AT1784

Universidad Católica Andrés Bello

Vicerrectorado académico

Dirección General de los Estudios de Postgrado

Postgrado en Gerencia en Servicios Asistenciales de Salud

EVALUACION DE LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL LABORATORIO CLINICO DE UN HOSPITAL TIPO 1

Trabajo Especial de Grado

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello;

Por:

Clemente Suárez, Mónica Elizabeth.

Como requisito parcial para optar al grado de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Prof. Asesor: Ramos Lovera, Tahirí Antonieta

Caracas, Abril 2016

Universidad Católica Andrés Bello

Vicerrectorado académico

Dirección General de los Estudios de Postgrado

Postgrado en Gerencia en Servicios Asistenciales de Salud

EVALUACION DE LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL LABORATORIO CLINICO DE UN HOSPITAL TIPO 1

Trabajo Especial de Grado

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello;

Por:

Clemente Suárez, Mónica Elizabeth.

Como requisito parcial para optar al grado de:

Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud

Prof. Asesor: Ramos Lovera, Tahirí Antonieta

Caracas, Abril 2016

Abuelita Isabel!!!

Que afortunada soy, que celebremos juntas este nuevo triunfo...

Te quiero muchísimo

MECS

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su amor infinito.

A la Universidad Católica Andrés Bello por permitirme adquirir nuevos conocimientos.

A mis padres y hermanas por ser mi apoyo incondicional.

A mi esposo e hijos quienes se han acoplado perfectamente a mi ritmo de vida.

A la Profesora Tahirí Ramos por sus conocimientos, paciencia y amistad.

A la Profesora Margarita Meneses, cuya orientación en la parte metodológica de este trabajo fue fundamental.

A la Lic. Thamaira López quién brindo su apoyo y ayuda para que la parte práctica de este trabajo pudiese ser llevada a cabo.

A mi amiga Sofía Selgrad quién con su serenidad característica, me permitió incursionar en nuevas áreas del conocimiento.

A mi amiga Petra Morillo, con quien pase momentos muy divertidos.

En general a todos los profesores y compañeros de quienes aprendí, que el secreto para tener éxito como gerente , radica en no ser el mejor del equipo, sino en que tu equipo sea el MEJOR…..

Gracias a todos!

Carta de Aprobación del Tutor Académico

Yo, Thairí Antonieta Ramos Lovera, titular de la Cedula de Identidad Nº 3.968.062, profesor titular de la UCAB certifico mi compromiso y disposición a ser Tutor del Proyecto Titulado: **EVALUACION DE LA CIUDADANIA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL LABORATORIO CLINICO DE UN HOSPITAL TIPO 1.**

A ser desarrollado en el laboratorio clínico del Centro Médico Docente la trinidad. Presentado por la ciudadana: **Mónica.Elizabeth.Clemente.Suárez, cédula de Identidad: V-13.511.155** para optar al título *Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud.*

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

En la ciudad de Caracas a los 08 días del mes de Abril del 2016

Firma Tutor

RESUMEN

Es importante para las organizaciones de hoy en día, contar con equipos de trabajo consolidados, con altos niveles de preparación técnica y que además, se sientan comprometidos e identificados con su trabajo, lo cual permitirá que la empresa, cumpla con los objetivos trazados. En determinada ocasiones es necesario que los empleados vayan más allá de lo que se les es requerido en sus puestos de trabajo y se comprometan personalmente en lograr las metas que garanticen el buen funcionamiento de la institución. Este comportamiento es conocidos como de Ciudadanía Organizacional y puede ser definido como: "aquel comportamiento individual que es discrecional, no reconocido directa o explícitamente por el sistema formal de recompensas y que promueve el funcionamiento efectivo de la organización" (Organ, 1988, p. 4). El trabajo midio los niveles de Ciudadanía Organizacional entre los profesionales que trabajan en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1, a través de un instrumento validado y confiable, desarrollado por Podsakoff, Mackenzie, Moorman y Fetter (1990). Esta herramienta de investigación estuvo compuesta por 24 ítems, donde todos los reactivos fueron redactados mediante opciones presentadas en una escala Likert de cinco puntos, con las siguientes ponderaciones: 1 "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni acuerdo ni desacuerdo", 4 "de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo" (Arredondo *y col*, 2011).Se pudo observar según los resultados obtenidos que dicho laboratorio clínico cuenta con altos niveles de Ciudadanía Organizacional, solo una de las dimensiones evaluadas (deportividad) obtuvo un valor ponderado medianamente bajo, lo cual nos lleva a sugerir estrategias tales como el Coaching para educar la inteligencia emocional de los empleados. Los trabajadores con un mayor nivel de inteligencia emocional expresan un mayor número de comportamientos ciudadanos, lo cual contribuyen al logro de las metas organizacionales.

***Palabras claves*:** Ciudadanía Organizacional, Coaching, inteligencia emocional, laboratorio clínico.

ÍNDICE GENERAL

		pp.
RESUMEN		**v**
LISTA DE TABLAS		**vi**
LISTA DE GRÁFICOS		**vii**
CAPÍTULO		
I	**El PROBLEMA**	1
	Planteamiento del problema	1
	Objetivo General	3
	Objetivos específicos	3
	Justificación	4
	Alcances de la investigación	4
	Limitaciones de la investigación	4
II	**MARCO TEÓRICO**	5
	2.1. Antecedentes	5
	2.2. Bases teóricas	5
III	**MARCO METODOLÓGICO**	13
	3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
	3.2. Población y muestra	15
	3.3. Método de recolección de información	16
	3.4. Aplicación del instrumento	18
	3.5. Procesamiento de datos	18
	3.6. Consideraciones éticas	20
IV	**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**	21
V	CONCLUSIONES	67
VI	RECOMENDACIONES	68

VII **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**..... 69

ANEXOS 76

A Cuestionario de Ciudadanía Organizacional..... 77

LISTA DE TABLAS

TABLA		pp.
1	Distribución de la escala de Ciudadanía Organizacional.....	16
2	Escala ad-hoc.....	18
3	Relación de respuestas emitidas al ítem 1. Ayudo a compañeros con trabajo pesado.....	22
4	Relación de respuestas emitidas al ítem 2. No necesito que manden a hacer las cosas.....	24
5	Relación de respuestas emitidas al ítem 3. Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga.....	25
6	Relación de respuestas emitidas al ítem 4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.....	26
7	Relación de respuestas emitidas al ítem 5. Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización.....	28
8	Relación de respuestas emitidas al ítem 6. Estoy al corriente de los cambios de la organización.....	29
9	Relación de respuestas emitidas al ítem 7. Tiendo a exagerar las cosas.....	30
10	Relación de respuestas emitidas al ítem 8. Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.....	31
11	Relación de respuestas emitidas al ítem 9. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes.....	33

12 Relación de respuestas emitidas al ítem 10. Estoy dispuesto a tenderles la mano a las personas que me rodean..... 34

13 Relación de respuestas emitidas al ítem 12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc., de la organización..... 35

14 Relación de respuestas emitidas al ítem 12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc., de la organización..... 37

15 Relación de respuestas emitidas al ítem 13. Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado..... 38

16 Relación de respuestas emitidas al ítem 14. No violo los derechos de los demás..... 39

17 Relación de respuestas emitidas al ítem 15. Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo..... 40

18 Relación de respuestas emitidas al ítem 16. Generalmente me concentro con lo que está fallando en la organización..... 41

19 Relación de respuestas emitidas al ítem 17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores..... 42

20 Relación de respuestas emitidas al ítem 18.Soy puntual en el trabajo. 43

21 Relación de respuestas emitidas al ítem 20.Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta al trabajo de otras personas..... 44

22 Relación de respuestas emitidas al ítem 21.No tomo más tiempo libre del permitido..... 46

23 Relación de respuestas emitidas al ítem 22. Obedezco a las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie está supervisando..... 47

