



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores  
en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de  
La Victoria, 2023

### **TESIS**

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gerencia

### **AUTORA**

Merlo Rodríguez, Sara Isabel  
ORCID: 0000-0001-9087-4956

### **ASESOR**

Vigil Cornejo, Fernando Rafael  
ORCID: 0000-0002-0471-601X

**Lima, Perú**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de la autora**

Merlo Rodríguez, Sara Isabel

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 40621292

### **Datos del asesor**

Vigil Cornejo, Fernando Rafael

Tipo de documento del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07753366

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Guzmán Wilcox Alberto Ricardo Manuel, DNI: 07271547, ORCID: 0000-0001-5466-4871

**JURADO 2:** Avila Bolivar Luisa Adriana, DNI: 09868123, ORCID: 0000-0002-4746-5644

**JURADO 3:** Villar Cordova Icochea Mario Andrés Martín, DNI: 07877999, ORCID: 0000-0002-0786-6531

**JURADO 4:** Haro Lizano Teresa Consuelo, DNI: 08541406, ORCID: 0000-0003-3412-1248

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

### Declaración jurada de originalidad

Yo, Sara Isabel Merlo Rodríguez, con código de estudiante N° 201112894, con DNI N° 40621292, con domicilio en Asociación El Progreso Mz “H” lote 14 – urbanización Pamplona Baja, distrito San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas Empresariales, declaro bajo juramento que:

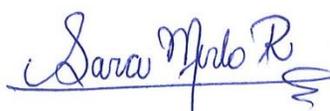
La presente tesis titulada: “Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de la Victoria, 2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Fernando Rafael Vigil Cornejo, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 9 % de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 01 de julio de 2024



---

Sara Isabel Merlo Rodríguez

DNI 40621292

## Índice de similitud

Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 "Pedro Adolfo Labarthe Effio", del distrito de La Victoria, 2023

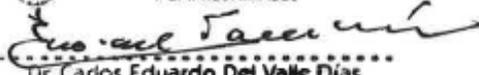
### ORIGINALITY REPORT

<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>

Exclude quotes  Off      Exclude matches  < 1%  
Exclude bibliography  Off


**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
 Y EMPRESARIALES  
  
**Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz**  
 Acto de la Unidad de Grados y Títulos


**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
  
**MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI**  
 COORDINADOR DEL TÍTULO DE GRADUADO Y TÍTULO  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi abuela Alejandrina Evangelista, que desde el cielo me ilumina, también a mis padres quienes han sido los motores que me han impulsado en seguir adelante en la vida y por último a mi hijo Daniel que es la mayor fuente de motivación para no rendirme.

**Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por iluminarme y darme las fuerzas necesarias para continuar con este proyecto, asimismo a mi familia por sus consejos y aportes para culminarlo.

## Introducción

Las instituciones educativas en nuestro país, tienen el gran compromiso de brindar una educación de alta calidad que permita a los estudiantes desarrollar todas sus habilidades y potencialidades, a fin de desenvolverse de manera efectiva en su entorno social como seres humanos íntegros. Por lo tanto, es necesario promover la mejora continua en los procesos de gestión, reconociendo que las entidades públicas buscan que las conductas de ciudadanía en la organización constituyan un agente de transformación en la sociedad.

Por ello, la presente tesis denominada *Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de la Victoria*, tiene como objetivo determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de la Victoria.

El desarrollo de la investigación se segmenta en cinco capítulos, en el primer capítulo se detalla el planteamiento del estudio, haciendo referencia a la situación problemática de la institución educativa en un contexto global, así como identificando el objetivo general y los específicos y precisando la justificación e importancia del estudio. En el segundo capítulo se describe el marco teórico conceptual, el mismo que se encuentra comprendido por los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas científicas que sustentan las variables y los términos básicos empleados en la presente investigación. En el tercer capítulo se señala las hipótesis generales y específicas, las variables de estudio y su operacionalización y la matriz de consistencia que nos permite tener una visión más precisa del estudio. En el cuarto capítulo se detalla el tipo y método de investigación, diseño específico de la investigación, la población y la muestra obtenido en base a los servidores de la institución educativa, aplicándose

encuestas y técnicas de procesamiento y análisis de datos para la obtención de la información, imprescindible para el presente estudio. En el quinto capítulo se presenta los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos, asimismo del procesamiento y el análisis de los resultados. Por último, en el sexto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones que se puedan derivar de la investigación.

## Índice

Declaración jurada de originalidad .....	iii
Índice de similitud .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Introducción .....	vii
Índice .....	ix
Lista de tablas .....	xii
Lista de figuras .....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1.    Formulación del problema .....	1
1.1    Problema general .....	5
1.2    Problemas específicos .....	5
2.    Objetivos General y Específicos .....	6
2.1    Objetivo general.....	6
2.2    Objetivos específicos .....	6
3.    Justificación e importancia del estudio .....	7
3.1    Justificación .....	7
3.2    Importancia .....	8
4.    Alcance y limitaciones del estudio.....	8

4.1	Alcance .....	8
4.2	Limitaciones.....	8
CAPÍTULO II.....		10
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....		10
1.	Antecedentes de la investigación .....	10
1.1	Antecedentes internacionales.....	10
1.2	Antecedentes nacionales .....	12
2.	Bases teórico-científicas .....	16
2.1	Conductas de ciudadanía.....	16
2.2	Compromiso organizacional .....	23
3.	Definición de términos básicos .....	27
CAPÍTULO III .....		30
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		30
1.	Hipótesis y/o supuestos básicos.....	30
2.	Las variables de estudio y su operacionalización .....	31
3.	Matriz lógica de consistencia.....	33
CAPÍTULO IV .....		36
MÉTODO.....		36
1.	Tipo y método de investigación.....	36
2.	Diseño específico de investigación.....	37
3.	Población, muestra.....	37
4.	Instrumentos de obtención de datos .....	38
5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	39

6.	Procedimiento de ejecución del estudio.....	40
CAPÍTULO V .....		41
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		41
1.	Datos cuantitativos.....	41
2.	Análisis de resultados .....	51
2.1	Prueba de hipótesis general .....	51
2.2	Prueba de hipótesis específicas .....	52
3.	Discusión de resultados.....	58
CAPÍTULO VI.....		68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		68
1.	Conclusiones .....	68
2.	Recomendaciones .....	70
REFERENCIAS .....		72
APÉNDICES .....		81

### Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de Operacionalización de la variable: Conductas de ciudadanía .....	31
<b>Tabla 2</b> Matriz de Operacionalización de la variable: Compromiso organizacional.....	32
<b>Tabla 3</b> Matriz lógica de consistencia: Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria. ....	33
<b>Tabla 4</b> Escala de Likert .....	39
<b>Tabla 5</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable conductas de ciudadanía.....	41
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión rectitud.....	42
<b>Tabla 7</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión deportivismo.....	43
<b>Tabla 8</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión virtud cívica.....	44
<b>Tabla 9</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión cortesía .....	45
<b>Tabla 10</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión altruismo.....	46
<b>Tabla 11</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable compromiso organizacional ..	47
<b>Tabla 12</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso afectivo .....	48
<b>Tabla 13</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso de continuidad .....	49
<b>Tabla 14</b> Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso normativo .....	50
<b>Tabla 15</b> Prueba de hipótesis general Variable 1: Conductas de ciudadanía / Variable 2: Compromiso organizacional.....	51
<b>Tabla 16</b> Prueba de Chi-cuadrado Variable 1: Conductas de ciudadanía / Variable 2: Compromiso organizacional.....	52
<b>Tabla 17</b> Prueba de hipótesis específica Dimensión 1: Rectitud / Variable 2: Compromiso	

organizacional.....	53
<b>Tabla 18</b> Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 1: Rectitud / Variable 2: Compromiso organizacional.....	53
<b>Tabla 19</b> Prueba de hipótesis específica Dimensión 2: Deportivismo / Variable 2: Compromiso organizacional.....	54
<b>Tabla 20</b> Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 2: Deportivismo / Variable 2: Compromiso organizacional.....	54
<b>Tabla 21</b> Prueba de hipótesis específica Dimensión 3: Virtud cívica / Variable 2: Compromiso organizacional.....	55
<b>Tabla 22</b> Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 3: Virtud cívica / Variable 2: Compromiso organizacional.....	55
<b>Tabla 23</b> Prueba de hipótesis específica Dimensión 4: Cortesía / Variable 2: Compromiso organizacional.....	56
<b>Tabla 24</b> Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 4: Cortesía / Variable 2: Compromiso organizacional.....	56
<b>Tabla 25</b> Prueba de hipótesis específica Dimensión 5: Altruismo / Variable 2: Compromiso organizacional.....	57
<b>Tabla 26</b> Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 5: Altruismo / Variable 2: Compromiso organizacional.....	57

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Diagrama de Ishikawa.....	4
<b>Figura 2</b> Cálculo de la muestra.....	38
<b>Figura 3</b> Nivel de clasificación de la variable de conductas de ciudadanía .....	41
<b>Figura 4</b> Nivel de clasificación de la dimensión rectitud .....	42
<b>Figura 5</b> Nivel de clasificación de la dimensión deportivismo .....	43
<b>Figura 6</b> Nivel de clasificación de la dimensión virtud cívica .....	44
<b>Figura 7</b> Nivel de clasificación de la dimensión cortesía .....	45
<b>Figura 8</b> Nivel de clasificación de la dimensión altruismo .....	46
<b>Figura 9</b> Nivel de clasificación de la variable compromiso organizacional.....	47
<b>Figura 10</b> Nivel de clasificación de la dimensión compromiso afectivo.....	48
<b>Figura 11</b> Nivel de clasificación de la dimensión compromiso de continuidad.....	49
<b>Figura 12</b> Nivel de clasificación de la dimensión compromiso normativo .....	50

## Resumen

La presente tesis, tuvo como objetivo, determinar la relación de las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de la Victoria, 2023. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, la población estuvo compuesta por 219 servidores con una muestra de 141 servidores de la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de la Victoria, la técnica para recolección de datos fue la encuesta, utilizándose la escala de Likert. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios, que cumplieron con la validez y la confiabilidad de Alfa de Cronbach. Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, utilizándose en la prueba de la hipótesis, el Chi-cuadrado de Pearson. Los resultados evidenciaron que el 61.0% percibieron que las conductas de ciudadanía fueron de nivel regular, mientras que el 22.7% percibieron que fue de nivel alto y el 16.3% la percibió en un nivel bajo; asimismo, con respecto al compromiso organizacional, el nivel regular es mayor con un 63.0%, el nivel alto con un 19.9%, quedando por último el nivel bajo con un 17.0%. Se concluyó que existe relación significativa entre la variable conductas de ciudadanía y la variable compromiso organizacional, ya que existe una correlación significativa en un nivel menor a 0.005.

**Palabras clave:** Conductas de ciudadanía, compromiso organizacional, rectitud, virtud cívica y altruismo.

## Abstract

The objective of this thesis was to determine the relationship between citizenship behaviors and the organizational commitment of employees in the educational institution 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, in the district of Victoria, 2023. The type of research was applied, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational, the population consisted of 219 servers with a sample of 141 servers of the educational institution 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio of the district of La Victoria, the technique for data collection was the survey, using the Likert scale. The instruments used were questionnaires, which complied with the validity and reliability of Cronbach's Alpha. The SPSS statistical program was used to analyze the data, and Pearson's Chi-square was used to test the hypothesis. The results showed that 61.0% perceived that citizenship behaviors were at a regular level, while 22.7% perceived that it was at a high level and 16.3% perceived it at a low level; likewise, with respect to organizational commitment, the regular level is higher with 63.0%, the high level with 19.9%, and finally the low level with 17.0%. It was concluded that there is a significant relationship between the citizenship behaviors variable and the organizational commitment variable, since there is a significant correlation at a level of less than 0.005.

Keywords: Citizenship behaviors, organizational commitment, rectitude, civic virtue and altruism.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

Actualmente, las conductas ciudadanas y el compromiso que tienen los empleados con una organización, permiten crear un ambiente idóneo para la productividad, la innovación y la colaboración, ya que cada integrante se siente involucrado en el logro colectivo. Este compromiso no solo influye en el desempeño individual, sino que también impacta en la cultura organizacional, fortaleciendo los lazos internos y contribuyendo al desarrollo sostenible y exitoso de la institución.

Por lo tanto, el rendimiento de los trabajadores que laboran en diversas instituciones y empresas alrededor del mundo, permanece sin una solución clara, debido a que la diversidad de acciones que ejercen los trabajadores, tiene repercusiones significativas en el funcionamiento, operatividad, comportamiento y reputación de la organización. Asimismo, afectan el prestigio e imagen corporativa, así como el desarrollo institucional sostenible en ámbitos gubernamentales, económicos, sociales y ambientales, entre otros aspectos, tal como lo señala Palacios et al. (2022).

De acuerdo, al Latinobarómetro (2023), los ciudadanos latinoamericanos participan activamente en redes sociales que, al tratarse de cuestiones políticas, tienden a transformarse rápidamente en redes clientelares. Estas redes, al respaldar estructuras corruptas, proporcionan beneficios a sus miembros, desviándose de las normas que promoverían una meritocracia completa en el ámbito público. En este contexto, se observa que, en diversas organizaciones latinoamericanas prevalece la lealtad y el favoritismo en lugar de la competencia basada en el mérito, lo que obstaculiza el desarrollo de un sistema equitativo y eficiente en el ámbito público. Este fenómeno destaca la importancia de abordar las prácticas clientelistas y promover una participación ciudadana que fomente valores asociados con la transparencia y la igualdad,

fundamentales para el fortalecimiento de las instituciones, así como la construcción de sociedades más justas.

Asimismo, Bernal et al. (2021) destaca que existe un nivel reducido de compromiso organizacional entre los empleados, especialmente en el sector público. En cuanto a la ciudadanía en las organizaciones latinoamericanas, Contreras et al. (2021) destacan que se percibe un crecimiento desproporcionado en la percepción de inseguridad que persiste entre los ciudadanos, incluyendo a los funcionarios, quienes en muchos casos se ven involucrados en fraudes fiscales. Esto indica que valores fundamentales como la rectitud, la virtud cívica, la cortesía y el altruismo no se practican ni gestionan de manera efectiva en la realidad práctica. Además, la falta de adherencia a estos principios éticos no solo afecta el entorno organizacional, sino que también contribuye a la erosión de la confianza pública y la percepción negativa hacia las instituciones.

En el contexto del estado peruano, este asunto no ha recibido la atención adecuada en sus reglamentaciones correspondientes. La inestabilidad persistente, las tendencias políticas de algunos líderes, justificados en un contexto de conflicto constante, han convertido la falta de independencia y la maleabilidad en el servicio público en la base sobre la cual se han erigido algunos mandatos caracterizados por numerosos casos de corrupción. Este escenario ha provocado un profundo desencanto hacia las instituciones públicas, como lo señala Durand (2018), citado por Rastrollo (2021).

Por lo anterior, la selección de personal en estas instituciones, en ocasiones, se desvía de los principios y normas administrativas establecidas. Esto se debe a factores como diferencias raciales y sociales, objetivos basados en amistades o formalidades específicas. En consecuencia, en el ámbito estatal, la ciudadanía organizacional se rige por un proceso generalizado y común. Como resultado, una proporción significativa de los nuevos servidores públicos accede a sus

cargos a través de recomendaciones de políticos en ejercicio, conexiones familiares o amistosas. Este escenario implica que individuos con aptitudes profesionales idóneas para roles en la administración pública se vean relegados a otras posiciones no acordes con su capacitación, provocando una disminución en la reserva de talento disponible. Este fenómeno plantea desafíos significativos para la eficacia y eficiencia de los establecimientos públicas y resalta la necesidad de mejorar los procesos de selección para garantizar una gestión basada en méritos y competencias, (Cortés y Prieto, 2015).

Por consiguiente, en la localidad de Lima, el compromiso organizacional de los empleados es bajo o regular debido a la variedad de regímenes relacionados con la gestión de los recursos humanos, así como la falta de carrera en el estado, el surgimiento de desigualdades y el deterioro del clima institucional, provocando que el trato recibido en las instituciones no sea el adecuado, además de que se generan retrasos en los trámites que realizan, siendo esto un elemento que termina por afectar la prestación del servicio (López, 2021).

De igual forma, a nivel institucional, los servidores que ejercen funciones dentro de la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de La Victoria, manifiestan diversas situaciones problemáticas asociadas a las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional dentro de la institución. Al desglosar los factores contribuyentes, emerge la alta rotación de personal como una problemática central. Esta rotación, especialmente notable durante los primeros periodos del inicio escolar, refleja un fenómeno de abandono de trabajo que afecta directamente la estabilidad y la continuidad operativa. Otro aspecto crítico es la inasistencia del personal docente y administrativo, motivada por diferentes razones como viajes y celebraciones oficiales. Esta falta de presencia laboral normaliza una anomalía en las operaciones diarias, comprometiendo la calidad y eficiencia del trabajo. La pérdida de horas de trabajo debido

a paros y celebraciones añade un componente adicional a la complejidad de la situación, afectando aún más la productividad y la cohesión laboral. La carencia de lazos emocionales entre los servidores constituye un tercer factor identificado. La presencia de conflictos entre compañeros de trabajo sugiere una falta de cohesión y colaboración dentro del equipo, lo que puede impactar negativamente en la moral y la eficacia laboral. Finalmente, la deficiencia en la comunicación asertiva se manifiesta como un desafío persistente. La presencia frecuente de especulaciones, rumores y comentarios malintencionados que obstaculiza el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad, tal como se señala en la figura 1:

**Figura 1**

*Diagrama de Ishikawa*



En vista de ello, el presente estudio tiene como finalidad investigar la existencia de una relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa mencionada, debido a que se busca comprender si la práctica de los valores y virtudes en su vida diaria, son llevadas al ámbito laboral, las cuales son demostradas a través de acciones honestas que fomenten la colaboración y motiven la participación activa en la comunidad

organizacional. Asimismo, se requiere conocer si las conductas que presentan los trabajadores son capaces de mantener un ambiente de trabajo respetuoso, fortaleciendo el compromiso al crear un sentido de propósito colectivo, Sin embargo, en caso contrario estas conductas y valores podrían incidir en la dinámica organizacional, debilitando la cultura interna y la conexión de la organización con su entorno social.

