



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA  
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO,  
FERREÑAFE 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autor(es):**

**Panta Chapoñan Margarita Elena  
ORCID: <http://orcid.org/0009-0007-7104-1132>**

**Salcedo Racchumi Yanet Maribel  
ORCID: <http://orcid.org/0009-0002-3927-2292>**

**Asesor:**

**Mg. Jaramillo Arica Pedro Segundo  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5363-5419>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**HOJA DE APROBACION DE JURADO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES  
MURO, FERREÑAFE 2023**

Asesor(a): Mg. Jaramillo Arica Pedro Segundo  
Nombre completo. Firma.

Presidente(a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo. Firma.

Secretario(a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre completo. Firma.

Vocal(a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre completo. Firma.

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD



### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy (somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

#### COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFE 2023

El texto de el trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

PANTA CHAPOÑÁN MARGARITA ELENA	17532367	
SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL	73659037	

## **Resumen**

El comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) se refiere a las conductas y acciones voluntarias y extraoficiales que realizan los empleados dentro de una organización, más allá de sus responsabilidades formales y obligaciones contractuales; asimismo, estas acciones no son parte explícita de su trabajo, pero contribuyen positivamente al ambiente laboral, al funcionamiento general de la empresa y al logro de sus metas. La investigación presentó como objetivo determinar el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad; este se llevó a cabo por medio de un enfoque cuantitativo, el alcance fue descriptivo, diseño no experimental y corte transversal; participaron como muestra 58 trabajadores ediles quienes a su vez respondieron al cuestionario. Los resultados en base a las dimensiones altruismo, concienciación, virtud cívica, deportividad y cortesía muestran niveles regularmente favorables. Al realizar el análisis en conjunto, se determinó que el Comportamiento de Ciudadanía organizacional en los trabajadores de la municipalidad es regularmente favorable.

Palabras clave: conductas, municipalidad, desempeño, comportamiento de ciudadanía organizacional.

### **Abstract**

Organizational citizenship behavior (OCB) refers to the voluntary and unofficial behaviors and actions that employees perform within an organization, beyond their formal responsibilities and contractual obligations. These actions are not an explicit part of your job, but they contribute positively to the work environment, to the general operation of the company, and to the achievement of your goals. The objective of the research was to determine the level of organizational citizenship behavior presented by the collaborators of the municipality; This was carried out through a quantitative approach, the scope was descriptive, non-experimental design and cross section; 58 municipal workers participated as a sample, who in turn responded to the questionnaire. The results based on the altruism, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship and courtesy dimensions show regularly favorable levels. When carrying out the analysis as a whole, it was determined that the Behavior of Organizational Citizenship in the workers of the municipality is regularly favorable.

Keywords: behaviors, municipality, performance, organizational citizenship behavior.

## Índice

HOJA DE APROBACION DE JURADO .....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Problema de investigación .....	9
1.2. Antecedentes .....	12
1.3. Formulación del problema .....	16
1.4. Aspectos teóricos .....	16
1.5. Objetivos .....	21
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Justificación.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	23
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
2.2. Población y muestra .....	24
2.3. Variable .....	24
2.4. Operacionalización de la variable.....	24
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	25
III. RESULTADOS .....	26
3.1. Tablas y gráficos .....	26
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	35
Referencias .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable .....	24
Tabla 2 Dimensión altruismo .....	26
Tabla 3 Dimensión conciliación .....	27
Tabla 4 Dimensión virtud cívica .....	28
Tabla 5 Dimensión deportividad .....	29
Tabla 6 Dimensión cortesía .....	30
Tabla 7 Nivel del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional .....	31

## Índice de figuras

Figura 1 Dimensión altruismo .....	26
Figura 2 Dimensión conciliación .....	27
Figura 3 Dimensión virtud cívica.....	28
Figura 4 Dimensión deportividad .....	29
Figura 5 Dimensión cortesía.....	31
Figura 6 Nivel del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional .....	32

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Problema de investigación**

Aunque el término "Comportamiento de Ciudadanía Organizacional" (CCO) fue introducido hace más de treinta años, hay registros previos sobre la relevancia de las actitudes y acciones relacionadas con la cooperación y el apoyo entre los empleados en las organizaciones. Max Weber, en el campo de la sociología, resaltó que la falta de reconocimiento de las acciones cooperativas informales, es decir, aquellas que no se originan en órdenes directas, representaba una debilidad dentro de las organizaciones (Podsakoff et al., 2016).

Chester Barnard enfatizó la importancia de estas acciones colaborativas al describir a las organizaciones como sistemas cooperativos; según él, para alcanzar la efectividad y la eficiencia, es fundamental que cada miembro esté dispuesto a contribuir hacia los objetivos, ya que emitir una orden no es suficiente, se requieren actitudes y acciones positivas por parte de los individuos que llevan a cabo las tareas; resaltando la importancia de que una organización tenga la capacidad de atraer y retener a las personas para llevar a cabo las tareas formales (Podsakoff et al., 2016; Organ, 2016; Khan et al., 2020).

En Colombia, los requisitos de internacionalización han llevado a que la atención se centre en las variables que contribuyen a un mejor rendimiento en las organizaciones. Como resultado, las conductas proactivas han recibido poca atención en términos de investigación, hasta hace poco tiempo cuando psicólogos e investigadores han comenzado a mostrar interés en ellas como una forma de mejorar el rendimiento organizacional. Estas conductas proactivas, que se conocen como comportamientos de ciudadanía, han llamado la atención debido a su impacto en el reconocimiento del rendimiento organizacional y al hecho de que su verdadero propósito es fomentar la cooperación (Leal y Suárez, 2019).

Un empleado muestra una conducta de ciudadanía organizacional al brindar apoyo voluntario a otros colegas, mantener una actitud positiva sin quejarse ni ofenderse cuando sus propuestas no son aceptadas, demostrar lealtad al proteger a

la empresa de amenazas externas y mantener un compromiso persistente. Además, demuestra cumplimiento al aceptar y seguir las reglas, normas y procedimientos establecidos. Asimismo, muestra iniciativa al realizar actividades que van más allá de sus responsabilidades habituales, demostrando un nivel superior de compromiso. También se destaca la virtud cívica, cuando el empleado se compromete activamente con la organización. Por último, se aprecia el autodesarrollo, ya que el empleado se esfuerza por mejorar sus conocimientos y habilidades para aumentar su contribución al máximo nivel posible para beneficio de su organización (Avolio, 2017).

Comúnmente, los trabajadores poseen diversas habilidades y capacidades. A diario, las personas se desenvuelven en entornos en constante cambio y complejidad, lo que ocasiona que exhiban distintos comportamientos que influyen en los resultados de la empresa. Específicamente, los comportamientos de ciudadanía organizacional juegan un papel importante en el ámbito laboral, ya que cuando un empleado muestra una actitud positiva y decide brindar apoyo voluntario a sus colegas y a la organización, se logran alcanzar los objetivos tanto a nivel de equipo como de la empresa en su conjunto. Por lo tanto, los gerentes de las diferentes organizaciones deben tener en cuenta que un ambiente laboral adecuado y favorable fomenta la participación de los empleados en este tipo de comportamientos (Amin et al., 2018).

El estudio de Martínez et al (2022), proporciona evidencia que resalta la importancia de que las organizaciones presten atención a las conductas de ciudadanía organizacional. Estas conductas son fundamentales para aumentar la satisfacción de los empleados, influir en la cultura adhocrática y, a su vez, aumentar el compromiso de los trabajadores con la organización. Esto asegura que el recurso humano permanezca comprometido y alineado con las metas de las instituciones para trabajar hacia los mismos objetivos establecidos por la empresa y hacer frente a la intensa competitividad presente en la actualidad la cual presenta día a día nuevas estrategias, las cuales les permite estar por encima de los demás.

El comportamiento de ciudadanía organizacional es un aspecto significativo y distintivo para las empresas. Estos comportamientos son considerados como virtudes cívicas conscientes dentro del ámbito laboral y forman parte de su evaluación. Representan un esfuerzo adicional por parte de los empleados que, sin embargo, resulta fundamental para la efectividad de la organización, especialmente cuando el desempeño de esta depende de la interconexión y las relaciones sociales entre sus miembros. Aunque no sea formalmente reconocido en el sistema de recompensas de la empresa, tiene el potencial de contribuir significativamente a mejorar su eficiencia y eficacia, lo que a su vez conduce a obtener una mayor ventaja competitiva (Terán et al. 2021).

Asimismo, la simple presencia de un comportamiento de ciudadanía organizacional adecuado en sus diferentes aspectos, disminuye la rotación y la ausencia de empleados en las instituciones a las que pertenece. Aquellos trabajadores que se encuentran comprometidos y satisfechos con la organización permanecen en ella sin pensar en retirarse por períodos más prolongados, lo que resulta en una producción de alta calidad, se incrementa el desempeño, motivación, satisfacción y contribuye a mejorar la situación general de la organización, esto adicionalmente permite incrementar los ingresos para beneficio de cada uno de ellos, permitiéndole a las diferentes instituciones mantenerse en el mercado (Ahmadi et al., 2016).