24 Relación de respuestas emitidas al ítem 23. Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio..... 49

25 Relación de respuestas emitidas al ítem 24. Me considero uno de los empleados más rectos..... 50

26 Relación de respuestas emitidas al ítem 24. Me considero uno de los empleados más rectos..... 52

27 Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Altruismo..... 53

28 Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Concientización..... 55

29 Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Deportivismo..... 57

30 Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Cortesía..... 59

31 Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Virtud Cívica..... 61

32 Análisis en conjunto de todas las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Promedio General..... 63

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		pp.
1	Ayudo a compañeros con trabajo pesados. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con altruismo	21
2	No necesito que me manden a hace las cosa Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con deportivismo	23
3	Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con concientización	24
4	Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con cortesía	26
5	Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con deportivismo	27
6	Estoy al corriente de los cambios en la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con virtud cívica	29
7	Tiendo a exagerar las cosas. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con deportivismo	30
8	Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con cortesía	31
9	Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con virtud cívica	32
10	Estoy dispuesto a tenderles la mano a las personas que me rodean Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con altruismo	34
11	Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con virtud cívica	35
12	Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc, de la organización Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con virtud cívica	36
13	Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado Comportamiento	

de Ciudadanía Organizacional relacionada con altruismo..... 38
14 No violo los derechos de los demás. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con cortesía..... 39
15 Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con altruismo..... 40
16 Generalmente me concentro en lo que está fallando en la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con deportivismo..... 41
17 Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores .Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con cortesía..... 42
18 Soy puntual en el trabajo Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con concientización..... 43
19 Apoyo las decisiones de la empresa. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con deportivismo..... 44
20 Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con cortesía..... 45
21 No tomo más tiempo libre del permitido Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con concientización..... 47
22 Obedezco a las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie esté supervisando. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con concientización..... 48
23 Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con altruismo..... 50
24 Me considero uno de los empleados más rectos. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionada con concientización..... 51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Para las Organizaciones modernas sus empleados son el recurso más importante, por lo tanto, las relaciones que estos tengan con la empresa permitirán o no el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Si esto es así surgen distintas interrogantes: ¿qué tan identificados se encuentran los empleados con la Organización?, ¿están los empleados dispuestos a realizar tareas que no estén implícitas en la descripción de su cargo pero que beneficien al buen funcionamiento de la Organización y aumenten su productividad?, están dispuestos los trabajadores a cumplir con las normas y políticas de la empresa, ayudar a los compañeros de trabajo a solucionar problemas sin esperar alguna recompensa?

Para responder a todas estas interrogantes es necesario hacer un diagnóstico de los niveles de Ciudadanía Organizacional de los trabajadores. Robbins y Judge (2009, p31); (Organ *y col*, 2006) definen la Ciudadanía Organizacional como: "un comportamiento discrecional que no forma parte de los requerimientos formales del puesto de un empleado, pero que promueve el funcionamiento eficaz de la organización". La Ciudadanía Organizacional incluye comportamientos tales como la persistencia, el entusiasmo y el esfuerzo adicional necesario para completar las tareas y actividades con éxito; ayudando y cooperando con otros; siguiendo las reglas y procedimientos de la organización; respaldando, apoyando y defendiendo los objetivos organizacionales (Borman y Motowidlo, 1997). Estos comportamientos ciudadanos han sido asociados con resultados positivos para las organizaciones, como las mejoras en las metas, logro, la productividad, la eficacia y el rendimiento general (Wright y Sablynski, 2008).

"Las personas entran a las organizaciones con ciertas características intactas que influirán en su comportamiento en el trabajo" (Robbins y Judge 2009, p32). Según Van Dyne *y col*, 2003 existen dos comportamientos de Ciudadanía Organizacional relacionados con la personalidad; los afiliativos los cuales se traducen en colaboraciones frente a un problema o una tarea relevante para la organización, tales como orientar a los nuevo compañeros, reemplazar a los ausentes, compartir la sobrecarga de trabajo , tolerar imposiciones personales, proteger los recursos de la organización (Terán y Mendoza,2010), y los comportamientos prohibitivos y desafiantes relacionados con prácticas ilegales o inmorales a sabiendas del empleador (*whistle-blowing behavior*) y prácticas contestatarias que tienden a cambiar el *statu quo* organizacional (*principled organizational dissent*).

Los comportamientos ciudadanos con perfiles de afiliación y los orientados al cambio difieren en que estos últimos van más allá de la ayuda o la colaboración desinteresada. El comportamiento orientado al cambio intenta promoverlo a partir de la comunicación y la acción constructivas hacia la organización. La iniciativa individual emerge preferentemente en un clima organizacional donde se promueven la expresión de ideas y la innovación (Arredondo *y col*, 2011).

Borman *y col*, 2001, sostuvieron que conductas de Ciudadanía Organizacional contribuyen a la efectividad organizacional, ya que ayudan a crear el contexto psicológico, social y organizacional que ayuda a los empleados para llevar a cabo su trabajo.

La creación de los potenciales para aumentar la calidad del trabajo para el personal del laboratorio clínico y para planificar y gestionar los mismos es muy importante y es el deber de los sistemas de salud. Es esencial prestar atención a la justicia entre los empleados y el comportamiento organizacional cívico que consiste en el respeto, el altruismo, etc (Yaghoubi y *col*, 2012).

Es importante que las organizaciones tomen medidas que permitan involucrar a los empleados con las metas de la empresa. Las organizaciones que promuevan la identificación de sus trabajadores con el sitio de trabajo, lograran que estos realicen

de manera voluntaria acciones que vayan más allá de lo prescrito en su cargo, lo cual se traducirá a su vez en una mayor productividad.

Por todo lo antes mencionado se planteará como problema en esta investigación diagnosticar cuales son los niveles de Ciudadanía Organizacional del personal profesional que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.

Para responder a la pregunta de la investigación de este trabajo se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo General

Diagnosticar los niveles de Ciudadanía Organizacional del personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1, ubicado en el Estado Miranda.

Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de Altruismo en el personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.
2. Determinar el nivel de Concientización en el personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.
3. Determinar el nivel de Deportividad en el personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.
4. Determinar el nivel de Cortesía en el personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.
5. Determinar el nivel de Virtud Cívica en el personal que trabaja en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1.

Justificación

Esta investigación permitirá llevar a cabo un diagnóstico de los niveles de Ciudadanía Organizacional de los empleados de un laboratorio clínico de un hospital tipo 1. Hoy en día, las empresas necesitan profesionales eficientes, con conocimientos técnicos avanzados que ofrezcan una respuesta oportuna al paciente, pero también es importante que dichos empleados presente un apego especial a lo que hacen. De esta manera si contamos con un equilibrio entre conocimiento técnico, recursos y altos niveles de ciudadanía organizacional, probablemente logremos los objetivos planteados en las organizaciones que presten servicios de salud.

Alcance de la investigación

La presente investigación contempla la medición de los niveles de Ciudadanía Organizacional de los empleados del laboratorio clínico de un hospital tipo 1, ubicado en el Estado Miranda.

Limitaciones de la investigación

Esta investigación no inferirá sobre las razones por las cuales los empleados presentan dichos niveles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según un estudio llevado a cabo por Dávila y Filkestein, (2011) donde participaron 367 empleados españoles, de 24 organizaciones, se pudo observar que el colectivismo es un elemento importante que induce comportamientos de rol ciudadano, así como los de Ciudadanía Organizacional , mientras que el individualismo no mostró relación con el comportamiento de ciudadanía, lo cual puede ser atribuido a una creencia colectiva de que ayudar es parte del trabajo, y no un papel extra-actividad (Moorman y Blakely,1995).

Dargahi y col, 2012 llevaron a cabo un estudio entre un grupo de enfermeras que trabajaban en 15 hospitales universitarios de Teherán, Irán, se pudo concluir que la mayoría de ellas tenían comportamiento ciudadano dentro de la organización, los cuales son esenciales para el trato hacia el paciente. Debido a que la mayoría de las enfermeras iraníes tienen comportamientos con dimensión OCB, se espera que el desempeño organizacional, el compromiso organizacional, la confianza organizacional, la justicia organizacional, la satisfacción en el trabajo, la eficacia organizativa, sean más desarrolladas en los hospitales iraníes.

2.2. Bases teóricas

"Una organización puede ser definida como una unidad social coordinada en forma consciente, compuesta de dos o más personas, que funciona sobre una base de continuidad relativa para lograr una meta o conjunto de metas comunes"(p.7) (Robbins y Jugde, 2009).

Según Gibson *y col*, 2006" las organizaciones son entidades que permiten a la sociedad conseguir logros que no podrían alcanzar si los individuos actuaran de manera independiente" (p.5).

Los hospitales tipo 1 según la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 32650, Decreto N° 1798 del Artículo 11 son aquellos que:

- Prestan atención ambulatoria de nivel primario y secundario tanto médica como odontológica.
- Sirven de centro de referencia de nivel ambulatorio.
- Se encuentran ubicados en poblaciones hasta de (20.000) habitantes, y con áreas de influencia demográfica hasta de (60.000) habitantes.
- Tiene entre 20 y 60 camas.
- Están organizados para prestar los siguientes servicios básicos: medicina, cirugía, gineco-obstetricia y pediatría.
- Cuenta con los siguientes servicios de colaboración: laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, anestesia, hemoterapia y emergencia.

Los laboratorios clínicos forman parte de las organizaciones de salud, y ellos en sí mismo, pueden ser considerados organizaciones más pequeñas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un laboratorio clínico se define como "un sitio con una diversidad de recursos técnicos y humanos, donde se realizan mediciones de análisis clínicos de muchos tipos, incluyendo una o varias disciplinas de laboratorio para un hospital o un grupo de hospitales "(p.229) (Boquet *y col*, 1998).

