



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Comportamientos de ciudadanía organizacional en el desempeño laboral  
del personal de una empresa de seguridad integral, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Mostacero Gonzales, Angie Carolina ([orcid.org/0000-0002-0138-8794](https://orcid.org/0000-0002-0138-8794))

Muñoz Cerquin, Katherine Milagros ([orcid.org/0000-0003-3050-8975](https://orcid.org/0000-0003-3050-8975))

**ASESORA:**

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana ([orcid.org/0000-0003-3567-4606](https://orcid.org/0000-0003-3567-4606))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

2024

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y hermanos, por confiar en mí y por motivarme a conseguir cada objetivo en la vida. Gracias a ellos es que soy una persona con valores y principios.

Mostacero Gonzales, Angie.

Dedico este trabajo a Dios por brindarme vida, salud, fortaleza y a su vez por guiarme cada día en el logro de mi meta.

Así mismo, dedico a mis padres por brindarme su apoyo y amor incondicional. Quiénes me inculcan la práctica de valores. A mi hermana por ser mi ejemplo a seguir y porque siempre ha estado conmigo en mis momentos más difíciles.

Muñoz Cerquin, Katherine.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios, por brindarme vida y salud, para continuar con firmeza en todo este proceso de elaboración de esta tesis. De igual forma, agradezco a mi asesora de tesis por guiarnos en cada momento.

Mostacero Gonzales, Angie.

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme seguir avanzando en mis metas, así mismo, quiero agradecer a mi asesora de tesis, por todo el apoyo que nos ha ido brindando desde el primer día en la elaboración de esta tesis.

Muñoz Cerquin, Katherine.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AZABACHE ALVARADO KARLA ADRIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "COMPORTAMIENTOS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD INTEGRAL, 2023", cuyos autores son MOSTACERO GONZALES ANGIE CAROLINA, MUÑOZ CERQUIN KATHERINE MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 31 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AZABACHE ALVARADO KARLA ADRIANA <b>DNI:</b> 40867820 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3567-4606	Firmado electrónicamente por: KAZABACHEA el 07- 02-2024 08:59:25

Código documento Trilce: TRI - 0736444



ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MOSTACERO GONZALES ANGIE CAROLINA, MUÑOZ CERQUIN KATHERINE MILAGROS estudiantes de la de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMPORTAMIENTOS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD INTEGRAL, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MOSTACERO GONZALES ANGIE CAROLINA DNI: 78460862 ORCID: 0000-0002-0138-8794	Firmado electrónicamente por: AMOSTACEROGO20 el 30-08-2024 20:50:09
MUÑOZ CERQUIN KATHERINE MILAGROS DNI: 75838126 ORCID: 0000-0003-3050-8975	Firmado electrónicamente por: KMUNOZCE28 el 06-09-2024 10:04:10

Código documento Trilce: INV - 1741661

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV.RESULTADOS .....	15
V.DISCUSIÓN.....	27
VI.CONCLUSIONES .....	31
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Regresión lineal de los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño laboral.....	15
Tabla 2. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño laboral .....	16
Tabla 3. Regresión lineal de la dimensión de Altruismo sobre el desempeño laboral. ....	17
Tabla 4. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Altruismo sobre el desempeño laboral.....	18
Tabla 5. Regresión lineal de la dimensión de Concientización sobre el desempeño laboral.....	19
Tabla 6. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Concientización sobre el desempeño laboral .....	20
Tabla 7. Regresión lineal de la dimensión de Virtud Cívica sobre el desempeño laboral.....	21
Tabla 8. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Virtud cívica sobre el desempeño laboral .....	22
Tabla 9. Regresión lineal de la dimensión de Deportividad sobre el desempeño laboral.....	23
Tabla 10. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Deportividad sobre el desempeño laboral .....	24
Tabla 11. Regresión lineal de la dimensión de Cortesía sobre el desempeño laboral. ....	25
Tabla 12. Coeficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Cortesía sobre el desempeño laboral .....	26

## RESUMEN

En esta investigación, se planteó como objetivo general analizar el efecto de los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional con el desempeño laboral del personal de una empresa de Seguridad Integral, 2023. La metodología utilizada es de tipo cuantitativa, y el diseño es de carácter explicativo. Los participantes fueron 249 colaboradores, siendo un promedio de 95.98% del sexo femenino y un 4.02% del sexo masculino, así mismo, se aplicó la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional y el Cuestionario de Desempeño Laboral, los cuales fueron aplicados de manera remota. Los resultados obtenidos luego de la aplicación y el procesamiento de datos a través del Software SPSS versión 25, con la técnica estadística de regresión lineal simple indicaron que, el efecto es bajo con respecto a la influencia que tienen los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño de los colaboradores, demostrando un coeficiente de determinación  $R^2 = ,007$  y un coeficiente beta estandarizado  $\beta = , 086$ . En conclusión, se infiere que, en el personal del rubro de seguridad integral, no se aprecia influencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional dentro del desarrollo de sus actividades laborales.

**Palabras clave:** Comportamientos de ciudadanía organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

In this research, the general objective was to analyze the influence of Organizational Citizenship Behaviors on the work performance of the staff of a Comprehensive Security company, 2023. The methodology used is quantitative, and the design is explanatory in nature. The methodology used is quantitative, and the design is explanatory in nature. The participants were 249 employees, with an average of 95.98% female and 4.02% male. Likewise, the Organizational Citizenship Behavior Scale and the Work Performance Questionnaire, which were applied remotely. The results obtained after the application and data processing through SPSS software version 25, with the statistical technique of simple linear regression indicated that the effect is low with respect to the influence that organizational citizenship behaviors have on performance. of the collaborators, demonstrating a coefficient of determination  $R^2 = .007$  and a standardized beta coefficient  $\beta = .086$ . In conclusion, it is inferred that, in the personnel of the comprehensive security area, there is no influence of organizational citizenship behaviors within the development of their work activities.

**Keywords:** Organizational citizenship behaviors, work performance.

## I. INTRODUCCIÓN

La práctica de los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (CCO), ha ido teniendo una mayor relevancia en los últimos años dentro de las organizaciones (Guárate y Lilene, 2015), debido a su alto efecto de eficacia, por ello, se espera que los colaboradores demuestren que son capaces de realizar actividades más allá de las funciones requeridas (Rosario et al. 2019). Mas (2018), indica que los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (CCO), son acciones que los colaboradores realizan de forma individual y estas van más allá de las exigencias del puesto de trabajo; Sin embargo, la presencia de estos comportamientos se ha visto afectada por diversos factores, principalmente por los niveles bajos de apoyo por parte de los equipos gerenciales.

Castillo (2019), refiere el desempeño laboral, como un conjunto de aportes y esfuerzos que están dirigidos hacia las metas, evitando deficiencias o daños en los colaboradores y en la organización, dependiendo del contexto, y recursos propios.

El desempeño laboral, cuenta con 3 dimensiones; la primera dimensión se refiere al rendimiento en la tarea; la segunda dimensión es el rendimiento en el contexto de interacción positiva con los compañeros, cumplimientos con las políticas, procedimientos organizacionales y la tercera se denomina comportamientos laborales contraproducentes, se refiere a los comportamientos negativos que son ejecutados por los colaboradores en su centro de trabajo (Jurado, 2019).