Se ha destacado un factor relevante en el ámbito laboral, conocido como el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) u *organizational citizenship behaviour* en inglés. Este término se refiere a un comportamiento voluntario de cada una de las personas que va más allá de las expectativas normales del trabajador, dirigido hacia sus compañeros de trabajo y en beneficio de la organización. Este aspecto adquiere una importancia significativa para fomentar el desempeño y la productividad en entornos donde la cooperación entre los individuos es fundamental, como los que se encuentran presentes en la actualidad (Yu et al., 2021).

En la institución objeto de estudio, el comportamiento de ciudadanía organizacional puede verse afectado por diversos factores, como la cultura organizacional, el liderazgo, el clima laboral y la motivación de los empleados. Al acudir se ha visualizado diversas acciones que pueden traer consecuencias negativas en la gestión; como también positivas para beneficio de la municipalidad; razón por la cual se realizó esta investigación que será sustancial para las jefaturas.

## **1.2. Antecedentes**

A continuación se muestran los antecedentes de estudios relacionados a la variable y el sector el cual se investiga, el cual permitirá discutir los resultados en base a los objetivos que se han formulado en la presente investigación, señalando la escases de trabajos a nivel local, lo cual hace sustancial la presente para cubrir el vacío existente.

Entre los estudios internacionales, Beltrán (2021) relacionó el Job Crafting con la justicia organizacional y también con los comportamientos de ciudadanía organizacional; asimismo identificó sus niveles mediante un enfoque cuantitativo, alcance correlacional causal y de diseño no experimental; participaron 216 personas a quienes se les administraron el cuestionario como instrumento. Los resultados muestran que los niveles de las dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional son muy favorables, pues entre los niveles del 1 al 6, sus dimensiones presentaron que el altruismo tiene una media de 5.29; la concienciación 5.44; la virtud cívica 5.06; cortesía 5.31; y por último la deportividad 5.17. Concluye al realizar el examen general de las dimensiones que el comportamiento de ciudadanía organizacional es muy favorable en los trabajadores.

Loli et al. (2020), generaron el artículo en el que relacionaron la calidad de vida laboral con el comportamiento de ciudadanía organizacional en trabajadores públicos y privados. El estudio presentó un tipo de investigación descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra en este caso fue de 435 profesionales, siendo ellos quienes respondieron al cuestionario

como instrumento. Los resultados que arribaron señalan que si se mejora la calidad de vida de los colaboradores, entonces ellos tendrán apropiadas conductas de ciudadanía organizacional. Concluyen bajo la importancia para esta investigación, que el nivel de la variable conducta de ciudadanía organizacional es bajo (35.2%), presentando a continuación un nivel alto (32.6%) y promedio (32.2%).

Linares (2020) realizó su artículo para determina las conductas prosociales para enfrentar los problemas laborales que se presentan; el estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental y técnica análisis documental. En sus resultados identifica lo sustancial de desarrollar adecuadas conductas en el contexto laboral para afrontar las crisis laborales; además que es responsabilidad de cada individuo salvaguardar su bienestar completo y reducir los resultados desfavorables que puedan surgir, tanto debido a aspectos inherentes a la convivencia como a los factores externos que constantemente ponen en riesgo la integridad en situaciones de gran exigencia. Concluye que las organizaciones deben apoyar y estimular la apertura y desarrollo de los comportamientos de ciudadanía organizacional.

Tigani (2020) desarrolló la investigación con el objetivo de correlacionar el comportamiento de ciudadanía organizacional con diferentes variables. El estudio se clasificó dentro del tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental; en la muestra participaron 100 trabajadores a los cuales se les proporcionó como instrumento el cuestionario. Los resultados manifiestan que la dimensión identificación operacional (3.59) y el liderazgo transformacional (3.48) señalan un nivel aceptable; asimismo, en cuanto al comportamiento de ciudadanía organizacional individual (4.08) y el comportamiento de ciudadanía organizacional (3.94), se identificó que el personal de forma individual mantiene un mejor comportamiento sin desmerecer el de manera organizacional, lo que conlleva a señalar el accionar favorable del personal; concluye que las dimensiones se correlacionan de forma positiva con el CCO.

Hernández et al (2018) realizó un artículo relacionado al comportamiento organizacional ciudadano bajo un tipo de investigación documental, no experimental

y descriptivo. Los resultados arribados demuestran que las conductas de ciudadanía se centran en brindar apoyo, lo que contribuye al aprendizaje y fortalecimiento de comportamientos específicos mediante la participación voluntaria. Esto crea oportunidades de inclusión y ayuda a mejorar las habilidades de los empleados. Concluyendo que la variable fomenta la participación es respaldado por las ideas del comportamiento organizacional ciudadano, que se basa en la interacción entre individuos dentro de una organización. A través de esta interacción, se promueve y se ejerce influencia en la toma de decisiones, lo que a su vez beneficia y asegura el éxito de la organización mediante el apoyo mutuo entre los miembros, quienes establecen una relación dialógica entre sí.

Los estudios nacionales evidencia a Ortega y Sicha (2022) quien investigó sobre la relación entre la conducta del ciudadano organizativo de colaboradores administrativos de una municipalidad y la justicia organizacional. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica y correlacional; los colaboradores seleccionados fueron en un número de 92 y como instrumento utilizado el cuestionario. Los resultados basados en las dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional son: la rectitud muestra un nivel alto (82.6%); el deportivismo presentó nivel medio (82.6%); en cuanto a la virtud cívica el nivel es alto (96.7%); la cortesía ostentó un nivel alto (63%); y el altruismo también fue similar en alto (93.5%). Concluye que el nivel en general de la variable conducta organizativa del ciudadano es alto.

Díaz (2020) investigó con el objetivo de relacionar la motivación con el comportamiento de ciudadanía organizacional, la cual fue desarrollada por medio del tipo cuantitativo, diseño no experimental con un alcance correlaciona; el instrumento seleccionado fue el cuestionario, siendo este proporcionado a una muestra de 218 trabajadores. Los resultados mostraron que una gran parte muestra una falta de motivación, y al mismo tiempo, un porcentaje similar exhibe un bajo nivel de comportamiento ciudadano dentro de la organización, lo cual tiene un impacto negativo en esta. Concluye que entre las variables existe relación; por lo tanto,

mientras que los trabajadores se encuentren motivados el comportamiento de ciudadanía organizacional mejorará.

Díaz (2018) desarrolló una investigación con la finalidad de relacionar el comportamiento con las conductas de ciudadanía organizacional en el personal de una municipalidad; el diseño fue no experimental con alcance correlacional y transversal; fueron 25 los trabajadores considerados en el estudio, utilizando el cuestionario como instrumento. Los resultados en base a sus dimensiones, con la rectitud se encuentran de acuerdo (48%); con el espíritu de deportividad se encuentran totalmente de acuerdo (36%); en cuanto a la virtud cívica se encuentran de acuerdo (60%); referente a la cortesía el mayor porcentaje está totalmente de acuerdo (44%); por último con el altruismo se encuentran de acuerdo (48%). Concluye que respecto a las conductas de ciudadanía organizacional, el mayor número de trabajadores (56%) afirmó estar de acuerdo en que son positivas estas prácticas.

Mas (2018) propuso una investigación relacionando el comportamiento organizacional con la conducta de ciudadanía organizacional en colaboradores del sector público. El tipo de investigación fue pura con enfoque cuantitativo, no experimental y de alcance correlacional. 170 trabajadores se eligieron como muestra, aplicando en ellos como instrumento el cuestionario. Los resultados en relación a las dimensiones de la conducta de ciudadanía organizacional, la rectitud presentó un nivel alto (58.82%); el deportivismo obtuvo un nivel regular (90%); la cortesía mostró un nivel alto (76.5%); en cuanto al nivel de altruismo también fue alto (76.5%); y en cuanto al nivel de virtud cívica este fue alto (58.2%). Concluye que los colaboradores presentaron un nivel alto de comportamiento de ciudadanía organizacional.

Martínez (2017) investigó la relación entre el comportamiento y conductas de ciudadanía organizacional en un viceministerio; estudio realizado mediante el tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra quedó en 217 trabajadores, utilizando el cuestionario como instrumento. Los resultados basados en las dimensiones de la conducta de ciudadanía organizacional

expresan que la rectitud mostró un nivel regular (48.8%); el deportivismo presentó también un nivel regular (82.5%); en cuanto a la cortesía el nivel fue regular (50.7%); el altruismo fue similar nivel (44.7%); al igual que el nivel regular en la virtud cívica (50.7%). Concluye que el personal presentó una conducta de ciudadanía organizacional de nivel regular (58.53%).

Por último, en la localidad solo se encontró el de Cueva y Piedra (2021) quienes relacionaron la justicia y la ciudadanía organizacional en personal estatal; la investigación presentó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, el alcance fue correlacional y transversal; en la muestra participaron 120 personas, utilizando dos cuestionarios como instrumentos para obtener los datos. Los resultados muestran niveles altos en las dimensiones de la ciudadanía organizacional; el altruismo (91.7%); Deportivismo (67.5%); rectitud (92.5%); Cortesía igual nivel del que le antecede (92.5%); por último la virtud cívica (90%); si bien los niveles fueron altos, la de menor puntuación fue el deportivismo. Concluyen tras el resultado de las dimensiones que la ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores es alta.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Qué nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023?