El laboratorio clínico escogido para este trabajo, está conformado por una gerencia general, tres adjuntos administrativos y el personal secretarial correspondiente. Presenta un área de hematología y pruebas de coagulación, un área de inmunoquimica, otra de pruebas especiales y por último un área de uroanálisis y coprodiagnóstico. A su vez cuenta con un servicio de Microbiología y Biología

Molecular. En el laboratorio trabajan dos turnos de Bioanalistas y auxiliares más el grupo de guardias nocturnas, sumando un total de 100 empleados.

En 1983, se introdujo el constructo de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, OCB, (Bateman y Organ, 1983) ; (Smith *y col*, 1983) para identificar o representar las acciones del individuo centradas en su compañía, en donde se evidenciaron 3 tipos básicos de comportamiento, esenciales para el funcionamiento organizacional, en el primero las personas son inducidas a entrar y permanecer dentro del sistema, en el segundo ellos deben de realizar requerimientos fuera de su rol específico de una manera confiable y en el tercero se menciona que deba de haber una actividad innovadora y espontánea que vaya más allá de las prescripciones de su rol o papel, ya que una organización que depende solamente de sus modelos de comportamiento prescritos, son un sistema social muy frágil.

También puede ser definido como aquel comportamiento que no aparece formalmente prescrito en la estructura de recompensas de la organización, es discrecional y va más allá de los prescrito en el puesto de trabajo, siendo, además, muy importante para el éxito y funcionamiento de la organización (Organ,1988), (Mackenzie *y col*,1993).

El comportamiento de Ciudadanía Organizacional se puede considerar un reflejo del compromiso que tienen los empleados por su organización. El comportamiento ciudadano fomenta el trabajo en equipo, promueve la buena comunicación, desarrolla el entorno organizacional y reduce la tasa de errores por parte de los empleados (Kelly, 1994), (Hui *y col*, 2001).

Según Borman (2004), el estudio de la Ciudadanía Organizacional se justifica a partir de cuatro tendencias contemporáneas en las organizaciones. En primer lugar la competencia globalizada, la cual requiere una mayor eficiencia y efectividad de las organizaciones, siendo necesario para ello, un aumento en el desempeño de los empleados y en segundo lugar un mayor trabajo en equipo. Todas las manifestaciones

de Ciudadanía Organizacional, serán claves en situaciones de cambio organizacional y reducción de personal, Por último todas las conductas de Ciudadanía Organizacional tienen relevancia en el contexto de servicio y satisfacción al cliente.

Cabe destacar que este comportamiento es de naturaleza discrecional, y no se considera un requerimiento específico de la descripción del puesto de trabajo. Por el contrario, este comportamiento involucra cierto grado de opción personal, de modo que la persona no resulte castigada si decide no comportarse de dicha forma. Es importante señalar que la función principal de los comportamientos de Ciudadanía Organizacional es apoyar el ambiente social y psicológico en el cual se lleva a cabo el desempeño de la tarea (Rodríguez *y col*, 2014). Según LePine *y col*, (2002); Van Dyne *y col*, (1995) el comportamiento ciudadano tiene que ser desinteresado y debe estar orientado a beneficiar a alguien o alguna cosa siendo percibido de manera positiva.

El comportamiento ciudadano dentro de la organización reduce la necesidad de supervisión y el tiempo empleado para resolver problemas e implementar prácticas organizacionales más eficaces (Podsakoff *y col*, 1995); (Ackfeldt *y col*, 2005).

Algunos estudios han demostrado que las personas con valores colectivistas son más propensas a llevar a cabo comportamientos de ciudadanía organizacional y participar en comportamientos cooperativos (Moorman y Blakey, 1995); (Wagner, 1995).

Organ, (1997) establece cinco dimensione de comportamiento ciudadano organizacional: Altruismo, Concienciación, Deportividad, Cortesía y Virtud Cívica. El altruismo se conforma por aquellos comportamientos espontáneos dirigidos a ayudar a otras personas con sus tareas o con algún problema relacionado con la organización. Podsakoff *y col*, 2000 lo define como aquellos comportamientos dirigidos a proveer ayuda a los demás, que pueden incluir a un compañero de trabajo, supervisor o cliente.

Las personas altruistas manifiestan un deseo genuino de ayudar a los demás, se caracterizan por ser excelentes colaboradores cuando trabajan en equipo, son personas amables y comprometidas con las metas de la organización y saben cómo atender de manera amable a los clientes, ya que perciben que esta es la mejor manera de obtener los resultados deseados (Andújar *y col*, 2001).

Según Organ ,1988; la concientización indica la dedicación que excede los requerimientos formales de un individuo dentro de la organización, por ejemplo: trabajar horas extras, realizar actividades fuera de sus tareas.

La deportividad es la disposición de los empleados de tolerar condiciones de trabajo indeseables sin quejarse de estas (Organ, 1988), mientras que la cortesía se define como el comportamiento de consulta con otras personas antes de tomar decisiones que puedan afectar su trabajo. También ha sido descrita como aquellas conductas que se enfocan en la prevención de problemas y en la toma de acciones necesarias para que los efectos de los mismos se minimicen en un futuro. En otras palabras, cortesía significa que un miembro aliente a sus compañeros cuando se encuentran desmoralizados y desalentados con su desarrollo profesional (Podsakoff *y col*, 2000).

Por último, la virtud cívica incluye todas aquellas acciones que indican si el individuo participa, se involucra y se preocupa por la vida de la organización. Describe al trabajador que demuestra envolvimiento constructivo y responsable en el proceso gubernamental y político de la empresa (Organ, 1988).

Boorman *y col*, 2001; demostraron que el colectivismo estaba relacionado con una forma específica de ciudadanía, es decir, con aquella dimensión de la ciudadanía donde el individuo se comporta como un mentor para otros. La Ciudadanía Organizacional requiere una subordinación del interés propio, en beneficio del colectivo más que el individual (Dyne *y col*, 2000).

Otro aspecto fundamental promotor de comportamientos ciudadanos dentro de la organización es la justicia. Colquitt, (2001) elaboro un modelo de justicia organizacional compuesto por cuatro dimensiones: justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal y justicia informacional. La justicia distributiva, se refiere al contenido de las distribuciones y a la justicia de los fines o resultados alcanzados. La justicia procedimental, se refiere a la justicia de los medios utilizados para determinar las distribuciones. La justicia interpersonal se refiere a la sensibilidad social, que concierne al grado con que los supervisores tratan de forma respetuosa y digna a las personas afectadas por sus decisiones y procedimientos distributivos. Mientras que la justicia informacional se refiere a la explicación acerca del razonamiento de las decisiones tomadas por los supervisores.

Existe evidencia de que la percepción de justicia organizacional es la variable que, en mayor medida, predice los comportamientos de Ciudadanía Organizacional (Colquitt, 2001) ;(Hernández y Yáber, 2009); (Karriker y Williams, 2009); (Moorman, 1991); (Organ *y col*, 2006).

Otro aspecto considerar es el llamado engagement definido por Shaufeli *y col*, 2002 como "un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción" (p.132).

Otros autores consideran el engagement en el trabajo, como el posible mecanismo motivacional que explique la relación entre la justicia organizacional y el comportamiento de Ciudadanía Organizacional (Moorman y Byne, 2005).

El compromiso en el trabajo es una experiencia positiva en sí misma. Las personas que disfrutan de un alto compromiso en el trabajo tienen experiencias más positivas (Sonnentag *y col*, 2008). Las experiencias positivas y eventos agradables promueven satisfacción laboral (Weiss *y col*, 1999). Existe una correlación moderada entre satisfacción laboral y el engagement (Salanova *y col*, 2005).

Algunas investigaciones han demostrado que los trabajadores comprometidos con su trabajo disfrutan de una mejor salud mental y psicosomática (Schaufeli y Salanova, 2008).

Dalal *y col*, (2012) demostraron que el engagement en el trabajo es el predictor más importante de comportamiento ciudadano organizacional. El engagement se refiere a lo que las personas sienten por su trabajo (componente emocional), mientras que la satisfacción en el trabajo se refiere a la evaluación de la persona sobre su trabajo (componente cognitivo) (Salanova y Schaufeli, 2009). El engagement en el trabajo también puede ser definido como un estado mental positivo, relativamente persistente, relacionado con el trabajo y que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeli *y col*, 2002). El vigor (dimensión conductual) conlleva altos niveles de energía y activación mental en el trabajo y el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dedicación (dimensión afectiva) se refiere a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, orgullo y reto por el trabajo. La absorción (dimensión cognitiva) implica estar totalmente concentrado en el trabajo, experimentar que el tiempo "pasa volando" y que se tienen dificultades en desconectarse o desligarse de lo que se está haciendo debido a esa alta concentración y disfrute.

