



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación
con el compromiso organizacional del personal de la
Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ricardo Rafael Diaz Calderón

ASESOR:

DR. Fernando Martín Vergara Abanto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO-PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi madre Lila y mi padre Mario por ser el apoyo fundamental en todo. En mi formación profesional, académica y de vida. Por su apoyo incondicional que esta aun en todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

A Dios Por darme la oportunidad de haber alcanzado este meta, dándome buena salud para conseguir todos mis objetivos.

A mi madre Lila por apoyarme en toda ocasión, por sus sabios consejos, sus buenos valores, por la insistente motivación que me otorgo para lograr ser una persona de bien, sobre todo más que nada, por su amor infinito.

A mi padre Mario por todo el modelo de su constancia y sobre todo su perseverancia que siempre lo caracterizan y que me ha infundado, por todo su valor para que en todo momento salga adelante y por su gran amor de padre.

A la universidad Cesar Vallejo y docentes de esta casa de estudios, que por esta oportunidad puedo aun superarme en mi carrera profesional.

A mis amigos, que de una u otra manera me apoyaron con sus sugerencias a lo largo de mis estudios y el desarrollo de toda esta investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ricardo Rafael Díaz Calderón, con DNI N° 45738224, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Junio del 2018

PRESENTACION

Señores miembros del jurado

Presento mi trabajo de investigación titulada “Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018”, con la única finalidad de determinar la relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de dicha Administración, cumpliendo al Reglamento establecido de Grados y Títulos de la Universidad en la cual estudio César Vallejo para así poder obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La investigación que ya realicé está compuesta en cinco capítulos: El Capítulo I que habla de la Introducción: contiene la Realidad Problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, las conductas de la ciudadanía organizacional, dimensiones e indicadores y su definiciones e importancias. En el Capítulo II Método, contiene: Variables, Operacionalización de las variables, Población Muestral, Población y muestra. En el Capítulo III Se examina la correlación de las variables encontradas. En el Capítulo IV hablamos sobre la Discusión, Capítulo V Conclusiones del tema investigado, Capítulo VI Recomendaciones para toda esta investigación y terminamos con el Capítulo VII Referencias Bibliográficas

El presente Cronograma trabajo de investigación simboliza un aporte importante teórico, de donde se puede partir y se puede replicar la problemática en varios contextos el cual va permitir realizar programas que ayuden a cambiar o reviertan la problemática que existe en la satisfacción del usuario y el desempeño laboral.

EL AUTOR

INDICE	
CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos:	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Las conductas de ciudadanía organizacional	16
1.3.1.1. Definiciones	16
1.3.1.2. Importancia	18
1.3.1.4. Dimensiones e indicadores	19
1.3.2. Compromiso organizacional	20
1.3.2.1. Definiciones	20
1.3.2.2. Metas del compromiso organizacional	20
1.3.2.3. Modelo del compromiso organizacional	20
1.3.2.4. Relación del compromiso organizacional con otra variable	22
1.4. Formulación del Problema:	23
1.5. Justificación del Estudio:	23
1.6. Hipótesis:	24
1.6.1. Hipótesis alternativa:	24
1.6.2. Hipótesis nula:	24
1.7. Objetivos:	24
1.7.1. Objetivo general:	24
1.7.2. Objetivos específicos:	24
II. MÉTODO	25
2.1. Variables operacionalización:	26
2.1.1. Variables:	26

2.1.2. Operacionalización de las variables	27
2.2. Población muestral:.....	29
2.3.1. Población.....	29
2.3.2. Muestra.	29
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación se realizó con el propósito de determinar la relación existente entre “las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018”.

El estudio con método es no experimental, transversal y correlacional conto con una muestra de 25 trabajadores de la Municipalidad en mención. La recolección de datos se realizó a través de dos instrumentos, un cuestionario para las conductas de ciudadanía organizacional y un cuestionario para el compromiso organizacional con 9 preguntas y 17 ítem cada una, , fueron sometidos a validez de constructo basado en el contenido, mediante el juicio de 3 expertos, posteriormente, identificado y delimitado el problema de investigación, se procedió a procesar la información.

Los resultados muestran que el 56% y 20% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como I rectitud (reflejado en la puntualidad y el seguir las reglas, normas y procedimientos), el espíritu de deportividad (se evitan las quejas y problemas menores y chismes), virtud cívica (responsabilidad, asistencia a reuniones para conocer los aspectos de la empresa), cortesía (con un trato atento y respeto a los derechos) y que se practica el altruismo(ayudar de manera voluntaria en la empresa); mientras el 25% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Aplicando la correlación de Karl Pearson voto *positiva grande y perfecta* equivale a 1, lo que reafirma y se refleja en los resultados obtenidos en nuestra investigación.

PALABRA CLAVE: conductas de ciudadanía organizacional, compromiso organizacional, relación, validez, constructo.

ABSTRACT

The research was conducted with the purpose of determining the relationship between organizational citizenship behavior and the organizational commitment of the Ninabamba District Municipality staff - 2018. The method study is non-experimental, cross-sectional and correlational with a sample of 25 workers of the Municipality in mention. The data collection was carried out through two instruments, a questionnaire for organizational citizenship behaviors and a questionnaire for organizational commitment with 9 questions and 17 items each, which were submitted to construct validity based on content, through the trial of 3 experts, later, identified and delimited the research problem, proceeded to process the information.

The results show that 56% and 20% of the respondents have said they agree and totally agree that behaviors of organizational citizenship are practiced in a positive way, such as Integrity (reflected in punctuality and following the rules, norms and procedures), the spirit of sportsmanship (complaints and minor problems and gossip are avoided), civic virtue (responsibility, attendance at meetings to know the aspects of the company), courtesy (with attentive treatment and respect for rights) and altruism is practiced (help voluntarily in the company); while 25% disagree or simply neither agree nor disagree. What reaffirms and is reflected in the results obtained in our research where the correlation of the variables of the behaviors of organizational citizenship in organizational commitment has thrown large and perfect positive.

KEY WORD: behaviors of organizational citizenship, organizational commitment, relationship, validity, construc.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad, lo que se debe tener en cuenta de manera fundamental y para que funcione la democracia como un sistema político social y representativo, debe de unir las conductas ciudadanas organizacionales con el compromiso organizacional de los que trabajan en la municipalidad para que en un conjunto de voluntades logren así mismo las condiciones que todos los ciudadanos esperan y que no se respeta. Por otro lado, el factor de la honestidad ayuda a este ambiente de confianza. La capacidad de los empleados también tiene que estar presente, deben estar capacitados para servir apropiadamente a la población que los eligió. La justicia tiene su principio que lo ordena en la ley; deben constar normas claras y una justicia independiente, la expansión social por parte de la población ayuda a reducir el tipo de sociedad que deseamos vivir, esto representa no sólo estar informados, sino salir a declarar, señalar errores, exigir el cumplimiento de algunos bienes básicos, para que se puedan realizar, la palabra democracia. Los burócratas deben cumplir sus funciones, deben proponer explicaciones por su conducta pública, deben escuchar la opinión de la población, deben escuchar la opinión de la oposición y también de las facciones (religiosas, culturales, étnicas o de otra índole) (Escuela Publica Digital, 2018).

La participación ciudadana es esencial en un sistema democrático que origina la edificación de una sociedad activa que ayudará a impulsar cualquier aspecto de la vida económica, social, cultural o política. Esta sociedad, mediante su oposición en los asuntos públicos, aumenta la acción del Gobierno y le concede eficacia, pero al mismo tiempo, este derecho ayuda a tener un equipo de gobierno exigente y de calidad (Govern Illes Balears, 2018).

Asimismo, el compromiso es un pilar de dos vías entre una empresa y un trabajador, en esas vías se tiene el compromiso afectivo, el cual se refiere a la asociación emocional de un colaborador con una

organización, de manera que éste continúa en el empleo porque así lo desea. Un trabajador con compromiso afectivo, es aquel que observa y conoce hacia dónde va su organización y en qué medida su trabajo diario refleja en los objetivos empresariales, teniendo una apreciación de un trabajo seguro y estable en el futuro, donde la organización le faculta para tomar decisiones que resultan sobre su trabajo diario (Romo, 2011).

Para el éxito de una organización depende en gran parte del compromiso que tienen los empleados con una empresa. Todo ejecutivo en cargo de responsabilidad, querrán que los colaboradores tengan un máximo desempeño, estén prevenidos a hacer horas extras si es necesario y además estén contentos con su trabajo. Sin embargo, si un trabajador habla mal de la empresa, está muy estresado o no se siente a gusto con su puesto de trabajo, también es responsabilidad de los jefes ver que está pasando y ayudar a que sus colaboradores estén satisfechos. Además, la productividad de los trabajadores tiene directa relación a que tan satisfechos están en sus puestos de trabajo, por lo que también es responsabilidad de las empresas generar compromiso en sus colaboradores para que se cumplan las metas organizacionales. Según los estudios de clima realizados por PayRoll Capital Humano, el 60% de los encuestados dice que existe compromiso organizacional en sus empresas, sin embargo, este término lo asocian a la responsabilidad individual en su puesto de trabajo y no al compromiso general con la empresa. Esta es una variable organizacional que es sumamente importante esclarecer si se quiere hacer un plan de acción efectivo (Correa, 2012).