### **1.4. Aspectos teóricos**

#### **Comportamiento de ciudadanía organizacional**

#### **Contextualización**

El ciudadano es aquel individuo que forma parte de una comunidad, ya sea un pueblo, una ciudad, un país o un estado, y tiene derechos y obligaciones. Como miembro de esa comunidad, actúa de acuerdo con normas sociales, culturales, políticas y económicas en beneficio de la sociedad en general. Estas acciones

pueden variar desde comportamientos formales hasta informales, pero siempre tienen como objetivo beneficiar a los habitantes de esa sociedad (Diccionario de la Real Academia Española, 2019). Esta concepción, que es lógica y bastante general para una convivencia civilizada en una sociedad, también puede ser considerada como un punto de reflexión sobre la convivencia de los miembros dentro de una organización. A nivel micro, cuando un individuo pertenece a una organización, se convierte en ciudadano de dicha organización y adquiere derechos y obligaciones de ciudadanía. Sus acciones se rigen por las normas tanto internas como externas relacionadas con el trabajo. Algunas de estas acciones están explícitamente determinadas por la organización, mientras que otras van más allá de las responsabilidades del puesto de trabajo. A estas últimas actividades se les denomina conducta de ciudadanía organizacional (Loli et al., 2020).

El funcionamiento efectivo de una organización ha sido un tema de gran interés para la comunidad científica desde la década de 1930. Se ha investigado ampliamente sobre los Comportamientos Extra Rol o Comportamientos Espontáneos como una línea de estudio enfocada en lograr la eficacia y el éxito a nivel institucional. El Comportamiento Ciudadano Organizacional (CCO), que se refiere a las acciones individuales discrecionales no reconocidas por el sistema formal de recompensas, desempeña un papel crucial en la promoción de un buen funcionamiento en las organizaciones. Las investigaciones relacionadas con este concepto se han centrado en identificar las diferencias y similitudes con variables similares, ampliar y clasificar las dimensiones originalmente propuestas, así como en estudiar los antecedentes y las consecuencias a nivel individual. Se han explorado variables como actitudes y percepciones, características laborales y factores asociados al liderazgo.

En resumen, el correcto funcionamiento de una organización ha sido objeto de estudio en la comunidad científica desde hace décadas. La investigación de los Comportamientos Extra Rol o Comportamientos Espontáneos ha buscado comprender cómo promover la eficacia y el éxito institucional. El CCO, que se refiere a acciones individuales discrecionales no reconocidas por el sistema formal de

recompensas, desempeña un papel importante en el buen funcionamiento organizacional. Las investigaciones han abordado aspectos como las diferencias y similitudes con otras variables, la ampliación y clasificación de las dimensiones propuestas y el estudio de los antecedentes y consecuencias a nivel individual, como actitudes, percepciones, características laborales y factores de liderazgo (Lugo et al., 2022).

El ciudadano es aquella persona que pertenece a una comunidad (pueblo, ciudad, país, estado) que tiene derechos y obligaciones, y como miembro de ella actúa bajo ciertas normas sociales, culturales, políticas y económicas en bien de la sociedad, cuya actuación va desde conductas formales hasta informales que benefician a los habitantes de esa sociedad (Diccionario de la Real Academia Española, 2019). Esta concepción lógica y bastante genérica para una convivencia civilizada de los miembros de una sociedad puede considerarse como punto de reflexión sobre la convivencia de los miembros dentro de una organización. Por tanto, a nivel micro, el concepto de pertenencia de un individuo a una organización le hace ciudadano de dicha organización y le da derechos y obligaciones de ciudadanía y sus acciones se regirán por las normas internas y externas con motivo del trabajo, donde algunas acciones están explícitamente determinadas por la organización y otras que van más allá del ejercicio de las tareas del puesto de trabajo. A estas últimas actividades se le viene denominando conducta de ciudadanía organizacional (Organ, 2016).

### **Definición del comportamiento de ciudadanía organizacional**

De acuerdo a Podsakoff et al. (2000), citado por Beltrán (2021), son las actitudes personales, reconocidas de manera directa o indirecta a través del sistema de recompensas establecido, contribuyen a la efectividad general de la organización. Estas actitudes no están relacionadas con los requisitos específicos del puesto o las funciones laborales, sino que son decisiones individuales. Por consiguiente, Becton et al. (2016) sostiene que los empleados que demuestran comportamientos de

ciudadanía organizacional son considerados buenos ciudadanos y son el resultado de un modelo de relaciones entre la identidad y las conductas ciudadanas en el entorno laboral.

El comportamiento de ciudadanía organizacional se distingue por la realización de acciones que no están explícitamente delineadas en la descripción del puesto de un empleado. A pesar de esto, el empleado lleva a cabo estas actividades en beneficio de la organización. Estas acciones están dirigidas hacia los compañeros de trabajo o hacia la organización misma, no están incluidas en las responsabilidades del puesto ni están establecidas en el contrato laboral. Este comportamiento trasciende las expectativas asociadas al puesto específico para el cual el empleado fue contratado. Investigaciones como la llevada a cabo por Arredondo et al. (2011) sugieren que los comportamientos de ciudadanía organizacional tienen un impacto positivo en el ambiente de trabajo al fomentar la participación voluntaria y promover acciones efectivas dentro de la organización.

En su estudio, Dávila y Finkelstein (2016) llegaron a la conclusión de que el comportamiento de ciudadanía organizacional, cuando se desarrolla por motivos altruistas como el respeto hacia la organización o el deseo de ayudar a los demás, está relacionado con un mayor bienestar en comparación con las conductas motivadas por razones egoístas. Realizar comportamientos de ciudadanía organizacional por motivos altruistas que se alinean con los propios valores, en lugar de presiones externas, permite a las personas sentir que tienen el control de sus acciones. Además, la participación de los trabajadores en actividades voluntarias dentro de la organización, ya sea en organizaciones públicas o privadas, es una muestra de apoyo a acciones prosociales (Agarwal, 2016).

Santiago (2021), señala que los comportamientos de ciudadanía organizacional son acciones voluntarias de los empleados que no son requeridas ni obligatorias, y, por lo tanto, no reciben una compensación o sanción formal por parte de la organización. Es fundamental para la organización, especialmente para el departamento de Recursos Humanos, comprender el sentimiento del empleado en su

entorno laboral y su percepción de la justicia organizacional. Este sentimiento tiene consecuencias prácticas que afectan la toma de decisiones, el comportamiento ciudadano de los empleados y su disposición a colaborar y comprometerse con la organización para alcanzar el éxito deseado y mantener una ventaja competitiva.

### **Inicios del comportamiento de ciudadanía organizacional**

El economista Chester Barnard, en 1938, fue uno de los primeros en investigar los comportamientos de ciudadanía organizacional y resaltó su importancia. Barnard enfatizó que la cooperación entre los trabajadores es crucial para el funcionamiento de una organización y sugirió que se debería fomentar la contribución voluntaria de los empleados más allá de lo establecido en sus contratos laborales. En un estudio realizado en 1977, Organ examinó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, y en ese proceso introdujo variables cualitativas como la ayuda a los compañeros de trabajo, el cumplimiento de las reglas jerárquicas y la adaptación a los cambios. Posteriormente, en 1983, Bateman y Organ colaboraron para establecer medidas específicas que denominaron "desempeño cualitativo", que hoy en día se conoce como ciudadanía organizacional (Gangloff et al., 2017).

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

Según Organ (1998), citado por Mas (2018), las peculiaridades son:

a) El comportamiento debe ser deliberado, lo que significa que el trabajador tiene la libertad de decidir llevarlo a cabo.

b) Debe ser voluntario, lo que implica que no existe una obligación por escrito ni se otorgan recompensas o castigos por realizar o no realizar dicho comportamiento.

c) Debe ser desinteresado, ya que el enfoque está en proporcionar apoyo a un compañero de trabajo en asuntos laborales sin buscar beneficios personales.

d) Es esencial que el comportamiento sea valorado positivamente tanto por el receptor del comportamiento como por quien lo brinda.

### **Dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional**

Organ (1997), citado por Rodríguez et al. (2014) y Beltrán (2021) definieron este constructo en cinco dimensiones. La primera dimensión es el altruismo, que abarca comportamientos espontáneos destinados a ayudar a otros con sus tareas o problemas relacionados con la organización. La segunda dimensión, denominada concienciación, implica asistir al trabajo y cumplir con las reglas y los procedimientos establecidos por la organización. La tercera dimensión, conocida como deportividad, implica la disposición de las personas a tolerar condiciones laborales desfavorables sin quejarse. La cuarta dimensión, llamada cortesía, implica consultar con otros antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo. Y finalmente, la quinta dimensión, denominada virtud cívica, incluye todas las acciones que demuestran que las personas participan, se involucran y se preocupan por la vida de la organización.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

a. Identificar el nivel de la dimensión altruismo que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

b. Identificar el nivel de la dimensión concienciación que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

c. Identificar el nivel de la dimensión virtud cívica que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

d. Identificar el nivel de la dimensión deportividad que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

e. Identificar el nivel de la dimensión cortesía que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

## **1.6. Hipótesis**

Es regular el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.

