiso afectivo y el compromiso normativo con la sub dimensión espíritu deportivo de las conductas de ciudadanía organizacional, sin embargo son similares con este autor porque se halló una relación directa y significativa entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en la muestra de 832 profesores de Anatolian High Schools.. Por lo tanto los resultados encontrados son similares a los de OZDEM, porque sí existe una correlación positiva entre las variables ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

La presente investigación muestra resultados que son similares a Rosario & Rovira (2011), en los cuales se determinó que sí existe relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional. Así mismo en esta tesis se determinó que las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional se relacionaron con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, justicia organizacional y contrato psicológico.

En este estudio la correlación rho fue 0.474 entre la ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo y según este resultado son similares a Biaggini & Mendoza (2005), donde sí se encontraron correlaciones significativas entre la ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional afectivo.

En esta tesis los resultados son similares con Ibrahim (2013), en el que se concluyó que el compromiso organizacional tiene una relación

positiva con las conductas de ciudadanía organizacional, aunque Ibrahim encuentra una correlación menor.

Los resultados de la presente investigación son positivos al igual que el estudio de los autores Asiedu, Owusu, & Adjei (2014), pero en ese estudio la correlación fue mucho mayor 0.91%. Los bancos en Ghana pueden mejorar el rendimiento de los empleados mediante la combinación de compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional como herramientas de marketing interno. Además, las empresas deben concentrar mayores esfuerzos en la construcción de las conductas de ciudadanía organizacional en los empleados, para que puedan mejorar el rendimiento significativamente. Los resultados del presente estudio son similares en cuanto al compromiso organizacional a los resultados del estudio de Rivera (2010), para una Institución Educativa Privada,

En el presente estudio se halló que el rho es 0.632 entre el compromiso afectivo y el altruismo y sus resultados son similares con Organ y Ryan (1995) en lo referido a que hallaron que el compromiso afectivo se correlacionó positivamente con la dimensión de altruismo y que además resultó ser el mejor predictor de las Conductas de ciudadanía organizacional.

Finalmente en este trabajo de investigación los resultados son similares a Rosario-Hernández & Rovira Millán (2006) que hallaron que el compromiso organizacional en general correlacionó con las Conductas

de ciudadanía organizacional y la dimensión de Virtud Civil aunque en un nivel mucho menor: $r = 0.26$ y 0.28 , respectivamente.

CONCLUSIONES

Por el tratamiento metodológico riguroso y transparente usado a lo largo de la presente investigación se puede concluir lo siguiente sobre LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE UNA INSTITUCIÓN TRIBUTARIA DE LIMA-PERÚ, para el PERIODO ABRIL 2016-2017:

Primero: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima.

Segundo: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima.

Tercero: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima.

Cuarto: Las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso continuo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima.

RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones descritas se recomienda lo siguiente:

Primera recomendación

La Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria después de determinar sus propósitos organizacionales debe informarlo en la organización, teniendo en cuenta que los objetivos deben ser fáciles de comprenderlos para poder alcanzarlos.

Desarrollar una alineación de los objetivos generales con los objetivos específicos de cada área organizacional, para una mejor contribución para lograr las metas organizacionales y los objetivos específicos de las diversas áreas.

Debe haber un feedback y comunicación idónea de los objetivos, de manera de reformular acciones, en caso no se está logrando y también ayuda a que los trabajadores se sientan motivados y realicen su esfuerzo para la consecución de los objetivos.

Segunda recomendación

La Dirección de Administración y finanzas de la institución tributaria debe realizar una evaluación adecuada de empleabilidad acompañada de especialistas en psicología organizacional, para trabajar con el personal que contribuye con la empresa, por lo cual se realizaran capacitaciones con el personal antiguo y una buena selección de personal nuevo, de manera de que si no hay contribución del personal con su empresa no será considerado para su continuidad.

Tercera recomendación

La Dirección de Administración y finanzas de la institución tributaria debe enseñar de manera dinámica, los valores organizacionales, visión, misión, código de ética a los trabajadores de manera que tenga un compromiso con fundamento y sepan hacia dónde va llegar la organización tributaria a largo plazo con su compromiso organizacional.

Fomentar reuniones personales, eventos sociales, deportivos de manera de desarrollar un sentido de pertenencia e identidad con la institución tributaria de Lima.

Implicar a los trabajadores de la entidad tributaria en el proceso de toma de decisiones, de manera de que la toma de decisiones tenga el respaldo de la totalidad del personal en sus decisiones administrativas, operacionales y estratégicas.

Demostrar el aprecio, reconocimiento y la valía de los trabajadores por parte de la Dirección de Administración y Finanzas, de manera que se involucren con mayor relevancia con su institución y así sientan que son parte de una sola familia para contribuir de manera más decidida en lograr las metas organizacionales e individuales.

Cuarta recomendación

La Dirección de Administración y finanzas de la institución tributaria debe realizar la mejora continua en sus procesos, de manera de corregir errores

que se susciten, para obtener una máxima calidad en los servicios tributarios a la colectividad.

La Dirección de Administración y finanzas de la institución tributaria estudiará los desafíos que el trabajador tiene con su organización para facilitar los mecanismos que logren obtener los retos que se proponen los trabajadores y qué otros desafíos los trabajadores tienen en mente para conseguirlos.

FUENTES DE INFORMACION

Referencias Bibliográficas

Allen, N. & Meyer, J. (1997). Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. California: Sage Publications. An essay on organizational citizenship behavior.

Ivancevich, J., Konopaske, R. and Matteson, M. (2006). Organizational Behavior. McGraw-Hill Publishers, Mexico.