Un estudio, desarrollado por Guárate y Lilene, (2015), en el personal del área de Capital humano de una Universidad en Venezuela, demostró que existe falta de cooperación entre compañeros de trabajo, apoyo, dificultad para obedecer políticas y normas de la organización, esto produce un constante retraso en las actividades y en las metas planteadas, esto como resultado de la influencia negativa que ha tenido el ambiente que se les brinda en el centro de trabajo, lo cual evidencia la carencia de práctica de comportamientos organizacionales que llevan a la rentabilidad y estabilidad de la empresa.

Padilla y Gonzales (2020), refiere que, en México, se obtuvo evidencias de los trabajadores que realizan esfuerzos y actividades más allá de lo requerido.

En cuanto al desempeño laboral, se obtuvieron evidencias de estudios realizados, los cuales indican que se ha visto afectado debido a conductas, actitudes e interacciones demostradas por los colaboradores, esto se observa en el estudio de Baltodano y Espino (2016), en el personal administrativo de una Universidad en Nicaragua, en este se demostró la dificultad para realizar actividades de su puesto de trabajo con eficiencia.

Asimismo, se encontró un estudio realizado por Vásquez y Castillo (2016), en los colaboradores de la clínica San Juan de Dios, Pimentel, donde se registró problemas de desempeño laboral, causados por la insatisfacción de los colaboradores con sus funciones al ser monótono y aburrido. Pedraza et al. (2010), menciona que la deficiencia que genera en los colaboradores va a tener una influencia negativa en el ámbito laboral, ocasionando descompromiso colectivo. Es por ello, que los colaboradores deben sentirse identificados y comprometidos para asumir su rol, de esta manera que ayude a un mejor desempeño laboral (Oladapo y Du, 2020).

En el plano local, no se observa estudios recientes con las variables seleccionadas, si no que se muestran estudios asociadas a otras variables, tales como, compromiso laboral, clima organizacional, etc., (Guárate y Lilene, 2015).

La selección de esta población del personal de Seguridad Integral, debido a la importancia que tiene la práctica de las conductas de ciudadanía organizacional dentro del contexto y desarrollo laboral. El personal del rubro de seguridad, pasa la mayor parte de su tiempo dentro de su centro de trabajo e interactúan constantemente con las personas (Mendoza, 2019), por lo cual es indispensable que este ambiente sea el más óptimo y pertinente para que puedan ejecutar sus funciones con normalidad y eficacia, para lograr esto (Mellado, 2022).

Por tal razón, se planteó la siguiente pregunta, ¿Cómo influyen los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023?

Esta investigación se justifica porque va permitir a la empresa de seguridad integral conocer los comportamientos de ciudadanía organizacional de sus colaboradores y cómo influye en su desempeño laboral.

Así mismo, es relevante debido a que cumple el propósito de comprender la manera en cómo se comportan las personas en las organizaciones, y en base a lo investigado, buscar mejoras para la organización para obtener resultados eficientes por parte del colaborador (Christa, et al. 2020).

Por lo tanto, se ha planteado como objetivo general, analizar el efecto de la influencia de los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional con el desempeño laboral del personal de una empresa de Seguridad Integral, 2023. Como primer objetivo específico, establecer la influencia del comportamiento de altruismo sobre el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. El segundo objetivo específico, establecer la influencia del comportamiento de concienciación sobre el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. Como tercer objetivo específico, establecer la influencia del comportamiento de virtud cívica sobre el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. El cuarto objetivo específico, establecer la influencia del comportamiento de deportividad sobre el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. Y como quinto objetivo específico fue, establecer la influencia del comportamiento de cortesía sobre el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. Seguidamente, se propone como hipótesis general: (HG) Los comportamientos de ciudadanía organizacional mejora el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. Del mismo modo, las siguientes hipótesis específicas: (H1) El comportamiento de altruismo permite incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023; (H2) El comportamiento de concienciación mejora el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023; (H3) El comportamiento de virtud cívica permite incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023; (H4) El comportamiento de deportividad mejora el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023; (H5) El comportamiento de cortesía permite incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran algunas investigaciones que se realizó a nivel nacional. Dentro de estos antecedentes, se consideró a Alvarado et al. (2022) tiene como objetivo proponer un modelo de evaluación de desempeño basados en comportamientos de ciudadanía organizacional. El número de participantes fueron 12, en edades de promedio 26 a 39 años, el 1% varón y el 99% mujeres.

El estudio fue realizado a través de una guía de entrevista, obteniendo como resultados que los comportamientos de ciudadanía organizacional identificados por Herrera (2022), se encuentran presentes en el desempeño laboral de los peruanos. Se puede decir que los CCO, encontrados en el contexto laboral peruano se observan a través de acciones específicas que demuestran los empleados. Asimismo, se debe considerar los CCO, ya que se relacionan con la motivación y bienestar de los colaboradores, demostrando efectos positivos para el desarrollo de los empleados y equipos de trabajo (Dávila y Finkelstein, 2016).

También, se han obtenido algunas teorías que han brindado respaldo a nuestra investigación, las cuales serán detalladas a continuación.

Para definir teóricamente la variable de los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional. Diaz (2018), mencionan que los CCO, van más allá de las medidas del trabajo, se refiere a las conductas y contribuciones positivas de los colaboradores que no están dentro de los requerimientos de su puesto de trabajo. A esto se atribuye como una conducta prosocial dentro de la organización, lo cual significa que cada colaborador al ejercer este comportamiento de manera oportuna y adecuado, no buscará siempre obtener recompensas, sino que esto más bien es cuestión de decisión personal. Además, se considera importante un ambiente laboral adecuado, con procesos razonables, ya que contribuye aumentar la disposición de los colaboradores y desempeñar mejor sus funciones. De tal forma, que si un colaborador lo realiza es calificado como un buen aportador de costumbres, es por eso, que toda organización debe interesarse por un comportamiento organizacional positivo y que el ambiente de trabajo sea apto para alcanzar el éxito de las metas, lo

que a su vez permite al colaborador un aumento de la productividad y causa un efecto positivo en la rentabilidad de la organización.

Por otra parte, Na-Nan et al. (2020), manifiesta que los CCO pueden evidenciarse al momento de cooperar con los compañeros de trabajo, al seguir y someterse a normas y políticas de la organización y al ejecutar sus funciones de forma satisfactoria.

Las conductas de ciudadanía organizacional (CCO), son acciones voluntarias que no están admitidos por el programa que desarrollan las empresas Ocampo, et al. (2018), sino por iniciativa propia para mantener a los colaboradores, ya que parten desde ellos mismos; estos no generan un aporte inmediato, pero si a largo plazo evidencian un impacto satisfactorio y positivo dentro de la empresa. Dentro de las características de los comportamientos de ciudadanía organizacional, encontramos que: un comportamiento debe ser genuino, es decir, completamente voluntario e intencional por parte del colaborador, no existe exigencia dentro de sus funciones para ejecutarlos, tampoco tiene que estar basado en un interés personal, sobre todo, al momento de brindar apoyo en algún asunto laboral (Mas, 2018).

En el estudio de los CCO, se han encontrado algunos factores principales que engloban a estos, Rodríguez et al. (2019), identificaron cinco factores, los cuales son altruismo, virtud cívica, deportividad, cortesía y concienciación.