Por último, para que una organización siga marchando de la manera correcta todos sus colaboradores deben estar sincronizado de manera de ir juntos por el mismo camino, cumplir el compromiso organizacional cumplimiento de la misión, visión y valores de la empresa a la cual pertenecen. Cabe destacar que las fallas más comunes en las organizaciones se centran en las fallas comunicacionales, un compromiso organizacional no apto y por lo tanto la inexistencia del sentido de

pertenencia por la compañía y las funciones inherentes a los diferentes cargos (Vargas, 2018).

Por lo tanto se busca fundamentalmente determinar e identificar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad, determinar así mismo si ambas están en función a un diálogo argumentado y constructivo entre la ciudadanía y su municipalidad, y la posibilidad de colaborar ambos en la construcción de una sociedad mejor, por lo que los procesos participativos y las grandes decisiones ganan legitimidad, representan un proyecto público y generan conocimiento y respeto entre la Administración y la ciudadanía

1.2. Trabajos previos:

Internacional

Suárez (2016) en su investigación “Relación entre la ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en una muestra de colaboradores de una entidad del Estado”. Tuvo como objetivo evaluar la relación entre los comportamientos de ciudadanía organizacional, la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional en una muestra de 193 trabajadores de una Entidad del Estado. Utilizó un enfoque no experimental, con un diseño transversal correlacional, utilizando como herramientas de medición. Concluyó que, los resultados de la presente investigación mostraron que los comportamientos de ciudadanía organizacional se relacionan con la conducta de compartir conocimiento. De igual manera, se encontró que las dimensiones de ciudadanía organizacional denominadas desinterés, corrección y virtud civil, se relacionaron con la conducta de compartir conocimiento. Por el contrario, las dimensiones de ciudadanía organizacional denominadas concienciación y caballerosidad no se relacionaron con la conducta de compartir conocimiento. También se evidenció que la relación entre la conducta de compartir conocimiento y el desempeño organizacional no fue significativa, así como tampoco lo fue,

entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y el desempeño organizacional, lo cual puede ser explicado por el método particular utilizado en el presente estudio (medición de las metas a partir de los planes de acción), ya que la literatura refiere la medición del desempeño organizacional a partir de auto reportes. Finalmente, este tipo de investigaciones en entidades del estado pueden contribuir a la formulación de políticas públicas de talento humano, vinculadas a la gestión del conocimiento que es un tema en construcción y al fortalecimiento ético a partir de los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Kiliç (2013) en su investigación “The Relationship Among Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior -A Research Study On Call Center Employees”. Tuvo como objetivo conocer la relación entre el compromiso organizacional y el comportamiento de ciudadanía organizacional y el impacto de la relación de los colaboradores del Call Center, Tuvo como muestra 251 colaboradores del centro de llamadas que realiza en Estambul en 3 centro de llamadas y Bursa. Utilizó un enfoque correlacional y no experimental. Concluyó que, se halló que preexiste asociación entre las variables ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional en el grupo de colaboradores de un Call Center en Estambul. Existe una relación positiva (0.447) entre compromiso afectivo y OCB, una relación positiva pero débil (0,238) entre el compromiso de continuidad y OCB, y asimismo una relación positiva pero débil (0.384) ingrese el compromiso normativo y OCB.

Özdem (2012), en su investigación “La relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los profesores de un colegio secundario”. Tuvo como objetivo establecer el vínculo entre la conducta de ciudadanía organizacional, organización y compromiso profesional en función de las opiniones de los docentes que trabajaban en los distintos centros de educación secundaria. Tuvo como muestra 832 profesores. Concluyó que, se estableció una desigualdad reveladora entre la apreciación de compromiso organizacional de los docentes, el compromiso normativo y el compromiso afectivo con la sub

dimensión espíritu competitivo de las conductas de ciudadanía organizacional, también se halló un vínculo directo y significativo entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional.

Rovira y Hernández (2011), en su investigación “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”. Tuvo en cuenta una muestra 121 trabajadores de distintas entidades en Puerto Rico. Esta muestra estuvo compuesta por un 62.8% (76) de mujeres y un 33.9% (41) de hombres. La edad promedio de los participantes fue igual a 34.15 años con una desviación estándar igual a 10.61. Un 69.4% (84) de los empleados trabajaba para organizaciones privadas, un 64.5% (78) tenía un empleo permanente y sólo un 19.8% (24) tenían un puesto gerencial. Concluyó que, insinúan que las expresiones del comportamiento de la ciudadanía organizacional se sujetan con las propiedades de personalidad y varias de las variables organizacionales. Muchas de las variables organizacionales ayudaron a las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional y solamente los componentes de personalidad de Extroversión y Aperturas a Nuevas Experiencias anunciaron algunos comportamientos de ciudadanía organizacional. Se debate los develamientos a la luz de la revisión de lo encontrado y sus oposiciones empresariales.

Nacional

Mas (2018) en su investigación “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”. El objetivo fue definir la relación que hay entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de una institución tributaria de Lima- Perú, en el periodo Abril 2016-Abril 2017. Concluyó que, 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.

Martínez (2017) en su investigación “Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017”. Su finalidad fue definir la relación que hay entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores del Viceministerio pesquero la cual se localiza en Lima, 2017. Concluyó que, que hay una relación.

Local

Angulo N. (2016) en su investigación “Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016”. Su finalidad fue definir el vínculo entre el compromiso organizacional y el estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. Usó un enfoque correlacional descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Concluyó que, al referirse la dimensión compromiso afectivo y la variable estrés laboral; llego a tener como resultado una correlación positiva moderada con un valor significancia de 0.648, demostrando así que existe relación. Hay un vínculo positivo baja entre el compromiso de continuidad y estrés laboral de los trabajadores se obtuvo un valor de 0.201, se concluyó diciendo que hay una relación entre las variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Las conductas de ciudadanía organizacional

1.3.1.1. Definiciones

Smith, Organ, y Near (1983). La importancia de la conducta de la ciudadanía organizacional proviene de la flexibilidad que la empresa logra esencial para hacer frente a muchas situaciones imprevistas que surgen día a día de la institución

Cunha, Rego, Campos e Cunha, y Cabral-Cardoso, (2006). Las organizaciones se enfrentan a un dilema no siempre es fácil de resolver, ya que, por un lado, están los individuos clave que realizan lo que se les ha asignado a ellos, la otra es un valor añadido a adoptar comportamientos que exceden los requisitos de las funciones.

Podsakoff, Mackenzie, Paine, y Bachrach, (2000). La nacionalidad empresarial hace referencia a las actitudes personales facultativos, indirecta o directamente reconocidas por el patrón estándar de recompensas los cuales agregan y suscitan la función efectiva de la empresa, donde dicha conducta no es requisito respecto del papel o de las funciones del cargo, sino que es asunto de decisión propia.

Organ (1997). Las conductas de ciudadanía organizacional más destacados son conductas que por sí solos no contribuyen valor añadido a la empresa de manera inmediata, sin embargo, a largo plazo y en su conjunto asumen un impacto positivo en la eficacia de la empresa.

Rosario-Hernández, E. y Carrillo, D. (2008). El propósito del estudio fue investigar la vinculación entre las conductas de Ciudadanía Organizacional (CCO) y la inteligencia emocional.

Borman (2004), la exploración de las manifestaciones de ciudadanía organizacional se fundamenta a partir de cuatro movimientos contemporáneos en las empresas. Primero, la competencia globalizada solicita una mayor efectividad y eficiencia por parte de las organizaciones y por tal razón, se les requiere a los colaboradores un extensión en su labores. En segundo lugar, el planteamiento de trabajo en equipo tiene mayor envergadura, por lo que la ayuda entre trabajadores cobrará mayor importancia. Por otra parte, las manifestaciones de CCO serán fundamentales especialmente en enfoques de cambio organizacional y disminución de personal.

Finalmente, el comportamiento de ciudadanía empresarial tiene importancia en un contexto de satisfacción y servicio al cliente.

López (2012). Las conductas de ciudadanía organizacional son establecidas como esa posibilidad de declarar libre las opiniones, con el fin de proponer mejoras, y no solamente ensayar una crítica. Este aspecto puede que no solo contribuya con el éxito del grupo, sino que es posible que, principalmente, contribuya con lograr fin esperado por las organizaciones.

Alizadeh, Darvishi, Nazari y Emami (2012) significan que las variables periódicamente calificadas antecedentes de conductas de ciudadanía organizacional son la satisfacción laboral, la percepción de justicia organizacional, el compromiso organizacional, los rasgos de personalidad, las características de la tarea y la conducta de liderazgo.

1.3.1.2. Importancia

La importancia de este tema es basaba en la evidencia puesta de manifiesto por de la literatura de la necesidad de innovación y cambio por parte de las empresas. Esta necesidad hacia que despojases valor las aportaciones de los colaboradores en la redefinición y corrección de los desiguales aspectos de sus puestos de trabajo, denotando el valor

1.3.1.3. Características de las conductas de ciudadanía organizacional

Según Organ (1997), las particularidades de las conductas de ciudadanía organizacional son:

- a) Una conducta que debe ser intencional, es decir, el colaborador 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 ofrecer un tipo de apoyo a un colaborador sobre algún tema laboral.

d) Es inevitable que sea apreciado de forma positiva, por el propio colaborador que recibe la conducta como por el que brinda esa conducta.

