



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Relación entre las Conductas de Ciudadanía  
Organizacional y el Compromiso Organizacional en la  
Gerencia Central de Logística de ESSALUD Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. España Edwards Zavaleta

**ASESORA:**

Dra. Lindomira Castro Llaja

**SECCIÓN:**

Humanidades

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ-2016**

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López

---

PRESIDENTE

Mgr. Arturo Melgar Begazo

---

SECRETARIO

Mgr. Lindomira Castro Llaja

---

VOCAL

### **Dedicatoria**

Mi madre, tía Florencia quien fue mi  
segunda Madre y a mis hijos.

### **Agradecimiento**

La Doctora Lindomira Castro Llaja, por su apoyo en el desarrollo de esta tesis y a mis compañeros de trabajo, quienes han hecho posible el desarrollo de esta investigación.

### **Declaración Jurada**

Yo, España Edwards Zavaleta, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 08214083, con la tesis titulada “Relación entre las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Organizacional en la Gerencia Central de Logística de ESSALUD Lima, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, febrero 2016

---

España Edwards Zavaleta

DNI: 08214083

## **Presentación**

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Relación entre las Conductas de Ciudadanía Organizacional y el Compromiso Organizacional en la Gerencia Central de Logística de ESSALUD Lima, 2015”. La presente investigación realizada es de un enfoque cuantitativo, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo – correlacional, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular y establecer la relación entre las variables de estudio.

El estudio está compuesto por ocho capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción, la cual contiene los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación; en el Capítulo II Marco metodológico se presentan las variables de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y se detalla la población y muestra de estudio; en el Capítulo III se presentan los resultados descriptivos e inferenciales; en el Capítulo IV se desarrolla la discusión; en el capítulo V se plantea las conclusiones; en el Capítulo VI se presentan las recomendaciones y en el Capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente el capítulo VIII se presentan los anexos.

Espero, pues, que este trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Nivel Internacional	14
1.1.2 Nivel Nacional	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1 Conductas de ciudadanía organizacional	21
1.2.2 Compromiso organizacional	34
1.3 Justificación	42
1.3.1 Justificación práctica	42
1.3.2 Justificación metodológica	44
1.4 Problema	44
1.4.1 Problema general	49

1.4.2 Problemas específicos	49
1.5 Hipótesis	50
1.5.1 Hipótesis general	50
1.5.2 Hipótesis específicas	50
1.6 Objetivos	51
1.6.1 Objetivo general	51
1.6.2 Objetivos específicos	52
II. MARCO METODOLÓGICO	53
2.1 Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	55
2.3 Metodología	56
2.4 Tipo de estudio	57
2.5 Diseño	57
2.6 Población, muestra y muestreo	59
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.8 Métodos de análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	65
III RESULTADOS	66
IV DISCUSIÓN	78
V CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII. ANEXOS	94

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable conductas de ciudadanía organizacional	55
Tabla 2: Operacionalización de la variable comportamiento organizacional	56
Tabla 3: Nivel de confiabilidad del instrumento conductas de ciudadanía organizacional	63
Tabla 4: Nivel de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional	64
Tabla 5: Distribución de los datos conducta organizacional	67
Tabla 6: Distribución de los datos conducta organizacional por dimensiones	68
Tabla 7: Distribución de los datos compromiso organizacional	69
Tabla 8: Distribución de los datos compromiso organizacional por dimensiones	70
Tabla 9: Prueba de Spearman entre las conductas y compromiso organizacional	71
Tabla 10: Prueba de Spearman entre rectitud y compromiso organizacional	72
Tabla 11: Prueba de Spearman entre deportivismo y compromiso organizacional	73
Tabla 12: Prueba de Spearman entre virtud cívica y compromiso organizacional	74
Tabla 13: Prueba de Spearman entre cortesía y compromiso organizacional	75
Tabla 14: Prueba de Spearman entre altruismo y compromiso organizacional	76

## Índice de figuras

	Pág.
Figura1: Niveles de la variable conductas de ciudadanía organizacional	67
Figura2: Niveles de variable conducta de ciudadanía organizacional por dimensiones	68
Figura3: Niveles de la variable compromiso organizacional	69
Figura4: Niveles de variable compromiso organizacional por dimensiones	70

## Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la relación que existe entre las conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional del personal de la Gerencia Central de Logística de ESSALUD Lima, 2015.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de un enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, el diseño de investigación es descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población para este estudio estuvo conformada por 171 trabajadores de la Gerencia central de Logística de ESSALUD, según la ecuación muestral se obtuvo a 119 trabajadores, con un muestreo probabilístico.

A través del uso de un instrumento validado, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable de 0.979 de la variable conducta de ciudadanía organizacional y 0.971 para la variable compromiso organizacional. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la Tabla 5 y Figura 1 que el 17.65% de los trabajadores perciben un nivel bueno con respecto a las conductas de ciudadanía organizacional, un 52.94% un nivel regular y un 29.41% un nivel malo y en la tabla 7 y figura 3 el 15.97% de los trabajadores perciben un nivel bueno con respecto al compromiso organizacional, un 47.90% un nivel regular y un 36.13% un nivel malo. Y según la correlación de Spearman de 0.442 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras Claves:** conducta organizacional, compromiso, rectitud, deportivismo, altruismo, cortesía, virtud cívica

## Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider a general objective, determine the relationship between organizational citizenship behaviors and organizational commitment of the staff of the Central Management of ESSALUD Logistics Lima, 2015.

The methodology used to conduct this study was a quantitative approach and correlational descriptive level. The population for this study consisted of 171 workers from the Logistics Management of ESSALUD, as the sample was obtained equation 119 workers, with a probability sample.

Through the use of a validated instrument, the reliability thereof is measured by applying the instrument and resulted in an acceptable reliability of 0.979 organizational behavior variable and 0.971 for organizational commitment variable. Results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 5 and Figure 1 described the 17.65% of workers receive a good level regarding organizational citizenship behaviors a 52.94% level and regular 29.41% bad and Table 7 Figure 3 level and 15.97% of the workers earn a solid level of organizational behavior with respect to a regular level 47.90% and 36.13% a poor level. And according to the Spearman correlation of 0.442 represented the outcome as measured with a statistical significance of  $p = 0.000$  being less than 0.05. Therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Key words:** Organizational behavior, commitment, integrity, sportsmanship, altruism, courtesy, civic virtue.