LePine, J.A., Colquitt, J.A., and Erez, A. (2000). Adaptability to changing task contexts: effects of general cognitive ability, conscientiousness, and openness to experience, *Personnel Psychology*, Vol. 53 No. 3, pp. 563-593.

Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo. 6ta. edición. México D.F.: Thomson Learning.

Allen, N., & Meyer, J. (1997). Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. California: Sage Publications.

Briones, G. (1985). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México D.F.: Trillas.

Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, N° 66.

Becker, T., & Kerman, M. (2003). Matching commitment to supervisors and organizations to in-role and extra-role performance. *Human Performance*, 16, 327-348.

Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Dimitriades, Z. (2007). The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: A survey. *Employee Relations*, 29, 469-491.

Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: International Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Katz, D. (1964). The motivational basics of organizational behavior. 131-133.

Khalid, S., & Ali, H. (2005). The effects of organizational citizenship behaviour on withdrawal behaviour: A Malaysian study. *International Journal of Management and Entrepreneurship*, 1, 30-40.

Kinicki, A., & Kreitner, R. (2012). *Organizational Behavior*. Columbus: McGraw-Hill Education.

Lingl, A., & Organ, D. (1995). Personality, satisfaction and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 339-350.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores.

Mackenzie, S., Organ, D., & Podsakoff, P. (2006). *Organizational citizenship behaviour: its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. 9na. Edición. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Organ, D. (1997). Organizational citizenship behaviour its construct clean up time. *Human Performance*, 85-97.

Organ, D. (1998). *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.

Organ, D. (1990). The motivational basics of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.

Organ, D. (1988). Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*. Volume 20. Issue 2. pp. 465-478.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 775–802.

Ortiz, F. (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México D.F.: Editorial Limusa.

Özdem (2012). The Relationship between the Organizational Citizenship Behaviors and the Organizational and Professional Commitments of Secondary School teachers. *Journal of Global Strategic Management*. V. 6. N. 2. pag. 47-64

Patiño, D., Giraldo, J., & Bohórquez, A. (2014). Diseño de un programa de cambio de cultura orientado al desarrollo de conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O). Recuperado el 16 de Agosto de 2015, de <http://repository.ucatolica.edu.co:8080/jspui/handle/10983/1553>

Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behavior and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.

Podsakoff, P., Mackenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

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

Rosario, E., & Rovira, L. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. Recuperado el 10 de Agosto de 2015, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1946-20262011000100004&script=sci_arttext

Rosario-Hernández, E., & Rovira Millán, L. (2004). Desarrollo y validación de la Escala de la ciudadanía organizacional. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 15, pag. 1-25.

Salkind. (1999). *Métodos de investigación*. México D.F.: Prentice-Hall.

SUNAT (2015). Informe anual 2015 de gestión de recursos humanos de la Intendencia de Lima - SUNAT. Lima: Oficina de Planificación y Organización de Recursos Humanos.

SUNAT (2016). Informe anual 2016 de gestión de recursos humanos de la Intendencia de Lima - SUNAT. Lima: Oficina de Planificación y Organización de Recursos Humanos.

Suárez, M. (2016). Relación entre la ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en una muestra de colaboradores de una entidad del estado (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad Católica de Colombia.

Van Dyne, L., Graham, J., & Dienesch, R. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.

Referencias Hemerográficas

Asiedu, M., Owusu, J., & Adjei, D. (2014). El comportamiento organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional: Herramientas para mejorar el desempeño de los colaboradores, un enfoque de marketing interno. *European Scientific Journal*, 185-190.

Beck, M., Latting, J., Slack, K., Tetrick, L., Jones, A., Etchegaray, J., y otros. (2004). Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning. *Administration in Social Work*, 28,2 , 29-48.

Becton , J. y Field, H.(2009).Cultural differences in organizational citizenship behavior: a comparison between Chinese and American employees. *The International Journal of Human Resource Management* .Vol. 20 , Iss. 8,2009.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, vol 10 (2), 99-109.

Castañeda, D. I., Pardo, C., & Toulson, P. (2015). A Spanish knowledge sharing instrument validation. *Electronic Journal of Knowledge Management*,13(1) , 3-12.

Haybatollahi, M. y Gyekye, S. (2015). Organizational justice: A cross-national comparative study of ghanaiian industrial workers and their finnish counterparts. *International Journal of Organization Theory & Behavior*. Vol. 18 Issue: 2, pp.231-252.

Ibrahim, A. (2013). Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies. *Journal of Public Administration and Governance*. Vol. 3, N° 3, pag. 35 - 42.

Kelly, B. & Bredeson, P. (1991). Measures of Meaning in a Public and in a Parochial School: Principals as Symbol Managers. *Journal of Educational Administration*, Vol. 29 Issue: 3.

KILIÇ, E. (2013).. The Relationship Among Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior -A Research Study On Call Center

Employees. IS, *GUC Industrial Relations and human resources Journal*. Volumen 15, numero 3, pag. 83-93

Lowry, D. S, Simon, A., & Kimberley, N. (2002), Toward improved employment relations practices of casual employees in the New South Wales registered clubs industry, *Human Resource Development Quarterly*, 13(1), 53–70.

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A Three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

Moñivas, A. (1996). La conducta pro-social. *Cuadernos de trabajo social*, 125-142.

Moorman, R., & Blakely, G. (1995). Individualism-Collectivism As An Individual Difference Predictor Or Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Organizational Behavior*, 10-16.

Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: a study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17, 287-297.

Podsakoff N.P., Whiting S.W., Podsakoff P.M. & Blume B.D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *J Appl Psychol*. 94(1):122-41.