El altruismo, es uno de las conductas que se presentan de manera inesperada al momento de ayudar a los compañeros en sus actividades laborales. Estas conductas están orientadas con intención de ayudar a personas específicas o con algún tipo de dificultad en su puesto de trabajo, ya sea con algún proceso, operación o manejo de tecnología, etc. (Mas, 2018).

La virtud cívica, se refiere a cuando los colaboradores demuestran compromiso y sentido de pertenencia con la organización, esto tiene que ver con asistir o ser parte de actividades extra laborales, presentar a la organización frente a otras de manera positiva, así también como defenderla y promocionarla (Mas, 2018).

La deportividad, involucra conductas de afrontación a condiciones del trabajo, estas conductas se evidencian al momento de aceptar actividades que están más allá de la carga específica de su puesto de trabajo, con la finalidad de lograr los objetivos de la organización y brindar aportes (Mas, 2018).

La cortesía, se refiere a que, al momento de tomar decisiones importantes dentro del contexto laboral, se consulta con otros compañeros o colegas para prevenir eventos de riesgo o consecuencias que pueden interferir en las actividades laborales o resultados de la organización, esto va desde la intención de prevenir dificultades, de solicitar diferentes opiniones o puntos de vista para tomarla en cuenta (Mas, 2018).

La concienciación, implica en cumplir de manera comprometida con las políticas organizacionales, dentro de esta conducta se pueden evidenciar la puntualidad del colaborador, al momento de respetar el horario de refrigerio o descanso establecido por el empleador, de tal manera que cumple con el reglamento de vestimenta adecuada de la misma organización (Mas, 2018).

Padilla y Gonzales, (2020) refieren que de las anteriores dimensiones del CCO, también es preciso mencionar que existen dos enfoques de comportamientos de ciudadanía organizacional.

Comportamientos de ciudadanía organizacional orientadas a las personas (CCOP): son acciones que realizan las personas o grupos específicos para llevarse a cabo de forma voluntaria en su centro de trabajo. Considerando en práctica comportamientos de altruismo y cortesía. Así como, ser colaborativo con el compañero de la empresa y apoyarlo emocionalmente con palabras motivadoras frente a las dificultades laborales (Aviles, 2021).

Comportamientos de ciudadanía organizacional orientadas a la empresa (CCOE): son aquellas conductas de la misma organización que tienen como objetivo cumplir con sus normativas. Es así como, se manifiesta las dimensiones del espíritu deportivo, concienciación y virtud cívica. En este caso, se hace presente la participación de los colaboradores con propuestas innovadoras para lograr un funcionamiento eficaz en la organización.

Cabe resaltar, que los CCO, son relacionados con diferentes variables antecedentes y consecuentes. De esta manera, la variable con mayor estudio como antecedente en el origen de los CCO, es la satisfacción laboral, a su vez ha sido asociada con justicia organizacional, compromiso, valores pro sociales, identidad de rol, cultura organizacional y orgullo organizacional (Yin et al. 2020).

Al mismo tiempo, la variable consecuente se ha relacionado con el desempeño laboral a nivel individual o grupal. Evidentemente, los estudios asociados de estas variables y el CCO, son estadísticamente significativas, lo cual confirman el aporte de Organ, respecto a los CCO, fomentan la productividad eficiente en las diferentes áreas de la organización (Padilla, y Gonzales, 2020).

Por otra parte, Castillo, (2019) describe al desempeño laboral como un tema de suma importancia en las organizaciones esto debido a que esta se encuentra relacionada con otros constructos como la satisfacción, compromiso y clima laboral.

Otra de las definiciones propuestas por Castillo (2019) del desempeño laboral, se asocia al nivel de obediencia y compromiso con las responsabilidades y acciones que desempeñan todos los colaboradores dentro de su centro laboral y en su puesto de trabajo, este debe ser evidente, es decir, observable, medible para analizar su vínculo con las metas de la organización.

Es definido el desempeño laboral, como el resultado del rendimiento o eficacia del personal, el cual debe evaluarse en la habilidad para ejecutar actividades de acuerdo al nivel que alcance su tiempo establecido y recursos presentes y con los que cuenta la organización. Cabe resaltar que la efectividad laboral depende de las metas planteadas, es decir, a metas más complejas, el nivel de desempeño tendrá mejores resultados, pero si el cumplimiento del objetivo es más fácil, el resultado va ser inferior (Castillo, 2019).

Para Vásquez y Castillo, (2016) el desempeño laboral, en base al perfil del personal, debe evaluarse en algunas dimensiones, las cuales se describen a continuación:

Las competencias morales, implica la evaluación de los valores éticos y morales Vargas (2018), siendo la responsabilidad, honestidad y puntualidad, no haber estado involucrados en actos delictivos ni tener antecedentes policiales, judiciales ni penales. En el área de seguridad el estilo de vida moral es indispensable para el ejercicio de sus funciones, ya que, al practicar la honestidad, la justicia, y de buscar siempre el bienestar colectivo, son la clave para salvaguardar la seguridad de las personas para las cuales están laborando.

Las competencias cognoscitivas, están orientadas a capacidades intelectuales, conocimiento acerca de estrategias o procesos de seguridad para realizar con efectividad sus funciones, así también, el dominio de herramientas tecnológicas y manejo de habilidades de comunicación. Para que el desarrollo de estas competencias se dé de forma satisfactoria, los colaboradores deben tener conocimiento de aspectos relacionados al rubro de seguridad, con el objetivo de estar preparados y tomar medidas de prevención al afrontar situaciones de riesgo (Castillo, 2019).

Las competencias físicas, tienen que ver con capacidad y conocimiento sobre defensa personal y aspectos relacionados a su fortaleza física, de igual manera debe contar con actitud positiva, agilidad, velocidad para poder realizar sus funciones de protección (Ricos, 2016).

Las competencias psicológicas, están referidas a mantener una actitud mentalmente positiva debido a las exigencias del trabajo, manejo de emociones y solución de conflictos, la capacidad de reacción y respuesta ante situaciones de alta presión. Por esta razón, es importante que este personal posea un adecuado estado mental y emocional (Castillo, 2019).

Las competencias sociales, son las maneras en la que el personal de seguridad se relaciona con las demás personas, la atención, el mostrarse cortés, el cumplir con el patrón de vestimenta requerido. De esta manera debe practicar de forma apropiada la comunicación y la escucha activa (Castillo, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación es de tipo cuantitativa, porque se utiliza la recolección de datos y análisis, con el fin de responder a las preguntas e hipótesis planteadas, basándose en los datos numéricos (Babativa, 2017).

Por otro lado, el diseño es de carácter explicativo, debido a que este permite la explicación mediante el estudio de relaciones entre variables en marcos naturales (García y Sánchez, 2020).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables utilizadas son Comportamientos de Ciudadanía Organizacional y Desempeño laboral.

Los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, se denomina también como conductas prosociales que los colaboradores cumplen de forma voluntaria y estas van más allá de las exigencias de puesto de trabajo (Rodríguez, et al, 2019).

La definición operacional de los CCO, es adoptada de acuerdo a lo establecido en la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, que está constituida por 15 ítems y 5 dimensiones, las cuales son; altruismo, concienciación, virtud cívica, deportividad y cortesía.