1.3.1.4. Dimensiones e indicadores

Si bien la multidimensionalidad del constructo no está en discusión, aún persiste el debate en relación al número de componentes y su correspondiente operacionalización. En sus postulaciones iniciales, Organ (1988) planteó un modelo completado por cinco dimensiones: ayuda o altruismo, cortesía, espíritu deportivo, rectitud o conciencia y virtud cívica (Carvajal, Delgado & Vanegas, 2013), definidos de la siguiente manera:

a. La rectitud o conciencia

Habla de que debemos ser puntuales, prudentes para seguir reglas, las normativas de una entidad.

b. El espíritu de deportividad

Habla de eludir quejas, de algún problema pequeño o chisme que con mentiras se agrandan.

c. La virtud cívica

Habla de que se debe participar responsablemente en el tema político de la entidad. Ello se demuestra teniendo un conocimiento de los rasgos de la empresa, asistiendo a reuniones y poniendo atención a comunicados internos.

d. La Cortesía

Trata respecto de ser atento y respetuoso con los derechos de las demás personas.

e. La ayuda o altruismo

Acá se puede ver al personal que voluntariamente apoya con algún problema o labor que es de suma importancia para la empresa.

1.3.2. Compromiso organizacional.

1.3.2.1. Definiciones

Robbins, señala, que es una método de estudio en el que se investiga el impacto de los individuos, equipos y estructuras obtienen en la conducta dentro cada empresa (Robbins, 2004).

Asimismo, Amorós, señala que, es una unidad social coordinada de forma consciente, resignado por individuos, y que marcha con una base de relativa continuidad para llegar a metas trazadas, pero para que exista una empresa no basta con un conjunto de individuos; ni siquiera es suficiente de todas ellas posean un propositivo en común (Amorós, 2007).

Por último, Salanova, manifiesta al compromiso laboral como una etapa motivacional en donde prevalecen los sentimientos positivos de cumplimiento competitivo, manifestándose que se puede entender como vínculo individuo-organización que no se limita a términos puramente instrumentales (Salanova y Schaufeli, 2009, citado por, El-Sahíli, 2015).

1.3.2.2. Metas del compromiso organizacional

Según Amorós (2007) las metas son:

-) **Describir:** es la cualidad en que se enfrentan los colaboradores.
-) **Comprender:** porque los colaboradores se reconocen conductas negativas o positivas.
-) **Predecir:** la conducta futura de los trabajadores.
-) **Controlar:** al menos parcialmente las actividades humanas.

1.3.2.3. Modelo del compromiso organizacional

Según Amorós (2007), lo manifiesta de la siguiente manera:

a. Variables dependientes

Se representa como factores primordiales que usted quiere explicar o predecir y que son presumidos por otros factores, son:

-Productividad

Se puede imaginar una empresa como productiva en la medida que logre sus objetivos y si lo hace trasladando las materias para la producción al menos costo posible.

-Ausentismo

Se establece a la inasistencia de colaboradores al trabajo, ya que es imposible para ello alcancen sus metas.

-Rotación

Se comprende como retiro firme ya sea voluntario de parte de los colaboradores en las empresas. Una tasa alta de rotación puede obstaculizar el funcionamiento eficaz de la empresa, esto en los casos en que los empleados que se retiran, posee conocimientos y experiencias que se solicitan en las organizaciones y además se debe hallar un reemplazo al que debe prepararse para que asuma ese puesto.

-Satisfacción en el trabajo

Se entiende como actitud hacia el trabajo que tienen los trabajadores, asimismo la diferencia entre la cantidad de recompensas que los colaboradores reciben y la cantidad que ellos discurren deben recibir.

b. Variables independientes

Son la supuesta causa de algún cambio

-Nivel individual:

Los colaboradores de cada una las organizaciones lo hacen con determinadas características que intervendrán en su comportamiento de trabajo, valores, actitudes y niveles de actividades.

-Nivel de grupo

El compromiso de los colaboradores en equipos es más que la suma de todas las personas que actúen a su manera, el compromiso del personal se halla en la motivación y entusiasmo que tiene para realizar su trabajo.

-Nivel de sistemas de organización:

Es donde el compromiso organizacional alcanza su máxima nivel de confusión al agregarse una estructura formal a la comprensión del comportamiento de un trabajador.

1.3.2.4. Relación del compromiso organizacional con otra variable.

Existen pocas variables y en algunos casos las relaciones logradas son superficiales (Rodríguez, Zarco, Gonzáles ,2013).

) **Rotación.** Los empleados que muestren un bajo compromiso y poseerían más posibilidad de renunciar al trabajo, a diferencia quienes tienen un alto compromiso.

) **Entorno de trabajo.** Se concentran analizar cómo inciden determinados componentes del ámbito laboral, tales como características del puesto, ambigüedad de roles, conflicto de roles, absentismo y rotación con el compromiso.

1.3.2.5. Dimensiones e indicadores

Las dimensiones e indicadores para la variable de compromiso organizacional son manifestadas, según (Meyer, Alles y Smith, 1993, citado por Hernández, 2006).

a. Afectivo

Se refiere cuando un individuo desea persistir en la empresa, conservando una vinculación de tipo emocional, asimismo surge de las condiciones laborales y expectativas satisfechas. Simboliza la relación psicológica a través de un enlace emocional del trabajador y una determinación con una oposición a las organizaciones. Supone las particularidades de sentimientos positivos o identidad con una implicación en una organización.

b. Continuidad

Se identifica porque el individuo debe continuar en una empresa debido a que necesita los beneficios que en una organización les aporta, por ello se produce por los beneficios almacenados en la

empresa y por la ausencia de alternativas. Se orienta al costo o inversión que el colaborador desarrolla en las organizaciones.

c. Normativo

Se origina en los valores individuales, en tanto si un individuo piensa que debe perseguir en la empresa en virtud de que eso es correcto, y también de las obligaciones que las personas creen tener con la empresa. El trabajador con alto compromiso normativo se dirigirá a cumplir con las metas de que establecen las empresas, pero también cree tener cierta responsabilidad hacia los demás, que lo lleva a cubrir los requisitos que se le marcan para evitar la desaprobación social. En el compromiso normativo hay una obligación a ser leal, a diferencia del componente afectivo que expresa un *deseo* de serlo.

1.4. Formulación del Problema:

¿Cómo se relaciona las conductas de ciudadanía organizacional con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018?

1.5. Justificación del Estudio:

Teórica.

Por lo tanto se busca fundamentalmente determinar e identificar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad, determinar así mismo si ambas están en función a un diálogo argumentado y constructivo entre la ciudadanía y su municipalidad, y la posibilidad de colaborar ambos en la construcción de una sociedad mejor, por lo que los procesos participativos y las grandes decisiones ganan legitimidad, representan un proyecto público y generan conocimiento y respeto entre la Administración y la ciudadanía.

Práctica

Porque con esta investigación y con este nuevo conocimiento la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018, mejorarán su accionar en la administración del talento humano así logrando cumplir objetivos y metas

que están conceptualizados en su plan operativo y plan estratégico propios de la municipalidad.

Metodológica

El estudio va generar el uso de instrumentos para recolectar datos válidos y confiables para así hacer una medición de las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018.

1.6. Hipótesis:

1.6.1. Hipótesis alternativa:

Existe relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.

1.6.2. Hipótesis nula:

No existe una relación directa y significativa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

Determinar si existe relación directa entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.

1.7.2. Objetivos específicos:

- a. Determinar cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.
- b. Identificar el grado de las conductas de la ciudadanía organizacional con la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018
- c. Establecer el vínculo que haya entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018.

II. MÉTODO

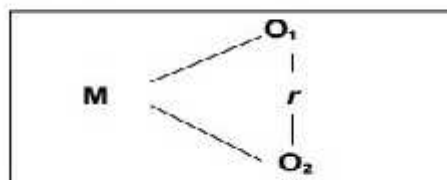
2.1. Diseño de investigación:

El diseño es no experimental, transversal y correlacional. Carrasco (2006, p. 71) define a los tipos de diseño no experimentales es la siguiente, “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos 57 experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”.

Es una investigación transversal, toda vez que acopia información del cuerpo de estudio (población o muestra) en solo una ocasión y en un determinado momento. Se puede decir que este tipo de estudios son una suerte de “capturas instantáneas” de los comportamientos del objeto de estudio. La investigación transversal puede ser de dos tipos: la explicativa y la descriptiva. (Briones, 1985).