Rosario, E. & Rovira, L. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Rev. Puertorriq. Psicol.* vol.22, pag. 72-100.

Schoenfelt, E.L. and Battista, L. (2004), A laboratory study of satisfaction effects on mood state, withdrawal intention and organizational citizenship behavior, *Psychological Reports*, Vol. 95 No. 3, pp. 803-820

Urteaga, A., y Omar, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 13, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 353-372

Viswesvaran, C. (2002). Absenteeism and measures of job performance: A meta-analysis. *International Journal of Selection and Assessment*, 10 , 12–17.

Referencias Electrónicas

Biaggini, M., & Mendoza, A. (2005). Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel de cargo sobre la ciudadanía organizacional. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4502.pdf>

Ibrahim, A. (2013). Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies. Recuperado el 12 de Agosto de 2015, de Recuperado de <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jpag/article/viewFile/4379/3676>

Latinobarometro (2015). Latinobarómetro Análisis de datos de Perú. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>

Namie, G., Christensen, D., Phillips, D. (2014). 2014 WBI U.S. Workplace Bullying Survey. Recuperado de <http://workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2014-US-Survey.pdf>

Rivera, O. (2010). Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1 .Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>A.¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>A. Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona en forma directa con el compromiso organizacional del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</p> <p>A. Las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona directamente con el compromiso afectivo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017..</p> <p>B. Las conductas de ciudadanía</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Conductas de ciudadanía organizacional</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Rectitud Deportivismo Virtud cívica Cortesía Altruismo</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Compromiso organizacional del personal</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Compromiso normativo Compromiso afectivo</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: Trabajadores</p> <p>Muestra: Es igual a la población verificar</p> <p>Contrastación de hipótesis: Con métodos no experimentales.</p> <p>Técnicas / instrumentos:</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de conductas de</p>

<p>B. ¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?</p> <p>C. ¿En qué medida las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017?</p>	<p>B. Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</p> <p>C. Determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017</p>	<p>organizacional se relaciona directamente con el compromiso normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.</p> <p>C. Las conductas de ciudadanía organizacional se relaciona directamente con el compromiso de continuidad del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima, Abril 2016- Abril 2017.</p>	<p>Compromiso continuo</p>	<p>ciudadanía organizacional.</p> <p>Cuestionario de Compromiso del empleado.</p> <p>2. Procesamiento de datos</p> <p>Se usara el software estadístico SPSS.</p> <p>Para demostrar las hipótesis se usará el índice de correlación de Spearman.</p>
--	--	---	-----------------------------------	--

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

Anexo 2.1. Cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional

Encuesta de escala de Ciudadanía Organizacional.

Autores: Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000)

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger la información acerca del estudio de investigación de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

Marque usted la respuesta que considera con un aspa (X). Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

Agradezco por anticipado su colaboración.

Sexo:

1. Femenino ()

2. Masculino ()

Edad:

1. 20 a 30 años ()

2. 31 a 41 años ()

3. 42 a 52 años ()

2. 53 a más años ()

Condición laboral:

1. Nombrado - 276 ()

2. Contratado CAS ()

3. Contratado 728 ()

4. Orden de servicio ()

Categoría:

1. Auxiliar Administrativo ()

2. Técnico Administrativo ()

3. Bach. Profesional ()

4. Profesional ()

5. Funcionario ()

Estado Civil:

1. Soltero ()

Sueldo promedio mensual:

1. Menos de S/.1,000 ()

2.Casado ()

2. S/.1,001 a S/. 2,000 ()

3.Conviviente ()

3. S/. 2,001 a S/.3,000 ()

4. Viudo()

4. S/.3,001 a S/.4,000 ()

5. Divorciado ()

5. S/.4,001 a más ()

INSTRUCCIONES: Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Ayudo a compañeros en sus labores	1	2	3	4	5
2	No necesito que me manden a hacer mis labores	1	2	3	4	5
3	Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga	1	2	3	4	5
4	Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
5	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
6	Estoy al corriente de los cambios en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
7	Tiendo a exagerar las cosas	1	2	3	4	5
8	Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás	1	2	3	4	5
9	Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes	1	2	3	4	5
10	Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean	1	2	3	4	5

11	Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
12	Leo y estoy al tanto de las, comunicaciones, memos, etc. de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
13	Ayudo a compañeros quienes se han ausentado.	1	2	3	4	5
14	No violo los derechos de los demás.	1	2	3	4	5
15	Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados al trabajo.	1	2	3	4	5
16	Generalmente me concentro en lo que está fallando en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
17	Hago cosas para prevenir problemas con otros compañeros de labores.	1	2	3	4	5
18	Soy puntual en el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Apoyo las decisiones de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
20	Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas.	1	2	3	4	5
21	No tomo más tiempo libre del permitido.	1	2	3	4	5
22	Obedezco las normas y políticas de la Entidad donde laboro, aun cuando nadie esté supervisando.	1	2	3	4	5
23	Oriento a personas nuevas en la Entidad donde laboro, a pesar de que no es obligatorio.	1	2	3	4	5
24	Me considero uno de los trabajadores más rectos.	1	2	3	4	5

Fuente: Traducido por Biaggini, Mariana & Mendoza, Alexandra (2005)

Anexo 2.2. Cuestionario para el Compromiso organizacional

Encuesta de Escala de compromiso organizacional

Autores: Meyer y Allen (1997)

El presente cuestionario tiene como objetivo recoger la información acerca del estudio de investigación de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

Marque usted la respuesta que considera con un aspa (X). Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco por anticipado su colaboración.