Los empleados engaged se sienten energizados, se perciben como personas auto eficaces (Salanova *y col*, 2011); son capaces de crear su propia retroinformación positiva, apreciación, reconocimiento y éxito (Bakker, 2008); están más comprometidos con la organización (Hakanen *y col*, 2006) y presentan conductas extra rol (Salanova *y col*, 2005); (Salanova *y col*, 2011).

Otro aspecto importante a considerar en cuanto al comportamiento de Ciudadanía Organizacional dentro de las instituciones es el liderazgo autentico. Según un estudio llevado a cabo por Valsania *y col* ,(2012) donde participaron 220 empleados españoles (3,9% hombres y 69,1% mujeres) quienes completaron un

cuestionario que incluía las variables de interés en este estudio: liderazgo auténtico, comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO) y variables de control sociobiológico, los investigadores pudieron concluir que existe una relación entre dos de los componentes del liderazgo auténtico (perspectiva de moral y transparencia en las relaciones) y el comportamiento de Ciudadanía Organizacional.

Es muy probable que cuando una persona es tratada de forma justa en su lugar de trabajo, amará su trabajo y cuando se ama lo que se hace, hacemos más de lo que se nos pide (Rodríguez *y col*, 2014).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación será del tipo Aplicada, de naturaleza Evaluativa.

Investigación Aplicada

Según Amezcua, (2010) la investigación aplicada en el área de la salud es un "proceso de generación de conocimiento basado en metodología científica dirigido a la mejora o conservación de la salud de las personas, desde el respeto a su manera de sentir y de vivir y a sus posibilidades de participación efectiva"(p.237), a través de los diferentes cambios que se puedan generar en las conductas y comportamientos de las personas.

Vargas (2009) por su parte señala que

> La investigación aplicada se refiere al empleo de otros tipos de estudio y técnicas, entre las que se mencionan: estudios de mercado, sondeos de opinión pública, entrevistas y grupos focales. Todos con miras a responder con propuestas estratégicas de mejoramiento o cambio de una situación problema o para documentar experiencias basadas en situaciones reales. Este tipo de investigación busca modificar actitudes, conocimientos y conductas de personas, instituciones o comunidades (p.163).

La investigación aplicada según Padrón, (2006) se caracteriza porque:

•Incluye cualquier esfuerzo sistemático por resolver situaciones o problemas, aunque no pertenezca a una investigación teórica. En este caso se concibe como una

investigación aplicada tanto la innovación técnica, artesanal e industrial como la propiamente científica.

• "Se enmarcan dentro de una secuencia programática de búsquedas que tienen como núcleo el diseño de teóricas científicas"

Según Valerino *y col*, (2012) la investigación aplicada se puede dividir en: Investigación y desarrollo; investigación evaluativa y en Investigación acción.

La investigación y desarrollo tiene como fin investigar sobre las necesidades del medio interno y externo de la organización, para luego proponer soluciones que puedan ser aplicadas, promoviendo de esta manera el desarrollo.

La investigación evaluativa es aquella que tiene como propósito determinar sistemáticamente la calidad o valor de programas, proyectos, planes e intervenciones (Fernández- Ballesteros, 1996; cp. Valerino, Yáber y Cemborain ,2012).

De esta manera, la investigación evaluativa puede ser considerada como una estrategia de comprensión, valoración, descubrimiento y construcción de nuevos conocimientos (Domínguez y Vázquez, 2015).

La investigación evaluativa según Repetto, (1987) se caracteriza por:

1. Su objetividad entendida como "intersubjetividad" entre los evaluadores.
2. El predominio de los juicios de valor en todas sus fases.
3. La orientación hacia la inmediatez de su utilidad práctica.
4. La aplicación de los métodos cuantitativos y cualitativos según el tipo de programa a evaluar y las fases del mismo.
5. La dificultad para su replicación, y, por tanto, que sus resultados solo sean generalizables a sujetos o grupos similares.

La investigación-acción tiene como finalidad indagar sobre la condición actual y la deseada de un equipo, grupo, proyecto, programas, unidades o de la totalidad de la organización, para posteriormente tomar medidas que permitan el mejoramiento de la gestión con la finalidad de lograr las condiciones deseadas (Valerino *y col*, 2012).

En vista de lo mencionado anteriormente, se llevará a cabo una investigación aplicada del tipo evaluativa con el propósito de conocer cuál es el estado de las conductas de Ciudadanía Organizacional en el laboratorio clínico de un hospital tipo 1, y así conocer si se requiere intervenir para incrementar o cambiar actitudes entre el personal que trabaja en el mencionado laboratorio clínico.

3.2. Población y muestra

Para poder llevar a cabo una investigación es importante definir o determinar el número de individuos con el que se cuenta, y del cual se pretende obtener resultados.

Población

Según Hernández *y col*, (2010) "la población puede ser definida como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p.174).

Para esta investigación la población estará representada por el total de trabajadores del laboratorio clínico de un hospital tipo 1, ubicado en el Edo Miranda, Municipio Baruta., el cual cuenta con 1 Gerente general, 4 adjuntos administrativos, 37 Bioanalistas ,33 auxiliares, 3 auxiliares de lavado y 12 miembros de la plantilla administrativa (personal secretarial).

Muestra

Para efectos de esta investigación no se determinará la muestra puesto que se evaluará el total de la población. En este sentido se considera una población censal. Según Ballestrini, (1997), cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por consiguiente, no se aplicaran criterios muéstrales (p.130).

3.3. Método de recolección de información

Una vez que hemos definido el tipo de investigación que llevaremos a cabo y seleccionado la población a ser estudiada, la siguiente etapa consistirá en recolectar los datos.

Según Chinchilla, (2013) "los métodos o técnicas para recopilar información son aquellos instrumentos, que utilizan los investigadores para lograr obtener los datos que van a ratificar o refutar la hipótesis planteada al inicio de la investigación" (p.51).

Según Hernández *y col*, (2010) "recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico" (p.198).

Existen diversas técnicas e instrumentos para llevar a cabo la recolección y registro de los datos, que posteriormente serán analizados para responder a las preguntas planteadas en la investigación. Dentro de dichas técnicas podemos mencionar: la observación y la encuesta.

Los cuestionarios son instrumentos que pueden tener preguntas abiertas o cerradas; a través de los cuales el investigador hace preguntas con la finalidad de obtener respuestas sobre un tema en particular. Estos instrumentos pueden ser

aplicados de diferentes maneras: en forma presencial, individual, colectiva, telefónica, correo, etc. (Valerino *y col*, 2012).

El instrumento evaluativo que se utilizó en esta investigación estuvo constituido por el cuestionario desarrollado por Podsakoff, Mackenzie, Moorman y Fetter (1990) de Ciudadanía Organizacional (Anexo A).

La construcción de la escala de dicho instrumento se basó en la descripción de Organ (1988), generándose ítems que corresponden a cada uno de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional (Tabla.1).Esta herramienta de investigación está compuesta por 24 ítems, donde todos los reactivos fueron redactados mediante opciones presentadas en una escala Likert de cinco puntos, con las siguientes ponderaciones: 1 "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni acuerdo ni desacuerdo", 4 "de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo" (Arredondo *y col*, 2011).

Tabla.1. Distribución de la escala de Ciudadanía Organizacional (Podsakoff *y col*, 1990)

	Reactivos
Altruismo	1.10.13.15.23
Concientización	3.18.21.22.24
Deportivismo	2.5.7.16.19
Cortesía	4.8.14.17.20
Virtud Cívica	6.9.11.12

Salgado y Chaparro, (2006), llevaron a cabo un estudio en una institución universitaria de la ciudad de Bogotá, donde 354 personas respondieron el instrumento desarrollado por de Podsakoff *y col*, (1990). Este instrumento presentó una ligera modificación ya que se aplicaron 32 ítems y la escala recogió una dimensión adicional que es el cumplimiento generalizado, planteado por Smith *y col*, (1983).

Posteriormente los ítems fueron sometidos a un análisis factorial de ejes principales, utilizando rotación ortogonal varimax. Los resultados, tomando sólo los ítems con una carga superior a 0,40, arrojaron seis factores en una estructura factorial distinta a la previamente encontrada en los estudios realizados en Latinoamérica. Los seis factores encontrados son altruismo, cortesía, cumplimiento generalizado, virtud cívica, deportividad 1 y deportividad 2.

Los coeficientes alfa de fiabilidad fueron para cortesía, 0,89; para altruismo, 0,92; para cumplimiento generalizado, 0,88; para virtud cívica, 0,88; para deportividad 1, 0,86, y para deportividad 2, 0,76.