### **1.1 Problema general**

- ✓ ¿Cuál es la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?

### **1.2 Problemas específicos**

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?.
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en

la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?.

## **2. Objetivos General y Específicos**

### **2.1 Objetivo general**

- ✓ Determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

### **2.2 Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Determinar la relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Determinar la relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Determinar la relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

### **3. Justificación e importancia del estudio**

#### **3.1 Justificación**

##### *Teórica*

Se buscará incrementar los conocimientos existentes en la comunidad científica y en el ámbito del sector público, en consecuencia, de los nuevos aportes que se obtendrán serán motivo de diversas reflexiones y debates académicos acerca de las relaciones existentes entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional.

##### *Metodológica*

Metodológicamente, en el presente trabajo se hará uso del método científico, aplicando instrumentos de recolección de datos ya validados y confiables, anteriormente utilizados en otros trabajos de investigación, siendo el modelo de la escala de conductas de ciudadanía de los autores Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach. (2000), adaptado por Martínez (2017) y el modelo de compromiso de Meyer y Allen (1997), adaptado por Castañeda (2019).

##### *Práctica*

La relevancia practica y su impacto en la eficacia y calidad de la gestión educativa, contribuyen al desarrollo de la temática para mejorar el ambiente educativo, al comprender cómo las interacciones y comportamientos influyen en el clima institucional. Además, facilita la optimización del recurso humano al analizar el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa, promoviendo la satisfacción laboral y la retención del talento. Este enfoque también favorece el desarrollo de líderes educativos al identificar prácticas exitosas y áreas de mejora. Asimismo, el conocimiento de las conductas ciudadanas y el compromiso organizacional impactan en el rendimiento académico al

diseñar estrategias para promover un entorno educativo que favorezca el éxito académico y el desarrollo integral de los estudiantes.

### **3.2 Importancia**

En cuanto a su importancia, contribuirá significativamente al conocimiento científico relacionado con el tema en diversas disciplinas como la gestión pública, los recursos humanos y la administración, incluso dentro del campo de la psicología organizacional e ingeniería industrial. Este aporte se debe a que la información que proporcionará, permitirá identificar cuáles son las características de las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional, lo que ayudará a mejorar la toma de decisiones en la institución educativa, contribuyendo a mejorar la productividad y la moral de los recursos humanos (servidores), así como una adecuada implementación de mejores políticas y acciones a fin de crear un clima organizacional positivo.

## **4. Alcance y limitaciones del estudio**

### **4.1 Alcance**

El presente trabajo de investigación, no solo tuvo un alcance a nivel local, sino que también tuvo un alcance nacional e inclusive internacional ya que se investigó cómo otras entidades, que ofrecen un servicio educativo y público, han evolucionado dentro del sector educativo en las últimas décadas en lo que respecta a las conductas ciudadanas y el compromiso organizacional.

### **4.2 Limitaciones**

En cuanto a sus limitaciones son los exiguos antecedentes internacionales que impliquen ambas variables estudiadas, asimismo el número de personas que participaron en la encuesta en relación a la población estudiada, no tenían mucha predisposición, ya que

muchos temían que su identidad pudiera ser revelada, el mismo que podría causarles algún tipo de situación o confrontación inesperada en el trabajo, por ello se les aplicó la encuesta de manera anónima.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### 1.1 Antecedentes internacionales

Luna y Fajardo (2022) desarrollaron una investigación con el objetivo principal de analizar cómo la conducta organizacional y el clima laboral influyen en el desempeño de los servidores públicos de la coordinación zonal 5 de Ecuador. Su metodología fue de enfoque cuantitativo con un diseño experimental de tipo descriptivo explicativa. Utilizó el cuestionario aplicando la técnica de las encuestas dirigida al personal docente y trabajadores de la Coordinación Zonal 5 – Educación en Milagro. Se aplicó a una muestra de 126 servidores públicos. Los resultados concluyeron que el desempeño de los servidores públicos se encuentra actualmente comprometido por determinados factores relacionados con el programa de capacitación el clima laboral en una variación interpretativa debido a las diferentes situaciones que surgen en los niveles jerárquicos factores ambientales y relaciones interpersonales que perturban en algunos trabajadores dentro del desempeño laboral siendo necesario aplicarse técnicas y herramientas para mejorar el servicio que brindan sus servidores públicos con miras a un trabajo exitoso con agrado y efectividad y que puedan obtener así un ambiente laboral adecuado para así alcanzar el desarrollo y buen funcionamiento de la institución

Treviño y López (2022) desarrollaron un estudio con el principal objetivo de determinar la relación entre el empoderamiento estructural y las remuneraciones con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) mediante el empoderamiento psicológico en docentes de México, los autores aplicaron el

estudio a una muestra de 167 docentes, cuyos datos fueron analizados bajo el método de ecuaciones estructurales. Se observó que los resultados no confirman la relación inversa entre el empoderamiento estructural y el agotamiento laboral (burnout) mediante el empoderamiento psicológico, siendo una de las principales limitaciones en un solo momento de tiempo, as también recomendaron continuar perfeccionando el instrumento de medición y seguir con el análisis del agotamiento laboral (burnout) en otros contextos y áreas organizacionales.

Al-Haroon y Al-Qahtani (2020) desarrollaron una investigación en un hospital público de Arabia Saudita, tuvieron como objetivo explorar niveles de compromiso organizacional de las enfermeras, estrechamente relacionados con la productividad y la calidad del servicio brindado. Aplicaron un estudio cuantitativo y descriptivo transversal, a través de un cuestionario de tres componentes, a una muestra de 384 enfermeras, teniendo como resultado que el 47.88% de los encuestados estuvo de acuerdo con los ítems relacionados a la escala de compromiso organizacional y el 22,3% en desacuerdo, cabe destacar que la sub escala del compromiso continuo recibió el mayor número de respuestas positivas. Concluyeron que la mayor proporción de enfermeros demostraron un nivel moderado con respecto al compromiso laboral, así como que el compromiso organizacional se relacionó positivamente con las variables sociodemográficas (edad, nacionalidad).

Grego-Planer (2019) desarrollo un estudio con el objetivo principal de evaluar y determinar el nivel de correlación entre el compromiso organizacional y las conductas de ciudadanía organizacional en organizaciones públicas y privadas en Polonia, aplicando una encuesta a una muestra de 323 empleados, utilizando un enfoque cuantitativo, mediante un método estructurado, utilizando como instrumento un cuestionario para la escala de

conductas de ciudadanía organizacional de Fox y Spector, así como para la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados demostraron que existe inclinación similar de conductas de ciudadanía organizacional entre ambos sectores, sin embargo, en las instituciones públicas la dimensión interpersonal asociadas con el civismo, el deportivismo, la rectitud y la cortesía son más frecuentes, no siendo así en las instituciones privadas que es más común la dimensión organizacional.

Nieto (2017) realizó una investigación con el principal objetivo de determinar la relación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, en los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico de Quito. Consideró una muestra de 126 colaboradores, aplicando dos instrumentos de medición, tanto para la escala de satisfacción laboral el S20/23 de Meliá y Peiró, así como para el de compromiso organizacional el de Meyer y Allen. Los resultados evidenciaron que existe un cierto grado de inconformidad con respecto a sus remuneraciones, además se confirmó que, según la escala de correlación de Pearson, ambas variables cuentan con una correlación significativa existiendo una relación moderada entre ellas.

## **1.2 Antecedentes nacionales**

Chambi y Macedo (2022) desarrollaron una investigación denominada *Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*, para la obtención del grado de Licenciado en Administración en la Universidad de Ucayali. Siendo su objetivo establecer una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, usando como objetivos específicos las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Se estableció un estudio de tipo aplicado, con un diseño no experimental, transeccional correlacional. Se aplicó a

una muestra de 87 trabajadores, representado por el 28%, aplicando la técnica de la encuesta con el uso de la escala de Likert. Los resultados determinaron que existe una influencia directa (0.640) y significativa (0.000) entre ambas variables, denotando que en dicha entidad se gestionan de manera positiva los compromisos (afectivo, continuidad y normativo) de los trabajadores, representado por un 75% de alto grado de compromiso, basándose en que la universidad gestiona de manera positiva la reciprocidad, la lealtad y la retribución en sus trabajadores.

Lora (2020) sustentó una investigación denominada *Engagement y compromiso organizacional en la justicia organizacional del personal táctico en una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019*, para la obtención del grado de Doctora en administración en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. El objetivo propuesto fue determinar la influencia del engagement y el compromiso organizacional en la justicia organizacional del personal táctico de una universidad. En cuanto a su metodología se usó un diseño correlacional transversal, de tipo no experimental. La población, así como la muestra estuvo compuesta por 43 empleados. Usó la técnica de la encuesta a través de tres cuestionarios, el de bienestar en el trabajo de Shaufeli y Becker, el del compromiso organizacional de Meyer y Allen y por último el de justicia organizacional de Colquitt utilizando para toda la escala de tipo Likert, asimismo los resultados evidencian que el engagement laboral presenta un nivel alto, con un 90% y el compromiso organizacional presenta un nivel alto, con un 87.50%, sin embargo para la justicia organizacional presenta un nivel medio, con un 87.50%. La investigación concluye que el engagement incide en la justicia organizacional, no obstante, el compromiso organizacional no incide en la justicia organizacional.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada *El comportamiento de ciudadanía organizacional, y su asociación con el compromiso laboral de los servidores públicos del distrito fiscal de Madre de Dios*, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la universidad de San Martín de Porres de la ciudad de Lima. El objetivo de su tesis fue determinar cómo el comportamiento de la ciudadanía organizacional, se asocia con el compromiso laboral de los fiscales y personal Administrativo del distrito fiscal de Madre de Dios. El estudio que realizó fue de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño correlacional. La muestra en el que se aplicó la técnica de la encuesta fue de 152 servidores. El resultado arrojado fue que, si existe relación significativa entre ambas variables, sin embargo, se evidenció que el 25.8% de los fiscales y personal administrativo no tienen un comportamiento de ciudadanía organizacional, infiriendo en ello la rectitud, el deportivismo, la virtud cívica, la cortesía y el altruismo, así como el 53.3% no sienten compromiso laboral, es decir no se sienten comprometidos con sus labores y a su vez con la institución.

Castañeda (2019) en su trabajo de investigación denominada *El clima y compromiso organizacional en las instituciones educativas Fe y Alegría, Ugel Ventanilla, Callao 2018*, para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación de la universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. El objetivo planteado fue determinar la relación existente entre clima y compromiso organizacional según la percepción de los docentes de las instituciones educativas Fe y Alegría, asimismo estableció como objetivos específicos que el compromiso afectivo, de continuidad y normativo tiene relación con el clima laboral. Su investigación fue de tipo básico y de corte transversal, con un diseño no experimental, correlacional. Utilizó para ambas variables un

cuestionario sometido a juicio de expertos, usando el Alfa de Cronbach. Concluyó que si existe una relación significativa entre clima y compromiso organizacional ( $r=0,586$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ) significando que a mayor nivel de clima organizacional mayor será el nivel de compromiso de los docentes con su institución. Recomienda que se incluyan actividades que mejoren el clima organizacional en el Plan Anual de Trabajo (PAT), ya que, al mejorar el clima organizacional, los docentes se comprometerán más con las metas de la institución, tomándose siempre en cuenta que el Ministerio de Educación ha establecido compromisos de gestión para mejorar el clima en las instituciones educativas.

Díaz (2018) en su tesis titulada *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba - 2018*, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, planteó como objetivo general determinar si existe relación directa entre ambas variables. El tipo de su investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Su resultado demostró que el nivel de conductas de ciudadanía organizacional es relativamente alto, ya que un 20% está totalmente de acuerdo y el 56% de acuerdo, practicándose de manera positiva las dimensiones de la ciudadanía organizacional, como la rectitud (representado por la puntualidad y el seguimiento de las reglas, normas y procedimientos), el espíritu de deportividad (soslayar quejas y problemas menores así como los chismes), virtud cívica (responsabilidad, asistencia a reuniones para conocer los aspectos de la organización), cortesía (con un trato atento y respeto a los derechos de los demás) y por último el altruismo (ayudar de manera voluntaria) y un 25% está en desacuerdo, por ello se recomendó implementar un programa de mantenimiento de conductas de ciudadanía, para su

fortalecimiento y el uso de estrategias para mejorar los comportamientos emocionales, de continuidad y normativos.

Martínez (2017) sustentó la tesis titulada *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017*, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la universidad César Vallejo de la ciudad de Lima, planteando como objetivo general determinar la relación entre conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional. El estudio que realizó fue de tipo básica, descriptivo y de alcance correlacional, con un diseño no experimental. La población fue de 500 colaboradores y su muestra de 217 colaboradores. Utilizó el muestreo no probabilístico, a través de cuestionarios, usando el estadístico Alfa de Cronbach. El resultado arroja una relación moderada positiva, evidenciándose que el altruismo, la rectitud, la cortesía y virtud cívica mantienen una interacción positiva con la conducta de compartir conocimiento, más no así con la concientización y caballerosidad, que son referidos al aspecto individual. El estudio concluye que la entidad debe incluir en la formulación de sus metas, el modo en el que la institución beneficio a la sociedad, debiendo establecer claro sus objetivos y estos sean comunicados de manera frecuente para concientizar a los colaboradores.

## **2. Bases teórico-científicas**

### **2.1 Conductas de ciudadanía**

En un inicio los investigadores especificaron que las conductas de ciudadanía, principalmente se basaban a dos factores como el altruismo definido como reglas de cooperatividad y los principios de servicio organizacional definido como el mantenimiento de reglas, normas y apoyo al espíritu de equipo, siendo así que al transcurrir el tiempo se

comenzó a incluir más grupos de comportamientos que van más allá de la responsabilidad formal afectando la efectividad organizacional (Grego-Planer, 2019).

Sin embargo, fue Organ, Podsakoff y Mackenzie en el año 2006, quienes definieron con mayor precisión el comportamiento de ciudadanía, distinguiendo un modelo integrado por cinco dimensiones, en el que constan: Altruismo y la cortesía, deportivismo, rectitud y virtud cívica (Padilla y Gonzáles, 2020).

### ***Definiciones***

En un estudio realizado en el 2001, menciona que las conductas de ciudadanía son todos los comportamientos del personal (empleados), que apoyan de cierta manera el funcionamiento eficiente de la organización en el desempeño de sus tareas, a pesar de no formar parte de la descripción general del puesto de trabajo requerido u obligaciones laborales a cumplir (Robbins y Judge, 2013).

Según Organ (1997), menciona que es un conjunto de acciones que ejecuta un empleado, aunque éste no sea remunerado, siendo de manera voluntaria y contribuye a mejorar el ambiente laboral.

El concepto de conductas de ciudadanía, se refiere a las conductas de los empleados que son beneficiosos para el desempeño organizacional y no forman parte de una descripción de trabajo individual o un contrato del empleado (Grego-Planer, 2019).

Para Arredondo et al. (2010), las conductas de ciudadanía, son el resultado del vínculo entre la identidad social y los comportamientos de ciudadanía en el lugar de trabajo, ya que emerge de la construcción y desarrollo de la identidad personal con el del grupo de trabajo y la de una actitud profesional ideal.

Por consiguiente, se entiende a las conductas de ciudadanía como el conjunto de

acciones y actitudes que los individuos desarrollan en el ámbito de la entidad con el propósito de contribuir al bienestar común, respetando las normas sociales y el desarrollo organizacional.

### ***Teorías de las conductas de ciudadanía***

Las conductas de ciudadanía tienen sus orígenes en ciertos postulados que manifiestan los autores, donde se establecen las conceptualizaciones y demás elementos que permiten conceptualizar y comprender el significado de la temática abordada. En el caso de las conductas ciudadanas, estas estuvieron basadas en las siguientes:

- La teoría del comportamiento organizacional propuesto por Robbins y Judge (2013), quienes describen que el comportamiento dentro de la organización, influyen ciertos elementos inherentes al individuo. Por consiguiente, este modelo se centra en la comprensión acerca de cómo las personas interactúan en el contexto de las organizaciones y cómo estas interacciones influyen en el rendimiento general de la entidad. Es esencial destacar la importancia de explorar detenidamente el comportamiento de los recursos humanos dentro del entorno organizativo.

Por lo tanto, analizar el comportamiento de los empleados no solo implica comprender las dinámicas interpersonales, sino también identificar patrones, tendencias y factores determinantes que puedan influir en el desempeño y la eficacia laboral. Asimismo, el modelo de comportamiento organizacional, establece que entre los factores que pueden determinar el comportamiento dentro de la organización se encuentran: La motivación, la satisfacción laboral, la cultura organizativa, la comunicación interna y otros elementos que afectan directamente la dinámica dentro de una organización, de igual manera, en lo que respecta a las

conductas individualizadas que también afectan la organización, se encuentran: La personalidad, las actitudes, los principios, valores, formas de aprender, percepciones e incentivos, los cuales inciden en la toma de decisiones.

- La teoría de las relaciones interpersonales propuesta originalmente por Schutz (1966), citado por Grego-Planer (2019), describe a la organización como un sistema social intrincado, donde imperan normas y reglas de convivencia que definen sus contornos. Este enfoque destaca la presencia de valores compartidos y principios de cooperación que subyacen en el entramado organizativo. Se distingue por reconocer que los comportamientos individuales no solo influyen, sino que también pueden propiciar el desarrollo de la organización. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que estos mismos comportamientos, si no son gestionados adecuadamente, podrían tener repercusiones adversas en la entidad organizativa.
- La teoría sobre el desarrollo psicosocial desarrollada principalmente por Erikson (1950), citado por Hikal (2023), señala que la vida está marcada por una serie de situaciones cruciales que representan momentos de crisis, donde se enfrentan conflictos internos que requieren resolución. Estos momentos críticos, distribuidos a lo largo de las distintas etapas del desarrollo, influyen significativamente en las actitudes y comportamientos de cada individuo. Además, Erikson enfatizó que estos desafíos no solo están determinados por factores internos, sino que están intrínsecamente ligados a los contextos sociales y culturales en los que se desenvuelve el individuo. En este sentido, reconoció la importancia de comprender cómo las normas, valores y expectativas de la sociedad juegan un rol fundamental en la creación de la identidad y el desarrollo psicosocial de cada persona.