INSTRUCCIONES:						
Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo (Entidad donde laboro) es como parte de mi familia.	1	2	3	4	5
2	Siento una compenetración del 100% de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5

3	Mis metas se alinean perfectamente a la de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
5	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	1	2	3	4	5
6	Me siento emocionalmente vinculado a la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
7	Realmente siento (me afectan) los problemas de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
8	La Entidad donde laboro tiene para mí un alto grado de satisfacción personal	1	2	3	4	5
9	Realizo mi trabajo de manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
10	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo, en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
11	Siento que mientras en menos costo incurra la Entidad donde laboro, yo me podría beneficiar más	1	2	3	4	5
12	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte	1	2	3	4	5
13	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora	1	2	3	4	5
14	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco actualmente en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
15	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida	1	2	3	4	5

16	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
17	Permanecer en laEntidad donde laboro, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	1	2	3	4	5
18	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a la Entidad donde laboro	1	2	3	4	5
19	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en la Entidad donde, yo consideraría trabajar en otra parte	1	2	3	4	5
20	Sería muy difícil para mí en este momento, dejar la Entidad donde laboro, incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo, podría quedarme en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
22	Al demostrar al profesional que hay en mí, podría ser promocionado.	1	2	3	4	5
23	Me sentiría culpable si renunciaría a la Entidad donde laboro en este momento.	1	2	3	4	5
24	No renunciaría a la Entidad donde laboro, porque me siento obligado con mis compañeros.	1	2	3	4	5
25	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en la Entidad donde laboro.	1	2	3	4	5
26	La Entidad donde laboro merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que trabajo.	1	2	3	4	5

Fuente: Traducido por Biaggini, Mariana & Mendoza, Alexandra(2005)

Anexo 3. Validación del instrumento

Informe juicio de expertos

Título de la investigación:

Apellidos y nombre del experto

Grado académico

Institución en la que trabaja

Instrumento motivo de la investigación

Cargo que desempeña

Alumno que realiza la investigación

	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades						
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales						
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico.						
ORGANIZACIÓN	Los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición						

	operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis , problemas y objetivos de la investigación						
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad						
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.						
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación						
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.						
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al						

	propósito de investigación.						
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.						
SUBTOTAL							
TOTAL							

Fuente: Formato brindado de Asesor Ricardo Villamonte (2017)

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS:

Se ha evaluado el instrumento mediante un juicio razonable, objetivo e imparcial, concluyéndose que el mismo reúne las características y condiciones necesarias, para obtener en forma adecuada la información acerca del estudio de investigación de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional. En ese sentido, se valida el presente instrumento.

TITULO DE LA INVESTIGACION: Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, período abril 2016-2017

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: Pérez Alarcón, Javier Nicanor

GRADO ACADEMICO : Magister en Gestión Pública

INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: Cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional y Cuestionario para el Compromiso organizacional

CARGO QUE DESEMPEÑA : Supervisor

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: Flor de María Mas Tejada

	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades					X	
OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X	
ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico					X	
ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis , problemas y objetivos de la investigación					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia					X	

Handwritten signature/initials

	entre la variables, dimensiones e indicadores.						
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno mas adecuado.				X		
SUBTOTAL					4	45	
TOTAL						49	


Javier Nicanor Pérez Alarcón
 DNI 07863304

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS: La encuesta presentada por la investigadora utiliza la metodología adecuada para poder determinar e identificar las conductas de ciudadanía organizacional y la relación entre compromiso organización del personal de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, periodo abril 2016-2017.
Las preguntas efectuadas están debidamente organizadas de acuerdo a los objetivos y resultados que se quieren obtener en la presente investigación, además de presentar claridad en ellas.

TITULO DE LA INVESTIGACION: Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, periodo abril 2016-2017

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO : DOMINGO ESTUARDO OLIVER LINARES
GRADO ACADEMICO : DOCTOR EN CONTABILIDAD / DOCTOR EN ADMINISTRACION
INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
CARGO QUE DESEMPEÑA : DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: Cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional y Cuestionario para el Compromiso organizacional

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: Flor de María Más Tejada

Nº	INDICADORES		1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades					X
2	OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X	
3	ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico				X	
4	ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación					X
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad					X
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.				X	
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación					X
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.					X
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.				X	
SUBTOTAL						20	30
TOTAL						50	



Estuardo Oliver Linares
 ESTUARDO OLIVER LINARES

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INFORME JUICIO DE EXPERTOS: La encuesta desarrollada por la Srta. Flor de María Mas Tejada permite identificar las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional, la encuesta presenta claridad, objetividad, actualidad y organización, además de enfocarse en la confiabilidad y validez, la cual permite obtener resultados reales y confiables para la investigación a desarrollar.

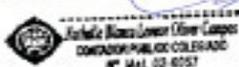
TITULO DE LA INVESTIGACION: Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima-Perú, periodo abril 2016-2017

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO : NATHALIE BLANCA LEONOR OLIVER CAMPOS
GRADO ACADEMICO : DOCTOR EN GESTION PUBLICA
INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA
CARGO QUE DESEMPEÑA : CONSULTOR EXTERNO

INSTRUMENTO MOTIVO DE LA INVESTIGACION: Cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional y Cuestionario para el Compromiso organizacional

ALUMNO QUE REALIZA LA INVESTIGACION: Flor de María Más Tejada

Nº	INDICADORES		1	2	3	4	5	
1	CLARIDAD	los ítems están formulados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades					X	
2	OBJETIVIDAD	los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X	
3	ACTUALIDAD	el instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico					X	
4	ORGANIZACIÓN	los ítems de instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación					X	
5	SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y claridad				X		
6	INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.				X		
7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad del motivo de investigación				X		
8	COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X	
9	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de investigación.					X	
10	PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno más adecuado.				X		
SUBTOTAL						20	30	
TOTAL							50	