3.4. Aplicación del instrumento

Se le entregó un ejemplar del instrumento cada uno de los miembros de la población en estudio. La encuesta fue de naturaleza anónima, así se garantizó la confidencialidad de la información que aportaron los encuestados. Los cuestionarios no contenían elementos que permitieran la identificación de los sujetos que conformaron la muestra de investigación, tales como nombres y apellidos, cargo que ejerce, sexo, edad o tiempo de trabajo en el laboratorio clínico para garantizar, al extremo, la confidencialidad de los datos aportados.

3.5. Procesamiento de datos

El estudio de los resultados se llevó a cabo en tres niveles de análisis; el primero consistirá en un análisis descriptivo de los datos obtenidos, luego se llevara a cabo un análisis por dimensión, cuyos resultados llevaron a una escala ad-hoc (Tabla. 2).

Tabla 2. Escala ad-hoc

7	6.60	Muy alto
6.59	**5.60**	**Alto**
5.59	**4.60**	**Medio alto**
4.59	**3.60**	**Medianamente bajo**
3.59	**2.60**	**Bajo**
2.59	**1.0**	**Muy bajo**

Por último, el tercer nivel de análisis se llevó a cabo tomando en cuenta una media ponderada de las respuestas totales a cada uno de los ítems del cuestionario, obteniendo la tendencia de opinión de la muestra en estudio.

Los cálculos se llevaron a cabo utilizando la siguiente fórmula: (Hernández *y col*, 2010)

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2 \times f2) + (Vc3 \times f3) + \ldots (Vcn \times fn)}{N}$$

Dónde:

Vc1= valor de la categoría 1

Vc2= valor de la categoría 2

Vcn= valor de la categoría n

f= frecuencia

N= número de casos

El valor obtenido de la media ponderada para cada dimensión de Ciudadanía Organizacional, tanto por separado como en conjunto se ha llevado a la escala ad-hoc antes mencionada, obteniendo de esta manera un valor determinado.

3.3. Consideraciones éticas

Según Mesía, (2007): "la ética en la investigación puede ser definida como aquellas consideraciones de carácter moral que influyen en las decisiones tomadas durante el proceso de investigación" (p.139).

Toda investigación influye directa o indirectamente sobre el bienestar, la vida privada y los derechos de los seres humanos, por lo tanto, la honradez y la honestidad en estas actividades son de suma importancia. Algunos piensan que solo los resultados positivos deben ser publicados, lo cual no es cierto, ya que los negativos en una investigación trasparenten deben ser publicados. Cuando uno lleva a cabo una investigación debe preguntarse: ¿son los objetivos del estudio proporcionales a los riesgos de los participantes?, ¿tiene mayor peso los beneficios científicos potenciales que cualquier posible riesgo con los participantes? (Mesía, 2007).

La información recabada a través de los instrumentos de recolección se ha utilizado exclusivamente por la autora y únicamente con fines académicos. Se ha garantizado el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de los datos suministrados durante la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta el análisis descriptivo de cada ítem presente en el instrumento administrado. Los resultados corresponden a las respuestas emitidas por 89 trabajadores del laboratorio clínico de un hospital tipo 1, los cuales desempeñan sus labores en la organización durante diferentes turnos.

Gráfico 1. Ayudo a compañeros con trabajos pesados. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional realcionado con el altruismo.

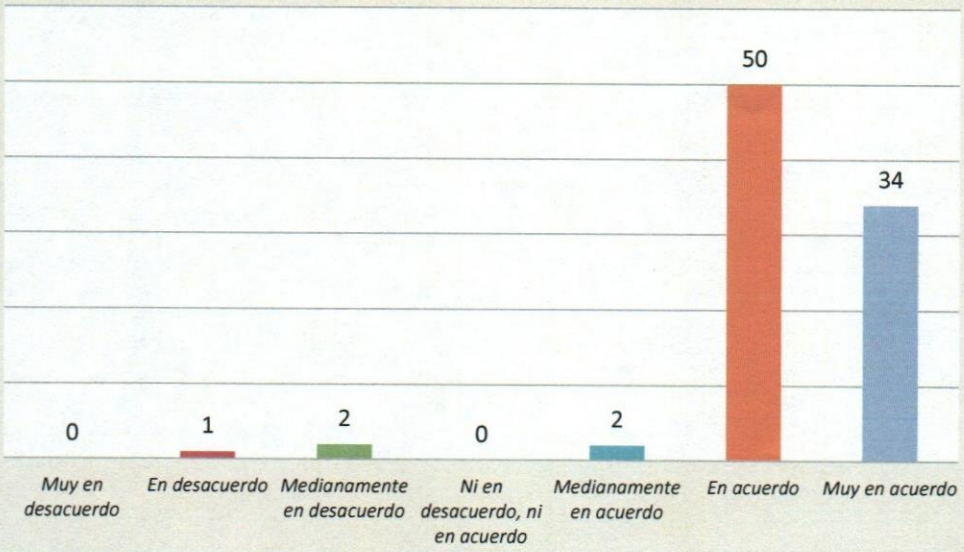

Tabla.3. Relación de respuestas emitidas al Ítem 1. Ayudo a compañeros con trabajos pesados.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
1. Ayudo a compañeros con trabajos pesados	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	1	1.123	2	2.247	0	0	2	2.247	50	56.179	34	38.202

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual

Como se puede observar en la respuesta al ítem 1 en el Gráfico. 1, y según los datos expuestos en la Tabla. 3, el 50% de las personas encuestadas coinciden en manifestar que están de acuerdo en ayudar a sus compañeros con trabajos pesados mientras que un 34% estuvo muy de acuerdo.

Gráfico 2. No necesito que me manden a hacer las cosas. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la deportivismo.

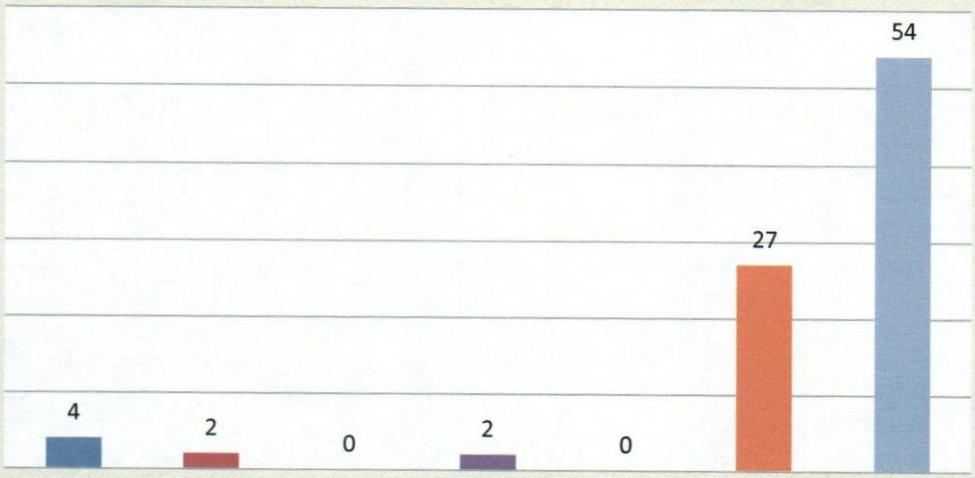

Tabla.4. Relación de respuestas emitidas al Ítem 2. No necesito que me manden a hacer las cosas.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
2.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
No necesito que me manden a hacer las cosas	4	4.494	2	2.247	0	0	2	2.247	0	0	27	30.337	54	60.674

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual

Del total de los individuos encuestados (Gráfico. 2), el 54% estuvo muy de acuerdo en que no es necesario que le manden a hacer las cosas, mientras que un 27% estuvo en acuerdo. Solo un 4% estuvo muy en desacuerdo.

Gráfico 3. Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con concientización.