### ***Características de las conductas de ciudadanía***

En el estudio de Organ (1998), citado por Fatemeh y Hossein (2015), se refiere que las características de las conductas de ciudadanía son:

- Una conducta debe ser de manera intencional, siendo consciente de su actuar, pero también ser libre para poder ejecutarla.
- Tiene que ser voluntaria, es decir, debe ser un acto no obligatorio, en el que no exista un requerimiento indicando que acciones tomar, no siendo una conducta recompensada o castigada.
- Tiene que ser de manera desinteresada, porque el interés está en ofrecer de manera íntegra algún tipo de ayuda a alguien o hacia algún aspecto de la organización.
- Es necesario que sea visto de forma positiva, tanto por el mismo servidor como otros actores de la organización.

### ***Dimensiones de las conductas de ciudadanía***

Según Organ (1998) identificó cinco dimensiones, siendo las siguientes:

- El altruismo, que se refiere a una actitud positiva voluntaria de un trabajador, en el que a fin de ayudar a los demás con las cargas laborales procede a realizar un proceso de inducción a un nuevo colaborador, a fin de que se actualice con sus labores.
- La conciencia, que es como una guía que impulsa a avanzar y construir otros umbrales, siendo medidos por los niveles de puntualidad, de atención y cuestiones relacionadas con el mantenimiento interno.
- La virtud cívica, que es el constructor de los procesos organizacionales, el cual se da a través de opiniones libres, de asistencia a reuniones y manteniéndose

informados a través de los comunicados emitidos para la organización, tales como correos electrónicos y otros.

- La cortesía, se refiere a actitudes que contribuyen a que otros colaboradores eviten la aparición de problemas interpersonales, como consultar con otros antes de tomar decisiones que afectarían a la organización.
- El deportivismo, que es el deseo de una persona de no quejarse cuando experimenta molestias y abusos inevitables causados en el desempeño de sus actividades profesionales.

Por otro lado, para Muchinsky (2002), las conductas ciudadanas, están integradas por cinco dimensiones:

- **Rectitud:** Actitud de justicia y ética en las acciones. Implica adherirse a principios morales y comportarse según los estándares de honestidad e integridad.  
Se expresa a través de la puntualidad, la asistencia al trabajo y la prudencia para cumplir las reglas y procedimientos en la entidad.
- **Deportivismo:** Adopción de comportamientos éticos, basados en la competencia justa y el respeto hacia los adversarios y las normas establecidas en el contexto en el que se presentan.  
Se expresa a través de la predisposición de los colaboradores en eludir quejas o situaciones que se presentan en el trabajo de manera indeseable, respetando a los compañeros y manteniendo una actitud positiva.
- **Virtud cívica:** Existencia de una participación continua y motivada de mantenerse informado con los lineamientos y estatutos de carácter informativo, establecidos dentro de la organización.

Se expresa a través de las acciones que indican que el colaborador participa de manera responsable, asistiendo oportunamente a las reuniones convocadas.

- Cortesía: Mantenimiento de relaciones armoniosas en diversos contextos sociales y profesionales, promoviendo un ambiente de respeto mutuo y cooperación.

Se expresa a través del respeto a los derechos de los demás colaboradores.

- Altruismo: Preocupación desinteresada por el bienestar y las necesidades de los demás, con el objetivo de contribuir al bien común o aliviar el sufrimiento de otros.

Se expresa a través de la predisposición oportuna y desinteresada que tiene un colaborador para con sus compañeros, en la resolución de conflictos o de algún problema relacionado con la organización.

Cabe mencionar que otro estudio, como el de Podsakoff et al. (2000), logró distinguir 7 dimensiones de conductas de ciudadanía organizacional, tales como: comportamiento de ayuda (incluido el altruismo y la cortesía), deportivismo, lealtad organizacional, cumplimiento organizacional, iniciativa individual, virtud cívica y autodesarrollo.

### ***Beneficios de las conductas de ciudadanía***

Diversos estudios evidencian los beneficios que tienen las conductas de ciudadanía es que, de la participación de los empleados, puede originar un aumento de rendimiento sobre el desempeño laboral e intercambio de conocimientos (Wei, 2014). Otras investigaciones afirman que las conductas de ciudadanía expuestas por los empleados mejoran de cierta manera la cohesión del equipo y del grupo logrando contribuir en el desempeño organizacional de la empresa de forma general (Yoshikawa y Wei, 2017).

Ahora es importante mencionar que las conductas de ciudadanía, no signifiquen la acumulación de trabajar demasiadas horas y asumir tareas extras sin pensar en una recompensa, sino que, a través de una buena conducta, los empleados ofrecen a la organización muchas soluciones innovadoras a los problemas que pueden suscitarse e inclusive brindan sugerencias para la implementación de estrategias (Hayat et al., 2019).

## **2.2 Compromiso organizacional**

El concepto de compromiso organizacional se originó a partir de una investigación original sobre las expectativas de lealtad personal de los empleados. Una relación laboral muy estrecha es un estado que experimentan los empleados y que genera una fuerte actitud positiva hacia la organización laboral a la que pertenecen. Una relación laboral sólida no se trata de lealtad pasiva, sino que requiere una relación activa con la organización laboral diseñada para proporcionar el máximo esfuerzo para el logro exitoso de las metas de la organización (Jalaludin et al., 2018).

Meyer y Allen (1997), propusieron un modelo que resultó ser hasta la actualidad una de las más populares acerca del compromiso organizacional. Estos autores tratan al compromiso organizacional como la identificación que tienen los empleados con la empresa, además proponen como dimensiones: El compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

### ***Definiciones***

Se define como aquella fuerza relativa de la identificación y participación que tiene el empleado con la empresa (Mowday, 1979).

Por consiguiente, otra definición también adoptada, es la dicha en el estudio realizado por Dominic y Salim (2018), donde se tiene que el compromiso organizacional

es aquella relación del estado mental de un empleado que repercute en su elección de mantener o no su membresía con la organización.

Según Meyer y Allen (1997), el compromiso organizacional es un estado psicológico basado en el vínculo entre un empleado y su organización, y que produce consecuencias cuando el colaborador determina la decisión de abandonarlo o permanecer allí.

En vista de las conceptualizaciones anteriores se menciona que el compromiso organizacional, es el estudio de las interacciones que presentan los individuos o grupos dentro de la institución y como ese comportamiento afecta el funcionamiento y la eficacia de la organización.

### ***Teorías del compromiso organizacional***

El compromiso dentro de las organizaciones, se encuentra fundamentado en estudios anteriores los cuales se encuentran fundamentados en:

- La teoría de la atribución causal propuesta inicialmente por Heider (1985), citado por Márquez (2021), quien explica que es el compromiso que asume el trabajador con la organización, de las condiciones para que pueda ascender o tener un crecimiento profesional, debe tener una conducta ética, en base al cumplimiento de sus funciones y la asignación de las tareas encomendadas, de manera eficiente y responsable. Por consiguiente, busca dar explicación a las conductas experimentadas por las personas, por lo que se basó en los procesos atributivos, los cuales se basan en el conocimiento de las conductas que se observan a través de las actitudes, así como de la personalidad. Asimismo, dichos procesos se clasifican en: internos (asociados con las características individuales y los rasgos de la

personalidad) y externos (basados en eventos que no se asocian con el individuo) (Chavarría, 2019).

- La teoría del intercambio social, propuesta originalmente por Thibaut y Kelley (1956), citado por Carrillo (2019), explica que cuando un colaborador está satisfecho con su labor presentará un comportamiento positivo es decir surge de las relaciones sociales a través de un proceso de costo-beneficio, donde sus integrantes opten si consideran establecer relaciones con otros compañeros la organización. Por consiguiente, existen dos principios fundamentales que caracterizan a la teoría, los cuales se basan en el individualismo donde se percibe que todas las conductas se encuentran dirigidas hacia cada persona, lo cual los hace ser individual. De igual forma, otro de los principios que caracterizan dicho intercambio se basa en el placer, lo cual es un aliciente para las conductas. Estos principios son los que motivan a las personas a tener un comportamiento ante determinadas situaciones (Carbajal y Larios, 2023).
- El modelo de dos dimensiones propuesto originalmente por Cohen (2007), citado por García et al., (2021) destaca que los empleados presentan una tendencia orientada al compromiso antes de comenzar un empleo, sin embargo, una vez materializada esto puede convertirse en una actitud que desarrollan los trabajadores. Por lo tanto, el autor alude que existe un elemento clave para este compromiso, asociado con la temporalidad que abarca el antes y después que los trabajadores comienzan a desempeñar sus funciones, donde se puede desarrollar un apego instrumental (asociado con las interacciones que tengan los trabajadores con la organización) y el apego psicológico (asociado con las conductas normativas y el

compromiso desde el punto de vista afectivo).

### ***Características del compromiso organizacional***

Según Colquitt et al. (2018), mencionan que una de las características principales puede interpretarse como el deseo de los empleados de continuar perteneciendo a la organización, así como que puede influir en que se mantenga o realice un cambio, dependiendo de las tareas asignadas.

Por otro lado, para Morales (2020), existen autores que han identificado dos tipos como son:

- Características del trabajo: Motivación con las tareas asignadas, compromiso asertivo de compañeros y clima laboral.
- Características de la organización: Gestión efectiva de la organización, liderazgo del directorio, valores y otros.

### ***Dimensiones del compromiso organizacional***

Según Meyer y Allen (1997) concluyeron que las dimensiones del compromiso organizacional se dividen en tres dimensiones:

- Compromiso afectivo: Conexión emocional que los empleados desarrollan hacia su organización y se profundiza a través de las tareas diarias, reflejando una identificación con los valores, metas y cultura que presente la organización.

Se expresa mediante el afecto emocional, el sentirse identificado, así como la participación del colaborador dentro de la organización.

- Compromiso de continuidad: Dedicación a largo plazo y disposición a seguir contribuyendo al crecimiento de la organización.

Se ve expresado mediante la voluntad de invertir tiempo, energía y habilidades de

manera sostenida por parte del colaborador.

- **Compromiso normativo:** Conexión que se tiene con la entidad basado en el deber moral y ético, más que por una conexión emocional.

Se expresa mediante el compromiso que asumen los colaboradores con la entidad.

### 3. Definición de términos básicos

**Altruismo:** Se refiere a las cualidades de una persona, a tener un interés genuino y de bien hacia los demás, ayudando a otras personas con parte de sus tareas o con algún problema relacionado con la organización (Patiño et al., 2014).

**Autodesarrollo:** Son aquellos comportamientos de manera voluntaria que los empleados adquieren para mejorar sus conocimientos, habilidades y capacidades para luego servir como aporte contribuyendo a mejorar la organización (Podsakoff et al., 2000).

**Compromiso afectivo:** Son lazos de vínculo emocional, que los colaboradores crean en su organización, reflejando el grado en que el individuo forma parte de ella, asimismo tienen un grado de pertinencia e identificación dentro de la institución (Navarro et al., 2007).

**Compromiso de continuidad:** Este tipo de compromiso se considera como un aquel vínculo contractual con la organización, manifestándose como negativo para la organización (Meyer y Allen, 1997).

**Compromiso organizacional:** se define como aquella voluntad propia de una persona en impulsar sus esfuerzos y participación para lograr las metas propuestas en una organización (Chiavenato, 2007).

**Compromiso normativo:** es aquel compromiso que se ve relacionado con un sentido de obligación moral de permanencia en la organización. Además, refleja el sentido de compromiso del empleado debido a un sentimiento de obligación (Meyer y Allen, 1997).

**Conductas de ciudadanía:** Son acciones voluntarias de los miembros de la organización que van más allá de sus responsabilidades laborales y tienen como objetivo ayudar a sus compañeros de trabajo y/o cuidar de las operaciones de la organización (Podsakoff et al., 2000).

**Cortesía:** Es aquel comportamiento de demostración de respeto, amabilidad y consulta con otras personas antes de tomar decisiones que puedan interferir o perjudicar su trabajo (Mackenzie et al., 2006).

**Cumplimiento organizacional:** Se refiere cuando el servidor obedece todas las normas organizacionales incluso si nadie puede verlo, por ello el líder debe tener un alto grado de responsabilidad para su cumplimiento de las metas (Daft, 2008).

**Deportivismo:** es una manera de afrontar con un cierto grado de madurez y positividad los desafíos y limitaciones del entorno laboral, manteniendo una actitud constructiva y colaborativa sin presentar quejas o inevitables inconvenientes que se puedan suscitar por imposiciones en el trabajo (Patiño et al., 2014).

**Iniciativa individual:** Son aquellos comportamientos que incluyen actos voluntarios de creatividad e innovación diseñados para mejorar la tarea propia o el desempeño de la organización, persistir con entusiasmo y esfuerzo adicionales para realizar el trabajo, ofrecerse como voluntario para asumir responsabilidades adicionales y alentar a otros en la organización a hacer lo mismo (Podsakoff et al., 2000).

**Lealtad organizacional:** Este comportamiento implica promover la organización ante la visión externa, cuidarla y defenderla contra amenazas externas, así como permanecer con un alto grado de compromiso con ella incluso en condiciones adversas (Podsakoff et al., 2000).

**Rectitud:** Se refiere a uno debe ser íntegro en el lugar de trabajo, no sólo cumpliendo las políticas o procedimientos de la empresa, sino ser honesto y ético en todas las interacciones profesionales. (Patiño et al., 2014).

**Virtud cívica:** Se trata de la voluntad de un empleado de participar demostrando un interés genuino en actividades de responsabilidad social corporativa, otras veces en actividades comunitarias o proyectos que tengan un gran impacto positivo en la sociedad (Patiño et al., 2014).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### **Hipótesis general**

- ✓ Existe relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

##### **Hipótesis específicas**

- ✓ Existe relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Existe relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Existe relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Existe relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
- ✓ Existe relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

## 2. Las variables de estudio y su operacionalización

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de la variable: Conductas de ciudadanía*

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Conductas de ciudadanía	Son el resultado del vínculo entre la identidad social y los comportamientos de ciudadanía en el lugar de trabajo, ya que emerge de la construcción y desarrollo de la identidad personal con el del grupo de trabajo y la de una actitud profesional ideal. (Arredondo, Rosas y Villa, 2010).	Rectitud: Actitud de justicia y ética en las acciones. Implica adherirse a principios morales y comportarse según los estándares de honestidad e integridad (Muchinsky, 2002).	Cumple todas las normas de la institución
		Deportivismo: Adopción de comportamientos éticos, basados en la competencia justa y el respeto hacia los adversarios y las normas establecidas en el contexto en el que se presentan (Muchinsky, 2002).	Actitud asertiva ante las dificultades
		Virtud cívica: Existencia de una participación continua y motivada de mantenerse informado con los lineamientos y estatutos de carácter informativo, establecidos dentro de la organización (Muchinsky, 2002).	Responsabilidad con los aspectos políticos de la institución
		Cortesía: Mantenimiento de relaciones armoniosas en diversos contextos sociales y profesionales, promoviendo un ambiente de respeto mutuo y cooperación (Muchinsky, 2002).	Respeto los derechos de las demás personas
		Altruismo: Preocupación desinteresada por el bienestar y las necesidades de los demás, con el objetivo de contribuir al bien común o aliviar el sufrimiento de otros (Muchinsky, 2002).	Ayuda a otras personas en actividades relevantes para la institución

**Tabla 2**

*Matriz de Operacionalización de la variable: Compromiso organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Compromiso organizacional	Es un estado psicológico basado en el vínculo entre un empleado y su organización, y que produce consecuencias cuando el colaborador determina la decisión de abandonarlo o permanecer allí (Meyer y Allen, 1997).	Compromiso afectivo: Conexión emocional que los empleados desarrollan hacia su organización y se profundiza a través de las tareas diarias, reflejando una identificación con los valores, metas y cultura que presente la organización (Meyer y Allen, 1997).	Apego emocional Deseo de integración Identificación
		Compromiso de continuidad: Dedicación a largo plazo y disposición a seguir contribuyendo al crecimiento de la organización (Meyer y Allen, 1997).	Estabilidad laboral Satisfacción laboral
		Compromiso normativo: Conexión que se tiene con la entidad basado en el deber moral y ético, más que por una conexión emocional (Meyer y Allen, 1997).	Lealtad Reciprocidad

### 3. Matriz lógica de consistencia

**Tabla 3**

*Matriz lógica de consistencia: Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria.*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>General</b> ¿Cuál es la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	<b>General</b> Determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	<b>General</b> Existe relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	Variable 1: Conductas de Ciudadanía	Rectitud	Cumple todas las normas de la institución	<b>Tipo de estudio:</b> Aplicada  <b>Nivel de estudio:</b> Descriptivo correlacional
				Deportivismo	Actitud asertiva ante las dificultades	<b>Método:</b> Hipotético – deductivo
				Virtud cívica	Responsabilidad con los aspectos políticos de la institución	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal
<b>Específicos</b> (1) ¿Cuál es la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120	<b>Específicos</b> (1) Determinar la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120	<b>Específicas</b> (1) Existe la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120		Cortesía	Respetar los derechos de las demás personas	<b>Población:</b> 219 servidores  <b>Muestra:</b> 141 servidores
				Altruismo	Ayuda a otras personas en actividades relevantes para la	<b>Muestreo:</b> Probabilístico

“Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	“Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	“Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.		institución	<b>Técnica:</b> Encuesta
(2) ¿Cuál es la relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	(2) Determinar la relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	(2) Existe relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	Variable 2: Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo  Deseo de integración  Identificación	<b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Tipo:</b> Escala de Likert  <b>Estadístico de prueba:</b> Chi-cuadrado de Pearson
(3) ¿Cuál es la relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	(3) Determinar la relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	(3) Existe relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.		Compromiso de continuidad  Compromiso normativo	Estabilidad laboral  Satisfacción laboral  Lealtad  Reciprocidad
(4) ¿Cuál es la relación entre la cortesía y el	(4) Determinar la relación entre la	(4) Existe relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de			

---

compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.
(5) ¿Cuál es la relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023?	(5) Determinar la relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.	(5) Existe relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

---

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

##### *Por el propósito*

La presente investigación tiene dentro de sus características ser del tipo aplicada, siendo el tipo de investigación en el que se produce información que se pueda ser aplicada directamente a los problemas de la sociedad, siendo una forma de nominada no sistemática, porque va de manera directa a buscar soluciones. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### *Por el tipo de datos*

En cuanto al enfoque, el presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo. Esta característica tiene como objetivo contrastar las hipótesis de investigación mediante la recolección de datos en un momento determinado, a través de un análisis estadístico para datos medidos en escala nominal, con la finalidad de definir patrones estándares de comportamiento y la prueba de hipótesis (Hernández et al., 2014).