De acuerdo con Canchari y Llamoctanta (2021), la escala de medición de los CCO, es de tipo de intervalo, ya que, se trabaja con el ordenamiento y cálculo de datos cuantitativos, números, en esta se puede determinar un orden entre sus valores, así como también de medir la distancia que existe entre cada valor de la escala.

Por otro lado, el Desempeño Laboral, se define como el resultado del comportamiento de los colaboradores en la empresa según sus actividades o funciones de cargo, así mismo, se comprende como acciones notables que el colaborador realiza en dirección hacia los objetivos, demostrando voluntad y capacidad (Bautista, Cienfuegos y Aguiar, 2020).

La definición operacional de desempeño laboral, son acciones perceptibles en el proceso del cumplimiento de las actividades laborales, obtenida del cuestionario de desempeño laboral, conformada por 22 ítems y 5 dimensiones que son; competencias morales, competencias cognitivas, competencias físicas, competencias psicológicas y competencias sociales.

Según, Orlandoni, (2010) la escala de medición de desempeño laboral, es de tipo ordinal, se refiere a organizar características de datos que tienen un orden específico. Los números representan a una cualidad que se está midiendo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para Hernández & Mendoza, (2018) la población es un conjunto de personas que se delimita para realizar un tipo de investigación y a la vez intervienen en la problemática del estudio. Se contó con una población finita de 249 colaboradores de una empresa de seguridad integral de Trujillo, que han ido renovando contrato cada seis meses desde hace 5 años aproximadamente.

Criterios de inclusión

- Colaboradores con edades de 18 a 65 años de edad.
- Colaboradores de ambos sexos.
- Colaboradores que tengan mínimo 6 meses a más en la empresa.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no deseen participar.
- Colaboradores que están de vacaciones o que se encuentren con licencia.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es una parte del total de la población de estudio que cumplen características en común (Pérez, 2021).

Para la elaboración de la tesis se trabajó con el total de la población de una empresa de seguridad integral.

### **3.3.3. Muestreo**

Cabe indicar que no se usó técnica de muestreo porque no se hizo uso de muestra, sino que se trabajó con toda la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Es utilizado por los investigadores para analizar mediciones, y su unidad de análisis puede corresponder a categorías como personas, grupos de personas, poblaciones enteras, determinadas unidades geográficas, eventos sociales que son evaluados como una unidad intangible (Maldavskis, 2016).

Este trabajo de investigación está formado por 01 colaboradores de una empresa de Seguridad integral en la ciudad de Trujillo que tengan más de 6 meses laborando en la empresa.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hamodi, et al, (2015) mencionan que las técnicas, son estrategias que emplea un evaluador para obtener sistemáticamente información o datos sobre el objeto de estudio. Para la elaboración de la tesis, se utilizó como técnica de evaluación, la encuesta; de acuerdo con Feria, et al, (2020) para la recolección de datos de los participantes se toma en cuenta ciertas características generales que se quieren obtener.

Hernández y Duana (2020), define que los instrumentos son evaluaciones psicométricas, que permiten estudiar y medir las variables, recopilar información respecto a estas. Para la variable de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, se utilizó la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO), la cual fue diseñada por Rosario, et al, en el año 2019.

Los instrumentos escogidos son de acceso abierto, es decir, que no se requieren la autorización de los autores de los instrumentos para el presente estudio, cuentan con una aprobación implícita de los autores (para el instrumento 1 el enlace es el siguiente: <http://bitly.ws/L7xl>), y (del instrumento 2 es el siguiente: pág., 63, link de acceso <http://bitly.ws/L7ye>), no se ha trabajado la evidencia de validez basada en la evaluación de juicio de expertos que solicita la guía de elaboración de trabajos con docentes a grados y títulos

debido a que se ha verificado que los instrumentos tienen una adecuada redacción de ítems. Rosario et al. (2019), adapta la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional en una la versión final de cinco factores con 15 ítems, que permiten analizar las propiedades de distribución de la escala para que se pueda hacer el uso de la confiabilidad y fiabilidad para que se mantenga el desarrollo de nuevas investigaciones acerca de CCO, en Puerto Rico y Latinoamérica. Los valores Alfa, se mostraron pertinentes para los factores de la ECCO fluctuaron entre 73 y 79. Con respecto a la fiabilidad compuesta de los factores, estos evidenciaron resultados correctos entre 74 y 79. Escobedo et al. (2015) realizó el análisis factorial confirmatorio con ecuaciones estructurales utilizando el método de estimación de máxima verosimilitud, lo que se obtuvo como resultados un ajuste dentro de lo normal,  $\chi^2 = 431.74$  (80)  $p < .001$ , RMSEA = .07, CFI = .94, NFI = .93, IFI = .94, AIC = 511.74,  $\chi^2$  corregido = 305.76 (80)  $p < .001$ , CFI corregido = .96, NFI corregido = .96, IFI corregido = .96, AIC corregido = 435.41. Estos indicadores corroboran con lo que Satorra y Blenter, describen como niveles aceptables (Jordan, 2021).

Por otro lado, para la variable de Desempeño Laboral, se utilizó el Cuestionario sobre Desempeño Laboral, que fue adaptado a 22 ítems por Adina Pamela Castillo Villanueva de la ciudad de Chimbote, su administración es de forma individual y su objetivo es identificar el nivel de desempeño laboral del personal de seguridad. Así mismo, evalúa las competencias morales (ítems 1, 2); competencias cognoscitivas (ítems 3, 4, 5, 6, 7); competencias físicas (ítems 8, 9, 10); competencias psicológicas (ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17); competencias sociales (ítems 18, 19, 20, 21, 22). Su coeficiente de confiabilidad es de = 0,868 y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de  $r = 0.882$ , lo cual ayuda determinar que el instrumento a usar es confiable, en cuanto a su validez: la validez externa se obtuvo a través del juicio de dos expertos, (resultados de juicios y análisis factorial) especialistas en Gestión Pública y con experiencia en la materia.

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar con el recojo de datos, se presentó una solicitud formal al responsable de la institución. Así mismo, la coordinación de las fechas de evaluación se realizó con la representante del área de Recursos Humanos.

La toma de datos se realizó de manera virtual, convocando a los colaboradores en un horario específico con apoyo de sus supervisores; de un tiempo de 30 minutos cada resolución de las pruebas.

Por otro lado, debido a las características de la población, la recolección de datos se dio de manera individual, y se les alcanzó un consentimiento informado en el que se evidencia su aceptación para el proceso de evaluación y recojo de datos, a través de todas estas gestiones, de la misma manera se aplicó la evaluación a la muestra. De igual manera, se asignó la aprobación de la institución para el desarrollo de la investigación en base al cronograma establecido, según el área de recursos humanos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para esta investigación, se empleó el procesador del IBM SPSS, versión 25. Se elaboraron los estadísticos descriptivos, a su vez, se trabajó con la técnica del modelo de regresión lineal simple, porque es más factible de manejar y permite modelar la relación entre dos conjuntos de variables. El producto es una ecuación que se puede usar para predecir o estimar los datos (Velasco, 2007).