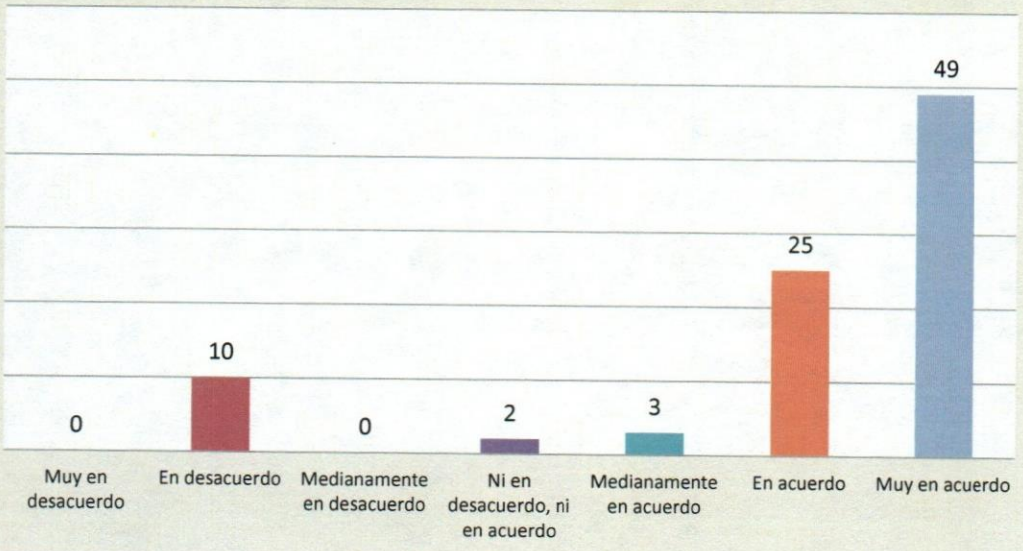

Tabla.5. Relación de respuestas emitidas al Ítem 3. Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
3. Apoyo el dar un día honesto de trabajo por un día honesto de paga.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	10	11.235	0	0	2	2.247	3	3.370	25	28.089	49	55.056

f: frecuencia; f% : frecuencia porcentual.

Como se puede aprecias en el Gráfico. 3, y según los datos expuestos en la Tabla.5, un 49% está muy de acuerdo en dar un día honesto de trabajo por un día honesto de paga, mientras que un 25% está en acuerdo y solamente un 10% está en desacuerdo.

Gráfico 4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional realcionada con la cortesía.

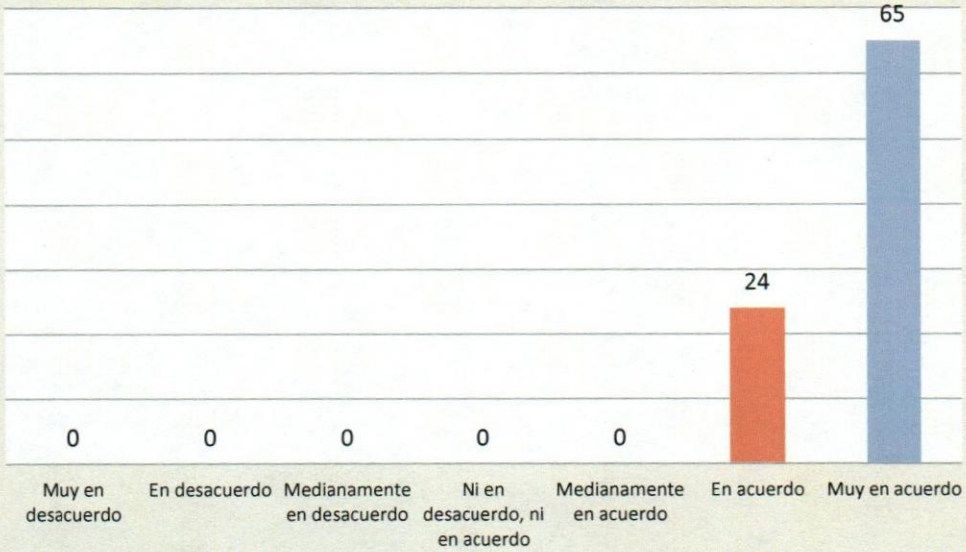

Tabla.6. Relación de respuestas emitidas al ítem 4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	26.966	65	73.033

f: frecuencia , f%: frecuencia porcentual.

El Grafico. 4 permite evidenciar que un 65% de los participantes está muy en acuerdo con evitar crearle problemas a sus compañeros de trabajo, mientras que el 24% manifestó estar en acuerdo.

Gráfico 5. Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional realacionado con el deportivismo.

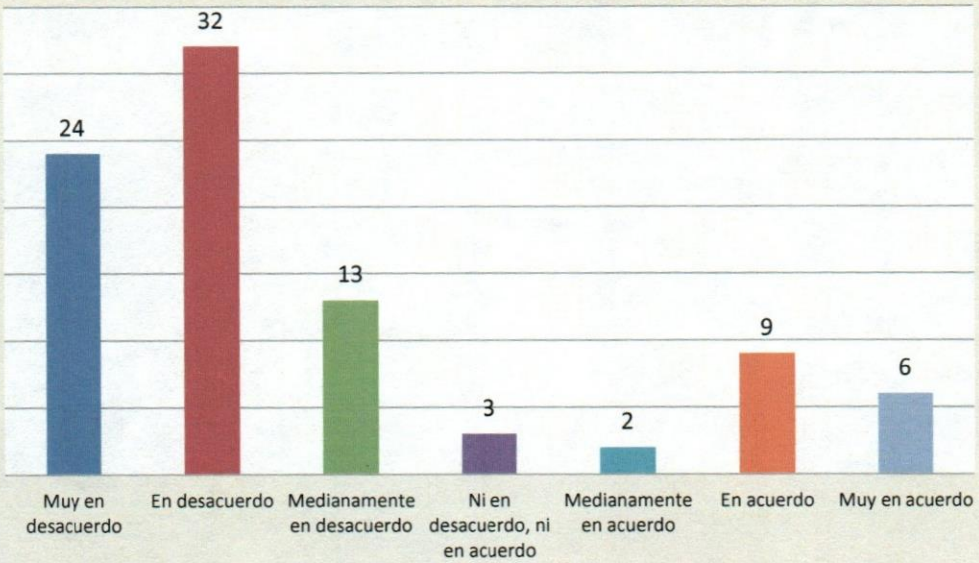

Tabla.7. Relación de respuestas emitidas al ítem 5. Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
5.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización	24	26.966	32	35.955	13	14.406	3	3.370	2	2.247	9	10.112	6	6.741

f: frecuencia; f% : frecuencia porcentual.

En las respuestas sobre "Me quejo constantemente acerca de asuntos menores de la organización", el 32% manifestó estar en desacuerdo, el 24% muy en desacuerdo y solo un 9% manifestó estar en acuerdo.

Gráfico 6. Estoy al corriente de los cambios de la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la virtud cívica.

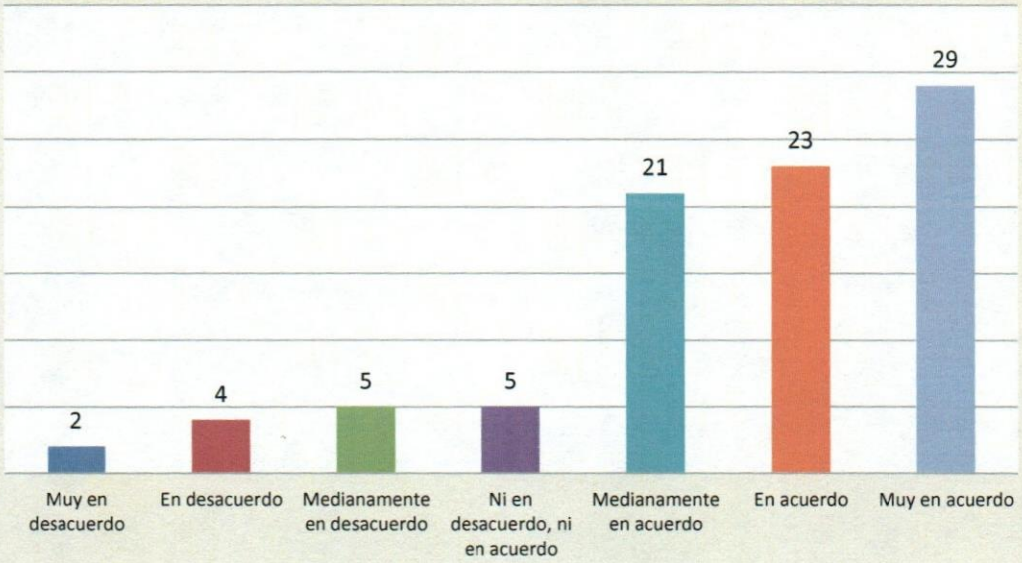

Tabla.8. Relación de respuestas emitidas al ítem 6. Estoy al corriente de los cambios de la organización.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
6. Estoy al corriente de los cambios de la organización	2	2.247	4	4.494	5	5.617	5	5.617	21	23.595	23	25.842	29	32.584

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual.

Cuando se les pregunto a los participantes si estaban al corriente de los cambios de la organización un 29% respondió que estaba muy de acuerdo, un 23% en acuerdo y solo un 2% manifestó estar en muy en desacuerdo.

Gráfico 7.Tiendo a exagerar las cosas. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el deportivismo.