##### *Por el nivel*

Es descriptiva, porque describe las características del fenómeno a medir, es decir de las variables y correlacional porque pretende buscar el establecimiento de la relación o asociación existente o no entre ambas variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

##### *Métodos*

El proyecto de investigación de elección es el método hipotético – deductivo. Se trata de un método que busca encontrar una respuesta a los diversos problemas que

la ciencia plantea mediante la creación de hipótesis que son aceptadas como verdaderas, aunque no se tiene certeza sobre ellas. Son hipótesis que anticipan una solución de los problemas y crean estructuras jerárquicamente ordenadas de hipótesis, algunas de las cuales son fundamentales, otras son derivadas y otras desempeñan una función auxiliar (Alan y Cortez, 2018).

## **2. Diseño específico de investigación**

El diseño del presente trabajo de investigación es del tipo no experimental, ya que no pretende manipular las variables de estudio, de ninguna manera. Por consiguiente, también es de corte transversal ya que la toma de datos se dará en un solo momento, como si de una toma fotográfica se tratase (Hernández y Mendoza, 2018).

## **3. Población, muestra**

### ***Población***

Según Arias (2016) refieren que la población es un conjunto de casos definidos, limitados, poseyendo características similares y accesibles que sirven como referencia para la elección de la muestra, cumpliendo una serie de criterios predeterminados.

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformada por 219 servidores que pertenecen a la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de la Victoria.

Asimismo, en cuanto a los criterios de inclusión, se considerará a todos los servidores que laboren en la institución educativa, a su vez que acepten su participación en la encuesta, así como de los criterios de exclusión, se aplicará sólo a los servidores que se encuentren en el uso de sus vacaciones y licencias.

### ***Muestra***

La muestra, se define como parte de un subgrupo de la población, que es de tipo representativa probabilística (Hernández y Mendoza, 2018).

En el presente estudio, el tipo de muestra será de tipo probabilístico e intencional, a consecuencia de la aplicación de la fórmula aplicada, obteniéndose como resultado la cantidad de 141 servidores.

### **Figura 2**

#### *Cálculo de la muestra*

$$n = \frac{219 \times 1,96^2 (0,5 \times 0,5)}{(219 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = 141 \text{ servidores}$$

*Donde:*  
*N: Población (219)*  
*Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)*  
*P: Probabilidad de éxito (0.5)*  
*Q: Probabilidad de fracaso (0.5)*  
*E: Error de estándar (0.05)*

#### **4. Instrumentos de obtención de datos**

La encuesta, es el tipo de técnica que se realiza a través de una recolección de datos, de manera rápida y aplicada a una determinada población, asimismo posee una estructura determinada (Hernández y Mendoza, 2018).

La técnica, que se utilizó fue la encuesta, mediante la aplicación de dos instrumentos (cuestionarios), debidamente ya validados, siendo así que para medir las conductas de ciudadanía se usó el cuestionario de Podsakoff et al. (2000), adaptado por Martínez (2017),

compuesto de 24 ítems y para medir el compromiso organizacional se usó el de Meyer y Allen (1997), adaptado por Castañeda (2019) compuesto por 25 ítems.

La escala que se aplicó fue la de Likert que estuvo conformado por un rango de numeración del 1 a 5.

**Tabla 4**

*Escala de Likert*

<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Escala</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para realizar el procesamiento de recolección de datos, con la finalidad de aplicar los cuestionarios, se procedió a presentar un documento a la institución educativa, con el objetivo de que el director autorice a ejecutar la aplicación de los instrumentos ya validados. A consecuencia de que la dirección de la institución educativa autoriza la ejecución del estudio, se programó la encuesta, aplicando un tiempo de 15 minutos para cada servidor, por último, se le informó a cada servidor sobre el consentimiento informado.

Finalizado la recolección de datos, se procedió a realizar el procesamiento de la información con el uso del programa Microsoft Excel 2019 y el programa para estadística denominado SPSS 26.0, el cual emitió los resultados mediante gráficos estadísticos tipo barras, asimismo se recurrió a la prueba estadística del chi-cuadrado de Pearson, a fin de

realizar la comprobación de las hipótesis, en consecuencia, sus resultados y conclusiones.

Cabe mencionar, que se protegió la identidad de cada servidor encuestado, así como en la redacción del presente trabajo se está respetando la autoría de los investigadores y las normas APA.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

Una vez que se ejecutó el programa informático de Excel SPSS 26.0, se extrajeron las tablas estadísticas de frecuencia y porcentaje donde se determinó los niveles de la variable conducta de ciudadanía con su respectivo gráfico y análisis respectivo. Luego se procedió con la extracción de las tablas estadísticas de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de cada una de las dimensiones, tanto de la variable de conductas de ciudadanía y de la variable de compromiso organizacional.

Concluido el proceso anterior, se continuó con el análisis inferencial de los resultados, donde se realizó la contrastación de la hipótesis general haciendo una comparativa a través de una tabla cruzada de las variables conducta de ciudadanía y compromiso organizacional, así como las hipótesis específicas, destacando sus resultados para realizar la comparativa con otros resultados plasmados para la obtención de las conclusiones respectivas.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta aplicada a 141 servidores de la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de La Victoria, 2023, que tuvo por objetivo determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el comportamiento organizacional, asimismo se procedió a clasificarlos a través del programa informático SPSS 26.0, en niveles (alto, regular y bajo), tanto de las variables, como de las dimensiones.

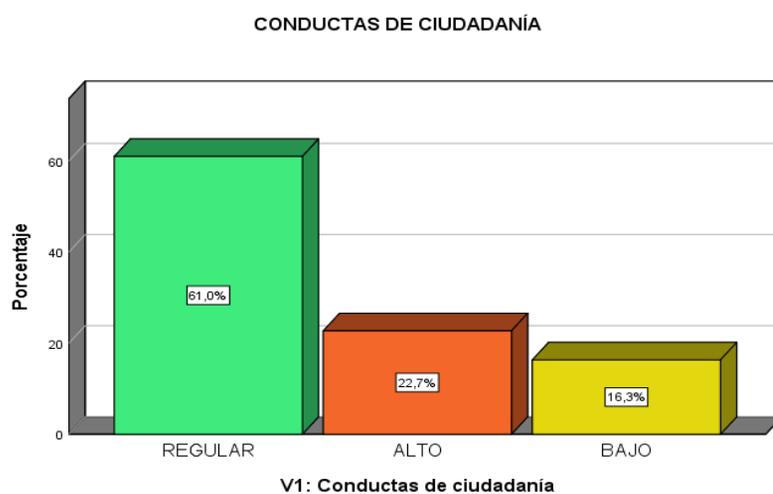
**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable conductas de ciudadanía*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	86	61.00%
Alto	32	22.70%
Bajo	23	16.30%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 3**

*Nivel de clasificación de la variable de conductas de ciudadanía*



**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los participantes, se observa un panorama diverso en cuanto a la variable de conductas de ciudadanía. Un 61.00% de los encuestados, equivalente a 86 servidores, clasifica estas conductas en un nivel regular. Por otro lado, un significativo 22.70%, representado por 32 servidores, las evalúa en un nivel alto, sugiriendo un compromiso notable con comportamientos ciudadanos. Por último, el 16.3%, compuesto por 23 servidores, las sitúa en un nivel bajo, señalando áreas potenciales de mejora o atención en lo que respecta a prácticas ciudadanas. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada y matizada de la percepción de las conductas de ciudadanía entre los encuestados.

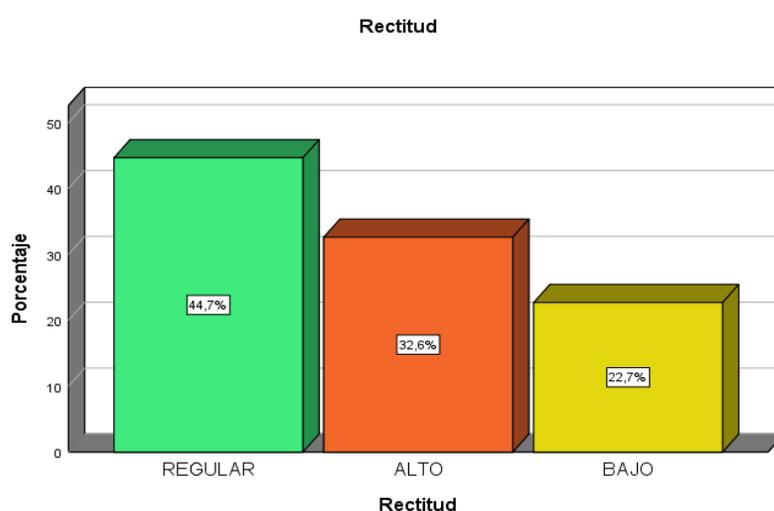
**Tabla 6**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión rectitud*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	63	44.70%
Alto	46	32.60%
Bajo	32	22.70%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 4**

*Nivel de clasificación de la dimensión rectitud*



**Análisis:** Según los resultados obtenidos de la encuesta dirigida a los servidores, en lo que respecta a la dimensión rectitud, el 44.70% equivalente a 63 servidores, lo ubican en un nivel regular. Por otro lado, un 32.60% representado por 46 servidores, lo evalúa en un nivel alto, sugiriendo un grado significativo de integridad y ética en sus acciones. Mientras tanto, el 22.70% compuesto por 32 servidores, lo posiciona en un nivel bajo, señalando posibles áreas de mejora en términos de adherencia a principios éticos y comportamiento íntegro. Estos datos proporcionan un análisis detallado de la percepción de los participantes sobre la dimensión de rectitud, destacando distintos niveles de adhesión a principios éticos entre los encuestados.

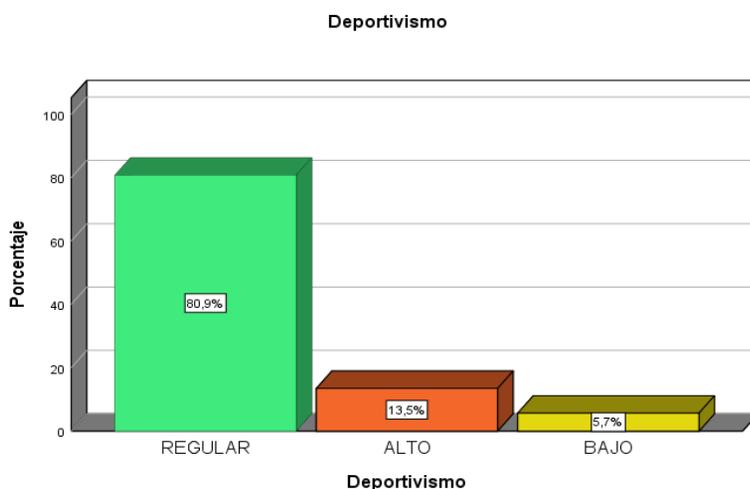
**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión deportivismo*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	114	80.90%
Alto	19	13.50%
Bajo	8	5.70%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5**

*Nivel de clasificación de la dimensión deportivismo*



**Análisis:** Según los resultados derivados de la encuesta dirigida a los servidores, en relación con la dimensión deportivismo, el 80.90% equivalente a 114 servidores, indican un nivel regular. En contraste, el 13.50% representado por 19 servidores, lo evalúan en un nivel alto, sugiriendo un compromiso significativo con valores deportivos, juego limpio y respeto en las interacciones. Por último, el 5.70% compuesto por 8 servidores, lo colocan en un nivel bajo, señalando áreas donde podrían ser fortalecidos los comportamientos asociados con el deportivismo. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la percepción de los participantes sobre la dimensión del deportivismo, destacando la prevalencia de actitudes consideradas como regulares en este contexto.

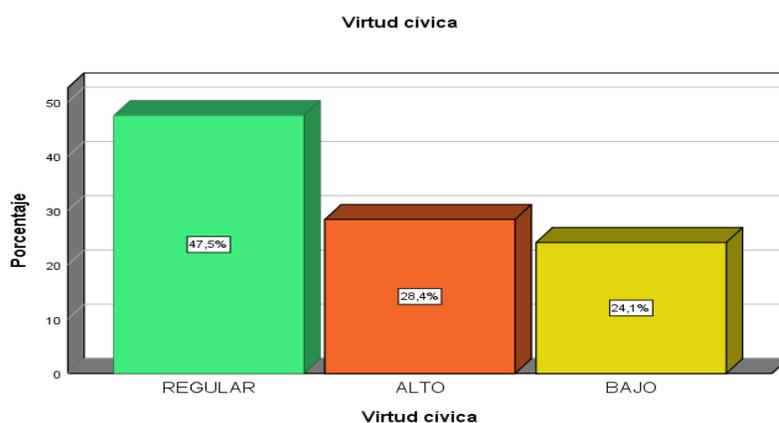
**Tabla 8**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión virtud cívica*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	67	47.50%
Alto	40	28.40%
Bajo	34	24.10%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**

*Nivel de clasificación de la dimensión virtud cívica*



**Análisis:** Según los resultados extraídos de la encuesta aplicada a los servidores, en relación con la dimensión virtud cívica, el 47.50% equivalente a 67 servidores, lo clasifican en un nivel regular. En contraposición, un 28.40% representado por 40 servidores, la valora en un nivel alto, sugiriendo un compromiso apreciable con los valores cívicos y la participación comunitaria. Por último, un 24.10% compuesto por 34 servidores, la sitúan en un nivel bajo, indicando áreas donde podría fortalecerse la práctica de la virtud cívica. Estos datos revelan diferentes niveles de adhesión a los principios cívicos entre los participantes, proporcionando una comprensión detallada de su percepción sobre esta dimensión.

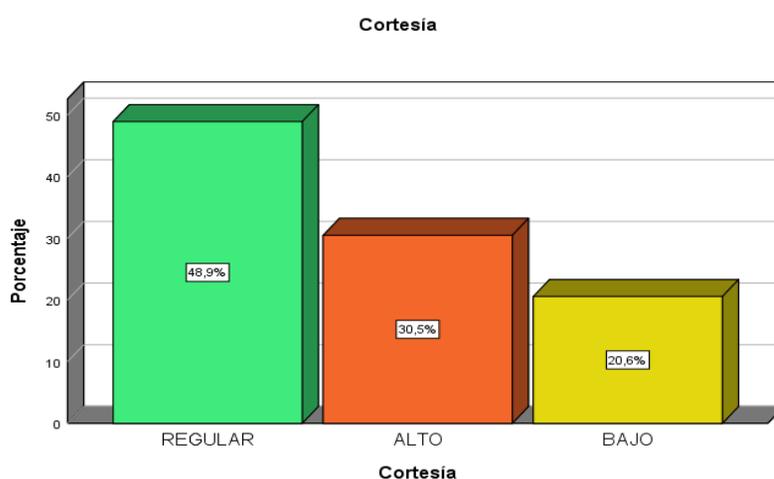
**Tabla 9**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión cortesía*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	69	48.90%
Alto	43	30.50%
Bajo	29	20.60%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7**

*Nivel de clasificación de la dimensión cortesía*



**Análisis:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los servidores, en relación con la dimensión cortesía, el 48.90% equivalente a 69 servidores, la califica en un nivel regular. En contraste, un 30.50% representado por 43 servidores, la evalúa en un nivel alto, sugiriendo un compromiso notable con comportamientos amables y respetuosos. Por último, un 20.60% compuesto por 29 servidores, la posiciona en un nivel bajo, indicando posibles áreas de mejora en términos de expresar consideración y amabilidad. Estos datos ofrecen una visión detallada de la percepción de los participantes sobre la dimensión de cortesía, evidenciando diferentes niveles de practica de comportamientos corteses entre los encuestados.

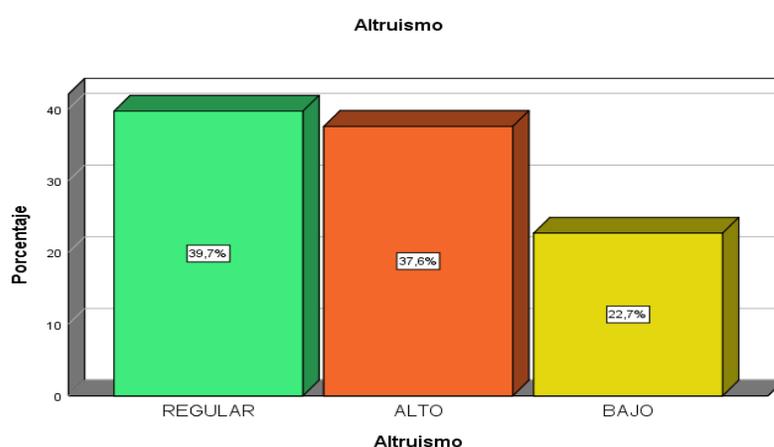
**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión altruismo*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	56	39.70%
Alto	53	37.60%
Bajo	32	22.70%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8**

*Nivel de clasificación de la dimensión altruismo*



**Análisis:** Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores, en relación con la dimensión altruismo, el 39.70% equivalente a 56 servidores, la clasifica en un nivel regular. Por otro lado, un considerable 37.60% representado por 53 servidores, la evalúan en un nivel alto, indicando un compromiso significativo con acciones desinteresadas en beneficio de otros. En contraste, un 22.70% compuesto por 32 servidores, la sitúan en un nivel bajo, sugiriendo posibles áreas de mejora en términos de practicar comportamientos altruistas. Estos datos proporcionan una perspectiva detallada de la percepción de los participantes sobre la dimensión de altruismo, evidenciando distintos niveles de práctica de acciones desinteresadas entre los encuestados.