Anexo 4. Base de datos (en Excel)

MUESTRA							CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL																								TOTAL												
Trabajador	SEXO	EDAD	COND. LAB.	CATEGORÍA	EST. CIVIL	SUELDO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	RECITITUD	NIVEL DE RECID	TOT	NIVEL DE DE	TOTA	NIVEL DE VI	TOT	NIVEL DE C	TOT	NIVEL DE	CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL	Nivel	
1	2	1	2	3	1	4	5	2	5	5	4	4	1	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	22	Alto	15	Regular	16	Alto	25	Alto	25	Alto	103	Aho
2	1	1	2	4	2	4	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	Alto	13	Regular	20	Alto	25	Alto	25	Alto	108	Aho	
3	1	2	2	4	3	4	5	5	5	5	1	5	1	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	Alto	17	Regular	17	Alto	24	Alto	25	Alto	108	Aho	
4	1	1	2	4	2	4	5	1	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	20	Regular	14	Regular	20	Alto	25	Alto	25	Alto	104	Aho	
5	1	1	2	4	1	3	5	5	5	5	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	Alto	17	Regular	19	Alto	24	Alto	25	Alto	110	Aho		
6	2	1	2	4	1	4	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	Alto	17	Regular	20	Alto	25	Alto	21	Alto	108	Aho		
7	2	1	2	3	2	3	5	5	5	5	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	Alto	21	Alto	16	Alto	23	Alto	25	Alto	110	Aho		
8	2	2	2	3	1	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	21	Alto	16	Regular	18	Alto	21	Alto	23	Aho	99	Aho		
9	2	2	2	3	1	4	5	5	2	5	1	4	1	4	2	5	4	5	3	5	5	3	5	4	2	4	4	4	4	18	Regular	12	Bajo	15	Regular	23	Alto	23	Alto	91	Aho		
10	2	1	2	4	1	4	5	5	5	4	3	1	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	23	Alto	18	Regular	16	Alto	24	Alto	23	Alto	104	Aho		
11	1	1	2	4	1	4	5	5	1	1	1	4	1	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	17	Regular	14	Regular	17	Alto	20	Regular	23	Alto	91	Aho		
12	1	2	2	4	1	4	4	4	5	5	1	3	1	3	2	5	4	4	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	23	Alto	11	Bajo	13	Regular	21	Alto	22	Alto	90	Aho		
13	2	1	2	3	1	4	5	3	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Alto	15	Regular	17	Alto	21	Alto	23	Alto	100	Aho		
14	1	1	2	4	1	4	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Alto	19	Regular	13	Regular	23	Alto	22	Alto	98	Aho		
15	1	2	2	3	2	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	Regular	16	Regular	16	Alto	20	Regular	20	Regular	92	Aho		
16	1	3	3	3	2	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	19	Regular	15	Regular	13	Regular	21	Alto	20	Regular	20	Regular	88	Regular
17	1	3	3	3	1	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	24	Alto	16	Regular	13	Regular	22	Alto	22	Alto	97	Aho		
18	2	3	3	4	1	5	5	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	Regular	13	Regular	16	Alto	20	Regular	21	Alto	89	Regular		
19	2	2	2	3	1	5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	20	Regular	17	Regular	15	Regular	24	Alto	25	Alto	101	Aho		
20	2	3	3	3	2	5	4	5	5	5	1	5	1	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	22	Alto	14	Regular	17	Alto	24	Alto	20	Regular	97	Aho	
21	1	1	2	3	1	5	5	5	5	5	1	3	2	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	19	Regular	14	Regular	15	Regular	23	Alto	20	Regular	91	Aho		
22	2	3	3	3	2	5	4	5	5	5	1	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	25	Alto	14	Regular	15	Regular	22	Alto	20	Regular	96	Aho		
23	1	4	3	4	1	5	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	20	Regular	19	Regular	17	Alto	22	Alto	23	Alto	101	Aho		
24	1	3	3	3	1	5	4	5	4	4	1	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	22	Alto	14	Regular	16	Alto	18	Regular	21	Alto	91	Aho		
25	2	4	1	3	3	5	4	5	4	5	2	5	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	Regular	17	Regular	18	Alto	22	Alto	22	Alto	98	Aho		
26	2	4	3	3	1	5	4	5	5	4	1	3	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	23	Alto	15	Regular	14	Regular	21	Alto	23	Alto	96	Aho		
27	1	2	2	3	1	4	4	3	4	5	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	22	Alto	14	Regular	12	Regular	21	Alto	22	Alto	91	Aho	
28	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	20	Regular	17	Regular	11	Regular	20	Regular	20	Regular	88	Regular		
29	2	2	2	4	3	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	24	Alto	17	Regular	20	Alto	25	Alto	25	Alto	111	Aho		
30	1	3	3	4	1	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	23	Alto	17	Regular	19	Alto	21	Alto	24	Alto	104	Aho		
31	2	2	2	3	3	5	5	5	4	5	1	4	1	5	4	4	2	4	5	5	4	2	5	4	4	2	5	4	4	22	Alto	13	Regular	14	Regular	22	Alto	22	Alto	93	Aho		
32	1	2	2	4	2	5	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	20	Regular	15	Regular	15	Regular	20	Regular	19	Regular	89	Regular		
33	2	2	2	4	2	5	4	4	2	5	1	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	21	Alto	15	Regular	18	Alto	25	Alto	25	Alto	104	Aho		
34	2	2	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	24	Alto	19	Regular	16	Alto	22	Alto	24	Alto	105	Aho		
35	2	2	2	2	1	3	4	3	4	5	2	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	Alto	15	Regular	13	Regular	21	Alto	23	Alto	93	Aho		
36	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	Regular	16	Regular	12	Regular	20	Regular	20	Regular	88	Regular		
37	2	3	3	2	2	5	4	4	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	21	Alto	17	Regular	17	Alto	22	Alto	21	Alto	98	Aho		
38	2	3	3	4	5	5	4	5	5	4	1	3	1	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	2	17	Regular	13	Regular	14	Regular	20	Regular	22	Alto	86	Regular		
39	1	2	2	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	18	Regular	18	Regular	16	Alto	22	Alto	22	Alto	96	Aho		
40	1	3	3	4	2	5	3	5	5	5	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	4	21	Regular	17	Regular	13	Regular	20	Regular	16	Regular	83	Regular		
41	1	2	2	4	2	5	4	4	5	5	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	21	Alto	14	Regular	16	Alto	24	Alto	22	Alto	97	Aho		
42	2	3	3	4	2	5	4	1	5	5	1	5	1	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	24	Alto	10	Bajo	15	Regular	23	Alto	21	Alto	93	Aho		
43	2	3	3	4	2	5	5	5	5	5	2	4	1	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	20	Regular	19	Regular	16	Alto	18	Regular	20	Regular	95	Aho		
44	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	20	Regular	19	Regular	16	Alto	18	Regular	20	Regular	95	Aho		
45	2	3	2	4	2	5	5	5	5	5	1	4	1	4	4																												