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, se consideró el artículo 65° del código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), cuando se extrae información de otras investigaciones, el cual se agrega los nombres de los autores originarios y de existir contribuyentes también deberán ser considerados. Igualmente, la información, debe ser protegida haciendo un uso adecuado de los datos y tener cuidado de la exposición de los datos de esta investigación a otros investigadores. Así también, de acuerdo con el artículo 81, el cual menciona informar y proteger el bienestar, explicar a los evaluados cual es el fin de la investigación y que los resultados serán confidenciales, que se dará solo con fines de investigación (Viorato y Reyes, 2019)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Regresión lineal de los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,086 <sup>a</sup>	,007	,003	6,825
2	,000 <sup>b</sup>	,000	,000	6,837

a. Predictores: (constante), comportamientos de ciudadanía organizacional.  
b. Predictor: (constante)

La tabla 1, arroja el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2=$  ,007 lo cual indica que existe determinación baja de mejora entre los comportamientos de ciudadanía organizacional en el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023.

**Tabla 2**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño laboral.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
(Constante)	93,668	3,467		27,014	,000	86,839	100,498
1 Comportamientos de ciudadanía organizacional	,065	,048	,086	1,356	,176	-,029	,158
2 (Constante)	98.333	,433		226,965	,000	97,480	99,187

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 2, se evidencia un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,086$  demostrando que existe un efecto deficiente de mejorar entre los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 3**

*Regresión lineal de la dimensión de Altruismo sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	or estándar de la estimación
1	,130 <sup>a</sup>	,017	,013	6,792

a. Predictores: (Constantes), Altruismo

En la tabla 3 se muestra el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2 = ,017$  indicando una determinación baja entre la dimensión de altruismo y el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 4**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Altruismo sobre el desempeño laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv . Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	92,173	3,016		30,566	,000	86,234	98,11
Altruismo	,428	,208	,130	2,064	,040	,020	,837

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 4 se aprecia el coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,130$  lo que señala un efecto pequeño entre el altruismo y el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 5**

*Regresión lineal de la dimensión de Concientización sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	or estándar de la estimación
1	,036 <sup>a</sup>	,001	-,003	6,846
2	,000 <sup>b</sup>	,000	,000	6,837

a. Predictores: (Constante), Concientización

b. Predictor: (Constante)

En la tabla 5 se evidencia el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2 = ,001$  lo cual, señala una determinación muy baja entre la dimensión de concientización y el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 6**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de  
Concientización sobre el desempeño laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	96,633	3,012		32,083	,000	90,701	102,566
	Concientización	,117	,206	,036	,570	,569	-,288	,522
2	(Constante)	98.333	,433			,000	97,480	99,187

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 6 se obtiene un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,036$  lo que señala un efecto reducido entre el comportamiento de concientización y el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 7**

*Regresión lineal de la dimensión de Virtud Cívica sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	or estándar de la estimación
1	,107 <sup>a</sup>	,012	,008	6,811

a. Predictores: (Constante), Virtud cívica

En la tabla 7 se observa el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2 = ,012$  esto quiere decir que, la determinación es deficiente entre el comportamiento de virtud cívica sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 8**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Virtud cívica sobre el desempeño laboral.*

Modelo	B	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	92,638	3,383		27,380	,000	85,974	99,303
	Virtud cívica	,394	,232	,107	1,697	,091	-,063	,851

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 8 existe un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,107$  señalando que no existe un efecto significativo entre el comportamiento de virtud cívica sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad Integral en Trujillo.

**Tabla 9**

*Regresión lineal de la dimensión de Deportividad sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	or estándar de la estimación
1	,052 <sup>a</sup>	,003	-,001	6,841
2	,000 <sup>b</sup>	,000	,000	6,837

a. Predictores: (Constante), Deportividad

b. Predictor: (constante)

En la tabla 9, se encuentra el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2 = ,003$  lo cual significa, que se muestra una determinación baja entre el comportamiento de deportividad sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 10**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Deportividad sobre el desempeño laboral.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	95,844	3,098		30,939	,00	89,743	101,946
	Deportividad	,172	,212	,052	,811	,418	-,246	,590
2	(Constante)	98.333	,433		226,965	,000	97,480	99,187

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 10 se aprecia el coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,052$  lo cual muestra un efecto pequeño entre el comportamiento de deportividad sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 11**

*Regresión lineal de la dimensión de Cortesía sobre el desempeño laboral.*

Modelo	R	cuadrado	cuadrado ajustado	or estándar de la estimación
1	,064 <sup>a</sup>	,004	,000	6,836
2	,000 <sup>b</sup>	,000	,000	6,837

a. Predictores: (Constante, Cortesía)

b. Predictor: (constante)

En la tabla 11, se observa el modelo de regresión con un coeficiente de determinación  $R^2 = ,004$  señalando una determinación deficiente entre el comportamiento de cortesía sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

**Tabla 12**

*Coefficientes no estandarizados y estandarizados de la dimensión de Cortesía sobre el desempeño laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	95,222	3,124		30,492	,00	89,070	101,375
	Cortesía	,215	,214	,064	1,006 226,96	,316	-,206	,636
2	(Constante)	98.333	,433		5	,00	97,480	99,187

a. Variable dependiente: Desempeño

En la tabla 12, se obtiene el coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,064$  el cual indica un efecto bajo entre el comportamiento de cortesía sobre el desempeño de los colaboradores en una empresa de Seguridad integral en Trujillo.

## V. DISCUSIÓN

Tras haber procesado los resultados de la investigación, se rechaza la hipótesis general, la cual señala que los comportamientos de ciudadanía organizacional mejoran el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023 debido a que los resultados arrojan un coeficiente de determinación  $R^2 = ,007$  (ver tabla 1) y un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,086$  (ver tabla 2), lo cual indica que el nivel de efecto de una variable sobre la otra es bajo. Este resultado difiere con el estudio realizado en Lima por Alvarado, et al, (2022), en el cual participaron más de 40 empleados de diversas empresas y diferentes sectores, quienes obtuvieron que, los comportamientos de ciudadanía organizacional identificados por Villacís (2023), se encuentran presentes en el desempeño laboral de los peruanos, incluso son evidentes en el contexto del teletrabajo

Una posible explicación al resultado obtenido en nuestra investigación tiene que ver principalmente con las diferencias que se encuentran en los estudios realizados, anteriormente mencionado, ya que se trabajó con algunos criterios de selección tales como, trabajadores de la modalidad de teletrabajo, así como también, que estos sean parte de diversas empresas privadas, esto indica que existen varias diferencias en cuanto a la metodología de evaluación. Por ende, las diferencias encontradas en la metodología seguida y la población elegida en otros estudios en el cual, denotaría que, la relación entre ambas variables está supeditada al tipo y características de puesto; además de permitir afirmar que no en todos los puestos de trabajo, los comportamientos que añaden un valor agregado están ligados a un mejor desempeño y han permitido descubrir un panorama diferente de los estudios realizados con estas variables, volviéndose de esa manera un tema innovador.

Por otro lado, encontramos diferencias en el perfil que se está evaluando, en el cual se encuentran características que no se ajustan a la práctica de los CCO, debido a que el perfil del personal de seguridad integral es más independiente e individualista, requiere de más habilidades técnicas, fortalezas físicas y menos de habilidades interpersonales, esto se evidencia en que su actividad laboral debe ser realizada en un lugar específico y solitario.