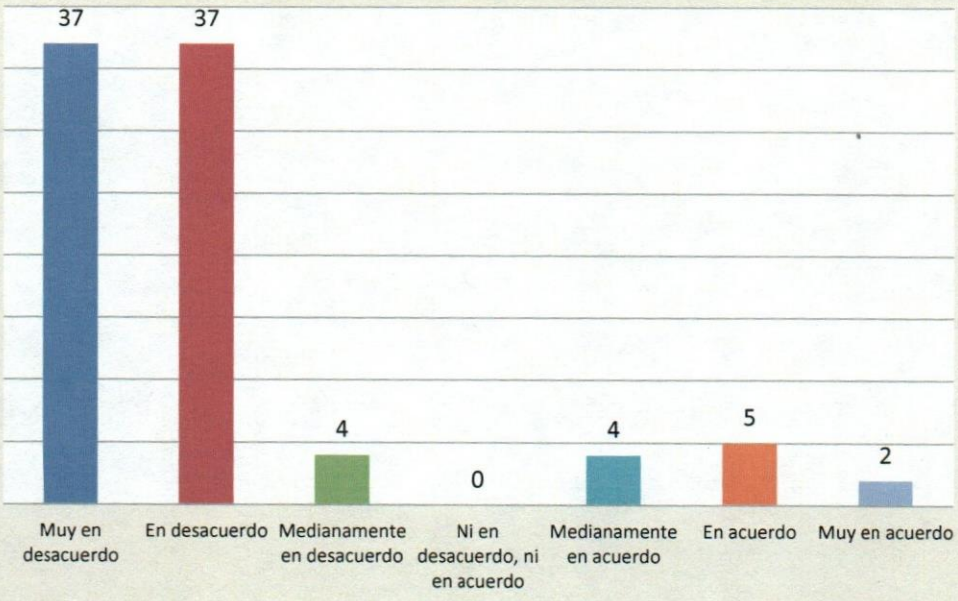

Tabla.9. Relación de respuestas emitidas al ítem 7. Tiendo a exagerar las cosas.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
7.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Tiendo a exagerar las cosas.	37	41.573	37	41.573	4	4.494	0	0	4	4.494	5	5.617	2	2.247

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual.

Como se aprecia en el Gráfico.7 la mayoría de los encuestados (37%) coinciden en manifestar estar muy en desacuerdo y otro 37% en desacuerdo, con la tendencia de exagerar las cosas, solo un 2% estuvo de acuerdo.

Gráfico 8. Considero el impacto que tinen mis acciones sobre los demás. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la cortesía.

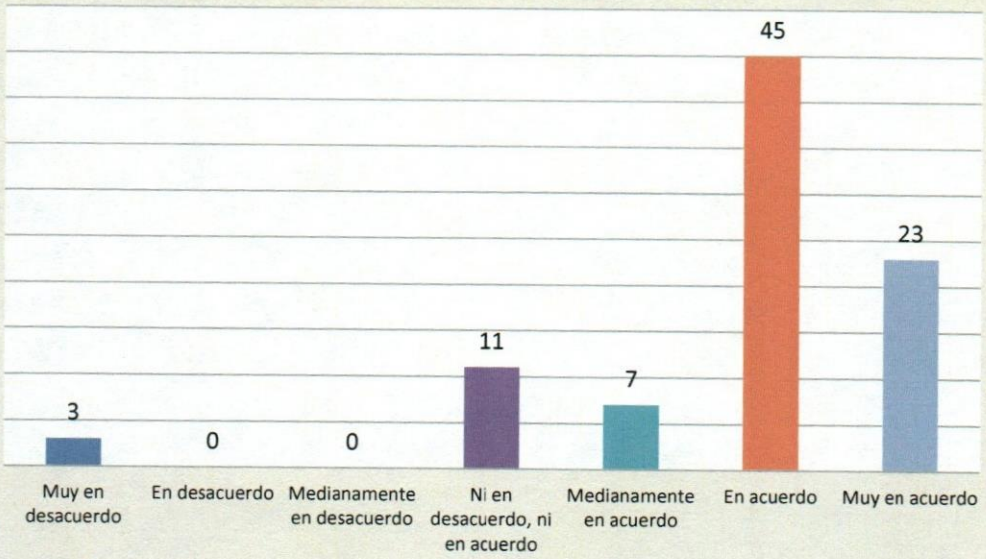

Tabla.10. Relación de respuestas emitidas al ítem 8. Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
8. Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	3	3.370	0	0	0	0	11	12.359	7	7.865	45	50.561	23	25.842

Como se observa en la respuesta al ítem 8 en el Grafico. 8, y según los datos expuestos en el Tabla.10; el 45% de los encuestados coincide en manifestar que está de acuerdo en considerar el impacto de sus acciones, un 23% respondió estar muy de acuerdo y solo un 3% manifestó estar en desacuerdo.

Gráfico 9. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la virtud civica.

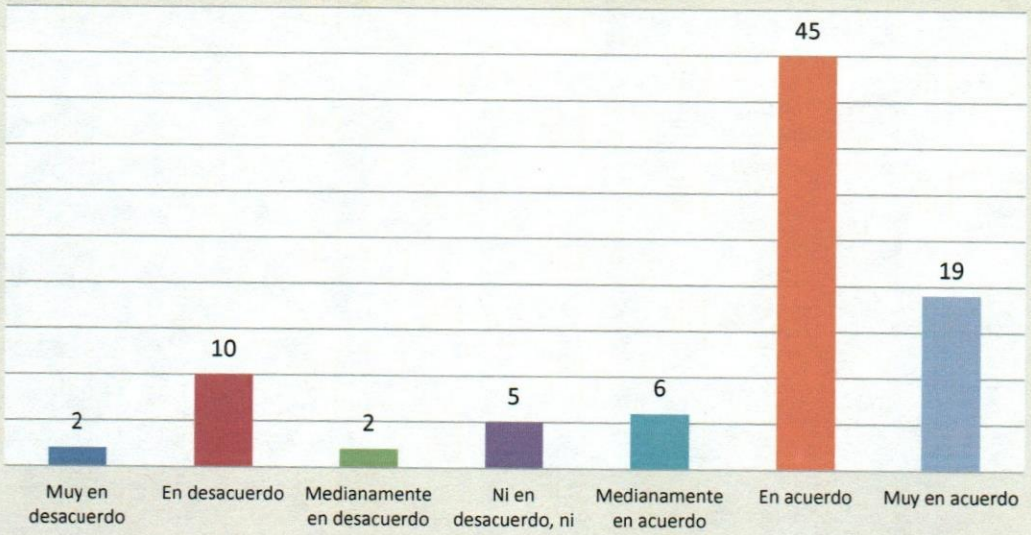

Tabla.11. Relación de respuestas emitidas al ítem 9. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
9.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes.	2	2.247	10	11.235	2	2.247	5	5.617	6	6.741	45	50.561	19	21.348

f: frecuencia: f%: frecuencia porcentual

El Gráfico. 9 permite evidenciar que el 45% de los encuestados coinciden en manifestar que asiste a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes, entre tanto, un 19% está muy de acuerdo y solo un 2% está muy en desacuerdo.

Gráfico 10. Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el altruismo.

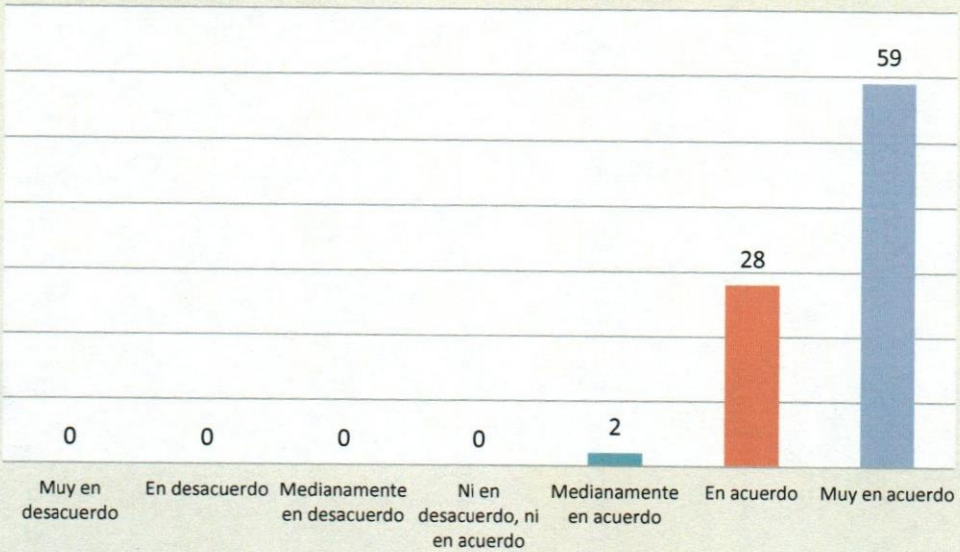

Tabla.12. Relación de respuestas emitidas al ítem 10. Estoy dispuesto a tenderles la mano a las personas que me rodean.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
10. Estoy dispuesto a tenderles la mano a las personas que me rodean.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	28	31.460	59	66.292

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual

Los datos obtenidos del ítem 10 revelan que la mayoría de los encuestados está de acuerdo con tenderles la mano a las personas que los rodean, un 28% está de acuerdo y solo un 2% está medianamente de acuerdo.