El trabajo de investigación es Correlacional, ya que busca describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, Toribio Gavidia Claudia Maribel 14 ya sea en términos correlacionales o en función a la relación causa efecto. (Hernández, 2010)

Esquema:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.1. Variables operacionalización:

2.1.1. Variables:

Variable 1: Conductas de la ciudadanía organizacional

Arredondo, Rosas y Villa (2010). Las conductas de ciudadanía organizacional son el resultado de las vinculaciones que se instituyen entre la identidad social y las conductas de comportamiento ciudadano en el lugar de labores, toda vez que se suscitan por el desarrollo de la identificación del grupo laboral y la práctica profesional

Variable 2: Compromiso organizacional

González, L. y Antón, C. (1995). En otras palabras, el compromiso organizacional se define como un estado psicológico que expresa el deseo -compromiso afectivo-, la necesidad -compromiso continuo-y la obligación -compromiso normativo-que siente el trabajador de colaborar y permanecer en la organización. Para Meyer y Allen las tres dimensiones del compromiso organizacional son diferentes, tanto en relación con sus antecedentes, como en cuanto a las implicaciones que tienen sobre la conducta del trabajador. Esto no supone, sin embargo, que sean dimensiones mutuamente excluyentes. Muy al contrario, es razonable pensar que un trabajador experimente las tres formas de compromiso al mismo tiempo y con distinta intensidad. (pág. 92).

2.1.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO
Conductas de la Ciudadanía Organizacional	Rectitud	Puntualidad	TECNICA: La Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario
		Seguimiento a las reglas, normas y procedimientos.	
	Espíritu de deportividad	Se evitan las quejas	
		Se evitan problemas menores y chismes	
	Virtud cívica	Responsabilidad con los aspectos políticos de la empresa	
		Asistencia a reuniones y atiende a comunicaciones internas, lo que se refleja en el conocimiento de los aspectos actuales de la empresa.	
	Cortesía	Trato atento	
		Respeto a los derechos	
	Se practica el altruismo	Ayudan de manera voluntaria con alguna dificultad o labor importante en la empresa	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p align="center">Compromiso Organizacional (VD)</p>	<p>El compromiso organizacional es un constructo que presenta gran interés para los psicólogos y aquellos involucrados con el recurso humano (Hernández, 2006).</p>	Afectivo	Permanecer en la empresa	<p align="center">TECNICA: La Encuesta</p> <p align="center">INSTRUMENTO</p> <p align="center">Cuestionario</p>
			Condiciones laborales	
			Expectativas satisfechas	
		Continuidad	Beneficios acumulados	
			Ausencia de alternativas	
		Normativo	Corresponde con lealtad en un sentido moral por prestaciones	
			Experimenta sensación de deuda	

2.2. Población muestral:

2.3.1. Población.

La población de estudio de la presente investigación está determinada por el total de personal que trabajan en la Municipalidad Distrital de Ninabamba (25).

2.3.2. Muestra.

Al considerar que la población es pequeña y finita se tomo como censo de población, que es (según Tamayo 2000, citado por Gonzales 2007), el pequeño de todo los elementos que conforman la población. Por eso se trabajara con los 25 trabajadores de la municipalidad.

El tipo de muestra a utilizarse es no aleatoria, no probabilística, por conveniencia, considerando como criterio de los investigadores a todos los trabajadores administrativos y Funcionarios de la Municipalidad de Ninabamba.

La muestra que se ha determinado responde a las causas relacionadas con las características de la investigación, entonces el procedimiento para obtener el número no es mecánico ni en base a fórmulas.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Permitirá obtener información de primera mano sobre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018., y poder describir y explicar de la mejor forma el problema.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento a emplear será el cuestionario, mediante preguntas adecuadamente formuladas, serán aplicadas a los diferentes sujetos parte de esta investigación, vale decir a los trabajadores administrativos y funcionarios, que laboran en la Municipalidad Distrital de Ninabamba

La encuesta, constará de un cuestionario que contiene 9 preguntas, para la primera variable Conductas de la Ciudadanía Organizacional y, 17 ítems y para la segunda variable Compromiso Organizacional.

2.4. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos se procesaron a través del programa Excel previa elaboración de tablas de códigos y tablas de matriz. Posteriormente se interpretaron los resultados obtenidos y se construyeron las conclusiones del estudio. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de frecuencia absoluta y porcentual.

III. RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

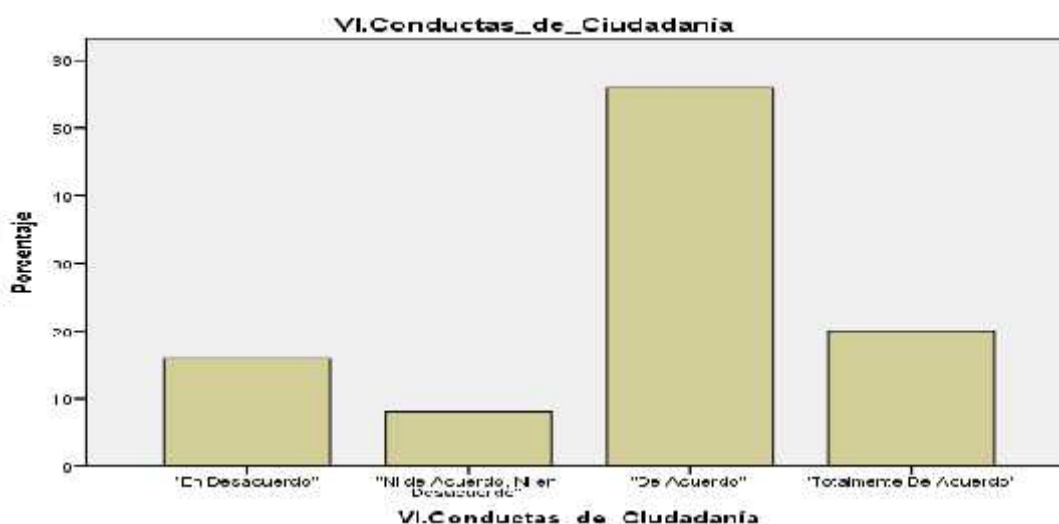
Correlación		VI. Conductas_ de_ Ciudadanía
V.D. Compromiso_ Organizacional	Correlación de Pearson	,268
	Sig. (bilateral)	,196
	N	25

En la actualidad, lo que se debe tener en cuenta de manera fundamental y para que funcione la democracia como un sistema político social y representativo, debe de unir las conductas ciudadanas organizacionales con el compromiso organizacional de los que trabajan en la municipalidad para que en un conjunto de voluntades logren así mismo las condiciones que todos los ciudadanos esperan y que no se respeta. La capacidad de los empleados también tiene que estar presente, deben estar capacitados para servir apropiadamente a la población que los eligió. Los burócratas deben cumplir sus funciones, deben proponer explicaciones por su conducta pública, deben escuchar la opinión de la población, deben escuchar la opinión de la oposición y también de las facciones (religiosas, culturales, étnicas o de otra índole) (Escuela Publica Digital, 2018); ***lo antes mencionado se refleja en el resultado que se pudo obtener en nuestra investigación donde la correlación de las variables ha arrojado positiva grande y perfecta.***

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONDUCTAS DE LA CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL

VI. Conductas_ de _Ciudadanía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"En Desacuerdo"	4	16,0	16,0	16,0
	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	2	8,0	8,0	24,0
	"De Acuerdo"	14	56,0	56,0	80,0
	"Totalmente De Acuerdo"	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

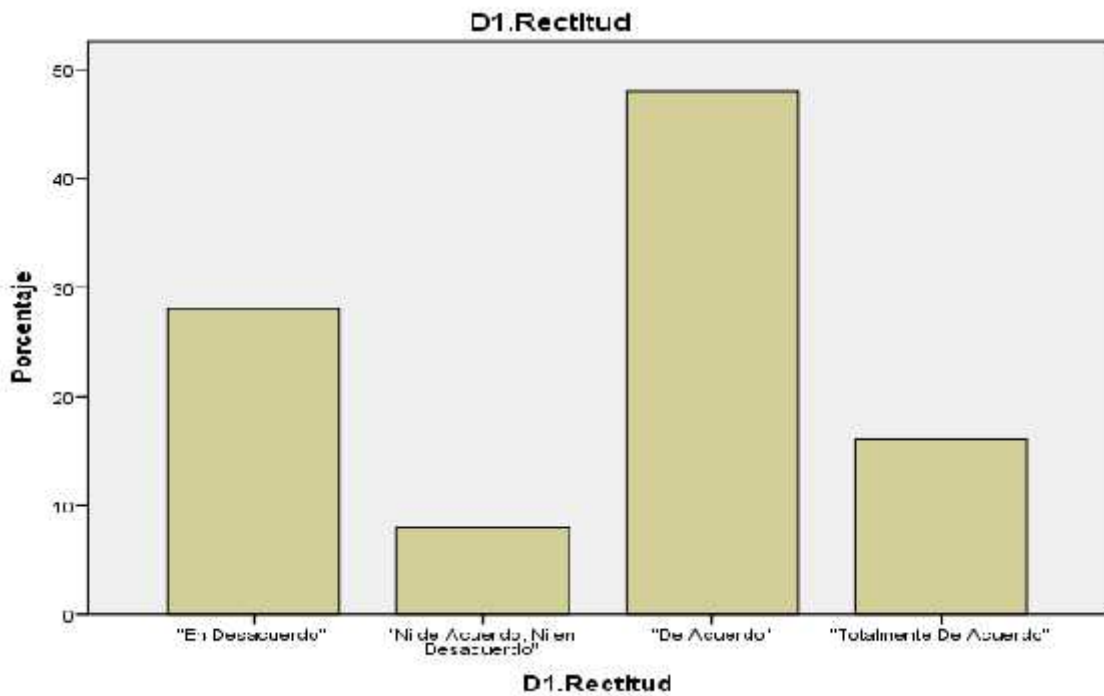


Análisis e interpretación: El 56% y 20% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la rectitud (reflejado en la puntualidad y siguen toda la normatividad el reglamento y los procedimientos), el espíritu de deportividad (ya evitan los problemas pequeños quejas y el chisme), virtud cívica (responsabilidad asistencia a reuniones para conocer los aspectos de la empresa), cortesía (con un trato atento y respeto a los derechos) y que se practica el altruismo (ayudar de manera voluntaria en la empresa);