## **1.7. Justificación**

El estudio del comportamiento de ciudadanía organizacional es de suma importancia para la institución, al referirse a las conductas que van más allá de las responsabilidades laborales formales y que contribuirán positivamente al funcionamiento y bienestar general de la organización como también a la comunidad de investigadores de la ciudad de Chiclayo al evidenciarse escasos estudios en organizaciones gubernamentales; asimismo, se establece que los recursos humanos son el activo más valioso de una organización y, al mismo tiempo, el más desafiante de gestionar y controlar, debido a que cada individuo que integra la institución tiene criterios, pensamientos y perspectivas muy diversas en la municipalidad. Por lo tanto, su estudio y análisis es sustancial para los funcionarios, en esa línea al identificar su nivel y sugerir acciones de mejora para aprovechar sus cualidades las cuales son dignas de elogio, además de disminuir la tasa de ausentismo, incrementar la satisfacción laboral y retención de empleados.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación considerando a Hernández y Mendoza (2018) fue cuantitativo; este enfoque se empleó para recopilar información de los colaboradores de la municipalidad mediante encuestas, con el propósito de realizar una prueba de hipótesis mediante la cuantificación y el análisis estadístico. El objetivo es identificar y comprender el comportamiento que están siguiendo en relación a ciertos aspectos específicos.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

El diseño empleado en este estudio fue el no experimental, siguiendo la definición de Hernández y Mendoza (2018), implica la observación de fenómenos en su ambiente natural sin manipulación deliberada de variables. Se llevó a cabo un enfoque transversal, ya que la recolección de datos se realizó en una única ocasión. Además, este estudio tuvo un alcance descriptivo, según la misma fuente, que tiene como objetivo específico especificar las propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Para la investigación, la población estuvo comprendida por los colaboradores que prestan sus servicios en la municipalidad distrital de Manuel Mesones Muro; de acuerdo a lo manifestado por el área de recursos humanos son un total de 58. Basándose en Hernández y Mendoza (2018), es un conjunto de elementos o individuos que será objeto de estudio en un análisis estadístico.

### 2.2.2. Muestra

Se tomó en cuenta para la investigación a los 58 colaboradores que prestan sus servicios en el municipio, por lo tanto no se requirió de ninguna fórmula para obtenerla.

## 2.3. Variable

### Comportamiento de ciudadanía organizacional

Son las actitudes personales, reconocidas de manera directa o indirecta a través del sistema de recompensas establecido, contribuyen a la efectividad general de la organización. Estas actitudes no están relacionadas con los requisitos específicos del puesto o las funciones laborales, sino que son decisiones individuales (Beltrán, 2021).

## 2.4. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumento de recolección de datos
Comportamiento de ciudadanía organizacional	Altruismo	Ayuda	1	Técnica: encuesta
		Conocimientos y experiencias	2	Instrumento: Escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de
		Cooperación	3	
	Concienciación	Calidad	4	

---

	Responsabilidad	5	compañeros de trabajo”
	Normas	6	
Virtud Cívica	Representación	7	
	Colaboración	8	
	Trabajo adecuado	9	
Deportividad	Cumplimiento de tareas	10	
	Horas extras	11	
	Trabajo cumplido	12	
Cortesía	Información	13	
	Consultas	14	
	Ausencias	15	

---

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **2.5.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta; en base a Hernández y Mendoza (2018), es un método empleado en la investigación cuantitativa donde el investigador obtiene información a través de un cuestionario previamente diseñado, sin realizar cambios en el entorno o el fenómeno donde se obtiene la información.

### **2.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

Como instrumento para recolectar los datos se tomó en cuenta el cuestionario, este según Hernández y Mendoza (2018), Consisten en una serie de preguntas destinadas a recopilar información de un grupo específico de estudio con el fin de medir diferentes variables.

El cuestionario fue la “escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo” de Rodríguez et al. (2014), realizando el análisis de las propiedades psicométricas de las dimensiones desarrolladas por Organ (1997); encontrando en cada una de las 15 interrogantes una puntuación entre 0.75 y 0.85, lo que promovió señalar el instrumento es fiable; asimismo, fue determinada su confiabilidad en Perú por Díaz (2018), que a su vez obtuvieron la validez mediante expertos que otorgaron su aprobación para su uso.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y gráficos

El primero objetivo específico permitió identificar el nivel de la dimensión altruismo.

**Tabla 2**

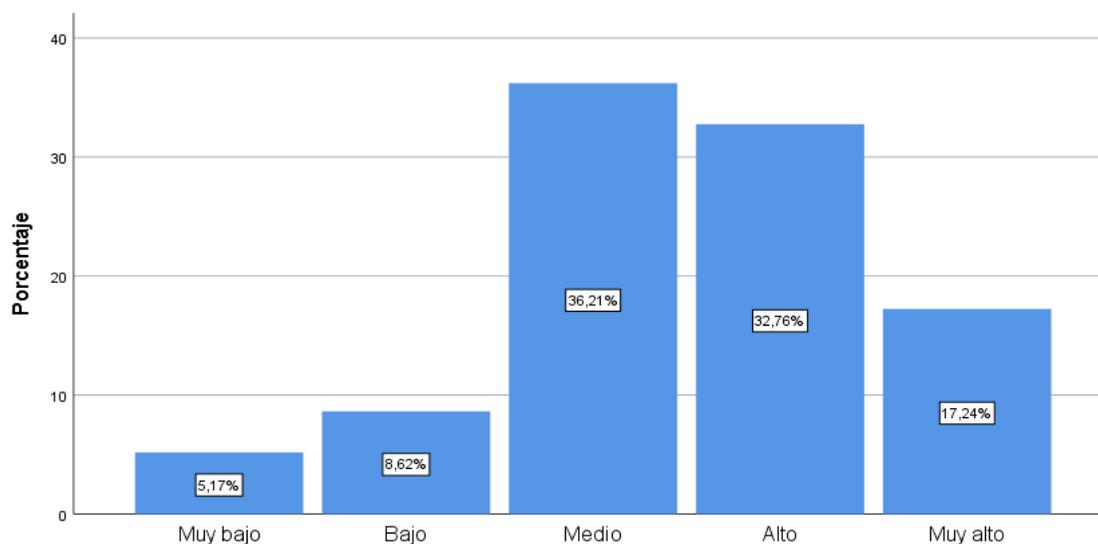
*Dimensión altruismo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	3	5,2	5,2	5,2
	Bajo	5	8,6	8,6	13,8
	Medio	21	36,2	36,2	50,0
	Alto	19	32,8	32,8	82,8
	Muy alto	10	17,2	17,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 1**

*Dimensión altruismo*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 36.21%, sostienen que el altruismo que presentan es medio; mientras que el menor porcentaje 5.17% refiere que es muy bajo.

El segundo objetivo específico logró identificar el nivel de la dimensión concienciación.

**Tabla 3**

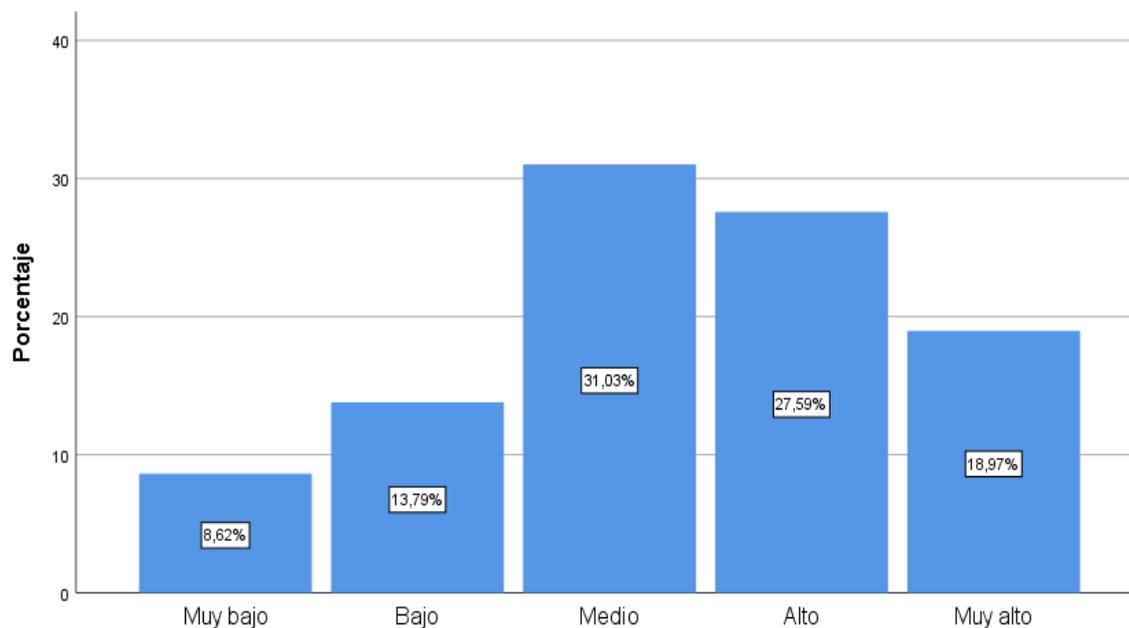
*Dimensión conciliación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	5	8,6	8,6	8,6
Bajo	8	13,8	13,8	22,4
Medio	18	31,0	31,0	53,4
Alto	16	27,6	27,6	81,0
Muy alto	11	19,0	19,0	100,0
Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 2**

*Dimensión conciliación*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 31.03%, sostienen que el nivel de conciliación que presentan es medio; mientras que el menor porcentaje 8.62% refiere que es muy bajo.