En relación a la primera hipótesis específica planteada, la cual indica que el comportamiento de altruismo permite incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023, se rechaza dicha hipótesis puesto que no se encontró influencia sobre la variable dependiente, esto se debe a los resultados hallados, en los cuales se aprecia un coeficiente de determinación  $R^2 = ,017$  (ver tabla 3) y el coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,130$  (ver tabla 4), resultados que difieren del estudio hallado y desarrollo en Lima por Alvarado, et al, (2022), las cuales obtuvieron que la presencia del comportamiento de altruismo, tales como orientar, guiar, dirigir, enseñar, estar disponible a ayudar; influye en el desempeño de los colaboradores.

El origen de los resultados se debe a que estudiando el perfil y actividades desarrolladas por el personal de Seguridad Integral, se descubrió que no se relacionan con el comportamiento de altruismo, debido a que este personal actúa de manera individualista, así como también tiende a estar siempre alerta y a la defensiva para enfrentar el peligro, tampoco permite que interactúe ni demuestre interés por ayudar voluntariamente a compañeros de trabajo, apoyarlos a superar dificultades o preocupación por los intereses de los demás ya que por lo general, estos se encuentran solos en un determinado ambiente.

Por otra parte, se rechaza la segunda hipótesis específica, la cual señala que el comportamiento de concientización mejora el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023; esto debido a que no se encontró influencia sobre la variable dependiente, esto se puede comprobar con el resultado obtenido con un coeficiente de determinación de  $R^2 = ,001$  (ver tabla 5) que indica tener una influencia muy baja sobre el desempeño de los colaboradores de Seguridad Integral en Trujillo, además de un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,036$  (ver tabla 6) esto indica un efecto reducido entre la dimensión de concientización y la variable dependiente. Estos hallazgos se contraponen con lo referido por Mas (2018), el cual menciona que el colaborador demuestra conducta de concientización al momento de respetar su horario de refrigerio, descanso y al demostrar puntualidad. Tomando en cuenta estas características y observando los resultados obtenidos, indican que en los colaboradores que son parte de nuestro estudio no influyen estas conductas

para tener un mejor desempeño en el área laboral, esto probablemente se deba a que el tiempo de descanso que se les brinda durante la jornada de trabajo, no determina la práctica efectiva y eficaz de sus actividades.

En cuanto a la tercera hipótesis, también se rechaza, esto debido a que se obtuvo como resultado que existe un coeficiente de determinación que no oscila, es  $R^2 = ,012$  (ver tabla 7) y un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,107$  (ver tabla 8) lo cual quiere decir, que no existe un impacto significativo sobre la variable dependiente.

Una posible explicación para estos datos obtenidos, se debe a que las características de la dimensión de virtud cívica, no coinciden con el perfil del personal de Seguridad, esto se evidencia en las diferencias, tales como que un colaborador que practica la conducta de virtud cívica en su trabajo, debe formar parte de las actividades extra laborales y comprometerse con ellas, sin embargo, de acuerdo con Martínez et al. (2018), el perfil evaluado está más enfocado en cumplir con sus funciones asignadas, las cuales son más demandantes y generan un desgaste físico lo cual no los motiva a desear participar de estas actividades.

Así también se rechaza la cuarta hipótesis, que indica que el comportamiento de deportividad mejora el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023. Esto debido a que el resultado, evidencia un coeficiente de determinación  $R^2 = ,003$  (ver tabla 9) y un coeficiente beta estandarizado de  $\beta = ,052$  (ver tabla 10). Esto probablemente se deba a que, el personal de seguridad no siente mayor entusiasmo, ya que involucra conductas de afrontación a condiciones del trabajo debido a que de por sí el trabajo que realizan genera un agotamiento físico, por esa razón el hecho de que realicen otras actividades no mejora su desempeño, esto sustentado por Martínez (2015).

Por último, se rechaza la quinta hipótesis, que indica que el comportamiento de cortesía permite incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa de seguridad integral, 2023, habiendo obtenido un coeficiente de determinación  $R^2 = ,004$  (ver tabla 11) y un coeficiente beta estandarizado de

$\beta = ,064$  (ver tabla 12). Esto en base al análisis y estudio del perfil de la población evaluada, indica que este personal por el mismo ambiente de trabajo, en el que tienen que estar solos en una posición, no tienen oportunidad de compartir actividades con sus compañeros.

En la elaboración del estudio se tuvo limitaciones que la población se restringió a los colaboradores de una sola empresa, lo que requiere continuar desarrollando investigaciones en el ámbito nacional y local. Así mismo, esta investigación es un aporte respecto a la comprensión de las variables que influyen en el desempeño laboral y permite continuar desarrollando estudios para incrementar los datos empíricos que posibiliten desarrollar intervenciones más adecuadas.

## VI. CONCLUSIONES

- Se logró obtener un coeficiente de  $R^2 = ,007$  y un coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,086$  demostrando que existe una deficiente influencia entre los comportamientos de ciudadanía organizacional sobre el desempeño de estos colaboradores.
- En objetivo específico 1, con respecto a la influencia del comportamiento de altruismo sobre el desempeño de los colaboradores, se encontró un coeficiente de determinación  $R^2 = ,017$  y el coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,130$  determinando que no existe influencia de este comportamiento sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa de Seguridad Integral, 2023.
- En el objetivo específico 2, con respecto a la influencia del comportamiento de concientización sobre el desempeño de los colaboradores, se obtuvo un coeficiente de determinación  $R^2 = ,001$ , además de un coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,036$  lo que demuestra una influencia baja del comportamiento de concientización sobre el desempeño de los colaboradores de Seguridad Integral en Trujillo.
- En el objetivo específico 3, con respecto a la influencia del comportamiento de virtud cívica sobre el desempeño de los colaboradores, se aprecia un coeficiente de determinación  $R^2 = ,012$  y un coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,107$  revelando que no existe un impacto significativo en la influencia de una variable sobre la otra.
- En el objetivo específico 4, con respecto a la influencia del comportamiento de deportividad sobre el desempeño de los colaboradores, se alcanzó un coeficiente de determinación  $R^2 = ,003$  y un coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,052$  demostrando que tampoco existe impacto en la influencia.
- En el objetivo específico 5, con respecto a la influencia del comportamiento de cortesía sobre el desempeño de los colaboradores, se encontró un coeficiente de determinación  $R^2 = ,004$  y un coeficiente beta estandarizado  $\beta = ,064$  indicando una deficiente influencia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a futuros investigadores, realizar investigaciones con la variable en diversos rubros laborales, que permita obtener mayor información de la influencia del comportamiento de ciudadanía organizacional sobre el desempeño.
- Se sugiere efectuar otras investigaciones considerando la presencia de otras variables mediadoras o moderadoras que puedan estar afectando la relación entre los comportamientos de ciudadanía y desempeño laboral con el fin de tener una mayor comprensión de la interacción entre estas variables.
- Se recomienda desarrollar estrategias de intervención orientadas a la mejora del desempeño, que fomenten los comportamientos de ciudadanía organizacional en estos colaboradores.