MUESTRA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																										Compromiso Afectivo	Nivel	Compromiso Normativo	Nivel	Compromiso Continuo	Nivel	TOTAL		
	Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							P26	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
		ORGANIZACIONAL	Nivel																																
1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	56	Regular	26	Alto	16	Alto	98	Alto	
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	79	Alto	26	Alto	15	Regular	120	Alto	
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	78	Alto	25	Alto	19	Alto	122	Alto	
4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	4	60	Alto	8	Bajo	12	Regular	80	Regular	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	1	1	4	79	Alto	18	Regular	18	Alto	115	Alto	
6	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	76	Alto	26	Alto	16	Alto	118	Alto	
7	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	74	Alto	26	Alto	16	Alto	116	Alto	
8	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	2	57	Regular	19	Regular	12	Regular	88	Regular	
9	4	2	2	2	2	2	1	5	4	1	5	1	5	1	5	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	39	Regular	6	Bajo	12	Regular	57	Bajo	
10	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	4	2	3	2	4	3	2	59	Regular	16	Regular	13	Regular	88	Regular	
11	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	1	1	1	1	4	4	1	1	4	69	Alto	15	Regular	6	Bajo	90	Regular		
12	3	2	3	2	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	2	5	5	2	2	4	3	54	Regular	19	Regular	14	Regular	87	Regular	
13	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	68	Alto	20	Regular	14	Regular	102	Alto	
14	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	73	Alto	24	Alto	18	Alto	115	Alto	
15	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	55	Regular	18	Regular	11	Regular	84	Regular	
16	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	57	Regular	18	Regular	15	Regular	90	Regular	
17	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	58	Regular	21	Regular	14	Regular	93	Regular	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	60	Alto	18	Regular	8	Bajo	86	Regular	
19	3	3	2	2	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	2	3	1	1	1	1	3	51	Regular	11	Bajo	13	Regular	75	Regular	
20	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	1	3	1	3	1	70	Alto	13	Bajo	13	Regular	96	Alto	
21	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4	2	5	4	1	4	3	3	3	1	1	3	54	Regular	13	Bajo	15	Regular	82	Regular	
22	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	3	1	5	55	Regular	22	Regular	17	Alto	94	Regular		
23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	5	2	5	65	Alto	21	Regular	12	Regular	98	Alto	
24	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	61	Alto	18	Regular	15	Regular	94	Regular	
25	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	2	5	4	2	2	5	2	4	2	5	2	4	5	5	5	5	63	Alto	29	Alto	10	Regular	102	Alto	
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	54	Regular	14	Bajo	10	Regular	78	Regular	
27	5	5	5	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	63	Alto	22	Regular	13	Regular	98	Alto	
28	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	55	Regular	20	Regular	12	Regular	87	Regular	
29	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto	
30	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto	
31	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto	
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	5	4	2	4	4	2	3	2	5	5	1	1	4	4	59	Regular	18	Regular	13	Regular	90	Regular	
33	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	4	2	1	4	4	4	1	1	2	4	2	1	1	5	58	Regular	18	Regular	8	Bajo	84	Regular	
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	76	Alto	25	Alto	15	Regular	116	Alto	
35	4	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	58	Regular	21	Regular	15	Regular	94	Regular	
36	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	2	3	2	64	Alto	20	Regular	14	Regular	98	Alto	
37	3	3	2	1	2	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	2	1	2	1	2	41	Regular	12	Bajo	16	Alto	69	Regular	
38	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	5	3	2	3	4	3	1	4	5	3	5	1	1	3	4	55	Regular	15	Regular	14	Regular	84	Regular	
39	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	63	Alto	20	Regular	14	Regular	97	Alto	
40	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	48	Regular	18	Regular	13	Regular	79	Regular	
41	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	1	4	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	50	Regular	9	Bajo	9	Bajo	68	Regular	
42	3	3	3	3	2	5	5	2	5	4	2	5	3	4	2	5	4	2	3	4	3	3	1	2	1	4	53	Regular	15	Regular	15	Regular	83	Regular	
43	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	64	Alto	16	Regular	15	Regular	95	Regular	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	63	Alto	20	Regular	13	Regular	96	Alto	
45	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	62	Alto	21	Regular	15	Regular	98	Alto	
46	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	5	3	4	1	5	5	1	3	3	3	1	3	1	3	3	58	Regular	12	Bajo	15	Regular	85	Regular	
47	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	57	Regular	20	Regular	12	Regular	89	Regular	
48	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	3	46	Regular	16	Regular	14	Regular	76	Regular	
49	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	5	3	4	4	2	4	2	2	5	5	4	2	2	2	3	44	Regular	16	Regular	16	Alto	76	Regular	
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	Regular	19	Regular	14	Regular	87	Regular	
51	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	1	68	Alto	16	Regular	11	Regular	95	Regular	
52	3	4	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	56	Regular	17	Regular	10	Regular	83	Regular	
53	4	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	2	2	2	2	1	46	Regular	15	Regular	14	Regular	75	Regular	
54	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	76	Alto	22	Regular	16	Alto	114	Alto	
55	4	3	4	1	1	2																													