El tercer objetivo específico accedió a identificar el nivel de la dimensión virtud cívica.

**Tabla 4**

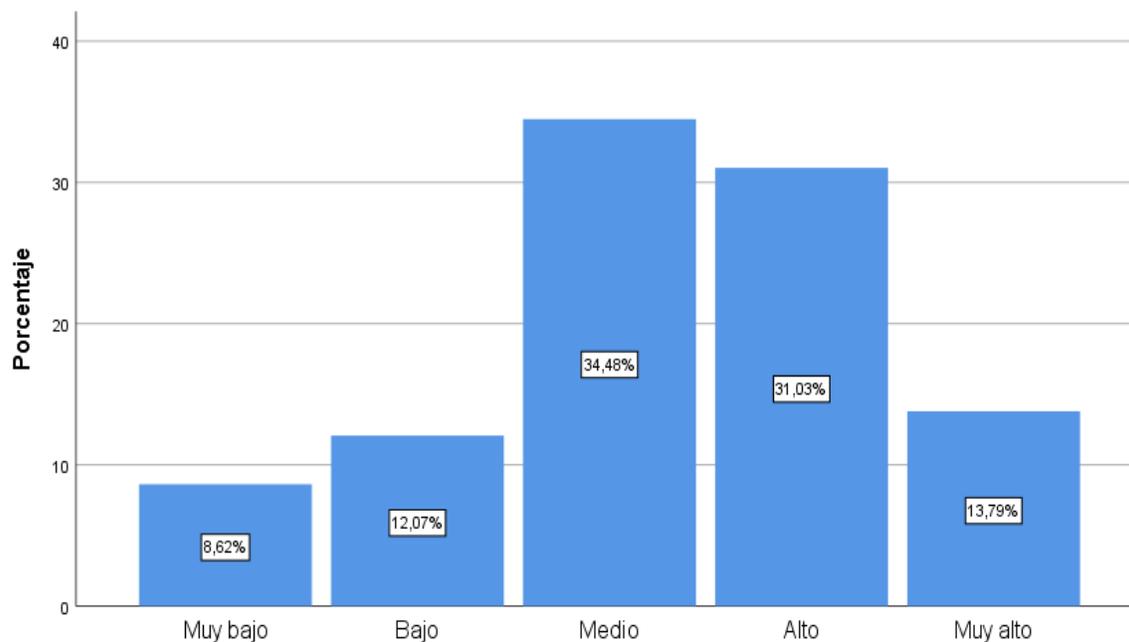
*Dimensión virtud cívica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	5	8,6	8,6	8,6
	Bajo	7	12,1	12,1	20,7
	Medio	20	34,5	34,5	55,2
	Alto	18	31,0	31,0	86,2
	Muy alto	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 3**

*Dimensión virtud cívica*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 34.48%, sostienen que su virtud cívica que presentan es medio; mientras que el menor porcentaje 8.62% refiere que es muy bajo.

El cuarto objetivo específico permitió identificar el nivel de la dimensión deportividad.

**Tabla 5**

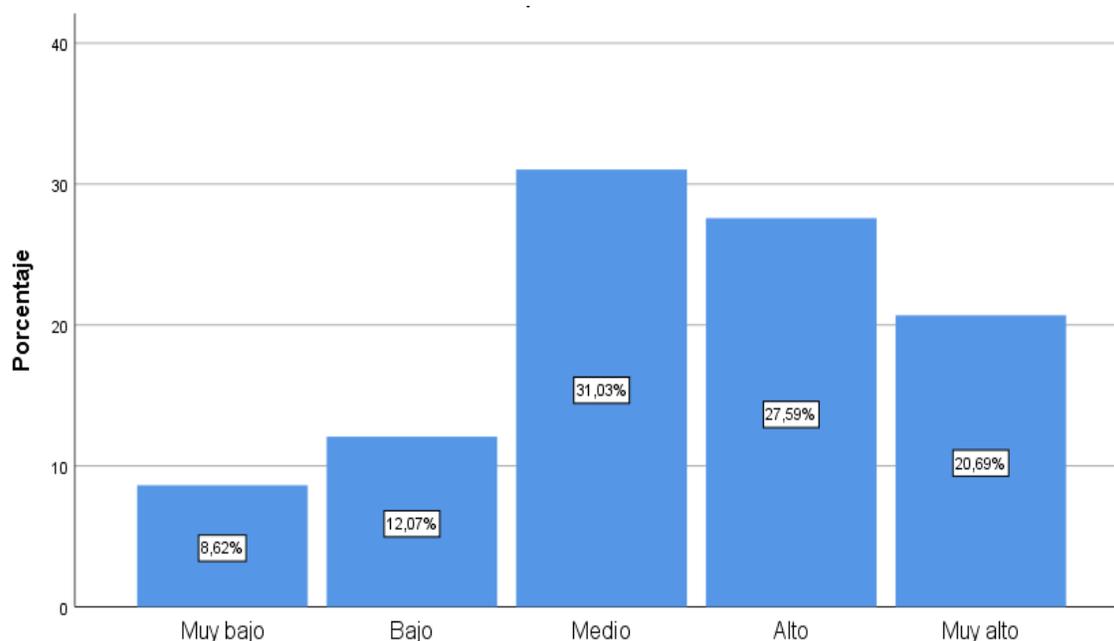
*Dimensión deportividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	5	8,6	8,6	8,6
Bajo	7	12,1	12,1	20,7
Medio	18	31,0	31,0	51,7
Alto	16	27,6	27,6	79,3
Muy alto	12	20,7	20,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 4**

*Dimensión deportividad*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 31.03%, sostienen que el nivel de deportividad es medio; mientras que el menor porcentaje 8.62% refiere que es muy bajo.

Con el quinto objetivo específico se logró identificar el nivel de la dimensión cortesía.

**Tabla 6**

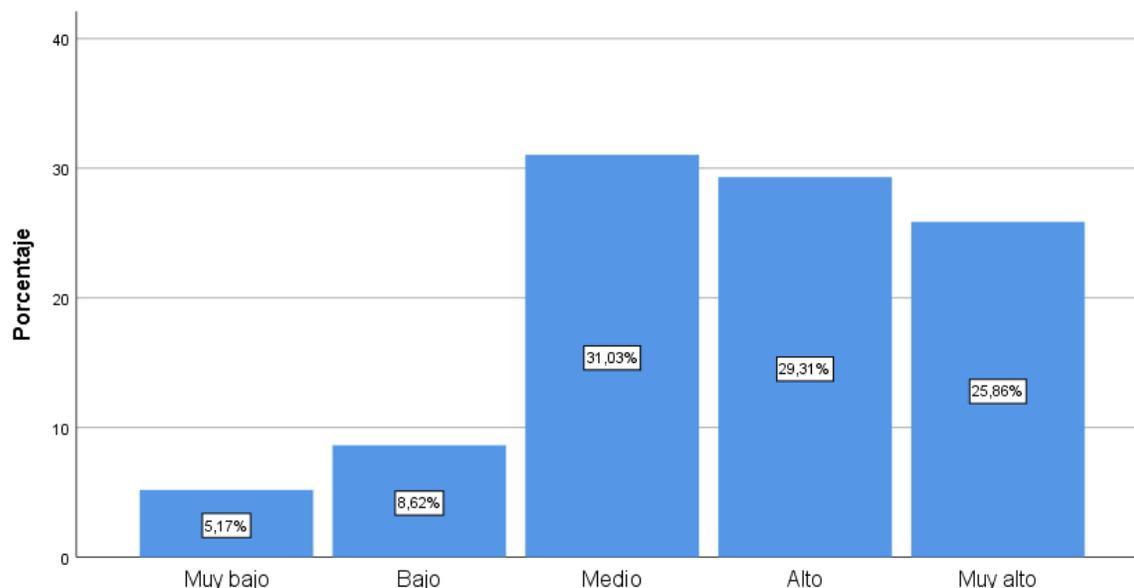
*Dimensión cortesía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	3	5,2	5,2	5,2
Bajo	5	8,6	8,6	13,8
Medio	18	31,0	31,0	44,8
Alto	17	29,3	29,3	74,1
Muy alto	15	25,9	25,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 5**

*Dimensión cortesía*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 31.03%, sostienen que su cortesía presenta un nivel medio; mientras que el menor porcentaje 5.17% refiere que es muy bajo.