mientras el 25% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

D1.Rectitud

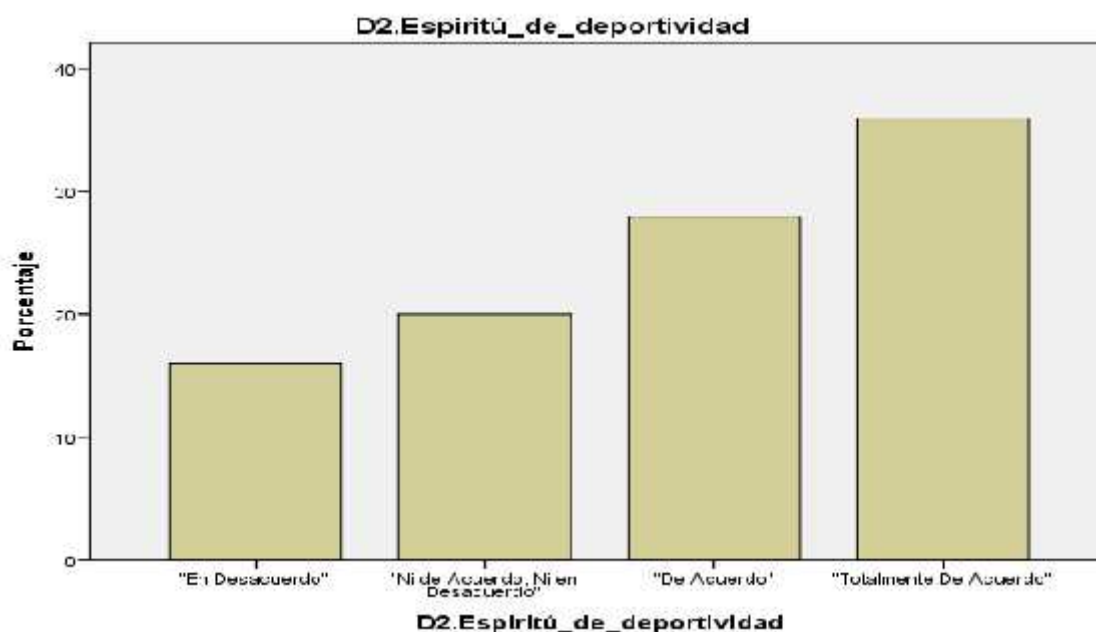
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	7	28,0	28,0	28,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	2	8,0	8,0	36,0
"De Acuerdo"	12	48,0	48,0	84,0
"Totalmente De Acuerdo"	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 48% y 16% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la rectitud (reflejado en la puntualidad y el seguir las reglas, normas y procedimientos); mientras el 36% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

D2.Espiritú_de_deportividad

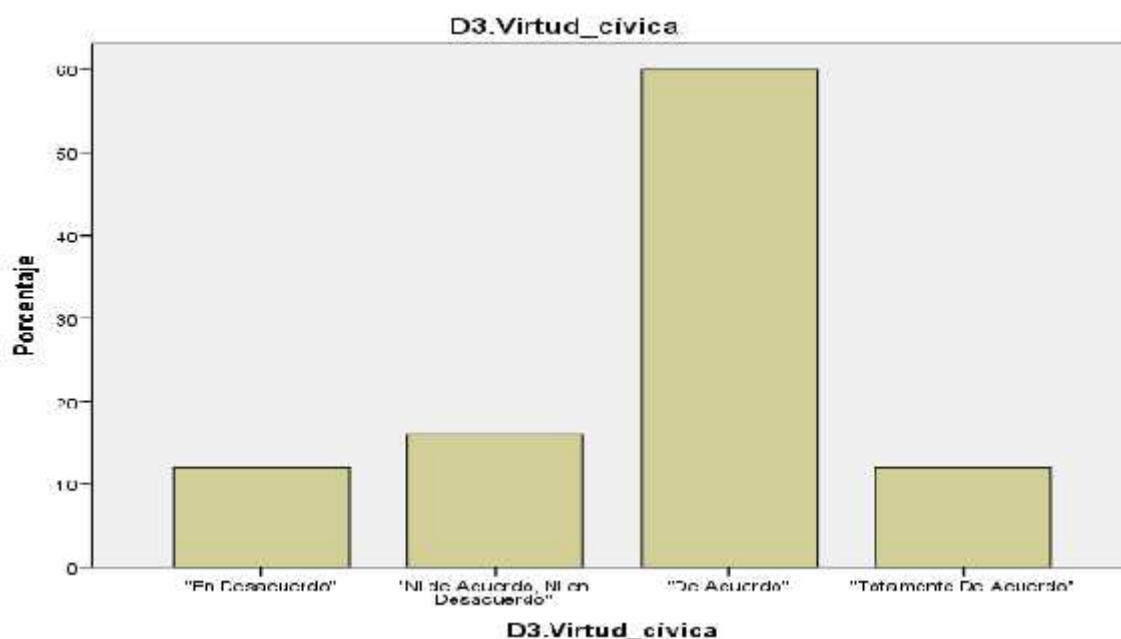
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	4	16,0	16,0	16,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	5	20,0	20,0	36,0
"De Acuerdo"	7	28,0	28,0	64,0
"Totalmente De Acuerdo"	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 28% y 36% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como el espíritu de deportividad (se evitan las quejas y problemas menores y chismes), mientras el 36% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

D3.Virtud_cívica

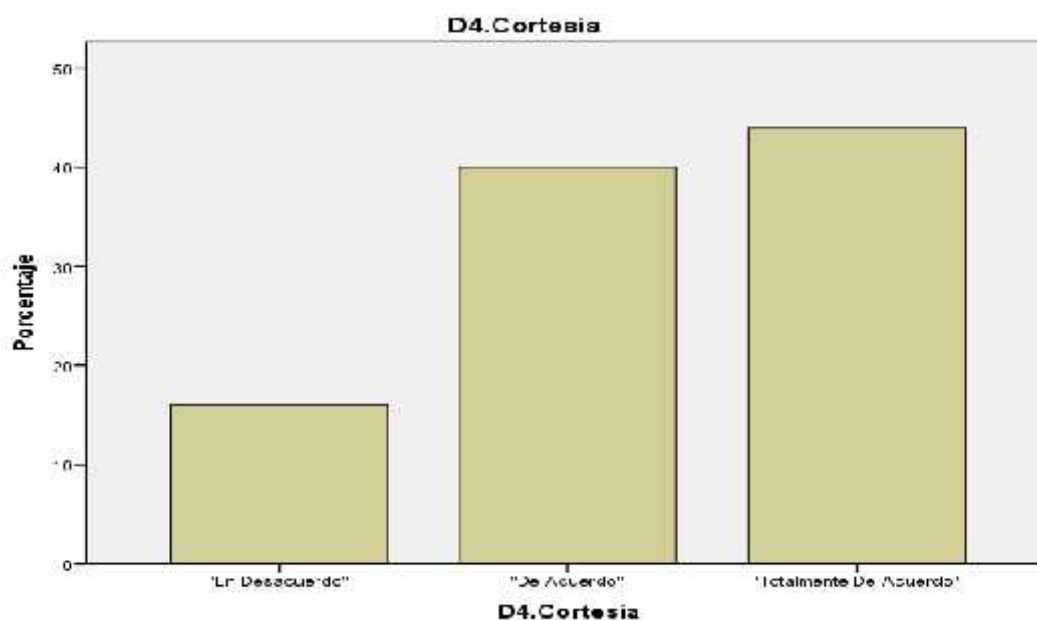
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	3	12,0	12,0	12,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	4	16,0	16,0	28,0
"De Acuerdo"	15	60,0	60,0	88,0
"Totalmente De Acuerdo"	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 60% y 12% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la virtud cívica (responsabilidad asistencia a reuniones para conocer los aspectos de la empresa); mientras el 28% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