**Tabla 11**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable compromiso organizacional*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	89	63.10%
Alto	28	19.90%
Bajo	24	17.00%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 9**

*Nivel de clasificación de la variable compromiso organizacional*



**Análisis:** Según los resultados recopilados de la encuesta aplicada a los servidores, en relación con la variable compromiso organizacional, el 63.10% equivalente a 89 servidores lo califica como nivel regular. En contraste, el 19.90% representado por 28 servidores, lo evalúan en un nivel alto, sugiriendo un compromiso significativo y una conexión profunda con los objetivos y valores de la organización. Por otro lado, el 17.00% compuesto por 24 servidores, lo posiciona en un nivel bajo, señalando áreas potenciales de mejora en términos de vinculación y compromiso. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva detallada de la percepción de los participantes sobre la variable de compromiso organizacional, evidenciando distintos niveles de conexión y dedicación hacia la organización entre los encuestados.

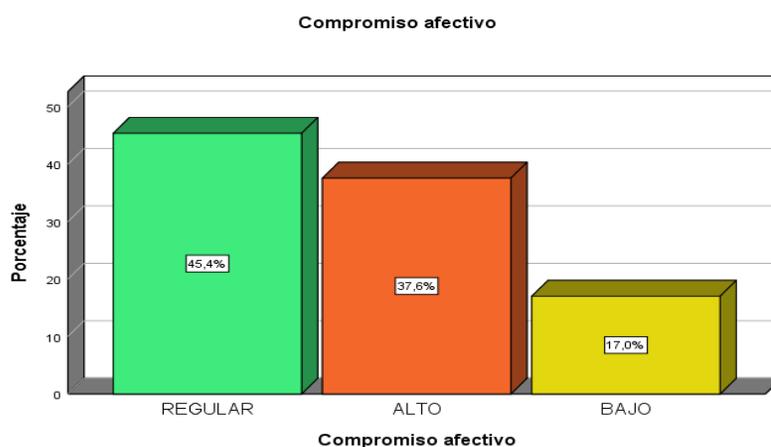
**Tabla 12**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso afectivo*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	64	45.40%
Alto	53	37.60%
Bajo	24	17.00%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 10**

*Nivel de clasificación de la dimensión compromiso afectivo*



**Análisis:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los servidores, en relación con la dimensión compromiso afectivo, el 45.40% equivalente a 64 servidores, la clasifica en un nivel regular. Por otro lado, un significativo 37.60% representado por 53 servidores, la evalúa en un nivel alto, indicando un compromiso profundo y una conexión emocional significativa con la organización. En contraste, un 17.00% compuesto por 24 servidores, la sitúa en un nivel bajo, señalando posibles áreas de mejora en términos de fortalecer el vínculo emocional. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la percepción de los participantes sobre la dimensión de compromiso afectivo, evidenciando diferentes niveles de conexión emocional y dedicación hacia la organización entre los encuestados.

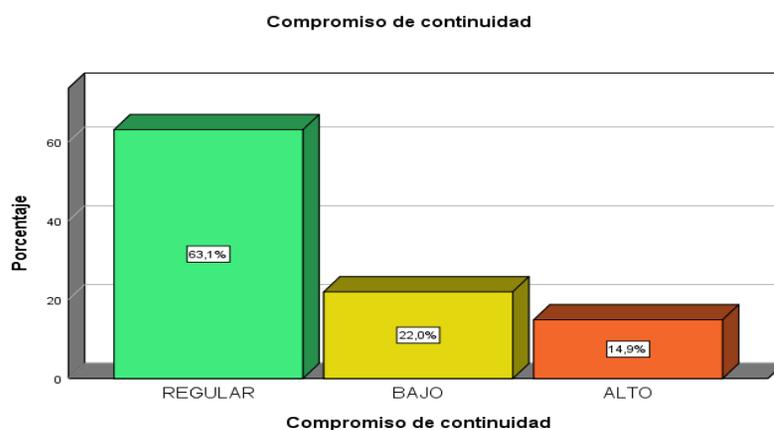
**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso de continuidad*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	89	63.10%
Bajo	31	22.00%
Alto	21	14.90%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 11**

*Nivel de clasificación de la dimensión compromiso de continuidad*



**Análisis:** De acuerdo a los resultados derivados de la encuesta aplicada a los servidores, en relación con la dimensión compromiso de continuidad, el 63.10% equivalente a 89 servidores, la clasifica en un nivel regular. Por otro lado, el 22.00% representado por 31 servidores, la sitúan en un nivel bajo, señalando posibles áreas de mejora en términos de mantener un compromiso constante a lo largo del tiempo. En contraste, un 14.90% compuesto por 21 servidores, la evalúan en un nivel alto, indicando una dedicación sustancial y una disposición continua hacia la participación activa y sostenida en la comunidad. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la percepción de los participantes sobre la dimensión de compromiso de continuidad, evidenciando diferentes niveles de conexión y disposición a largo plazo hacia la comunidad entre los encuestados.

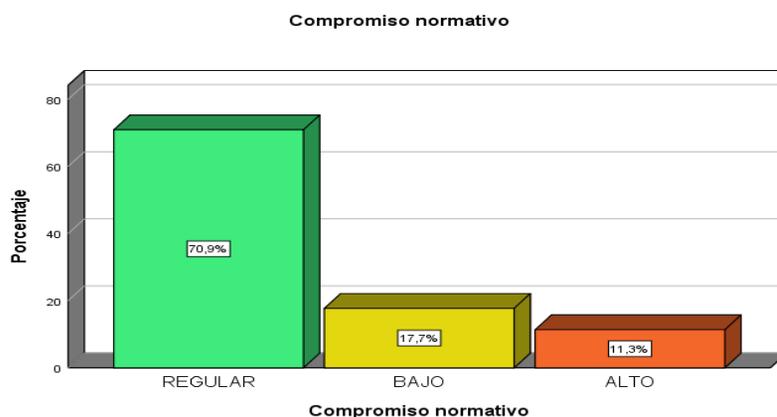
**Tabla 14**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión compromiso normativo*

Niveles	Cantidad	Porcentaje
Regular	100	70.90%
Bajo	25	17.70%
Alto	16	11.30%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 12**

*Nivel de clasificación de la dimensión compromiso normativo*



**Análisis:** De acuerdo a los resultados extraídos de la encuesta aplicada a los servidores, en lo que concierne a la dimensión compromiso normativo, el 70.90% equivalente a 100 servidores, lo clasifican en un nivel regular. Mientras tanto, el 17.70% representado por 25 servidores, lo posicionan en un nivel bajo, señalando áreas donde podría reforzarse el apego a normas y regulaciones. En contraste, el 11.30% compuesto por 16 servidores, lo evalúan en un nivel alto, indicando un compromiso notable en la adhesión y cumplimiento de las normativas establecidas. Estos hallazgos brindan una perspectiva detallada sobre la percepción de los participantes en relación con la dimensión de compromiso normativo, evidenciando diversos niveles de apego a las normas entre los encuestados.

## 2. Análisis de resultados

### 2.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis planteada ( $H_1$ ): Existe relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

#### Tabla 15

*Prueba de hipótesis general Variable 1: Conductas de ciudadanía / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Conductas de ciudadanía	Alto	11	61	14	86
	Regular	2	16	14	32
	Bajo	11	12	0	23
	Total	24	89	28	141

**Tabla 16**

*Prueba de Chi-cuadrado Variable 1: Conductas de ciudadanía / Variable 2: Compromiso organizacional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,369 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	31,190	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,647	1	,000
N de casos válidos	141		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,91.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 32,369, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la variable “conductas de ciudadanía” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

## **2.2 Prueba de hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

Hipótesis planteada ( $H_1$ ): Existe relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación entre la rectitud y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

**Tabla 17**

*Prueba de hipótesis específica Dimensión 1: Rectitud / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Rectitud	Regular	11	46	6	63
	Alto	1	26	19	46
	Bajo	12	17	3	32
Total		24	89	28	141

**Tabla 18**

*Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 1: Rectitud / Variable 2: Compromiso organizacional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,463 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	31,704	4	,000
Asociación lineal por lineal	24,926	1	,000
N de casos válidos	141		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,45.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 31,463, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la dimensión “rectitud” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

### **Hipótesis específica 2**

Hipótesis planteada (H<sub>2</sub>): Existe relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): No existe relación entre el deportivismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”,

del distrito de La Victoria, 2023.

**Tabla** **19**

*Prueba de hipótesis específica Dimensión 2: Deportivismo / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Deportivismo	Regular	13	79	22	114
	Alto	6	7	6	19
	Bajo	5	3	0	8
Total		24	89	28	141

**Tabla 20**

*Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 2: Deportivismo / Variable 2: Compromiso organizacional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,721 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	18,408	4	,001
Asociación lineal por lineal	2,268	1	,132
N de casos válidos	141		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,36.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 20,721, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la dimensión “deportivismo” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

**Hipótesis específica 3**

Hipótesis planteada (H<sub>3</sub>): Existe relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación entre la virtud cívica y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

**Tabla****21**

*Prueba de hipótesis específica Dimensión 3: Virtud cívica / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Virtud cívica	Regular	5	49	13	67
	Alto	7	21	12	40
	Bajo	12	19	3	34
	Total	24	89	28	141

**Tabla 22**

*Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 3: Virtud cívica / Variable 2: Compromiso organizacional*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,496 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitud	16,141	4	,003
Asociación lineal por lineal	6,998	1	,008
N de casos válidos	141		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,79.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 16,496, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.002, por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la dimensión “virtud cívica” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

#### Hipótesis específica 4

Hipótesis planteada (H<sub>4</sub>): Existe relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): No existe relación entre la cortesía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis específica Dimensión 4: Cortesía / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Cortesía	Regular	4	53	12	69
	Alto	7	22	14	43
	Bajo	13	14	2	29
Total		24	89	28	141

**Tabla 24**

*Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 4: Cortesía / Variable 2: Compromiso organizacional*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,487 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	26,426	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,841	1	,001
N de casos válidos	141		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,94.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 28,487, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la

dimensión “cortesía” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

### Hipótesis específica 5

Hipótesis planteada (H<sub>5</sub>): Existe relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>): No existe relación entre el altruismo y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023.

### Tabla

25

*Prueba de hipótesis específica Dimensión 5: Altruismo / Variable 2: Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Altruismo	Regular	7	38	11	56
	Alto	2	34	17	53
	Bajo	15	17	0	32
Total		24	89	28	141

### Tabla 26

*Prueba de Chi-cuadrado Dimensión 5: Altruismo / Variable 2: Compromiso organizacional*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,947 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	36,844	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,494	1	,000
N de casos válidos	141		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,45.

**Análisis:** De acuerdo al valor proporcionado por el estadístico de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, éste asciende a 33,947, con 4 grados de libertad y a un nivel de significancia de 0.000,

por lo tanto, siendo este último menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la dimensión “altruismo” si tiene relación con la variable “compromiso organizacional”.

### **3. Discusión de resultados**

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, del distrito de La Victoria, 2023. Los resultados de la prueba de hipótesis general reflejaron a través del estadístico de prueba del Chi-cuadrado de Pearson, un valor de 32,369, con 4 grados de libertad y una significancia de 0.000, cifra inferior a 0.05. Estos datos estadísticos, respaldados por un alto nivel de confianza, confirman de manera categórica la existencia de una relación significativa entre las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la mencionada institución educativa. Este hallazgo robustece la comprensión de cómo las prácticas de ciudadanía contribuyen de manera sustancial al compromiso laboral de los colaboradores, ofreciendo valiosa información para la mejora y el fortalecimiento de la dinámica organizacional en este contexto educativo específico,

Este resultado es similar a lo desarrollado por Martínez (2017) quien destaca que ambas variables presentaron una conducta moderada positiva destacando el papel de la institución en mejorar la comunicación de sus objetivos para mejorar la relación con sus empleados, así también Díaz (2018) quien halló una relación directa entre los elementos, destacando la necesidad de realizar un mantenimiento a las conductas para mejorar los comportamientos y Rodríguez (2020) quien destacó que los comportamientos que reflejan los ciudadanos, se reflejarán en el compromiso dentro de su organización. Por consiguiente, los autores concluyeron que las conductas de ciudadanía se asocian con el compromiso organizacional, debido a que son acciones voluntarias y positivas que los servidores realizan para favorecer a sus compañeros y a la entidad, más allá de la

responsabilidad que tiene con sus obligaciones formales. Cabe manifestar que, en los estudios realizados por los autores señalados, indican que para que exista una adecuada conducta de ciudadanía con respecto al compromiso en la entidad, se debe tomar en cuenta el apoyo solidario entre compañeros, la participación activa y efectiva en actividades que beneficien a la institución, el cuidado de los recursos de manera responsable, el fomento de un ambiente positivo con un trato respetuoso y colaborativo con los compañeros y superiores, el aporte de ideas para soluciones efectivas en la mejora de los procesos, el compromiso con la misión actuando de manera ética, el compartir experiencias para promover un ambiente de aprendizaje mutuo y el adaptarse a los cambios siendo flexibles en el cumplimiento de las tareas asignadas.

Asimismo, lo mencionado, se valida con la teoría de las relaciones interpersonales, debido a que se concentra en como los individuos se relacionan e interactúan, explorando las complejidades de la comunicación y las dinámicas sociales. Dichas interacciones tienen lugar en una variedad de contextos, que pueden abarcar desde el entorno laboral hasta situaciones cotidianas en la sociedad y otros escenarios. En este sentido, la teoría de las relaciones interpersonales ilumina la comprensión de las conexiones humanas, ofreciendo perspectivas valiosas para interpretar y mejorar las interacciones en distintos ámbitos de la vida (Grego-Planer, 2019).

En cuanto al objetivo específico 1, destinado a discernir la relación entre la rectitud y el compromiso organizacional, los hallazgos revelados a través de la prueba de hipótesis general destacan una asociación notable. El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson, alcanza el valor de 31,463, con 4 grados de libertad, demostrando un significativo valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Esta constatación estadística arroja luz sobre una conexión estadísticamente significativa entre la rectitud y el compromiso organizacional. El análisis detallado de estos hallazgos respalda la conclusión de que existe una relación estadísticamente sustancial entre la

adhesión a principios éticos y el nivel de compromiso de los individuos con la organización. La prueba de Chi cuadrado sugiere que las variables de rectitud y compromiso organizacional están estrechamente vinculadas, respaldando así la hipótesis inicial. Este descubrimiento no solo amplía el entendimiento sobre la interconexión entre estos elementos, permitiendo la generación de estrategias que fomenten la integridad ética como catalizador para fortalecer el compromiso que presenten los colaboradores con la organización.

En consonancia con estos hallazgos, la investigación llevada a cabo por Martínez (2017) destacaron que la rectitud es uno de los elementos que mantiene una interacción en la conducta al momento de compartir el conocimiento a diferencia de la concientización, del mismo modo Díaz (2018) destacó dicha relación reconociendo que la rectitud fue elemento expresado a través del seguimiento de normas y procedimientos, lo cual es un elemento que caracteriza las conductas y así también las ideas de Grego-Planer (2019) evidenciaron que las conductas de ciudadanía que se experimentan en las organizaciones son más frecuentes aquellas que están basadas en las interacciones, donde la rectitud se encuentra incluida. Por lo tanto, todos convergen al concluir que la rectitud ejerce un impacto positivo en el compromiso de los individuos. Estos estudios sugieren que la adherencia a principios éticos fortalece la confianza, impulsa la promoción de valores alineados con la misión de la organización, propicia un ambiente laboral saludable y contribuye al robustecimiento global de la entidad. En este sentido, se observa que aquellas instituciones que integran la integridad y la ética como componentes fundamentales de su cultura corporativa tienden a experimentar niveles superiores de compromiso por parte de su fuerza laboral. Este conjunto de hallazgos respalda la idea de que la promoción de la rectitud no solo incide positivamente en la calidad de las interacciones internas, sino que también se traduce en un compromiso más sólido y duradero por parte de los colaboradores hacia la organización.

No obstante, las conclusiones extraídas del estudio de Rodríguez (2020), sugieren que la rectitud en sí misma no constituye un factor determinante del comportamiento organizacional. La investigación indica que muchos colaboradores carecen de un conocimiento profundo acerca de las políticas y la cultura de la organización. Ante esta realidad, se destaca la crucial necesidad de que las entidades fomenten activamente una cultura ética y sólida, estableciendo normativas claras y sistemas de apoyo. Este enfoque se vuelve imperativo para brindar a los colaboradores la seguridad necesaria al tomar decisiones éticas, incluso en circunstancias difíciles. Además, se resalta la importancia de que los líderes desempeñen un papel ejemplar, sirviendo como modelos a seguir y siendo una fuente inspiradora para los colaboradores, contribuyendo así a la construcción de un entorno organizacional fundamentado en la ética y la integridad.

En relación con el objetivo específico 2, enfocado en determinar la conexión entre el deportivismo y el compromiso organizacional, se destaca que los resultados de la prueba de hipótesis general proporcionan una perspectiva esclarecedora. El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson, tiene un valor de 20,721 con 4 grados de libertad, revela un significativo valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Estos resultados indican de manera concluyente y con un alto nivel de confianza que el deportivismo mantiene una relación estadísticamente significativa con el compromiso organizacional, ofreciendo un sólido respaldo a la hipótesis planteada en el estudio. Esta evidencia fortalece la comprensión de la influencia positiva del deportivismo en el compromiso de los individuos con la organización, subrayando su importancia en el ámbito laboral y respaldando la relevancia de fomentar prácticas deportivas para cultivar un entorno organizacional comprometido y saludable.