### **Objetivo general de la investigación**

**Tabla 7**

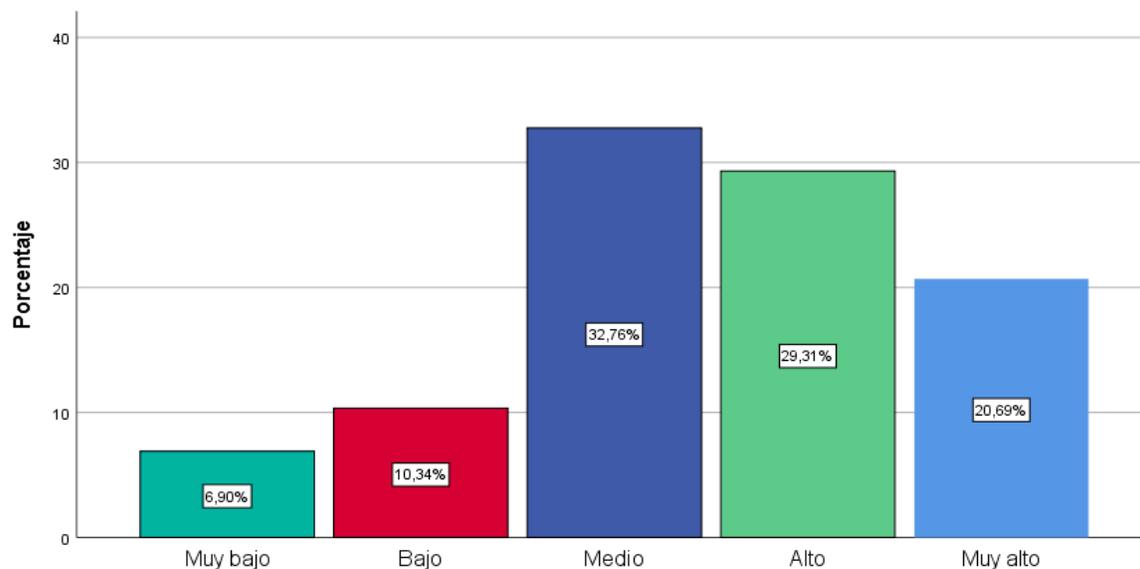
*Nivel del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	4	6,9	6,9	6,9
Bajo	6	10,3	10,3	17,2
Medio	19	32,8	32,8	50,0
Alto	17	29,3	29,3	79,3
Muy alto	12	20,7	20,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

*Nota.* Colaboradores de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro

**Figura 6**

*Nivel del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional*



*Nota.* Se visualizó en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores de la municipalidad 32.8%, manifiestan que es medio su nivel de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional; por otro lado, el menor porcentaje 6.90% refiere que es muy bajo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La discusión de los resultados se ha desarrollado en base a los objetivos de la investigación. En cuanto al objetivo general, el Comportamiento de Ciudadanía Organizacional que refieren los trabajadores de la municipalidad es medio (31.03%); este nivel guarda similitud con el trabajo de Martínez (2017) y Díaz (2020) en lo referente al nivel. Por el contrario, presenta desigual resultado con las investigaciones de Beltrán (2021); Ortega y Sicha (2022); Díaz (2018); Mas (2018); Cueva y Piedra (2021) por presentar niveles favorables en sus hallazgos. De la misma manera, se diferencia de lo encontrado por Loli et al. (2020), quienes señalaron que es bajo el nivel de CCO en los colaboradores. Ante lo descrito, se puede manifestar que en la mayor parte de organizaciones públicas analizadas, se promueve la variable para beneficio del personal, pues como lo señalaba Max Weber citado por

Podsakoff et al. (2016), la falta de reconocimiento de las acciones cooperativas informales, es decir, aquellas que no se originan en órdenes directas, representaba una debilidad dentro de las organizaciones.

En esa línea, los resultados permitieron corroborar lo planteado por Martínez et al. (2022), al declarar que estas conductas aumentan la satisfacción de los empleados, influyen en la cultura adhocrática y, a su vez, aumentan el compromiso de los trabajadores, asegurando que el personal cumpla con las metas y objetivos establecidos; además, aunque no sea formalmente reconocido en el sistema de recompensas de la empresa como lo plasma Terán et al. (2021), tiene el potencial de contribuir significativamente a mejorar su eficiencia y eficacia; disminuyendo como así lo refieren Ahmadi et al. (2016) y Yu et al. (2021), la rotación y ausencia de los empleados e incrementa el desempeño, motivación, satisfacción y contribuye a mejorar la situación general de la organización. Esta descripción permite adherirse a lo propuesto por Podsakoff et al. (2000), citado por Beltrán (2021), al definir que son las actitudes personales, reconocidas de manera directa o indirecta a través del sistema de recompensas establecido, contribuyen a la efectividad general de la organización. Estas actitudes no están relacionadas con los requisitos específicos del puesto o las funciones laborales, sino que son decisiones individuales

Respecto al primer objetivo específico, el mayor número de colaboradores de la municipalidad (36.21%), sostienen que el Altruismo es medio, similar al nivel hallado por Martínez (2017); sin embargo, cifra que difiere de Beltrán (2021), al evidenciar en sus resultados que es muy favorable (5.29 de 6); como con Cueva y Piedra (2021) y Ortega y Sicha (2022) al obtener un valor muy alto (93.50%) y alto (76.5%) en Mas (2018); también al encontrarse de acuerdo (48%) en Díaz (2018). Como se pudo apreciar solo con una investigación presentó nivel similar, encontrándose por debajo de los demás; lo que infiere determinar que es regular el apoyo que se otorgan entre compañeros de trabajo. Corroborando lo señalado por Organ (1997), citado por Rodríguez et al. (2014) y Beltrán (2021), así como con Avolio (2017), al sostener que se requiere ayudar a los demás compañeros de

trabajo para desarrollar adecuadamente las tareas y darle solución a los problemas que a menudo se presenta en las organizaciones.

Concerniente al segundo objetivo específico, la Conciliación se encuentra en un nivel medio en los trabajadores de la municipalidad (31%); resultado similar a Martínez (2017) por ser regular el nivel de la dimensión. Mientras que alejado de la investigaciones de Beltrán (2021), Mas (2018), Cueva y Piedra (2021) al ser muy favorable (5.44 de 6), (58.82%) y (92.5%) respectivamente; así como con Ortega y Sicha (2022) al obtener un valor alto (82.6%); Díaz (2018) al presentar también adecuado nivel (48%). Estos hallazgos muestran que en esta organización, a diferencia de las últimas, falta esmero para cumplir con sus responsabilidades y calidad, debiendo cumplir con las normas que promueve la municipalidad; como así lo afirmó Avolio (2017), al sostener que el personal debe aceptar y seguir las reglas, normas y procedimientos establecidos; así como también con Amin et al. (2018), al sostener que cuando un empleado muestra una actitud positiva se logran alcanzar los objetivos.

El tercer objetivo específico referente a la Virtud Cívica, la cifra resultante también se encuentra en un nivel medio (34.5%) de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores de la municipalidad; guardando similitud con la investigación en cuanto al nivel con Martínez (2017); por otro lado difiere de las investigaciones de Beltrán (2021), Mas (2018), Cueva y Piedra (2021) al ser muy favorable (5.06 de 6), (58.2%) y (90%) como se observó; así también con Ortega y Sicha (2022) al verse valor alto (96.7%) y Díaz (2018) con nivel adecuado (60%). Los hechos devienen y se diferencian en que los trabajadores de estas últimas tratan en todo momento de hacer quedar bien a sus instituciones y son colaborativos en los nuevos proyectos; lo descrito afirma a Leal y Suárez (2019) y Lugo et al. (2022), al plantear que las actitudes y conductas proactivas fomentan la colaboración entre compañeros de trabajo.

Referente al cuarto objetivo específico, la dimensión Deportividad se encuentra en un nivel medio (31%) en los colaboradores de la municipalidad;

guardando similitud con la investigación en cuanto al nivel con Martínez (2017), Mas (2018) y Ortega y Sicha (2022); sin embargo, discrepa de los resultados proporcionados por Beltrán (2021) al ser muy favorable (5.17 de 6); así como el de Cueva y Piedra (2021) al ser alto el nivel (67.5%); de la misma forma diverge de Díaz (2018) al encontrarse el personal totalmente de acuerdo (36%). Al mantener similitud el nivel de regular con tres investigaciones anteriores, se infiere que no comparten el realizar horas extras para cumplir con alguna tarea que se les presente, pues cumplen sus horas de trabajo de acuerdo a la normativa; si bien esta acción puede generar malestar en los jefes, en base a Organ (2016) y Loli et al. (2020), las acciones de los trabajadores se rigen por las normas tanto internas como externas relacionadas con el trabajo.

Finalmente, el quinto objetivo específico al igual que las otras dimensiones su nivel fue medio (31%) en los colaboradores de la municipalidad; guardando similitud con la investigación en cuanto al nivel con Martínez (2017) y Ortega y Sicha (2022); por otro lado difiere de las investigaciones de Beltrán (2021), Mas (2018), Cueva y Piedra (2021) al ser muy favorable (5.31 de 6), (76.5%) y (92.5%); así también con Díaz (2018) al encontrarse totalmente de acuerdo (44%). En este caso se puede inferir que son escasas las oportunidades en que el personal comunica o informa al supervisor las ausencias que tienen o tendrán; siendo necesario como lo sostiene Organ (1997), citado por Rodríguez et al. (2014) y Beltrán (2021), consultar e informar a otros antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Durante el análisis para identificar el nivel de la dimensión altruismo la cual está inmersa en el comportamiento de ciudadanía organizacional, el mayor número de colaboradores 36.03% sostiene que es regularmente favorable su desarrollo en la municipalidad; seguido de alto con 32.8%, muy alto 17.2% bajo 8.6%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 5.2%.

2. Durante el análisis para identificar el nivel de la dimensión conciliación la cual está anegada en el comportamiento de ciudadanía organizacional, el mayor número de colaboradores 31.03% sostiene que es regularmente favorable su desarrollo en la municipalidad; seguido de alto 27.6%, muy alto 19%, bajo 13.8%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 8.6%.