D4.Cortesía

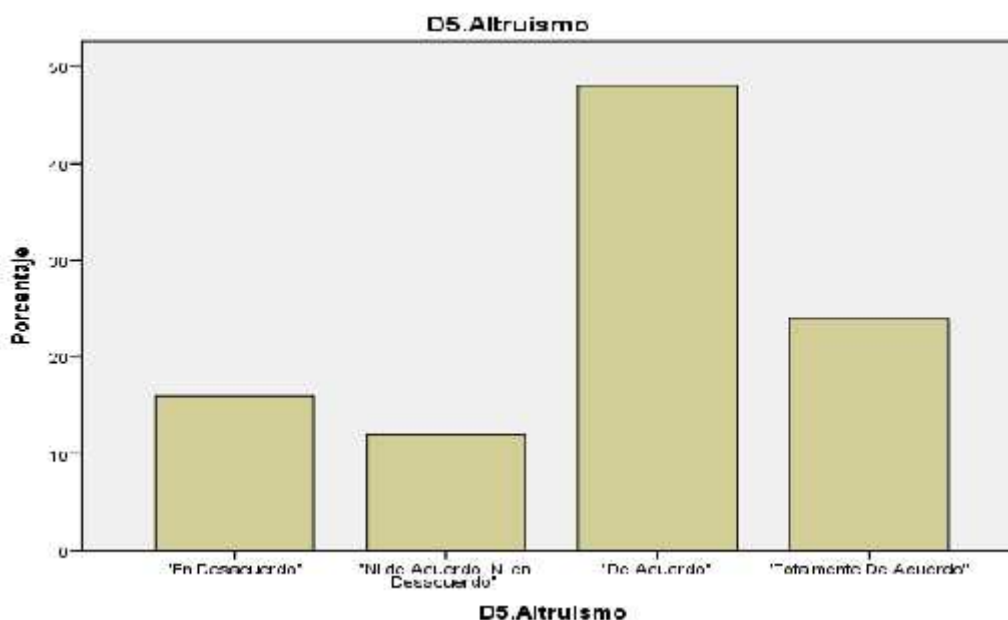
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	4	16,0	16,0	16,0
"De Acuerdo"	10	40,0	40,0	56,0
"Totalmente De Acuerdo"	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 40% y 44% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la cortesía (con un trato atento y respeto a los derechos); mientras el 16% está en desacuerdo.

D5.Altruismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	4	16,0	16,0	16,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	3	12,0	12,0	28,0
"De Acuerdo"	12	48,0	48,0	76,0
"Totalmente De Acuerdo"	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

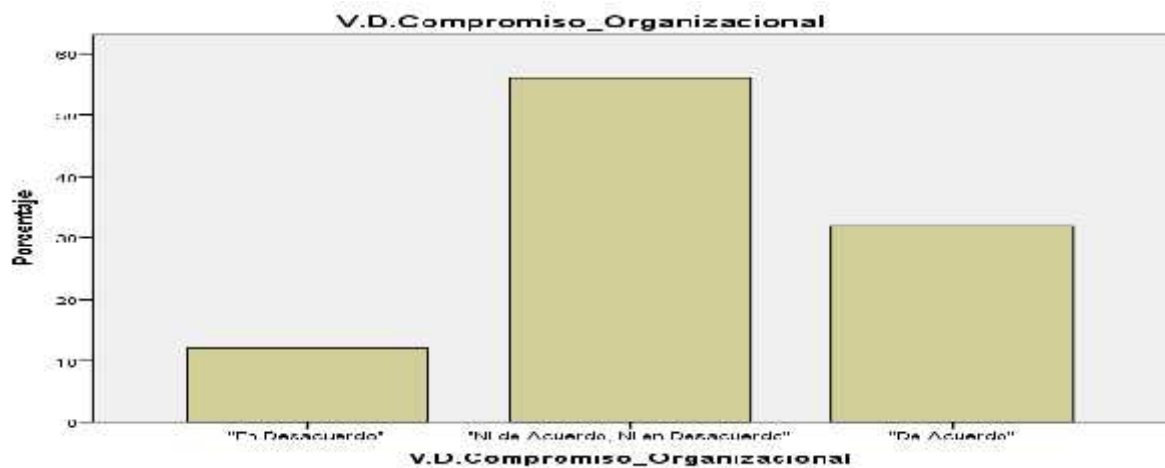


Análisis e interpretación: El 48% y 24% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la que se practica el altruismo (ayudar de manera voluntaria en la empresa); mientras el 28% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

V.D. Compromiso_ Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	3	12,0	12,0	12,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	14	56,0	56,0	68,0
"De Acuerdo"	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

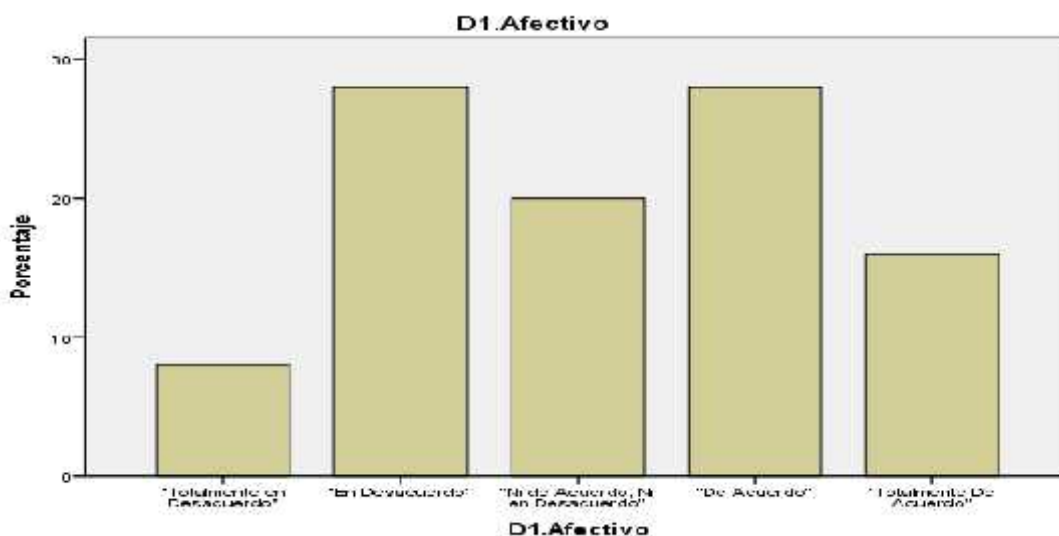


Análisis e interpretación: Para el éxito de una organización depende en gran parte del compromiso que tienen los empleados con una empresa. Todo ejecutivo en cargo de responsabilidad, querrán que los colaboradores tengan un máximo desempeño y, estén felices con el trabajo que desempeñan. Pero si hay trabajadores que pueden expresarse mal de su entidad, puede que se sientan estresados y poco a gusto con su función, los cargos altos de la entidad en este caso las jefaturas deben ver que ocurre y solucionar ese problema ayudando al trabajador a sentirse bien y satisfecho. Según los estudios de clima realizados por PayRoll Capital Humano, el 60% de los encuestados dice que sí existe compromiso organizacional en sus empresas (Correa, 2012); esto reafirma con nuestros resultados, donde solo el 12% manifiesta estar en desacuerdo en que la

institución SÍ se preocupa en trabajar en pos de cumplir las dimensiones en lo afectivo, continuidad y normativo.

D1.Afectivo

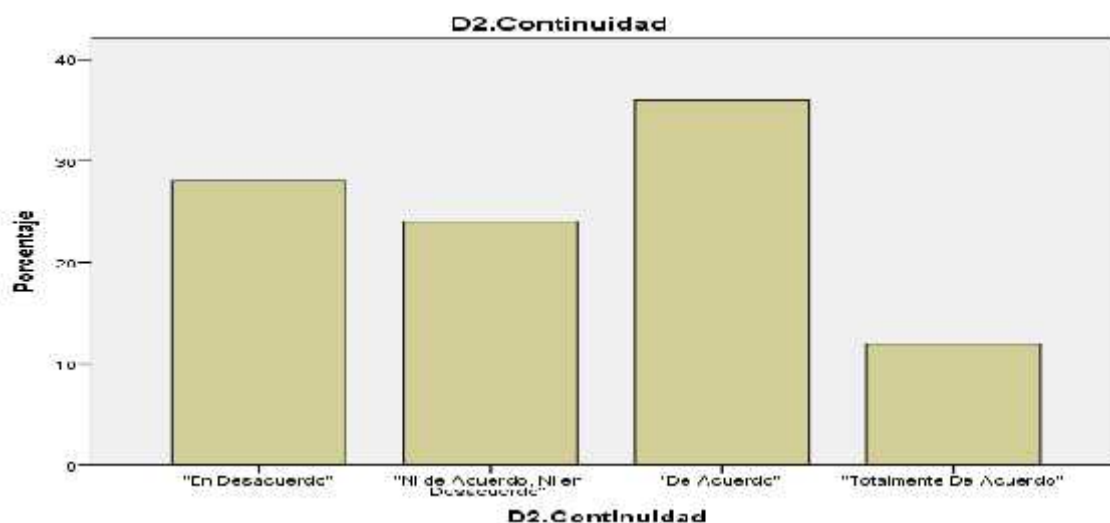
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Totalmente en Desacuerdo"	2	8,0	8,0	8,0
	"En Desacuerdo"	7	28,0	28,0	36,0
	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	5	20,0	20,0	56,0
	"De Acuerdo"	7	28,0	28,0	84,0
	"Totalmente De Acuerdo"	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 28% y 16% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que para el éxito de una organización depende en gran parte del compromiso que tienen los empleados, junto con permanecer en la empresa, condiciones laborales y expectativas satisfechas; mientras el 56% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