Los datos presentados guardan asociación con las investigaciones de Díaz (2018) quien señala que la deportividad asociada con los problemas menores, podría incidir en el

comportamiento de la organización, donde la capacidad para solucionarlos y reducir las quejas y opiniones negativas podrían contribuir a mejorarlo, del mismo modo, Grego-Planer (2019) determinó que el deportivismo la cual forma parte de los elementos interpersonal, podría contribuir a mejorar el compromiso que tengan las personas con la organización, por lo tanto ambos autores concluyeron que el comportamiento deportivo no solo representa una actitud asertiva y colaborativa, ejerciendo una influencia significativa en el compromiso organizacional. Este compromiso se traduce en la medida en que los individuos se identifican, se involucran y mantienen una lealtad sólida hacia su organización. Los resultados de estos estudios resaltan la relevancia del deportivismo como un factor clave que moldea la conexión emocional y la fidelidad de los colaboradores hacia la entidad a la que pertenecen, proporcionando así una valiosa perspectiva para comprender y fortalecer las dinámicas organizacionales.

Contrastando con las perspectivas anteriores, los resultados presentados por Martínez (2017) y Rodríguez (2020) ofrecen un matiz distinto, señalando que ciertos colaboradores muestran una falta de identificación con la institución. En consecuencia, su participación en actividades laborales se lleva a cabo más por obligación o conveniencia que por un compromiso genuino. Además, estos estudios evidencian la existencia de un clima laboral caracterizado por la deslealtad, la hostilidad o la agresividad en algunos casos, factores que afectan negativamente en el bienestar de los colaboradores y obstaculizan la comunicación efectiva tanto entre colegas como con sus superiores. Estas observaciones plantean la necesidad de abordar y comprender las raíces de esta falta de identificación y el clima adverso, a fin de implementar estrategias que fomenten la participación proactiva, la lealtad y un entorno laboral más saludable y colaborativo.

Respecto al objetivo específico 3, que se enfocó en determinar la conexión entre la virtud cívica y el compromiso organizacional, los resultados de la prueba de hipótesis general revelan un

estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson de 16,496, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.002, inferior a 0.05. Estos hallazgos indican, con un alto grado de certeza, que la virtud cívica mantiene una relación estadísticamente significativa con el compromiso organizacional. En consecuencia, se llega a una conclusión firme que respalda de manera concluyente la hipótesis inicial planteada en el estudio. Este resultado refuerza la comprensión de cómo la virtud cívica, entendida como la participación y el compromiso ciudadano, se asocia directamente con la disposición y la implicación de los individuos hacia los objetivos y valores de la organización.

En este contexto, los resultados se alinearon con las investigaciones hechas por Castañeda (2019) quien establece que para mejorar el compromiso que alcancen los trabajadores se requiere mejorar el clima dentro de la misma, de igual forma Chambi y Macedo (2022) revelaron una perspectiva profunda sobre el impacto positivo de la virtud cívica en el ámbito laboral. Estos estudios convergen de manera concluyente al sostener que la virtud cívica es un concepto abstracto y desempeña un papel crucial en la configuración de una cultura laboral que trasciende la mera productividad. La ética, la responsabilidad y la colaboración emergen como pilares fundamentales, cimentando un compromiso compartido entre los colaboradores en la consecución de los objetivos organizacionales. Al profundizar, se destaca la importancia de la virtud cívica como un elemento transformador en el entorno laboral. La ética impulsa la toma de decisiones fundamentada en valores sólidos, la responsabilidad motiva a los colaboradores a asumir un papel proactivo en sus responsabilidades, y la colaboración fomenta un ambiente en el que el trabajo en equipo se erige como piedra angular del éxito organizacional.

No obstante, estos resultados contrastan con las conclusiones de los estudios de Nieto (2017) quien señala la presencia de factores intermitentes que ejercen influencia en este fenómeno.

Para abordar estos elementos de manera efectiva, se hace imperativo adoptar un enfoque más holístico que no solo considere la promoción de una cultura organizacional ética, sino que también destaque la necesidad de una alineación sólida en los valores corporativos, la revisión de los sistemas de incentivos, una capacitación adecuada y el respaldo mutuo entre los colaboradores. Estos aspectos son esenciales para comprender y adoptar la virtud cívica como una parte integral del compromiso de los empleados con la organización. Al mismo tiempo, Rodríguez (2020) señala que se busca abordar las complejidades y las variables intermitentes, ofreciendo así un marco más completo y efectivo para mejorar la conexión entre la virtud cívica y el compromiso organizacional.

En cuanto al objetivo específico 4, orientado a determinar la relación entre la cortesía y el compromiso organizacional, los resultados de la prueba de hipótesis general revelan un estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson de 28,487, considerando 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Estos datos respaldan con firmeza la conclusión de que la cortesía mantiene una relación estadísticamente significativa con el compromiso organizacional. Con un alto grado de confianza, se puede afirmar de manera concluyente que la cortesía no solo influye, sino que está fuertemente asociada con el nivel de compromiso de los individuos en el ámbito organizacional, validando así la hipótesis formulada en el marco del estudio.

Estos hallazgos encuentran afinidad con las investigaciones de Martínez (2017), quien destaca la virtud cívica como un elemento que interviene en el compromiso adquirido, a diferencia de la caballerosidad. Asimismo, Díaz (2018) resalta dicha relación indicando que la cortesía se manifiesta a través del trato atento y respetuoso con otras personas, en vista de ello todos llegaron a la conclusión de que la cortesía desempeña un papel significativo en la creación de un entorno laboral positivo. Estas investigaciones subrayan cómo la cortesía propicia un ambiente

organizacional caracterizado por relaciones interpersonales fortalecidas y una comunicación efectiva. Además, destacan la mejora del bienestar emocional de los colaboradores, contribuyendo de manera sustancial al compromiso laboral. En este contexto, los empleados experimentan una mayor conexión, motivación y compromiso con el éxito y los objetivos de la organización. La cortesía, por lo tanto, se revela como un factor clave para cultivar un clima laboral positivo que impacta directamente en el compromiso y la satisfacción que presenten los colaboradores.

A pesar de ello, los resultados divergentes presentados por Rodríguez (2020) revelan una perspectiva distinta. Según su investigación, la cortesía, desde la óptica de los colaboradores, puede percibirse en ocasiones como una expresión aparentemente insincera, desprovista de autenticidad en términos de aprecio genuino. Este fenómeno se atribuye a la carencia de reconocimiento, oportunidades y justicia, factores que desencadenan una percepción negativa hacia la cortesía. Además, se subraya que esta manifestación de respeto educado puede resultar incompatible con los estilos de comunicación, ya sean directos o asertivos, añadiendo complejidad a la comprensión de la dinámica interpersonal en el entorno laboral.

En lo que se refiere al objetivo específico 5, destinado a analizar la relación entre el altruismo y el compromiso organizacional, los resultados de la prueba de hipótesis general revelan un estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson de 33,947, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Estos hallazgos sustentan con solidez la afirmación de que existe una relación significativa entre el altruismo y el compromiso organizacional. Este resultado respalda la hipótesis inicial planteada en la investigación y subraya la importancia del altruismo como un componente influyente en el compromiso de los individuos con la organización. Al profundizar en este hallazgo, se observa que el altruismo, no solo impacta positivamente en las interacciones entre los colaboradores, sino que también contribuye de manera directa al

fortalecimiento del compromiso laboral. La voluntad de dedicar esfuerzos y recursos en pro del bienestar colectivo crea un ambiente organizacional enriquecido, donde la colaboración y el sentido de pertenencia se potencian. Esta conexión entre el altruismo y el compromiso organizacional sugiere que fomentar una cultura que promueva actitudes altruistas puede ser una estrategia valiosa para impulsar la cohesión y el compromiso dentro de la organización.

Estos datos están alineados con las investigaciones de Martínez (2017) quien destaca la relación y considera que las instituciones deben poner énfasis en la concientización de sus colaboradores, de igual forma Díaz (2018) señala que el altruismo es una conducta demostrada a través de la ayuda realizada de forma voluntaria. En vista de ello, todos los autores sostienen que el altruismo ejerce una influencia positiva en el compromiso organizacional. Según estos estudios, el altruismo optimiza las relaciones interpersonales, generando un ambiente impregnado de confianza y respeto. Además, fomenta una cultura organizacional basada en el apoyo mutuo y la colaboración entre todos los miembros del equipo, contribuyendo a un mayor grado de satisfacción laboral. Este fenómeno no solo es relevante para el bienestar interno de la organización, sino que también desempeña un papel significativo en la mejora de la imagen de la institución, tanto a nivel interno como externo. En este contexto, el altruismo se configura como un elemento clave para cultivar un entorno laboral enriquecido y una reputación organizacional sólida y positiva.

Por otro lado, según las observaciones de Rodríguez (2020), se destaca la relevancia de impulsar una cultura organizacional que garantice que las recompensas y el reconocimiento estén alineados con los comportamientos altruistas. En este sentido, se aboga por la implementación de medidas que proporcionen respaldo y recursos destinados a mitigar la sobrecarga laboral. La perspectiva de Rodríguez resalta la necesidad de no solo reconocer, sino también recompensar de manera congruente las conductas altruistas de los colaboradores. Además, sugiere que brindar

apoyo y recursos adicionales puede contribuir significativamente a aliviar la carga laboral, fomentando así un ambiente propicio para la expresión y la consolidación de comportamientos altruistas en el contexto organizacional.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

Las conductas de ciudadanía si tienen relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, habiéndose obtenido un valor del estadístico igual a 32,369, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que, si bien los servidores destacan la importancia de las conductas de ciudadanía, se debe fomentar comportamientos cívicos más sólidos a fin de establecer un compromiso más elevado entre los servidores, poniendo mayor impulso en el reconocimiento y la recompensa como incentivo para que los servidores asuman un compromiso mayor.

La dimensión rectitud si tiene relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson habiéndose obtenido un valor del estadístico igual a 31,463, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.05 a través de la prueba del Chi-cuadrado de Pearson. Esto refiere que, los servidores podrían mejorar en su comportamiento ético, a través de la claridad en políticas y valores éticos y el fomento de un ambiente confianza o transparencia para actuar con rectitud.

La dimensión deportivismo si tiene relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, habiéndose obtenido un valor del estadístico igual a 20,721, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que, los servidores en algunos casos perciben al deportivismo con ciertas limitaciones en la cultura del trabajo en equipo, así como del no reconocimiento de sus logros y esfuerzos, por lo tanto, se debe tomar en cuenta que los líderes que representan un cargo superior promuevan activamente la colaboración y trabajo en equipo, siendo modelos a seguir para una mejora en la cultura de la

organización.

La dimensión virtud cívica si tiene relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, habiéndose obteniendo un valor del estadístico igual de 16,496, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto implica que, los servidores perciben de cierta manera que aún falta tener claridad en el tipo de comunicación con respecto a la virtud cívica y los valores que se fomentan, en ese sentido es necesario proporcionar programas de entrenamiento que pongan énfasis e importancia en ello, a fin de que se mejore la mayor participación en esta conducta.

La dimensión cortesía si tiene relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, habiéndose obteniendo un valor del estadístico igual a de 28,487, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.05. Esto indica que, los servidores conciben en que la cortesía debe ser reforzada, a través de planes y estrategias o capacitaciones que incluyan habilidades blandas para el fortalecimiento en la manera de interactuar con sus compañeros.

La dimensión altruismo si tiene relación con el compromiso organizacional, de acuerdo al resultado de la prueba Chi-cuadrado de Pearson, habiéndose obteniendo un valor del estadístico igual a 33,947, con cuatro grados de libertad y un nivel de significancia menor a 0.005. Esto indica que, los servidores conciben en que el altruismo se está dando de manera positiva, sin embargo, debe ser complementado a través de incentivos y reconocimientos a fin de que estimulen y otorguen mayor compromiso con este tipo de conducta, además el ambiente laboral debe ser reforzado por un buen clima laboral.

## **2. Recomendaciones**

Tomando en consideración los resultados de la presente investigación, se recomienda:

Al personal directivo y coordinadores de la institución educativa, establecer normativas claras en términos de conductas de ciudadanía y el papel que éste desempeña el compromiso organizacional para el éxito en el servicio educativo. Por consiguiente, en el apéndice 4, se propone un plan de implementación que promueva una cultura ciudadana y valore la ética, la integridad, la responsabilidad y el espíritu de colaboración; además, de realizar programas de formación y desarrollo centrados en las habilidades blandas, el trabajo en equipo y resolución de conflictos, el cual se deberá complementar con un liderazgo comprometido por parte de la plana mayor. Finalmente, el establecimiento de canales de comunicación abierta, en donde los servidores se sientan cómodos expresando sus preocupaciones, ideas y contribuciones, todo esto a fin de fortalecer el compromiso, el cual impactará de manera positiva en la institución y por ende en el servicio y la calidad educativa.

A los funcionarios de las instancias superiores, se debe establecer una serie de políticas públicas, programas y prácticas que fomenten los valores cívicos y comportamientos responsables entre los servidores de las instituciones educativas, estableciendo códigos de conducta que promuevan valores cívicos, éticos y normas de comportamientos positivos entre estudiantes, docentes y personal administrativo. De igual manera, se deberá promover el respeto y la diversidad cultural, étnica, religiosa y de género, organizando actividades complementarias en el que fomenten la tolerancia y la inclusión. Finalmente otorgando capacitaciones e incentivos a fin de motivar a los servidores de las instituciones educativas a fin de que se comprometan con la entidad.

A la comunidad científica a seguir contribuyendo a través de diseños de programas educativos basados en evidencias que fomenten la comprensión cívica y promuevan un comportamiento

ciudadano responsable, proporcionando datos y recomendaciones para el desarrollo de estrategias efectivas que promuevan comportamientos cívicos en diferentes segmentos de la sociedad.

## REFERENCIAS

- Al-Haroon H. y Al-Qahtani M. (2020). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *J Multidiscip Healthc.* 13,519-526  
<https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>
- Alan, D y Cortez, L (2018) *Procesos y fundamentos de la investigación científica*, (1a ed) Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alles, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. San Diego: Granica Adelphi.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arredondo, F., Rosas, J. y Villa, L. (2010). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuadernos de Administración*, 24 (43).  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a11.pdf>
- Beck, K. y Wilson, C. (2000). Development of Affective Organizational Commitment: A Cross-Sequential Examination of Change with Tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 114-136. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1712>
- Beham, B. (2011). Work-family conflict and organisational citizenship behaviour: Empirical evidence from Spanish employees. *Community, Work & Family*, 14(1), 63–80.  
<http://doi.org/10.1080/13668803.2010.506034>
- Bernal, I., Ruíz, L. y Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>

- Blau, P. (1964). Justice in Social Exchange. *Sociological Inquiry*, 34(2), 193–206.
- Carbajal, F. y Larios, M. (2023). Motivación y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios y control de calidad del sector minero, 2022 [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6a7b9ddf-1cb1-4a8a-add3-5d40935a28c9/content>
- Carrillo, A (2019) Teoría del intercambio social: qué es y cuáles son sus autores. Psicología y mente.com. <https://psicologiaymente.com/social/teoria-de-intercambio-social>
- Castañeda, L. (2019). *Clima y compromiso organizacional en las instituciones educativas Fe y Alegría, Ugel Ventanilla, Callao 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26766/Casta% c3% b1 eda\\_ B LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26766/Casta%c3%blveda_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chambi, A. y Macedo, C. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5666>
- Chavarría, C. (2019). Estilos de atribución causal. Importancia para la investigación e intervención profesional en la etapa adolescente. *Revista Costarricense de Psicología*, 38(1). <http://dx.doi.org/10.22544/rcps.v38i01.01>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A.

Colquitt, J, Lepine, J y Wesson, M (2018). *Comportamiento organizacional*, (5a ed.) McGraw-Hill.