3. El análisis sostenido para identificar el nivel de la dimensión virtud cívica la cual pertenece al comportamiento de ciudadanía organizacional, el mayor número de colaboradores 34.48% refiere que es regularmente favorable su desarrollo en la municipalidad; seguido de alto 31%, muy alto 13.8%, bajo 12.1%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 8.6%.

4. Desarrollado el análisis para identificar el nivel de la dimensión deportividad la cual corresponde al comportamiento de ciudadanía organizacional, el mayor número de colaboradores 31.03% refiere que es regularmente favorable su desarrollo en la municipalidad; seguido de alto 27.6%, muy alto 20.7%, bajo 12.1%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 8.6%.

5. El análisis realizado para identificar el nivel de la dimensión cortesía la cual concierne al comportamiento de ciudadanía organizacional, el mayor número de colaboradores 31.03% refiere que es regularmente favorable su desarrollo en la municipalidad; seguido de alto 29.3%, muy alto 25.9%, bajo 8.6%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 5.2%.

6. Al sintetizar las interrogantes y las dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional para lograr el objetivo general, se alcanzó determinar de acuerdo a las respuestas de los colaboradores, que su nivel es medio 32.8%; seguido de alto 29.3%, muy alto 20.7%, bajo 10.3%, y con el menor porcentaje el nivel muy bajo 6.9%; comprobando la hipótesis planteada. El resultado obtenido conlleva a fomentar un entorno laboral positivo que aprecie y reconozca el comportamiento cívico de los empleados para tener un impacto significativo en la eficiencia y la conexión con la comunidad que atienden; sugiriendo además promover una cultura organizacional que promueva la colaboración, el compromiso y la participación ciudadana como

medios para lograr resultados más gratificantes en el funcionamiento de la municipalidad de Manuel Antonio Mesones Muro.

## **Referencias**

Ahmadi; S. Bagheri; M. & Peymanfard; M. (2016). Relation between Organizational Citizenship Behavior and Human Resources Response: Case Study: 6th District of Iran Gas Transmission Operations, Mediterranean Journal of Social Sciences 7 (3), 140-147.  
<http://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/viewFile/9190/8873>

- Agarwal, S. (2016). Organizational Citizenship behavior: a comparative study between public and private sector bank. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 4(5), 161-167. <https://acortar.link/4qVfUm>
- Amini, N., Rezaei, T., & Tavakoli, M. (2018). The study of mediator role of job satisfaction in organizational justice and citizenship behavior relationship in one of the Shiraz factories. *UCT Journal of Social Sciences and Humanities Research*, 6(04), 79-84. <https://doi.org/10.24200/jsshr.vol6iss04pp79-84>
- Avolio, B. (2019). *La ciudadanía Organizacional*. <https://www.centrumthink.pucp.edu.pe/la-ciudadania-organizacional>
- Becton, J. B., Carr, J. C., Mossholder, K. W., & Walker, H. J. (2016). Differential effects of task performance, organizational citizenship behavior, and job complexity on voluntary turnover. *Journal of Business and Psychology*, 32(4), 495-508. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-016-9461-x>
- Beltrán, S. (2021). *La práctica de job crafting y su relación con los comportamientos de ciudadanía organizacional: el rol de la percepción de justicia organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/jspui/bitstream/11594/8610/1/Tesis%20La%20practica%20de%20JC%20y%20su%20relacio%CC%81n%20.pdf>
- Cueva, K., y Piedra, T. (2021). *Justicia y ciudadanía organizacional en colaboradores de un establecimiento de salud de Chiclayo*. [Tesis pre grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7679/Cueva%20Corrales%20Karen%20%26%20Piedra%20Sald%C3%ADvar%20Tatiana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila de León, M., & Finkelstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar. *International Journal of Psychology and*

*Psychological Therapy*, 16(1), 35-48.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56046596004>

Díaz, R. (2020). *Motivación laboral y los comportamientos de ciudadanía organizativa de los colaboradores del Ministerio Público de Cajamarca – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70284>

Díaz, R. (2018), *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28887>

Gangloff, B., Mayoral, L. & Rezrazi, A. (2017). La normatividad de los comportamientos de ciudadanía organizacional. *Apuntes de Psicología*, 35(2), 117-130. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11441/85168>

Hernández, I., Parra, M., García, J., De Castro, N., Romero, C., y Duran, S. (2018). Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. *Espacios*, 39(7), 22-36.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p22.pdf>

Khan, A., Bibi, S., Lyu, J., Garavelli, A., Pontrandolfo, P., & Perez, M. (2020). Uncovering Innovativeness in Spanish Tourism Firms: The Role of Transformational Leadership, OCB, Firm Size, and Age. *Sustainability*, 12(10), 2-26.

<https://doi.org/10.3390/su12103989>

Leal, J., y Suárez, F. (2019). *Descripción de comportamientos de ciudadanía organizacional en el Gimnasio “Nueva América”*. [Tesis pre grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/8666>

Linares, M. (2020). Las conductas prosociales: un predictor positivo en las dinámicas relacionales laborales. *Dissertare*, 5(1), 1-20.

<https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/2475>

- Loli, A., Llacho, K., Navarro, V., Cerón, F., Pulido, C., y Del Carpio, J. (2020). Calidad de vida laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional en Perú. *Avances En Psicología*, 28(2), 213–228. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2020.v28n2.2250>
- Lugo, D., Jiménez, D., García, R., y Loaiza S. (2022). Factores asociados al comportamiento de ciudadanía organizacional en personal de enfermería: metaanálisis. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(6), 156-164. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000600156&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000600156&lng=es&tlng=es).
- 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 maestría, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas\\_fm.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3288/mas_fm.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Martínez, J (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6576/Martinez\\_QJR.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6576/Martinez_QJR.pdf?sequence=1)
- Martínez, C., López, M., Vargas, M. Gómez, K., y Rodríguez, M. (2022). Comportamientos de ciudadanía organizacional como antecedente de la cultura, compromiso y satisfacción laboral en empresas de servicio. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 381-400. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1505](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1505)
- Organ, D. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. [https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2)

- Organ, D. (2016). The Roots of Organizational Citizenship Behavior. *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*, 1, 7-18. New York: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190219000.013.2>.
- Ortega, E., y Sicha, K. (2022). *Conducta del ciudadano organizativo y su relación con la justicia organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Cañete, 2022*. [Tesis pre grado, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104896>
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., & Podsakoff, N. (2016). Organizational Citizenship Behavior: Introduction and Overview of the Handbook., *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior* 1, 1-6). <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190219000.001.0001>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (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>
- Real Academia Española (2019). *Diccionario de la lengua española. Versión electrónica*. (23 Ed.). <https://dle.rae.es/ciudadano?m=form>
- Rodríguez, R., Sánchez, I., y Martínez, M, (2014). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25, 30-49. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1946-20262014000100003&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262014000100003&lng=pt&tlng=es)
- Rodríguez, R., Martínez, M., y Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), 961-974. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>

Santiago, V. (2021). Comparación de la relación entre la percepción de justicia organizacional con el comportamiento organizacional ciudadano en el contexto de una empresa privada y una agencia gubernamental de Puerto Rico. *Investigación y pensamiento crítico*, 10(2). 91-109. <https://orcid.org/0000-0002-4792-7319>

Terán, M., González, I., y Rodríguez, B. (2021). *La influencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional, en la felicidad organizacional: generación millennial*. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/20.03.pdf>

Tigani, X. (2020). *Relación del Comportamiento Organizacional Ciudadano con la Identificación Organizacional y con el Liderazgo Transformacional en Trabajadores de Tenerife*. [Tesis de maestría, Universidad de la Laguna]. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/22959>

Yu, J., Park, J. & Hyun, S. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on employees' work stress, well-being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee-customer identification. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(5), 529-548. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1867283>

**Anexo 1**  
**Cuestionario**

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----	-----------	----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

	<b>Altruismo</b>					
1	Mis compañeros están dispuestos a ayudarme cuando los necesito.					
2	Mis compañeros comparten sus conocimientos/experiencia para sacar adelante esta organización.					
3	Cuando el trabajo se dificulta, a mis compañeros le gusta cooperar conmigo.					
	<b>Concienciación</b>					
4	Las personas que trabajan conmigo, se esmeran para mantener estándares de calidad					
5	Mis compañeros se esmeran por cumplir con sus responsabilidades					
6	La mayoría de los empleados respetan las normas organización					
	<b>Virtud cívica</b>					
7	Mis compañeros representan bien a nuestra organización donde quiera que estén					
8	Mis compañeros colaboran en todo proyecto nuevo.					
9	Los empleados trabajan lo mejor posible porque esta organización se lo merece.					
	<b>Deportividad</b>					
10	Aun cuando NO tengan los materiales, mis compañeros cumplen con sus tareas.					
11	A mis compañeros no le importa trabajar horas extras					
12	Mis compañeros terminan sus trabajos aun cuando hay interrupciones.					
	<b>Cortesía</b>					

<b>13</b>	Cuando mis compañeros tienen que ausentarse del trabajo por razones personales, lo informan con anticipación al supervisor y/o compañeros					
<b>14</b>	Mis compañeros consultan las fechas importantes en mi trabajo antes de ausentarse					
<b>15</b>	Mis compañeros informan de antemano cuándo van a ausentarse.					