D2.Continuidad

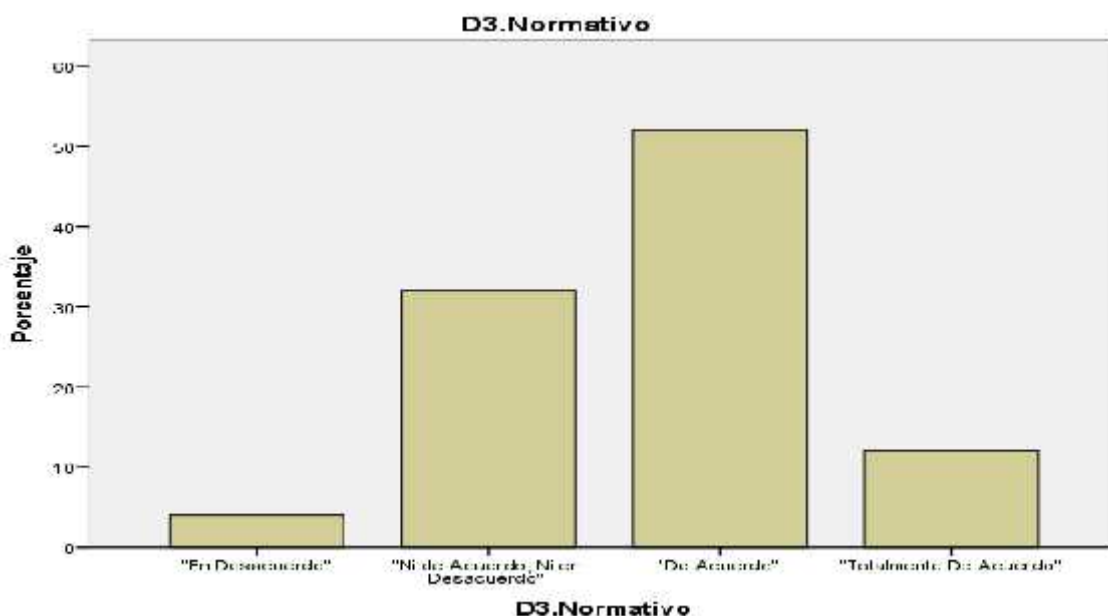
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"En Desacuerdo"	7	28,0	28,0	28,0
	"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	6	24,0	24,0	52,0
	"De Acuerdo"	9	36,0	36,0	88,0
	"Totalmente De Acuerdo"	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 28% y 24% de los encuestados han afirmado estar de desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en que para el éxito de una organización depende en gran parte del compromiso que tienen los empleados, junto con los beneficios acumulados, y ausencia de alternativas; mientras el 48% está de acuerdo y totalmente de acuerdo.

D3.Normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido "En Desacuerdo"	1	4,0	4,0	4,0
"Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo"	8	32,0	32,0	36,0
"De Acuerdo"	13	52,0	52,0	88,0
"Totalmente De Acuerdo"	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



Análisis e interpretación: El 52% y 12% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que para el éxito de una organización depende en gran parte del compromiso que tienen los empleados, junto con corresponder con lealtad en un sentido moral por prestaciones; mientras el 36% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

IV. DISCUSIÓN

Martínez (2017) en su investigación “Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017”. Su fin fue ver el vinculo que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional. Concluyó que hay una relación entre lo antes mencionado; **lo que reafirma y se refleja en los resultados obtenidos en nuestra investigación donde la correlación de las variables de las conductas de la ciudadanía organizacional en el compromiso organizacional ha arrojado positiva grande y perfecta;** del mismo modo, podemos ver en la investigación de Mas (2018) denominada “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” ., donde su fin fue ver el vinculo 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 y; en la cual concluyó que, 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; asimismo que las conductas de ciudadanía organizacional se relacionan con el compromiso afectivo, de continuidad y normativo del personal de la Dirección de Administración y Finanzas de la institución tributaria de Lima; **esto se reafirma con nuestros resultados, donde solo el 12% manifiesta estar en desacuerdo en que la institución Sí se preocupa en trabajar en pos de cumplir las dimensiones en lo afectivo, continuidad y normativo.**

V. CONCLUSIONES

Para cumplir con el objetivo general, en nuestros resultados obtenidos se determinó la correlación de las variables de las conductas de la ciudadanía organizacional en el compromiso organizacional, la cual arrojó positiva grande y perfecta.

El nivel de compromiso organizacional es alto, confirmándose en nuestros resultados, donde solo el 12% manifiesta estar en desacuerdo en que la institución Sí se preocupa en trabajar en pos de cumplir las dimensiones en lo afectivo, continuidad y normativo.

El nivel de las conductas de la ciudadanía organizacional es relativamente alto, confirmándose en nuestros resultados, donde el 56% y 20% de los encuestados han afirmado estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se practica de manera positiva conductas de ciudadanía organizacional, como la rectitud (reflejado en la puntualidad y el seguir las reglas, normas y procedimientos), el espíritu de deportividad (se evitan las quejas y problemas menores y chismes), virtud cívica (responsabilidad asistencia a reuniones para conocer los aspectos de la empresa), cortesía (con un trato atento y respeto a los derechos) y que se practica el altruismo (ayudar de manera voluntaria en la empresa); mientras el 25% está en desacuerdo o simplemente ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda, realizar un programa de mantenimiento de conductas de ciudadanía organizacional para tener un equilibrio y elevar el nivel del compromiso organizacional actual.

Se recomienda, realizar un programa de fortalecimiento con estrategias que coadyuven a elevar el nivel actual de los comportamientos de tipo afectivo, continuidad y normativo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alizadeh Z, Darvishi S, Nazari K y Emami M (2012). Antecedents and consequences of organisational citizenship behaviour (OCB). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3, 494-505. Recuperado en: <http://www.ijpsy.com/volumen16/num1/431/comportamiento-de-ciudadania-organizacional-ES.pdf>
- Angulo N. (2016) Tesis Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. Universidad Cesar Vallejo – Cajamarca. Recuperado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/419> y http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_de58adb8cd69acf429d2a798b07e432e/Details
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. (1° Edición.). Buenos Aires, Argentina: Polemos.
- Arredondo, F., Rosas, J. y Villa, L. (2010). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuadernos de Administración* [en línea]. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a11.pdf>
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/html/2313/231317045002/>
- Betanzos, N., Palos, P., Paz, F. (2005). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* – 2006 Volumen 22, n.º 1 - Págs. 25-43. ISSN: 1576-5962. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/html/2313/231317045002/>
- Borman, W.C. (2004). The concept of organizational citizenship. *Current Direc.* Recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/267866788_La_relacion_entre_las_conductas_de_ciudadania_organizacional_y_la_inteligencia_emocional_en_una_muestra_de_empleados_de_una_industria_farmaceutica_en_Puerto_Rico

- Carpio (2003): El talento humano en las organizaciones. Revista Tecnia, San José de Costa Rica, INA. V.3, n.11, enero – abril 2003, p.24 - 28.
- Carvajal, J. Delgado, A. Vanegas, G. (2013). Psicología Organizacional. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/CONDUCTAS.pdf
- Castro, P. (2014). “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, Universidad de Chile. Recuperado en:
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Correa, R. (2012). El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar metas
- Escuela Pública Digital (2018). Democracia como forma de organización política y estilo de vida. Recuperado en:
http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/formacion_etica/democraci_a_como_forma_de_organizacin_politica_y_estilo_de_vida.html
- El-Sahíli, L. (2015). Consecuencias del Burnout docente. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario2/Downloads/dimensiones%20compromiso.pdf
- González, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. En L. González, A., De la Torre, y J. De Elena J. (Eds.): Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnología, Salamanca, Eudema. (pág. 89-103) ISBN: 84-7757-210-4.
- Govern Illes Balears (2018). Participación Ciudadana, Dirección General de Participación y Memoria Democrática: C/ de l'Uruguai, Palma Arena recuperado en:
https://www.caib.es/sites/participacio/es/que_es_la_participacion_ciudadana-25201/
- Griffin, R., y Moorhead, G. (2010). Organizational Behavior. Mason Ohio: Cengage Learning.