## REFERENCIAS

- Alvarado, K., Linares, M., Lino., N., & Ramos, J. (2022). *Modelo de evaluación de desempeño de las 5c's de ciudadanía organizacional en la modalidad de teletrabajo* [Tesis de post grado, Universidad Católica del Perú, Surco].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23659/MODELO%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20DE%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LAS%205C%E2%80%99S%20%20ALVARADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aviles, E. (2021). *Gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020* [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo, Piura].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61464/Aviles\\_REL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61464/Aviles_REL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Babativa, C. (2017). *Investigación Cuantitativa. Arandino*. <http://bitly.ws/L8Pt>
- Baltodano, C., y Espino, H (2016). *Influencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Importaciones Yelba en la ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].  
<https://repositorio.unan.edu.ni/2945/1/5638.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 109 -121.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Canchari, C., & Llamoctanta, D. (2021). *Evidencias Psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional en Trabajadores de Empresas Privadas de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72592/Canchari\\_RCMJ-Llamoctanta\\_PDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72592/Canchari_RCMJ-Llamoctanta_PDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, A. (2019). *Conocimiento de políticas de seguridad y su efecto en el desempeño laboral del personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Coishco, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<http://bitly.ws/L7D7>

- Christa, et al. (2020). Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Administration Review*, 80(2), 61. <https://doi.org/10.1111/puar.13141>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. 1-13. <https://www.cpsp.pe/institucional/documentos-normativos/marco-legal>
- Dávila, M. & Finkelstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56046596004.pdf>
- Díaz, R. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Distrital de Ninabamba – 2018* [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo, Chiclayo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28887/diaz_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V., & Martínez, G. (2015). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22. <http://bitly.ws/L7Dz>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159 – 170. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>
- Guárate, R., & Lilene, Y. (2015). *La ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano de la universidad de Carabobo campus la Morita* [Tesis de post grado, Universidad de Carabobo]. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3057/4/lguarate.pdf>
- Hamodi, G., López, V., & López, A. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles educativos*, 37(147), 1 - 16. <http://bitly.ws/L7DW>
- Hernandes, S., & Duana, D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51 – 53. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120%20(1).pdf)
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://bitly.ws/L7CT>

- Herrera, Y. (2022). *Ciudadanía organizacional: compatibilidad entre el comportamiento laboral de los Aprendices del área de RR. HH de Sitel Colombia y sus funciones de trabajo como factor de calidad del clima y el desarrollo organizacional* [Tesis de titulación, Universitaria Minuto de Dios]. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14594/4/T.P\\_HerreraR-S%C3%A1nchezA\\_2022.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14594/4/T.P_HerreraR-S%C3%A1nchezA_2022.pdf)
- Jordan, F. (2021). Valor de corte de los índices de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *Revista de Investigación de Psicología Social*, 7(1), 1-5. <http://bitly.ws/L7>
- Jurado, J. (2019). *Rendimiento Laboral Y Conductas De Ciudadanía Organizacional: Su Relación Con Factores Psicosociales En Muestras De Guardias Civiles* [Tesis de Doctorado, Universidad Publica en Madrid]. <http://bitly.ws/L7Gj>
- Maldavskis, D. (2016). On the unit of análisis for the study of wishes in the speech acts with the David Liberman Algorithm (DLA). *Subjectivity and cognitive processes*, 15(2), 53-82. [https://www.researchgate.net/publication/262763823\\_Sobre\\_la\\_unidad\\_de\\_analisis\\_para\\_el\\_estudio\\_de\\_los\\_deseos\\_en\\_los\\_actos\\_del\\_habla\\_con\\_el\\_Algoritmo\\_David\\_Liberman\\_ADL](https://www.researchgate.net/publication/262763823_Sobre_la_unidad_de_analisis_para_el_estudio_de_los_deseos_en_los_actos_del_habla_con_el_Algoritmo_David_Liberman_ADL)
- Martínez – Córcoles M., Gracia F., Peiró J.M. (2018). El estudio del comportamiento humano de seguridad en organizaciones de alta fiabilidad: El caso de la industria nuclear. *Revista papeles del Psicólogo*, 39 (3), 183-190. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/778/77857281004/html/index.html>
- Martinez. G. (2015). The behavior safety management, a process that Works. *Medicina y seguridad del trabajo*, 61(241), 424-435. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n241/especial.pdf>
- 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* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <http://bitly.ws/L7Gj>
- Mellado, I. (2022). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://bitly.ws/L7He>
- Mendoza, L. (2019). Gestión de la seguridad basada en los comportamientos. *Revista San Gregorio*, 31 (2019), 139–149. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i31.964>

- Na-Nan, K., Kanthong, S., Joungtrakul, J., & Smith, I. (2020). Mediating effects of job satisfaction and organizational commitment between problems with performance appraisal and organizational citizenship behavior. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 6(3), 1-19. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030064>
- Ocampo, et al. (2018), A historical review of the development of organizational citizenship behavior (OCB) and its implications for the twenty-first century, *Personnel Review*, 47(4), 821-862. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2017-0136>
- Oladapo, A., & Du, J. (2020). When the good outweighs the bad: organizational citizenship behaviour (OCB) in the workplace. *Human Resource Development International*, 23(1), 88-97. <https://doi.org/10.1080/13678868.2018.1449546>
- Orlandoni, G. (2010). Escalas de medición en Estadístico. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(2), 243 – 247. <http://bitly.ws/L8PV>
- Padilla, J., & Gonzales, J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de zacatecas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(2), 605-626. <http://bitly.ws/L7lo>
- Pedraza, E., Amaya, G; & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 16(3), 493 –505. <http://bitly.ws/L7IB>
- Pérez, M. (8 de octubre del 2021). *Definición de muestra*. <https://bit.ly/39YLxly>
- Ricos, D. (2016). *Seguridad basada en el comportamiento. Poder, saber y querer trabajar seguro*. <https://prevencionar.com/2016/06/05/seguridad-basada-comportamiento-poder-saber-querer-trabajar-seguro/>
- Rodríguez, A., Rodríguez R., & Martínez, M. (2019). Propiedades Psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ECCO). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 30(1), 30-46. <http://bitly.ws/L7Lf>
- Rosario, A., Rodríguez, R., & Martínez, M. (2019). Propiedades psicométricas de la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (ECCO). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 30, 30-46. <https://repsasppr.net/index.php/reps/article/view/393/606>
- Vargas, J. (21 de mayo de 2018). *Importancia de los valores organizacionales*. *Pulso empresarial*. <https://www.elimpulso.com/2018/05/21/pulsoempresarial-importancia-delos-valores-organizacionales/>

- Vázquez, J., & Castillo, D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios, Pimentel*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://core.ac.uk/download/pdf/270315984.pdf>
- Velasco, C. (2007). *El modelo de regresión simple lineal*. [Tesis de maestría, Universidad Carlos III de Madrid.] <https://www.eco.uc3m.es/~cavelas/emei/tema2.pdf>
- Villacís, L. (2023). *Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito* [Tesis de licenciatura, escuela superior politécnica agropecuaria]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>
- Viorato, N., & Reyes, V. (2019). La ética de la investigación cualitativa. *Cuidarte*, 8(16), 35-43. <https://bit.ly/3a8h8kK>
- Yin, P., Park, S., & McLean, G. (2020). Learning organization and organizational citizenship behavior in West Malaysia: moderating role of team-oriented culture. *European Journal of Training and Development*, 44(8), 847-864.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