[https://books.google.com.pe/books?id=6SrJswEACAAJ&hl=es&source=gbs\\_book\\_other\\_versions](https://books.google.com.pe/books?id=6SrJswEACAAJ&hl=es&source=gbs_book_other_versions)

Contreras, F. Soria, K. y Zúñiga S. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 32(3).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>

Corporación Latinobarómetro (21 julio 2023). Informe 2023, La recesión democrática de América Latina. *Latinobarómetro*. <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>

Cortés, J. y Prieto, T. (2015). La reforma del servicio civil en el Perú: la profesionalización de la función pública. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lima, Perú.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/\\$FILE/corcar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/553D8E6A4EB752360525803B0073A441/$FILE/corcar.pdf)

Daft, R. (2008). *Management: The new workplace* (7.th ed.). China: South-western

Díaz, R. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba-2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28887>

Dominic, E. y Salim, M. (2018). A Study on the Role of Organizational Commitment and Perception towards Organizational Justice and Fairness in triggering Organizational Citizenship Behavior among B School Faculty Members in Kerala. *Rajagiri Management Journal*, 12(1), 21–40. <https://doi.org/10.20476/jbb.v25i1.9628>

- García, E., Nava, M. y Ramos, P. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(29).  
[https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/#redalyc\\_637968300003\\_ref62](https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/#redalyc_637968300003_ref62)
- Gouldner, A. (1960a). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161–178. <http://doi.org/10.2307/2092623>
- Grego-Planer, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. *Sustainability*, 11(22), 6395. <https://doi.org/10.3390/su11226395>
- Hayat., M., Ju, Y., Akram, U., Hasnat, M., Akram, Z. y Bilal, M. (2019). Impact of Participative Leadership on Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Trust and Moderating Role of Continuance Commitment: Evidence from the Pakistan Hotel Industry. *Sustainability*, 11(4), 1170. <https://doi.org/10.3390/su11041170>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hikal, W. (2023). Erik Erikson y el desarrollo psicosocial deficiente como camino a las conductas antisociales y criminales. *Revista Alternativas en Psicología*, (50).  
<https://www.alternativas.me/attachments/article/305/8.%20Hikal%20Wael.pdf>
- Homans, G. (1961). Social behavior: Its elementary forms. (Vol. xi). Oxford, England: Harcourt Brace Jovanovich

- Jalaludin, A y Lambok, R. (2018). Determinants of Organizational Citizenship Behavior and Its Implication Towards Employee Performance. Proceedings of the 1st International Conference One Belt, One Road, One Tourism (ICOBOROT 2018). Atlantis Press. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 111. <https://doi.org/10.2991/icoborot-18.2019.32>
- Latinobarometro. (2023). *La recesión democrática de América Latina. Chile*. Org.ar. <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Lora, H. (2020). *Engagement y compromiso organizacional en la justicia organizacional del personal táctico en una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2019* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40909/LORA\\_CH.PDF?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40909/LORA_CH.PDF?sequence=1)
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/html/>
- Luna, R. y Fajardo, L. (2022). *Conducta organizacional y clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Coordinación Zonal 5 de Educación, Milagro – Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5873?locale-attribute=es>
- Marquez, C. (2020). *Influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional de los colaboradores del programa voluntarios del Perú S.A.A., 2020*. [Tesis de posgrado,

- Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna, Perú.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1913/Marquez-Quinto-Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, J. (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú.  
[.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6576/Martinez\\_QJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6576/Martinez_QJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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*. [Tesis de Posgrado, Universidad San Martín de Porres], Repositorio Institucional, Universidad San Martín de Porres.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas\\_tfm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas_tfm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452231556>
- Montoya, C. (19 abril 2021). Capital humano: qué es, importancia, composición, ejemplo. *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/capital-humano-que-es-importancia-composicion-ejemplo/>

- Morales, F. (1 noviembre 2020). Compromiso organizacional. (n.d.). *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. 6 ta.edición. México D.F: Thomson Learning
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Navarro, J. Santillán, P. y Bustamante, S. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México.  
<http://corladlima.org.pe/2/download/CLIMA%20Y%20COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books. Scientific Research.  
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1482598](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1482598)
- Ortega, C. (s.f.). Muestreo no probabilístico: Definición, tipos y ejemplos. *QuestionPro*.  
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Padilla, J. y Gonzáles J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(2). <https://www.redalyc.org/journal/1807/180763168014/html/>

- Palacios, T., Mamani, C., y Priori, M. y Tellez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Patiño, D., Giraldo, J. y Bohórquez, A. (2014). Diseño de un programa de cambio de cultura orientado al desarrollo de conductas de ciudadanía organizacional (C.C.O). [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Colombia. <http://repository.ucatolica.edu.co:8080/jspui/handle/10983/1553>
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Moorman, R. y Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*; 1(2), 107–142. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J. y Bachrach, D. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Rakhshanimehr1, F. y Jenaabadi, H. (2015). Relationship of Workaholism with Teachers' Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior, *Revista Psychology*, 6(12), 1469-1477. <https://doi: 10.4236/psych.2015.612144>
- Rastrullo, J. (2021). Talentos y virtudes: La necesidad de profesionalización del servicio civil en el Perú. *Revista de Derecho THEMIS*, 80. <https://doi.org/10.18800/themis.202102.010>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Prentice Hall. Decimoquinta edición.

[https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento\\_Organizacional\\_15a\\_Edicio\\_n\\_St](https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_St)  
ephen\_P\_Robbins\_and\_Timothy\_A\_Judge Robbins, S.P. Organizational Behaviour;  
Prentice-Hall: New York, NY, USA, 2001. Scientific Research.  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1438505)  
ReferenceID=1438505

Rodríguez, J. (2020). *El comportamiento de ciudadanía organizacional, y su asociación con el compromiso laboral de los servidores públicos del distrito fiscal de Madre de Dios-2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad San Martín de Porres], Repositorio Institucional. Universidad San Martín de Porres, Perú.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7198/RODR%c3%8dGU](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7198/RODR%c3%8dGU%20EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Treviño, R. y López, J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000200259>

Yoshikawa, T. y Wei, H. (2017). Organizational Citizenship Behaviors of Directors: An Integrated Framework of Director Role-Identity and Boardroom Structure. *Journal of Business Ethics, Springer*, 143(1), 99-109. <http://doi.org/10.1007/s10551-015-2808-9>

Wei, Y. (2014). The benefits of organizational citizenship behavior for job performance and the moderating role of human capital. *International Journal of Business and Management*; 9(7), 87–99. <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v9n7p87>

## APÉNDICES

### Apéndice 1: Instrumento de recolección de datos

**Objetivo:** Estimado servidor(a), este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación titulado “Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional de los servidores en la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio, del distrito de La Victoria, 2023”

**Instrucciones:** Su participación es fundamental debiendo responder cada pregunta con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible, en el marco de la situación actual de su institución, por ello deberá leerlo detenidamente y, luego marcar con (X) una de las alternativas. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente confidencial y se guardará reserva de ello.

Edad: De 20 a 35 años ( ) De 36 a 45 años ( ) De 45 años a más ( )

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Tipo de servidor DOCENTE ( ) AUXILIAR DE EDUCACIÓN ( ) ADMINISTRATIVO ( )

### Variable 1 Conductas de ciudadanía

Nº	Ítems	Nunca	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>DIMENSIÓN 1: Rectitud</b>							
1	Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga.						
2	Soy puntual en el trabajo.						
3	No tomo más tiempo libre del permitido.						
4	Obedezco las normas y políticas de la entidad, aun cuando nadie esté supervisando.						
5	Me considero uno de los colaboradores más rectos.						
<b>DIMENSIÓN 2: Deportivismo</b>							
6	No necesito que me manden a hacer mis labores.						
7	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la entidad donde laboro.						
8	Tiendo a exagerar las cosas.						

9	Generalmente me concentro en lo que está fallando en la entidad donde laboro.						
10	Apoyo las decisiones de la entidad donde laboro.						
<b>DIMENSIÓN 3: Virtud cívica</b>							
11	Estoy al corriente de los cambios con los aspectos políticos de la institución.						
12	Asisto a reuniones que no son obligatorias; pero se consideran importantes.						
13	Ejecuto funciones que no son obligatorias; pero favorecen la imagen de la entidad donde laboro.						
14	Leo y estoy al tanto de las comunicaciones, memos, etc., de la entidad donde laboro.						
<b>DIMENSIÓN 4: Cortesía</b>							
15	Evito crearles problemas a mis compañeros de trabajo.						
16	Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.						
17	No violo los derechos de los demás.						
18	Hago cosas para prevenir problemas con otros compañeros de labores.						
19	Estoy consciente sobre cómo mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas.						
<b>DIMENSIÓN 5: Altruismo</b>							
20	Ayudo a compañeros en sus labores.						
21	Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean.						
22	Ayudo a compañeros que se han ausentado.						
23	Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.						
24	Oriento a personas nuevas en la entidad, a pesar de que no es obligatorio.						

Cuestionario de Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000), adaptado por Martínez (2017).

## Variable 2 Compromiso organizacional

Nº	Ítems	Nunca	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>							
1	Considero que he desarrollado un fuerte sentimiento de pertenencia hacia esta institución.						
2	Disfruto hablando de esta institución con gente que no pertenece a ella.						
3	Resuelvo creativamente los problemas que se puedan presentar en la institución educativa.						
4	En esta institución me siento como en familia.						
5	Estoy realmente comprometido con esta institución.						
6	Me siento plenamente aceptado en esta institución.						
7	Con mi desempeño ayudo a cumplir los objetivos institucionales.						
8	Doy valor agregado a mi trabajo en la institución.						
9	Me siento identificado con la misión y visión de esta institución.						
<b>DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad</b>							
10	Siento que he invertido mucho tiempo y esfuerzo en la institución.						
11	Mi crecimiento profesional está alineado al de la institución.						
12	Siento la necesidad de desarrollar una carrera en esta institución.						
13	Necesito capacitarme para seguir aportando en esta institución.						
14	El buen clima de esta institución compensa las exigencias de mi labor.						
15	Sería muy duro para mi dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.						
16	Permanecer en esta institución refleja tanto necesidad como deseo.						
17	Me siento satisfecho con el salario que recibo.						
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo</b>							
18	Existen circunstancias que estrechan						

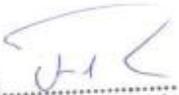
	fuertemente mi relación laboral con la institución.						
19	Esta institución merece mi lealtad.						
20	Estoy en deuda profesional con la institución.						
21	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.						
22	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución						
23	Aunque fuera ventajoso para mí, no sería correcto renunciar a mi institución.						
24	Siento que le debo mucho a esta institución.						
25	Siento el deber moral de colaborar en la mejora de la calidad de enseñanza y el servicio educativo en esta institución.						

Cuestionario de Meyer y Allen (1997), adaptado por Castañeda (2019).

**Apéndice 2: Validación**

En la presente tesis, no se ha realizado la validación de los instrumentos, ya que se ha aplicado dos instrumentos (cuestionarios), debidamente ya validados, siendo así que para medir las conductas de ciudadanía se usó el cuestionario de Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach. (2000), adaptado por Martínez (2017), compuesto de 24 ítems y para medir el compromiso organizacional se usó el de Meyer y Allen (1997), adaptado por Castañeda (2019) compuesto por 25 ítems.

### Apéndice 3: Carta de autorización

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Unidad de Gestión Educativa Local N° 03	IEE. N° 1120 PEDRO ADOLFO LABARTHE EFFIO Av. Médico 2048 – LA VICTORIA TELEF. N° 3237824							
"Año de la Unidad, de la Paz y del Desarrollo"											
La Victoria, viernes 20 de octubre del 2023.											
<b><u>Oficio N° 249 -2023-D-IEEPAL</u></b>											
Señorita: <b>SARA ISABEL MERLO RODRÍGUEZ</b> Calle Los Tulipanes Mz. H Lote 14 – Pamplona Baja – S.J.M. <u>Pre</u> <u>sente.</u> -											
<table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 10px;"><b>ASUNTO</b></td> <td><b>: Aceptación de Proyecto de Investigación</b></td> </tr> <tr> <td><b>Referencia</b></td> <td><b>: Exp. N° 3660, de fecha de 03 /10 / 2023.</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Solicitud Aplicación de Trabajo de Investigación.</b></td> </tr> </table>						<b>ASUNTO</b>	<b>: Aceptación de Proyecto de Investigación</b>	<b>Referencia</b>	<b>: Exp. N° 3660, de fecha de 03 /10 / 2023.</b>		<b>Solicitud Aplicación de Trabajo de Investigación.</b>
<b>ASUNTO</b>	<b>: Aceptación de Proyecto de Investigación</b>										
<b>Referencia</b>	<b>: Exp. N° 3660, de fecha de 03 /10 / 2023.</b>										
	<b>Solicitud Aplicación de Trabajo de Investigación.</b>										
Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez dar respuesta al documento de la referencia; mediante el cual solicita autorización para la aplicación del Trabajo de Investigación, titulado: <b>LAS CONDUCTAS DE CIUDADANÍA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1120 "PEDRO ADOLFO LABARTHE EFFIO", DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, 2023.</b>											
Al respecto, hago de su conocimiento que es procedente aceptar su petición, por lo que se autoriza a aplicar el mencionado trabajo de investigación en este plantel.											
Es propicio la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.											
Atentamente,											
Dir./Sec.	  Lic. Juan L. Aldarodín DIRECTOR (e)										

**Apéndice 4:** Propuesta de plan de fortalecimiento de las conductas ciudadanas y compromiso organizacional en la institución educativa 1120 Pedro Adolfo Labarthe Effio.



**PLAN DE FORTALECIMIENTO DE  
CONDUCTAS CIUDADANAS Y  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1120 “PEDRO  
ADOLFO LABARTHE EFFIO”**

**PLAN DE FORTALECIMIENTO DE CONDUCTAS CIUDADANAS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**  
**INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1120 “PEDRO ADOLFO LABARTHE EFFIO”**

**I. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 248-2019-PCM, se establece en el objetivo prioritario 2 “Mejorar la gestión interna en las entidades públicas”, en ese sentido se busca impulsar reformas estructurales que permitan incrementar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos en beneficio de la ciudadanía, que involucre tanto aspectos tecnológicos como organizacionales y culturales.

La Ley N° 29719, promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, definiéndola como “el conjunto de relaciones interpersonales que se establece entre los integrantes de la comunidad educativa, caracterizadas por el respeto a los derechos de los demás, la aceptación de normas consensuadas y la solución pacífica de los conflictos; favoreciendo un estilo de vida democrático, ético y la formación ciudadana de los alumnos”.

La Institución Educativa N° 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, tiene como misión “Contribuir a desarrollar, dentro del mundo globalizado, en el educando: habilidades, capacidades, técnicas, destrezas, actitudes y valores para integrarlos a la sociedad y que contribuyan al desarrollo social, cultural y productivo del país, para ello se adopta como valores de la institución educativa: la libertad, justicia, verdad, respeto, responsabilidad, solidaridad, honestidad y disciplina.

En ese sentido, se realiza la propuesta del Plan de Fortalecimiento de conductas ciudadanas y compromiso organizacional, a fin de que este sirva como un instrumento poderoso que promueva una cultura de valores cívicos e identidad, mejorar el desempeño institucional y contribuir al desarrollo integral de la comunidad.

**II. MARCO NORMATIVO**

- a. Ley N° 27815, también conocida como "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
- b. Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.
- c. Ley N° 30057, Ley del Servicio civil.
- d. Ley N° 24029 Ley del Profesorado.
- e. Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa.
- f. Decreto Legislativo N° 1057, Decreto Legislativo que regula el Régimen Contratación Administrativa de Servicios.

### **III. FUNDAMENTACIÓN**

El presente plan servirá como una herramienta de gestión, para el cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales, de la Institución Educativa N° 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”, en concordancia con las Políticas transversales de la Modernización del Estado, posibilitando el fortalecimiento integral de los recursos humanos, tomándose en cuenta el bienestar de sus servidores.

Las conductas de ciudadanía y el compromiso organizacional están orientados hacia la promoción de valores, actitudes y comportamientos que contribuyan al bienestar común, la eficacia organizacional y el desarrollo sostenible, generando un impacto positivo en la sociedad, construyendo organizaciones sólidas resilientes y orientadas al bienestar y desarrollo de todos sus integrantes.

La oficina de administración de la institución educativa, será la responsable de ejecutar e impulsar el presente plan, tomando en cuenta las actividades programadas a fin de propiciar el fortalecimiento integral de cada servidor, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los servicios que se brinda en beneficio de la comuna educativa.

### **IV. POLÍTICAS**

#### **4.1 FOMENTO DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

La calidad de vida en el trabajo, se refiere a todas las acciones y políticas dirigidas a mejorar el ambiente y las condiciones laborales, bajo este contexto se debe incluir la percepción positiva de estas condiciones, logrando el compromiso institucional y de esta manera contribuir a la mejora del rendimiento laboral en la institución.

#### **4.2 FOMENTO DE LA CONDUCTA CIUDADANA Y COMPROMISO CON VALORES POSITIVOS EN EL MARCO DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Reforzando las políticas y códigos de conducta que promuevan valores éticos de la institución, las cuales están constituidas por los siguientes valores institucionales:

**LIBERTAD:** Está referida al derecho y la capacidad de los servidores a tomar decisiones y actuar de acuerdo a su propia voluntad, no afectando negativamente los derechos y libertades de los demás.

**JUSTICIA:** Implica un trato justo y de manera equitativa a todas las personas, sin discriminación ni favoritismo, respetando los derechos y la dignidad de todos.

**VERDAD:** Está referida a la honestidad y la integridad en la comunicación, así como ser objetivos y transparentes en la toma de decisiones.

**RESPECTO:** Implica respetar las opiniones, creencias y derechos de los servidores.

**RESPONSABILIDAD:** Implica de manera ética y el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades asignadas, contribuyendo al bienestar común y al logro de objetivos propuestos.

**SOLIDARIDAD:** Implica colaborar y ayudar a los demás, compartiendo recursos y esfuerzos para enfrentar desafíos comunes y promover un bienestar colectivo.

**HONESTIDAD:** Implica decir la verdad, actuando con sinceridad y transparencia.

**DISCIPLINA:** Implica seguir políticas y procedimientos establecidos, así como el respetar los límites y las responsabilidades asignadas.

## V. OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Fomentar una cultura ciudadana de responsabilidad cívica y compromiso organizacional que promueva la participación activa de los servidores de la institución educativa y logren el desarrollo de una fuerza laboral comprometida y colaborativa, orientada hacia el logro de los objetivos institucionales y su bienestar.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Desarrollar programas de sensibilización y capacitación, a fin de promover la importancia de la responsabilidad cívica y el compromiso organizacional.
- b. Fomentar la participación activa de los servidores, implementando foros comunitarios y campañas de concientización.
- c. Crear espacios de diálogos dentro de la organización y en la comunidad, donde los servidores y la comuna educativa puedan compartir ideas, identificar problemas y trabajar juntos en la búsqueda de soluciones.
- d. Realizar actividades de fortalecimiento institucional a fin de reforzar valores vinculados a la integridad, la ética el trabajo en equipo, además de la vocación por el servicio.

## VI. ALCANCE

El Plan de Fortalecimiento de Conductas Ciudadanas y Compromiso Organizacional, está dirigido a todos los servidores de la Institución Educativa 1120 “Pedro Adolfo Labarthe Effio”.

## VII. PROGRAMA DE BIENESTAR PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CONDUCTAS CIUDADANAS Y EL COMPROMISO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

El desarrollo del programa permitirá impulsar las acciones que contribuyan a lograr el

fortalecimiento de las conductas de ciudadanía, promoviendo actividades motivacionales en las fechas conmemorativas e incentivando a los servidores mediante el reconocimiento y/o premios.

### **VIII. METODOLOGÍA**

La metodología que se aplicará será a través del uso de técnicas sociales como: comunicaciones digitales, gestiones y coordinaciones, entre otros.

La participación de los servidores, integrantes de la institución, es muy importante para el desarrollo del proceso de la gestión.

### **IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

En el Anexo 01, se detalla las actividades que se realizarán en el programa de Bienestar para el Fortalecimiento de las Conductas Ciudadanas y el Compromiso Organizacional en la institución educativa.