MUESTRA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																										Compromiso Afectivo	Nivel	Compromiso Normativo	Nivel	Compromiso Continuo	Nivel	TOTAL		
	Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							P26	ORGANIZACIONAL	Nivel
57	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	70	Alto	19	Regular	14	Regular	103	Alto
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	Alto	22	Regular	20	Alto	122	Alto
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	2	2	60	Alto	21	Regular	15	Regular	96	Alto
60	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	60	Alto	15	Regular	11	Regular	86	Regular
61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	1	2	3	4	58	Regular	16	Regular	11	Regular	85	Regular	
62	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	3	2	3	4	4	2	1	3	65	Alto	17	Regular	10	Regular	92	Regular	
63	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	1	2	2	3	2	2	1	3	2	50	Regular	11	Bajo	12	Regular	73	Regular	
64	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	62	Alto	19	Regular	13	Regular	94	Regular	
65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	65	Alto	23	Regular	14	Regular	102	Alto	
66	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	2	5	3	4	1	5	5	1	3	3	3	1	3	1	3	3	58	Regular	12	Bajo	15	Regular	85	Regular	
67	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	57	Regular	20	Regular	12	Regular	89	Regular	
68	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	46	Regular	16	Regular	14	Regular	76	Regular	
69	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	5	3	4	2	4	2	2	2	5	5	4	2	2	2	3	4	44	Regular	16	Regular	16	Alto	76	Regular
70	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	54	Regular	19	Regular	14	Regular	87	Regular	
71	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	1	1	68	Alto	16	Regular	11	Regular	95	Regular
72	3	4	3	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	56	Regular	17	Regular	10	Regular	83	Regular	
73	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	2	2	2	1	46	Regular	15	Regular	14	Regular	75	Regular	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	76	Alto	22	Regular	16	Alto	114	Alto	
75	4	3	4	1	1	2	3	1	5	1	3	3	1	5	5	3	1	5	5	3	1	5	1	5	1	1	41	Regular	18	Regular	16	Alto	75	Regular	
76	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	1	1	4	3	4	4	2	2	1	1	1	1	3	45	Regular	13	Bajo	12	Regular	70	Regular	
77	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	70	Alto	19	Regular	14	Regular	103	Alto	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	80	Alto	5	Regular	20	Alto	122	Alto	
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	2	60	Alto	21	Regular	15	Regular	96	Alto	
80	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	60	Alto	15	Regular	11	Regular	86	Regular	
81	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	1	2	3	2	58	Regular	16	Regular	11	Regular	85	Regular	
82	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	3	2	3	4	4	2	1	3	3	65	Alto	17	Regular	10	Regular	92	Regular	
83	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	1	2	2	3	2	2	1	3	2	50	Regular	11	Bajo	12	Regular	73	Regular	
84	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	62	Alto	19	Regular	13	Regular	94	Regular	
85	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	56	Regular	26	Alto	16	Alto	98	Alto	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	79	Alto	26	Alto	15	Regular	120	Alto	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	78	Alto	25	Alto	19	Alto	122	Alto	
88	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	3	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	4	60	Alto	8	Bajo	12	Regular	80	Regular	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	1	1	4	79	Alto	18	Regular	18	Alto	115	Alto	
90	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	76	Alto	26	Alto	16	Alto	118	Alto	
91	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	3	5	5	74	Alto	26	Alto	16	Alto	116	Alto	
92	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	4	57	Regular	19	Regular	12	Regular	88	Regular
93	4	2	2	2	2	2	1	5	4	1	5	1	5	1	5	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	39	Regular	6	Bajo	12	Regular	57	Bajo
94	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	2	3	2	4	3	2	2	3	3	59	Regular	16	Regular	13	Regular	88	Regular	
95	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	4	1	1	1	1	4	1	1	4	4	69	Alto	15	Regular	6	Bajo	90	Regular	
96	3	2	3	2	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	2	5	5	2	2	4	3	54	Regular	19	Regular	14	Regular	87	Regular	
97	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	68	Alto	20	Regular	14	Regular	102	Alto	
98	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	73	Alto	24	Alto	18	Alto	115	Alto	
99	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	55	Regular	18	Regular	11	Regular	84	Regular	
100	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	57	Regular	18	Regular	15	Regular	90	Regular	
101	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	58	Regular	21	Regular	14	Regular	93	Regular	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	2	3	4	4	60	Alto	18	Regular	8	Bajo	86	Regular	
103	3	3	2	2	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	1	1	1	1	3	51	Regular	11	Bajo	13	Regular	75	Regular
104	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	1	3	1	3	1	1	70	Alto	13	Bajo	13	Regular	96	Alto	
105	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	56	Regular	26	Alto	16	Alto	98	Alto	
106	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	56	Regular	26	Alto	16	Alto	98	Alto	
107	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	79	Alto	26	Alto	15	Regular	120	Alto	
108	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	78	Alto	25	Alto	19	Alto	122	Alto	
109	5	3	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	1	1	3	5	1	5	1	1	1	1	1	1	4	60	Alto	8	Bajo	12	Regular	80	Regular	
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	1	1	1	4	4	79	Alto	18	Regular	18				