En la tabla 6 se observa la matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 13**

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
<b>Comportamientos de Ciudadanía Organizacional</b>	Los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional, se denomina también como conductas prosociales que los colaboradores realizan de forma voluntaria y estas van más allá de las exigencias de puesto de trabajo (Rodríguez, et al, 2019).	Calificación de puntaje obtenida en la Escala de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)	Altruismo	1, 2, 3	Escala de intervalo
			Concientización	4, 5, 6	
			Virtud cívica	7, 8, 9	
			Deportividad	10, 11, 12	
			Cortesía	13, 14, 15	

<b>Desempeño laboral</b>	El Desempeño Laboral, se define como el resultado del comportamiento de los colaboradores en la empresa según sus actividades o funciones de cargo, asimismo se comprende como acciones notables que el colaborador realiza en dirección hacia los objetivos, demostrando voluntad y capacidad (Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020).	Acciones perceptibles en el proceso del cumplimiento de las actividades laborales, obtenida del cuestionario de Desempeño Laboral.	Competencias morales	1, 2	Escala ordinal
			Competencias cognitivas	3, 4, 5, 6, 7	
			Competencias físicas	8, 9, 10	
			Competencias psicológicas	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	
			Competencias sociales	18, 19, 20, 21, 22	

---

**Anexo 2: Instrumento 1**  
**ESCALA DE COMPORTAMIENTOS DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL**  
**(ECCO)**

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Edad:**

**Sexo:**

**Tiempo trabajando en la empresa:**

**2. INSTRUCCIONES**

Lea de forma detenida los enunciados presentados en cada ítem y marque en base a lo que considera que aplica en su vida laboral, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, trate de ser lo más sincero (a) y opte por elegir solo una opción de cada ítem.

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Ayudo con gusto a mis compañeros de trabajo en sus tareas	1	2	3	4	5	6
2. Comparto mis conocimientos y experiencia para sacar adelante esta organización	1	2	3	4	5	6
3. Cuando el trabajo se dificulta, me gusta cooperar con mis compañeros.	1	2	3	4	5	6
4. Me esmero en mi trabajo para mantener los estándares de calidad.	1	2	3	4	5	6
5. Sigo las normas de la organización porque me gusta servir bien	1	2	3	4	5	6
6. Respeto las normas organizacionales.	1	2	3	4	5	6
7. Soy un representante de mi organización donde quiera que esté	1	2	3	4	5	6
8. Trabajo lo mejor posible, porque esta organización se lo merece.	1	2	3	4	5	6
9. Fomento el que todos en esta organización nos sintamos como una gran familia	1	2	3	4	5	6

10. Me enfoco más en los aspectos positivos de mi trabajo, que en los negativos.	1	2	3	4	5	6
11. Los problemas que surgen en mi trabajo no son un obstáculo, sino un reto para mejorar	1	2	3	4	5	6
12. Me siento a gusto cuando estoy en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6
13. tengo duda en cómo realizar una tarea que pueda afectar al grupo, lo consulto primero con el supervisor.	1	2	3	4	5	6
14. Cuando tengo duda en cómo realizar una tarea que afecta a algunos de mis compañeros, los consulto antes.	1	2	3	4	5	6
15. Antes de comenzar un proyecto que afecta a mi grupo, les comunico lo que pienso hacer.	1	2	3	4	5	6

**Anexo 3: Instrumento 2**  
**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marca con un aspa “X” la respuesta que consideres acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Nº	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
	<b>Competencias morales</b>	1	2	3	4	5
1	¿Pone en práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades?					
2	¿Se ha presentado en tu experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial?					
	<b>Competencias cognoscitivas</b>	1	2	3	4	5
3	¿Posee las capacidades intelectuales para un buen desempeño como personal de seguridad ciudadana?					
4	¿Aplica conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias?					
5	¿Utiliza las herramientas tecnológicas en tus actividades laborales diarias?					
6	¿Se comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos?					
7	¿Demuestra capacidad de iniciativa en tus actividades laborales?					
	<b>Competencias físicas</b>	1	2	3	4	5
8	¿Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor?					
9	¿Aplicas técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales?					
10	¿Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores?					
	<b>Competencias psicológicas</b>	1	2	3	4	5
11	¿Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo?					
12	¿Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias?					
13	¿Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria?					
14	¿Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones					

	de riesgo en sus labores diarias?					
15	¿Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral?					
16	¿Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley?					
17	¿Piensa y actúa con sentido común en el trabajo?					
	<b>Competencias sociales</b>	1	2	3	4	5
18	¿Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía?					
19	¿Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias?					
20	¿Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias?					
21	¿Se expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general?					
22	¿Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias?					

## Anexo 4: Consentimiento Informado

Estimado(a) participante:

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar el efecto de la influencia de los comportamientos de Ciudadanía Organizacional con el desempeño laboral del personal de una empresa de Seguridad Integral, 2023. Su participación es muy importante puesto a que esta información será utilizada y filtrada con estrictamente correspondientes a la investigación.

Si accede, deberá completar DE FORMA ANÓNIMA, una ficha de datos generales y unas Escalas de tipo autorreporte. La duración aproximada de todo el proceso es entre 20 a 25 minutos.

Es importante recalcar que NO EXISTEN RIESGOS POTENCIALES de su privacidad o confidencialidad porque las respuestas serán totalmente anónimas. Su participación honesta permitirá sugerir mejoras a la institución respecto a la gestión de la calidad educativa. Los resultados serán publicados como investigaciones que no harán mención directa a los participantes o a la institución.

Si tuviera alguna consulta, puede contactarse al correo [caroangie2001@gmail.com](mailto:caroangie2001@gmail.com) o al [kmunozce28@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kmunozce28@ucvvirtual.edu.pe)

"He leído la información brindada líneas arriba y estoy de acuerdo en participar en forma voluntaria en la investigación".

(Si acepta participar, marca el botón "Acepto")

Acepto. No, Acepto.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Anexo 4: Formulario de las pruebas aplicadas.

Link:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSey68VRvVfwU9OkIF4psVs3Sj\\_pX5Rm\\_vNR7Y2Kv-6kWrUtjwA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSey68VRvVfwU9OkIF4psVs3Sj_pX5Rm_vNR7Y2Kv-6kWrUtjwA/viewform)

# PROTEKTOR

## Seguridad Integral S.A.C.

### ESCALAS

*LA MOTIVACIÓN NOS IMPULSA A COMENZAR, PERO EL HÁBITO NOS PERMITE CONTINUAR.*

katherine28091012@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Le invitamos a participar en una investigación, cuyo objetivo es analizar la influencia de los Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de una empresa de seguridad Integral, **2023**. Esta investigación es desarrollada por Mostacero Gonzales Angie y Muñoz Cerquin Katherine, de la carrera profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo - Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Protektor.

**Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación, realizará lo siguiente:

1. Responderá a una encuesta donde se recogerán datos informativos relevantes para esta

## Anexo 5: Resultado de reporte de similitud de turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD			
19%	17%	4%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%	
3	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	2%	
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%	
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%	
6	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%	
7	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%	
8	Luis, Patricia Palenzuela. "Estudio del Comportamiento Civico en el Trabajo en el	<1%	