### **X. COORDINACIONES EXTERNAS**

Se establecerán de manera permanente, en el antes, durante y después de la ejecución del Plan y las instituciones involucradas serán:

### **XI. RECURSOS**

**RECURSOS MATERIALES:** Será de manera presencial, no se contará con materiales.

**RECURSOS TECNOLÓGICOS:** Se considera equipos informáticos, aplicativos u otros.

**RECURSOS HUMANOS:** Oficina de Administración de la institución educativa.

### **XII. PRESUPUESTO**

En la presenta propuesta de Plan para el Fortalecimiento de las Conductas Ciudadanas y el Compromiso Organizacional, se ha considerado desarrollar diversas actividades de forma presencial, en la que algunas actividades se desarrollarán costo cero y otras con un presupuesto estimado, el cual lo ejecutará la Oficina de Administración de la institución educativa.

### **XIII. EVALUACIÓN:**

Se realizará un seguimiento permanente, aplicando una evaluación a fines del periodo escolar, se tomará en cuenta las actividades programadas.



**Apéndice 5:** Operacionalización de la variable conductas de ciudadanía

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de variable
Rectitud	Cumple todas las normas de la institución	1-5	Escala ordinal de Likert	Bajo 5-11 Regular 12-18 Alto 19-25	
Deportivismo	Actitud asertiva ante las dificultades	6-10		Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo 5-11 Regular 12-18 Alto 19-25
Virtud cívica	Responsabilidad con los aspectos políticos de la institución.	11-14		Bajo 4-9 Regular 10-15 Alto 16-20	
Cortesía	Respeto los derechos de las demás personas.	15-19		Bajo 5-11 Regular 12-18 Alto 19-25	
Altruismo	Ayuda a otras personas en actividades relevantes para la institución.	20-24		Bajo 5-11 Regular 12-18 Alto 19-25	

**Apéndice 6:** Operacionalización de la variable compromiso organizacional

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Nivel y rango por dimensiones</b>	<b>Nivel y rango de variable</b>
Compromiso afectivo	Apego emocional	1-9	Escala ordinal de Likert	Bajo	
	Deseo de integración			9-20	
Compromiso de continuidad	Estabilidad laboral Satisfacción laboral	10-17	En desacuerdo (2)	Regular	Bajo 25-58 Regular 59-92 Alto 93-125
				21-32	
				Alto	
				33-45	
Compromiso normativo	Lealtad Reciprocidad	18-25	Totalmente en desacuerdo (1)	Bajo	
				8-19	
				Regular	
				20-31	
			Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	Alto	
				32-40	
				Regular	
				20-31	
			De acuerdo (4)	Alto	
				32-40	
				Regular	
				20-31	
			Totalmente de acuerdo (5)	Alto	
				21-40	
				Regular	
				20-31	

**Apéndice 7:** Base de datos

Conductas de ciudadanía

CONDUCTAS DE CIUDADANIA																																															
RECTITUD					DEPORTIVISMO					VIRTUD CÍVICA					CORTESÍA					ALTRUISMO																											
Cumple todas las normas de la institución					Actitud asertiva ante las dificultades					Responsabilidad con los aspectos políticos de la institución					Respeto los derechos de las demás personas					Ayuda a otras personas en actividades relevantes para la institución																											
Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de trabajo.		Soy puntual en el trabajo.		No tomo más tiempo libre del permitido.		Obedezco las normas y políticas de la entidad, aun cuando nadie esté.		Me considero uno de los colaboradores más rectos.		No necesito que me manden a hacer mis labores.		Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la entidad.		Tiendo a exagerar las cosas.		Generalmente me concentro en lo que está fallando en la entidad.		Apoyo las decisiones de la entidad donde laboro.		Estoy al corriente de los cambios en la entidad donde laboro.		Asisto a reuniones que no son obligatorias; pero se consideran importantes.		Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la entidad donde laboro.		Leo y estoy al tanto de las comunicaciones, memos, etc., de la entidad donde laboro.		Evito crearles problemas a mis compañeros de trabajo.		Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.		No violo los derechos de los demás.		Hago cosas para prevenir problemas con otros compañeros.		Estoy consciente sobre cómo mi comportamiento afecta el trabajo.		Ayudo a compañeros en sus labores.		Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean.		Ayudo a compañeros que se han ausentado.		Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.		Oriento a personas nuevas en la entidad, a pesar de que no es obligatorio.	
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24																							
1	5	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																							
2	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4																							
3	5	5	5	5	3	5	2	2	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3																							
4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5																							
5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4																							
6	2	1	1	1	4	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2																							
7	2	2	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2																							
8	2	5	5	1	4	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	4	1	1	2																							
9	1	3	1	5	1	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2																							
10	2	1	2	2	4	4	4	3	4	1	4	2	2	2	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2																							
11	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3																							
12	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3																							
13	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3																							



42	2	5	3	1	5	1	4	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
43	3	2	2	5	3	4	2	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	4
44	2	1	1	2	5	5	5	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
45	3	2	3	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4
46	3	2	1	1	3	4	1	4	2	5	5	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	
47	3	2	2	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	4	
48	3	2	2	2	1	2	2	2	1	5	3	5	4	3	4	3	5	2	2	4	3	2	3	2	
49	3	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
50	2	5	3	2	4	2	1	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	
51	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	
52	1	2	2	3	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	
53	2	2	3	1	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	2	1	3	2	
54	3	2	4	3	5	1	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	1	2	3	
55	3	2	3	5	3	4	3	5	4	5	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	4	5	
56	1	3	3	3	4	3	3	2	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	
57	4	2	2	2	1	2	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	
58	4	2	2	1	3	2	3	1	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	
59	3	1	1	4	2	4	3	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	4	
60	4	2	2	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	1	
61	5	3	3	2	5	1	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	
62	3	2	3	2	2	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	5	4	5	
63	4	3	2	2	4	3	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	1	3	3	3	5	4	5	
64	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	
65	4	2	2	3	3	2	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	
66	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	
67	2	4	4	4	5	5	3	2	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	
68	3	5	2	3	5	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	5	1	1	
69	1	3	4	4	5	2	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	1	

70	2	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	1	5	5	2	2	5
71	1	4	2	4	5	1	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	1
72	3	3	5	2	2	2	3	2	5	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	5	5	5	5
73	1	4	2	4	5	5	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2
74	3	5	4	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4
75	4	4	3	4	3	5	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	1	4	2	4	5	1
76	1	2	4	1	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	5	4	2	5
77	2	5	4	3	5	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	5	5	5	4	5
78	1	4	4	3	4	4	2	1	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	5	4	3	3	2
79	2	5	5	5	5	1	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4
80	1	5	5	5	3	1	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	3	3	5
81	3	4	2	3	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
82	1	5	5	1	4	2	2	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	2	2	5	5	4	3	3
83	2	4	5	5	5	3	2	3	2	5	2	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	2	1
84	3	2	2	4	4	2	2	3	2	5	3	2	3	2	5	3	2	2	2	4	4	5	5	1
85	1	4	4	1	4	2	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	3	2	1	5	5	3	3	4
86	2	5	2	1	4	1	4	2	2	5	2	4	3	3	4	3	4	4	2	3	5	4	3	4
87	2	3	1	1	5	4	5	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	4
88	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	2	2
89	3	5	3	4	4	3	5	1	4	5	5	2	4	g1	3	2	5	3	3	4	2	2	4	4
90	4	5	4	4	5	2	5	2	2	5	3	2	5	2	2	2	3	4	2	4	4	4	5	3
91	5	4	2	3	5	3	3	2	4	5	2	2	4	1	2	3	3	2	4	4	4	1	3	5
92	4	5	4	5	4	4	3	3	2	5	4	1	5	2	2	4	4	1	1	4	4	4	2	4
93	2	1	2	1	4	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
94	1	2	2	2	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3
95	2	1	1	1	4	2	5	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
96	4	5	3	4	4	3	4	4	2	5	3	3	4	1	2	4	3	3	2	5	4	4	3	5
97	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	1	4	1	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5

98	2	4	3	1	5	3	3	2	4	5	2	5	5	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5
99	1	2	2	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	2	2	3	5	3	3	4	5	5	2	5
100	5	5	5	5	5	3	1	3	1	5	2	2	5	2	4	1	2	4	4	4	4	2	2	3
101	4	2	5	1	4	2	2	3	2	5	3	2	5	1	1	3	3	5	5	5	4	1	3	4
102	1	2	1	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	2	2
103	3	2	4	4	5	2	3	2	4	4	4	1	5	2	1	5	4	4	4	4	4	4	1	5
104	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
105	4	2	3	3	2	2	4	1	2	5	3	4	4	3	5	1	3	4	2	4	4	2	4	5
106	5	4	5	5	4	3	4	2	2	4	5	4	5	2	5	2	3	4	3	3	3	1	2	5
107	5	5	4	3	5	4	1	3	1	3	3	3	5	3	3	2	2	5	5	5	5	1	1	5
108	2	1	2	1	4	1	5	5	2	5	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3
109	4	5	4	2	4	1	3	2	5	5	2	4	5	2	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3
110	4	5	3	2	5	1	2	2	2	5	3	2	5	3	2	3	3	3	2	4	5	2	5	5
111	2	2	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2
112	3	5	5	1	5	2	2	4	1	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3
113	5	3	4	2	4	1	2	2	2	5	4	2	4	2	4	4	5	3	1	3	4	2	1	5
114	3	5	3	3	5	2	2	3	2	5	5	1	5	1	3	2	5	4	4	4	4	5	4	4
115	1	2	3	1	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	1	2	2
116	4	5	4	3	4	1	2	4	2	5	1	5	5	1	1	3	2	3	3	3	2	2	4	3
117	4	5	5	1	4	1	3	3	4	5	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1
118	3	5	5	5	5	1	1	4	1	5	2	4	5	4	5	4	2	4	3	3	2	2	3	1
119	4	4	3	3	4	2	2	3	2	5	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	2
120	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
121	3	4	3	2	5	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	2	3
122	1	1	1	1	4	3	5	1	5	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3
123	5	2	3	1	5	1	1	5	1	5	3	3	4	3	3	3	2	5	4	5	5	5	3	3
124	4	5	5	5	4	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
125	1	4	1	1	5	2	5	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2

126	5	5	3	2	5	1	1	5	2	4	3	4	4	3	5	4	2	4	2	2	2	5	4	5
127	4	4	3	2	4	2	1	1	1	3	3	4	5	5	4	5	4	2	2	2	2	5	3	4
128	1	2	1	1	3	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3
129	4	5	4	2	5	1	1	4	1	5	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	5	5	4
130	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
131	4	5	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3
132	5	5	3	1	5	1	1	5	2	4	3	5	4	2	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3
133	5	4	4	1	5	3	1	5	1	5	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4
134	4	2	5	5	5	5	1	1	2	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
135	5	5	5	4	4	5	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3
136	3	2	3	1	4	3	2	3	2	5	2	5	5	4	3	3	2	3	1	3	4	2	5	5
137	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
138	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
139	2	1	2	2	4	2	5	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2
140	5	5	2	2	5	1	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4
141	5	5	3	2	5	2	4	1	5	5	3	3	3	3	4	2	5	3	2	3	3	2	2	5

Compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																																									
COMPROMISO AFECTIVO										COMPROMISO DE CONTINUIDAD							COMPROMISO NORMATIVO																								
Apego emocional			Deseo de integración			Identificación				Estabilidad laboral				Satisfacción laboral			Lealtad				Reciprocidad																				
Considero que he desarrollado un fuerte sentimiento de pertenencia a esta institución.	Disfruto hablando de esta institución con gente que no pertenece a esta institución.		Resuelvo creativamente los problemas que se puedan presentar en esta institución.		En esta institución me siento como si fuera parte de la familia.	Estoy realmente comprometido con esta institución.		Me siento plenamente aceptado en esta institución.		Con mi desempeño ayudo a cumplir los objetivos institucionales.		Doy valor agregado a mi trabajo en esta institución.		Me siento identificado con la misión y visión de esta institución.		Siento que he invertido mucho tiempo y esfuerzo en la institución.		Mi crecimiento profesional está alineado al de la institución.	Siento la necesidad de desarrollar una carrera en esta institución.		Necesito capacitarme para seguir aportando en esta institución.	El buen clima de esta institución compensa las exigencias de mi trabajo.		Sería muy duro para mí dejar la institución, incluso si quisiera.	Permanecer en esta institución refleja tanto necesidad como compromiso.		Me siento satisfecho con el salario que recibo.	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación con esta institución.		Esta institución merece mi lealtad.		Estoy en deuda profesional con la institución.		Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento comprometido con ella.		He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.		Aunque fuera ventajoso para mí, no sería correcto renunciar a mi institución.	Siento que le debo mucho a esta institución.		Siento el deber moral de colaborar en la mejora de la calidad de la institución.
Nº	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49																
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5																
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	5	3	2	4	2	2	4																
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5																
4	2	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5																
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4																
6	2	2	2	2	2	1	1	4	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2																
7	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3																
8	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2																
9	2	2	2	2	5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	1	1	2	2	3	3	3																
10	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4																
11	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3																
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3																
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	2																
14	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3																

15	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	3	5	2
16	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5
20	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	4	2	1	3	2	3	2	3	3	2	4	3
21	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	3	4
22	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	5
23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2
24	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
25	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	5
26	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5
27	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3
28	3	3	4	4	4	1	4	1	4	1	2	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	4
29	2	1	1	2	2	1	4	1	4	1	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	4
30	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	4	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
32	4	5	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2
34	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
35	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	3	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	3	2	5	1	1	1	2	1	1
39	2	1	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	2	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	2	2
41	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	1	5
42	3	3	4	5	4	3	3	3	4	2	3	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	1	5
43	3	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2

44	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	5	1	1	2	2	3	5	3	3	3	3	
45	1	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	5
46	2	4	3	4	5	4	4	3	2	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
47	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	2	5
48	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	2	5
49	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	2	3	4	5	2	3	3	5	4	5	4	5	3	5	4
50	3	2	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5
51	3	2	2	5	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
52	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
53	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	5	2	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1
56	1	3	1	5	4	5	5	4	5	4	2	2	2	3	2	4	4	3	1	3	1	4	5	4	4
57	4	5	2	5	5	2	5	4	5	5	2	1	2	2	1	5	5	2	2	5	2	4	5	4	3
58	2	4	2	5	1	4	4	3	4	2	1	2	4	3	3	3	3	4	5	4	2	5	4	5	4
59	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	5	5	5	1	5	5	3	4	4	4
60	4	5	5	5	3	2	4	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4
61	1	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
62	4	4	2	4	5	4	5	4	5	5	2	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	1	1	1	1
63	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	4	4	4	2	4	3	1	2	3	3
64	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	5	5
65	4	5	5	5	5	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	1	1	3	3
66	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5
67	2	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	4	4	2	4	4	3	2	2	3	1
68	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	1	5	5	2	1	5	5	4	4	4	4
69	4	3	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	1	5	4	3	2	2	3
70	2	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5
71	2	5	4	5	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3
72	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4

73	1	4	2	5	5	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	2	2	4	1	1	2	4
74	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	3	5	5
75	1	2	1	5	3	5	2	2	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	5
76	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
77	1	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	2	4	3	5	4	3	1
78	2	3	2	5	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	2	4	3	4	3	2	5
79	2	5	1	5	5	2	3	2	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	2	2	4	3	3	4	4
80	3	4	3	5	3	5	3	4	3	4	2	2	3	1	3	3	3	5	4	4	3	3	1	3	4
81	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	1	3	3	5	5	4	5	4	4	2	2	3	4
82	3	5	4	5	4	2	3	3	2	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
83	3	2	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	1	4	4	4	2	2	3	4	1	5	4
84	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3	3	2	3	1	1	1	2
85	3	1	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2
86	3	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	1	1	2	4
87	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	4	2	3	5	5	5
88	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	5	2	4	2	1	3	3	3	3	2	2	2	4	5	5
89	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	1	3	3	3	3	2	2	4	3	3	5
90	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5
91	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
92	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	2	1	1	4
93	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	2	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2
94	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4
95	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3
96	2	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5
97	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	1	1	5
98	2	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	1	1	5	5	4	4	4	3	3	1	2	5
99	3	2	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	1	3	3	3	3	3	3	4	1	1	4
100	3	2	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	2	5
101	2	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	5

102	2	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
103	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	
104	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	2	3	4	2	4	5	3	3	2	3	3	5	
105	2	1	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	2	5	2	4	4	3	3	3	4	2	1	1	5	
106	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	
107	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	5	5	3	1	1	5	
108	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	5	2	
109	2	3	4	5	3	3	3	5	5	3	3	2	4	4	3	5	5	4	2	5	5	3	1	1	5	
110	2	3	2	5	2	3	4	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	1	4	
111	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	
112	3	3	3	5	5	3	3	3	5	4	4	1	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	1	1	5	
113	4	2	2	5	2	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	
114	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	1	5	5	2	1	1	5	
115	2	4	2	5	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
116	5	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	5	4	4	1	3	4
117	5	2	2	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	2	5	5	5	1	5	4	3	3	4	2	
118	3	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	2
120	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	4	5	3	2	4	2	2	4	
121	2	3	1	5	4	3	4	2	3	4	5	1	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	
122	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1	4	2	3	2	3	5	5	5	3	2	5	5	5	
123	4	4	2	5	3	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	
124	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
125	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
126	5	2	4	5	3	5	4	5	4	3	2	2	5	5	4	5	5	4	1	5	4	5	3	3	2	
127	1	3	1	5	2	2	2	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	
128	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
129	2	3	2	5	3	3	2	2	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	4	4	3	
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	2	

131	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	3	5	2
132	4	1	2	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	2	5	5	2	3	4	3
133	4	2	2	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	1	4	5	4	4	3	3
134	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	3	4	2	4	5	3	2	3	2	3	5
135	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	5
136	3	2	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	1	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	5
139	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
140	2	3	2	5	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	3	2	2
141	2	3	1	5	3	3	3	3	4	3	5	1	5	5	5	4	4	4	1	4	5	3	2	2	2