**Gracias**

### **Ficha técnica del cuestionario**

**Autores:**

Ramón Rodríguez Montalbán, Israel Sánchez Cardona y Miguel Martínez Lugo

**Institución:**

UNIVERSITAT JAUME I, Castellón, España

**Investigación:**

Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo.

**Objetivo:**

Elaborar una Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional de Compañeros de Trabajo (ECCOCT) a partir de las dimensiones de CCO propuestas por Organ (1997)

**Ventaja:**

Si un investigador y/o investigadora desea realizar un estudio sobre los CCO en un grupo de trabajo, puede administrar la ECCOCT y medir las manifestaciones de este tipo de conducta en el grupo mediante la agregación de las puntuaciones obtenidas en la escala.

**Muestra:**

347 participantes de diversos sectores.

**Duración:**

Su desarrollo es de aproximadamente 10 minutos

**Dimensiones e items:**

Altruismo, concienciación, virtud cívica, deportividad y cortesía; conteniendo en total 15 items.

Índices de discriminación de los ítems y los coeficientes de regresión para su correspondiente factor latente para la versión final de la escala

Ítems	Índice de discriminación	Coefficiente de regresión
1. Mis compañeros están dispuestos a ayudarme cuando los necesito.	.68	.77
2. Mis compañeros comparten sus conocimientos/experiencia para sacar adelante esta organización.	.61	.73
3. Cuando el trabajo se dificulta, a mis compañeros le gusta cooperar conmigo.	.72	.82
4. Las personas que trabajan conmigo, se esmeran para mantener estándares de calidad	.70	.78
5. Mis compañeros se esmeran por cumplir con sus responsabilidades	.69	.80
6. La mayoría de los empleados respetan las normas organización	.63	.75
7. Mis compañeros representan bien a nuestra organización donde quiera que estén	.68	.78
8. Mis compañeros colaboran en todo proyecto nuevo	.62	.75
9. Los empleados trabajan lo mejor posible porque esta organización se lo merece	.57	.70
10. Aun cuando NO tengan los materiales, mis compañeros cumplen con sus tareas	.55	.72
11. A mis compañeros no le importa trabajar horas extras	.55	.68
12. Mis compañeros terminan sus trabajos aun cuando hay interrupciones	.64	.73
13. Cuando mis compañeros tienen que ausentarse del trabajo por razones personales, lo informan con anticipación al supervisor y/o compañeros	.69	.80
14. Mis compañeros consultan las fechas importantes en mi trabajo antes de ausentarse	.73	.82
15. Mis compañeros informan de antemano cuándo van a ausentarse	.72	.80

Nota: Altruismo 1-3; Concienciación 4-6; Virtud cívica 7-9; Deportividad 10-12; Cortesía 13-15

Estadísticos de descriptivos y de distribución para los ítems de la versión final de la escala

Ítem	Media	Desviación Estándar	Asimetría	Curtosis	Kolmogorov-Smirnov	Shapiro - Wilk
COCCT1	4.90	1.19	-1.43	1.96	.27	.79
COCCT2	4.65	1.22	-1.05	.75	.24	.85
COCCT3	4.66	1.20	-1.03	.91	.24	.86
COCCT4	4.69	1.35	-1.21	1.00	.26	.82
COCCT5	4.64	1.27	-1.05	.77	.24	.85
COCCT6	4.77	1.23	-1.25	1.27	.28	.82
COCCT7	4.41	1.26	-.78	.17	.21	.88
COCCT8	4.52	1.27	-.81	.21	.22	.88
COCCT9	4.34	1.42	-.71	.32	.21	.86
COCCT10	4.65	1.32	-.91	-.20	.22	.86
COCCT11	4.08	1.52	-.47	-.70	.17	.91
COCCT12	4.44	1.32	-.84	.16	.22	.88
COCCT13	4.34	1.53	-.65	-.66	.21	.88
COCCT14	4.21	1.48	-.54	-.60	.18	.90
COCCT15	4.28	1.50	-.65	-.55	.21	.88

Nota: Error estándar de la asimetría = .13; Error estándar de la curtosis = .26. Grados de libertad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk = 347, todos los valores  $p < .001$ .

### Conclusión:

A partir de los resultados obtenidos concluyen que la versión de 15 ítems de la ECCCOT es un instrumento que cuenta con las propiedades psicométricas adecuadas para utilizarse tanto en la investigación como en la práctica profesional.

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1946-20262014000100003&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262014000100003&lng=pt&tlng=es)

**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>¿Qué nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar el nivel de la dimensión altruismo que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p> <p>b. Identificar el nivel de la dimensión concienciación que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p> <p>c. Identificar el nivel de la dimensión virtud cívica que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p> <p>d. Identificar el nivel de la dimensión deportividad que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p> <p>e. Identificar el nivel de la dimensión cortesía que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio</p>	<p><b>Hipótesis</b> Es regular el nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional que presentan los colaboradores de la municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

	Mesones Muro, perteneciente al distrito de Ferreñafe durante el 2023.		
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		
Diseño no experimental Nivel descriptivo	La población comprende 58 colaboradores de la municipalidad; tomando en consideración a la totalidad como muestra.		

## Anexo 3

### Resolución de aprobación del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0270-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 16 de junio de 2023.

#### VISTO:

El Oficio N°0162-2023/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de junio de 2023, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/06/2023, donde solicita la actualización del Trabajo de Investigación, por caducidad, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización del Trabajo de Investigación, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.**

N°	AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL & PANTA CHAPOÑAN MARGARITA ELENA	COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ, FERREÑAFE 2023	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUREDY SILVA GONZALES  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc: Escuela, Archivo

## Anexo 4

### Autorización para realizar el trabajo de investigación

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**MANUEL ANTONIO MESONES MURO**  
*Distrito Turístico y Ecológico*



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Mesones Muro, 23 de mayo del 2023

**Sr. (a) (ta):** **SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL**  
**PANTA CHAPOÑAN MARGARITA**  
*Estudiantes de la escuela profesional de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán.*

**ASUNTO:** **AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA:** *Solicitud de permiso para realizar trabajo de investigación académica en la Municipalidad distrital de Manuel Antonio Mesones Muro.*

---

**De mi especial consideración.**

Por medio del presente se **AUTORIZA** a:

- **SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL**, identificada con DNI. 73659037
- **PANTA CHAPOÑAN MARGARITA ELENA**, identificada con DNI. 17532367

Quieren en su calidad de estudiantes de la Carrera Académica de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, puedan realizar el trabajo de investigación titulado **"COMPORTAMIENTO DE CIUDADANIA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL A. MESONES MURO, FERREÑAFE 2023"**, debiendo, las áreas involucradas, brindarles todas las facilidades del caso a fin que puedan recopilar la información y datos que sean necesarios para el logro de sus objetivos de estudio.

Así mismo, la presente autorización implica un manejo confidencial de la información y que debe ser empleada solo con fines de esta investigación.

*Sin otro particular, firmo la presente.*

  
Mg. **Walter Andrés Cuzpe Morales**  
**ALCALDE**

San Isidro N° 201 - Mesones Muro  
Ferrenafe  
Lambayeque - Perú

 <http://muni.manuelantonio-mesonesmuro.gob.pe/>

 [mesadeparterictual@muni.manuelantonio-mesonesmuro.gob.pe](mailto:mesadeparterictual@muni.manuelantonio-mesonesmuro.gob.pe)

## Anexo 5

### FORMATO T1



#### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de agosto del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Margarita Elena Panta Chapoñán y Yanet Maribel Salcedo Racchumi y con DNI 17532367 / 73659037  
En mi calidad de autor(es) exclusivos de la investigación titulada:

#### COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFE 2023

presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Grado de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Numero de Documento de Identidad	Firma
PANTA CHAPOÑÁN MARGARITA ELENA	17532367	
SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL	73659037	

Anexo 6  
Fotografías



## Anexo 7

### Resolución de Asesor de Trabajo de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0271-2023-FACEM-USS

Pimentel, 16 de junio de 2023.

#### VISTO:

El Oficio N°0182-2023/FACEM-DA-USS de fecha 09 de junio del 2023, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/06/2023, donde solicita la designación de asesor de Trabajo de Investigación, de los egresados de la EP de Administración, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 67° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR**, como asesor de Trabajo de Investigación de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	SALCEDO RACCHUMI YANET MARIBEL & PANTA CHAPOÑAN MARGARITA ELENA	COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ, FERREÑAFE 2023	MG. JARAMILLO ARICA PEDRO SEGUNDO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
 Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
 Mg. LIRIO JUGEILY SILVA GONZALES  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc. Escuela / Archivo

## Anexo 8

### Turnitin

#### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA OR  
GANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESO  
NES**

AUTOR

**Panta Chapoñán Margarita Elena Salced  
o Racchumí Yanet Maribel**

RECuento DE PALABRAS

**6994 Words**

RECuento DE CARACTERES

**39781 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**28 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**141.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 1, 2024 8:32 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 1, 2024 9:27 PM GMT-5**

#### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 9

### Acta de Originalidad de la Investigación



#### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0270, presentado por las Egresadas, Salcedo Racchumi Yanet Maribel y Panta Chapoñán Margarita Elena Titulada Comportamiento de Ciudadanía Organizacional en la Municipalidad Distrital de Manuel Antonio Mesones Muro, Ferreñafe 2023.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de abril de 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.