- Hera, C., Iñigo, D., Mazo, F., y Bilbao, R. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, A. (2006). *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Volumen 22, Número 1 – Año 2006). Madrid, España. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- López, M. (2012). Liderazgo y clima organizativo como antecedentes distales de los comportamientos de ciudadanía organizativa orientados al cambio. El papel de los estados cognitivo-motivacionales. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/116420/TMLD1de1.pdf?sequen ce=1>
- Mas F. (2018). *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*. Universidad San Martín de Porres – Lima. Recuperado en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3288>
- Martínez, J. (2017). "Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017". Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6576/Martinez_QJR.pdf?sequence=1
- Organ, D. (1997). Organizational Citizenship Behaviour its Construct Clean up Time. *Human Performance*, 85-97.
- Özdem, G. (2012). The Relationship between the Organizational Citizenship Behaviors and the Organizational and Professional Commitments of Secondary School teachers. Recuperado en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3288/3/mas_tfm.pdf
- Rosario-Hernández, E. y Carrillo, D. (2008). La relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y la inteligencia emocional en una muestra de empleados de una industria farmacéutica en Puerto Rico, JF - *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Recuperado en

https://www.researchgate.net/publication/267866788_La_relacion_entre_las_conductas_de_ciudadania_organizacional_y_la_inteligencia_emocional_en_una_muestra_de_empleados_de_una_industria_farmaceutica_en_Puerto_Rico

- Rosario-Hernández, E. y Rovira, L. (2006). 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. *Revista Puertorriqueña de Psicología* Vol. 22, 2011, COPYRIGHT © Asociación de Psicología de Puerto Rico, Recuperado en: <http://www.redalyc.org/pdf/2332/233222354006.pdf>
- Romo, B. (2011). La importancia del compromiso laboral. Recuperado de <https://bromo2k.wordpress.com/2011/08/29/la-importancia-del-compromiso-laboral/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (Décima edición). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, Zarco, V. y Gonzales, J.(2013). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Piramides
- Smith, C., Organ, D., y Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- 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. Universidad Católica de Colombia. Recuperado en: <http://metadirectorio.org/handle/10983/3146>, <http://hdl.handle.net/10983/3146>.
- Vargas, J. (2018). Pulso empresarial importancia de los valores organizacionales. Recuperado de <http://www.elimpulso.com/noticias/economia/pulso-empresarial/pulsoempresarial-importancia-de-los-valores-organizacionales>

ANEXOS

ANEXO 1
FICHA TECNICA

Cuestionario de Compromiso organizacional

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni en desacuerdo ni de acuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

INDICADOR	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Permanecer en la empresa	No me siento ligado emocionalmente a la empresa					
	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
Condiciones laborales	Las condiciones laborales me hacen sentir integrado plenamente a la empresa					
	Realmente siento que los problemas de la empresa fuesen míos					
	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta empresa					
Expectativas satisfechas	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la empresa, podría haber considerado irme					
	Permanecer en esta empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
Beneficios acumulados	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera ir					
	No abandonaré mi empresa en estos momentos, porque tengo un sentimiento					
	Sería muy duro dejar esta empresa, incluso si lo quisiera					
	Me sentiría culpable si dejara la empresa ahora					
	Así fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la empresa					
Ausencia de alternativas	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
Corresponde con lealtad en un sentido moral por prestaciones	Esta empresa merece mi lealtad					
Experimenta sensación de deuda	Estoy en deuda con la empresa					
	No siento obligación alguna por permanecer					

Cuestionario de Conductas de ciudadanía organizacional

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni en desacuerdo ni de acuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

INDICADOR	ITEMS	1	2	3	4	5
Puntualidad	Asisto con puntualidad a mi trabajo					
Seguimiento a las reglas, normas y procedimientos	Sigo siempre las reglas, normas y procedimientos de la empresa					
Se evitan las quejas	Evito las quejas ante mis compañeros y superiores					
Se evitan problemas menores y chismes	Evito problemas menores y chismes que no tienen sentido y menos fundamento					
Responsabilidad con los aspectos políticos de la empresa	Soy responsable con los aspectos políticos de la empresa					
Asistencia a reuniones y atiende a comunicaciones internas, lo que se refleja en el conocimiento de los aspectos actuales de la empresa.	Asisto a reuniones y atiendo a comunicaciones internas, para que se refleje en el conocimiento de los aspectos actuales de la empresa					
Trato atento	Trato de ser atento con mis compañeros y usuarios					
Respeto a los derechos	Trato de ser respetuoso con los derechos de los demás					
Se practica el altruismo	Ayudo de manera voluntaria con alguna dificultad o labor importante en la empresa					

ANEXO 2

VALIDEZ EXPERTO 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018"

Evaluación de Instrumento: Cuestionario de Conductas de ciudadanía organizacional

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	7				
3	7				
4	7				
5					
6		7			
7	7				
8	7				
9	7				

Nombre y Apellido:

Amibal Vargas Cueva

Grado Académico: *Magister en* **Firma:**

Administración de la Educación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anibal Vargas Guevara
Identificado con DNI N° 28116630, de profesión docente
con el grado de Magister
ejerciendo actualmente como Alcalde en la Institución Municipalidad distrital Ninabamba.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Conductas de Ciudadanía organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación de instrumentó: Cuestionario de Compromiso organizacional

INSTRUCCIONES:


Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3		X			
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11					
12		X			
13		X			
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				

Nombre y Apellido:

ANÍBAL VARGAS GUEVARA

Grado Académico: MAGISTER Firma: 
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anibal Vargas Bucuara
identificado con DNI N° 28116630, de profesión docente
con el grado de Magister
ejerciendo actualmente como Alcalde en la Institución Municipalidad distrital de Ninabamba

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Compromiso organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓


Firma

EXPERTO 2

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación de instrumentó: Cuestionario de Compromiso organizacional

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13		X			
14		X			
15		X			
16		X			
17		X			

Nombre y Apellido:

ROSA ALEXANDRA PÉREZ DÍAZ

Grado Académico: INGENIERA Firma:

GERENCIA PÚBLICA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rosa', written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a small flourish at the end.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PAISÉS ALEXANDER RÍVEZ DÍAZ,
identificado con DNI N° 41889079, de profesión
Lic. EDUCACIÓN con el grado de MAESTRO,
ejerciendo actualmente como COORDINADOR, en la Institución
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Conductas de Ciudadanía organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018"

Evaluación de instrumentó: Conductas de ciudadanía organizacional

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				

Nombre y Apellido:

MOISES ALEXANDER PÉREZ DÍAZ

Grado Académico: MAGISTER **Firma:**

GESTIÓN PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Moisés Alexander Pérez Díaz,
identificado con DNI N° 41889079, de profesión
Lic. Educación con el grado de MAESTRO,
ejerciendo actualmente como COORDINADOR, en la Institución
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Conductas de Ciudadanía organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	


Firma

EXPERTO 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación de instrumentó: Cuestionario de Compromiso organizacional

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✓				
2	✓				
3	✗				
4	✓				
5	✓				
6	✗				
7	✗				
8		✓			
9		✓			
10	✓				
11	✓				
12	✓				
13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				

Nombre y Apellido:

Edna Wanda Gloria Cuevas

Grado Académico:

Ing. Servicios Técnicos de Salud

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Urbani María Campos
identificado con DNI N° 41230440, de profesión
especialista Campos, con el grado de Tp. en Gestión de los Recursos de Salud
ejerciendo actualmente como Campos Urbani en la Institución
Hospital José San Cubas - CHSM / Copalimbo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Conductas de Ciudadanía organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X


Firma

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DE LA ENCUESTA QUE SERA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación de instrumentó: Conductas de ciudadanía organizacional

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4		X			
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				

Nombre y Apellido:

Hans Wondol Fuentes Caspi

Grado Académico: *maestría* **Firma:**

maestría en gestión de los Recursos de la Salud



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francis Wladimir Huera Campos
 identificado con DNI N° 41330440, de profesión Psicólogo Clínico
 con el grado de Mag. en Gestión de los Recursos de Salud
 ejerciendo actualmente como Coordinador General en la Institución Hospital José Santos Cabello - CHAM / Cajamarca.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a los trabajadores que labora en la; **Municipalidad Distrital de Ninabamba de la Calle Burga Larrea-Ninabamba**

Proyecto de Investigación: "Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"

Evaluación De Instrumento: Cuestionario de Conductas de Ciudadanía organizacional

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



 Firma

ANEXO 4
AUTORIZACION Y CONSTANCIA



Municipalidad Distrital Ninabamba
SANTA CRUZ – REGIÓN CAJAMARCA

RUC N° 20186865384

*Distrito Turístico: Las Cruces
de Uchucpishgo, El Trovadero,
Piedras Preciosas y La Laguna*

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por el CPC: Díaz Calderón, Ricardo Rafael maestrante de la Universidad Cesas Vallejo, donde solicita aplicar su Proyecto de tesis se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR: al CPC:

Díaz Calderón, Ricardo Rafael

Aplicar el proyecto de tesis titulado **"Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"**, en la institución que gestiona.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NINABAMBA
[Firma]
M^c. Anibal Vargas Guevara
ALCALDE



Municipalidad Distrital Ninabamba
SANTA CRUZ – REGIÓN CAJAMARCA

RUC N° 20186865384

*Distrito Turístico: Las Grutas
de Ushcaypallay, El Traguadero,
Piedras Preciosas y La Laguna*

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

Que el CPC: Díaz Calderón, Ricardo Rafael, maestrante de la Universidad "Cesar vallejo", aplico su Proyecto de tesis titulado: **"Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018"**, en la Municipalidad a la cual presido, demostrando responsabilidad y criterio en las actividades planificadas.

Se emite la presente, a solicitud del interesado, para los fines pertinentes.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE NINABAMBA
Mg. Anibal Vargas Guevara
ALCALDE

ANEXO 5

Acta de Originalidad de tesis y Autorización de Publicación de Tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Ricardo Rafael Díaz Calderón, titulada: **Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 04 de agosto de 2018



Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo RICARDO RAFAEL DÍAZ CALDERÓN..... identificado con DNI N° 45138224
egresado de la Escuela Profesional de GESTIÓN PÚBLICA..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo (x) . No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL SOPORTE ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MINABAMBA - 2018"
.....
....."; en el Repositorio
Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 45138224.....

FECHA: 20 de AGOSTO del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**ANEXO 6
EVIDENCIAS**