MUESTRA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL																										Compromiso Afectivo	Nivel	Compromiso Normativo	Nivel	Compromiso Continuo	Nivel	TOTAL		
	Traba jador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25							P26	COMPROMISO	
		ORGANIZACIONAL	Nivel																																
120	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	2	3	55	Regular	18	Regular	11	Regular	84	Regular
121	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	57	Regular	18	Regular	15	Regular	90	Regular
122	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	58	Regular	21	Regular	14	Regular	93	Regular
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	4	60	Alto	18	Regular	8	Bajo	86	Regular
124	3	3	2	2	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	3	2	4	2	3	1	1	1	1	1	3	51	Regular	11	Bajo	13	Regular	75	Regular
125	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	4	4	1	3	1	3	1	1	70	Alto	13	Bajo	13	Regular	96	Alto
126	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	2	5	4	1	4	3	3	3	1	1	3	4	54	Regular	13	Bajo	15	Regular	82	Regular	
127	3	2	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	4	3	55	Regular	22	Regular	17	Alto	94	Regular
128	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	5	2	5	3	65	Alto	21	Regular	12	Regular	98	Alto
129	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	61	Alto	18	Regular	15	Regular	94	Regular
130	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	2	5	4	2	2	5	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	63	Alto	29	Alto	10	Regular	102	Alto
131	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	54	Regular	14	Bajo	10	Regular	78	Regular
132	5	5	5	3	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	63	Alto	22	Regular	13	Regular	98	Alto
133	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	55	Regular	20	Regular	12	Regular	87	Regular
134	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto
135	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto
136	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	70	Alto	29	Alto	17	Alto	116	Alto
137	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	5	4	2	4	4	2	3	2	5	5	1	1	4	4	59	Regular	18	Regular	13	Regular	90	Regular	
138	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	1	5	4	2	1	4	4	4	1	1	2	4	2	1	1	5	58	Regular	18	Regular	8	Bajo	84	Regular	
139	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	76	Alto	25	Alto	15	Regular	116	Alto	
140	4	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	58	Regular	21	Regular	15	Regular	94	Regular	
141	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	2	3	64	Alto	20	Regular	14	Regular	98	Alto
142	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	5	2	1	2	1	2	41	Regular	12	Bajo	16	Alto	69	Regular
143	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	5	3	2	3	4	3	1	4	5	3	5	1	1	3	4	55	Regular	15	Regular	14	Regular	84	Regular	
144	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	63	Alto	20	Regular	14	Regular	97	Alto	
145	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	48	Regular	18	Regular	13	Regular	79	Regular	
146	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	1	4	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	50	Regular	9	Bajo	9	Bajo	68	Regular	
147	3	3	3	3	2	5	5	2	5	4	2	5	3	4	2	5	4	2	3	4	3	3	1	2	1	4	53	Regular	15	Regular	15	Regular	83	Regular	
148	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	2	3	64	Alto	16	Regular	15	Regular	95	Regular	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	63	Alto	20	Regular	13	Regular	96	Alto	
150	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	62	Alto	21	Regular	15	Regular	98	Alto	
151	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	2	5	3	4	1	5	5	1	3	3	3	1	3	1	3	3	58	Regular	12	Bajo	15	Regular	85	Regular	
152	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	57	Regular	20	Regular	12	Regular	89	Regular	
153	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	4	3	2	2	3	46	Regular	16	Regular	14	Regular	76	Regular	
154	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	5	3	4	2	4	2	2	5	5	4	2	2	2	3	4	44	Regular	16	Regular	16	Alto	76	Regular	
155	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	54	Regular	19	Regular	14	Regular	87	Regular	
156	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	1	3	3	2	68	Alto	16	Regular	11	Regular	95	Regular	
157	3	4	3	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	56	Regular	17	Regular	10	Regular	83	Regular	
158	4	2	4	2	2	4	3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	5	2	2	2	1	46	Regular	15	Regular	14	Regular	75	Regular	
159	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	76	Alto	22	Regular	16	Alto	114	Alto
160	4	3	4	1	1	2	3	1	5	1	3	3	1	5	5	3	1	5	5	5	3	1	5	1	1	3	41	Regular	18	Regular	16	Alto	75	Regular	
161	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	1	1	4	3	4	4	4	2	2	1	1	1	3	45	Regular	13	Bajo	12	Regular	70	Regular	
162	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70	Alto	19	Regular	14	Regular	103	Alto	
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	80	Alto	22	Regular	20	Alto	122	Alto
164	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	2	2	4	60	Alto	21	Regular	15	Regular	96	Alto	
165	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	60	Alto	15	Regular	11	Regular	86	Regular	
166	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	1	2	3	4	58	Regular	16	Regular	11	Regular	85	Regular	
167	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	4	3	2	3	4	4	2	1	3	65	Alto	17	Regular	10	Regular	92	Regular	
168	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	1	2	2	3	2	2	1	3	2	50	Regular	11	Bajo	12	Regular	73	Regular	
169	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	62	Alto	19	Regular	13	Regular	94	Regular	
170	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	65	Alto	23	Regular	14	Regular	102	Alto	