Gráfico11. Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa. Comportamiento de Ciudadanía organizacional relacionado con la virtud cívica.

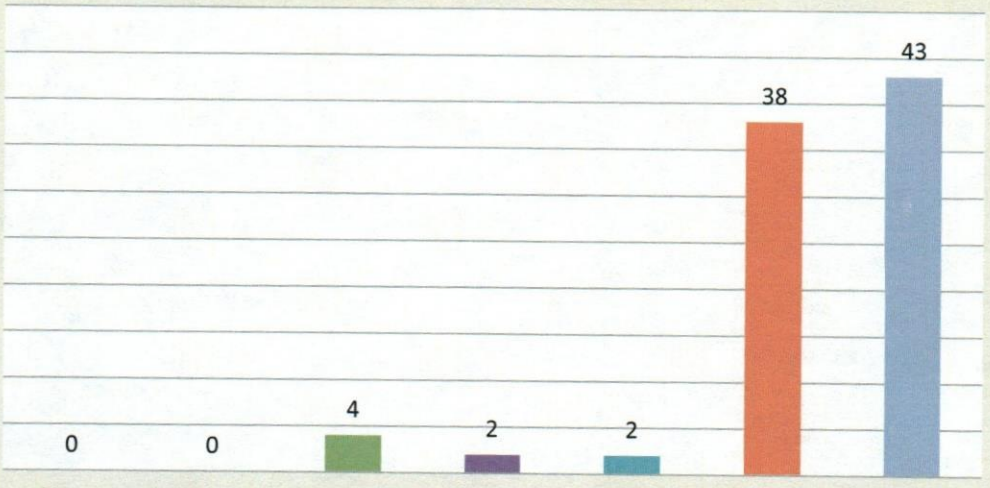

Tabla.13. Relación de respuestas emitidas al ítem 11. Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
11. Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	4	4.494	2	2.247	2	2.247	38	42.696	43	48.314

Cuando se les pregunto a los participantes si eran capaces de ejecutar funciones que no eran obligatorias pero favorecían la imagen de la empresa, el 43% manifestó estar muy de acuerdo, el 38% en acuerdo y solo un 4% estuvo medianamente en desacuerdo.

Gráfico 12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc, de la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la virtud cívica.

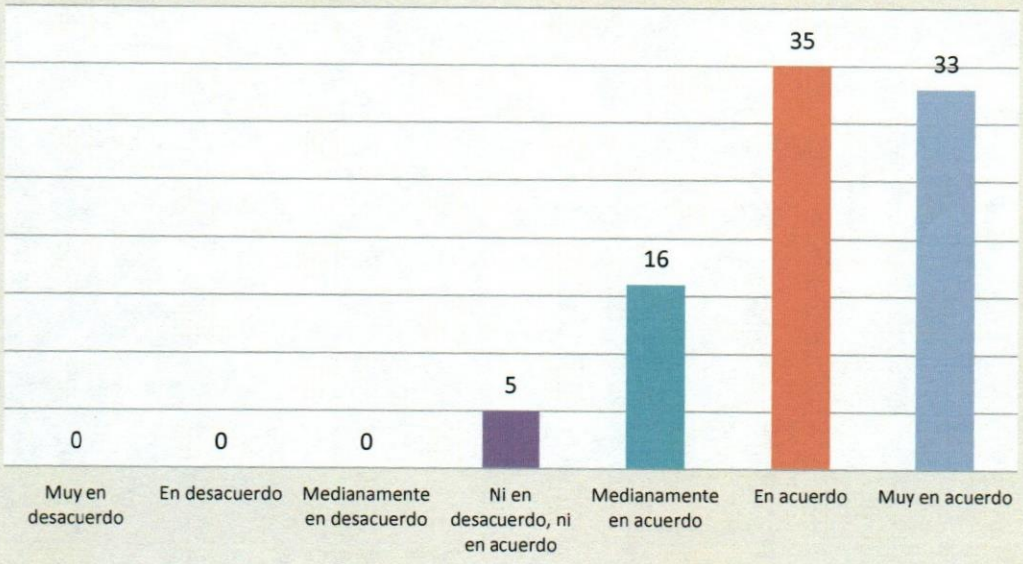

Tabla.14. Relación de respuestas emitidas al ítem 12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc., de la organización.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc., de la organización.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	5	5.317	16	17.977	35	39.325	33	37.078

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual.

Se puede apreciar en Gráfico. 12 que un 35% de los entrevistados está en acuerdo con leer y estar al tanto de los anuncios, memos etc., de la organización, un 33% está muy de acuerdo y solo un 5% manifestó no estar en acuerdo y en desacuerdo.

Gráfico 13: Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el altruismo.

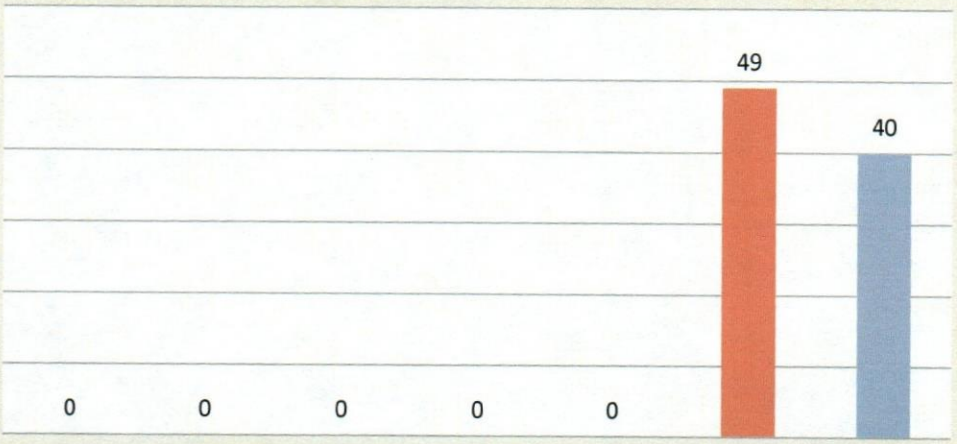

Tabla.15. Relación de respuestas emitidas al ítem 13. Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
13. Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	55.056	40	44.948

Las respuestas sobre "Ayudar a mis compañeros quienes se han ausentado", pudieron evidenciar que el 49% estuvo de acuerdo y el 40% muy de acuerdo, es decir, la mayoría expresa una respuesta positiva y una tendencia hacia los valores altos de la escala.

Gráfico 14. No violo los derechos de los demás. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la cortesía.

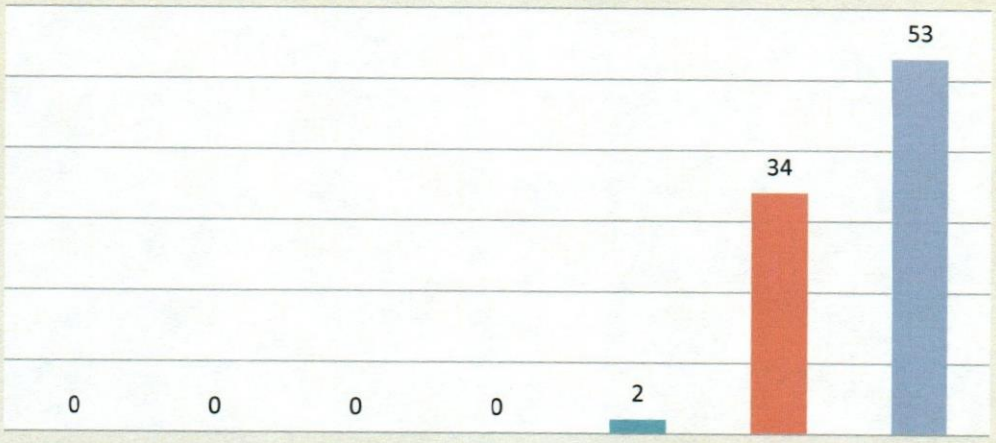

Tabla.16. Relación de respuestas emitidas al ítem 14. No violo los derechos de los demás.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
14. No violo los derechos de los demás.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	34	38.202	53	59.550

En el Gráfico. 14 se pudo observar que el 53% de los encuestados expreso estar muy de acuerdo con no violar los derechos de los demás, un 34% está de acuerdo y solo un 2% está medianamente de acuerdo.

Gráfico 15. Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el altruismo.

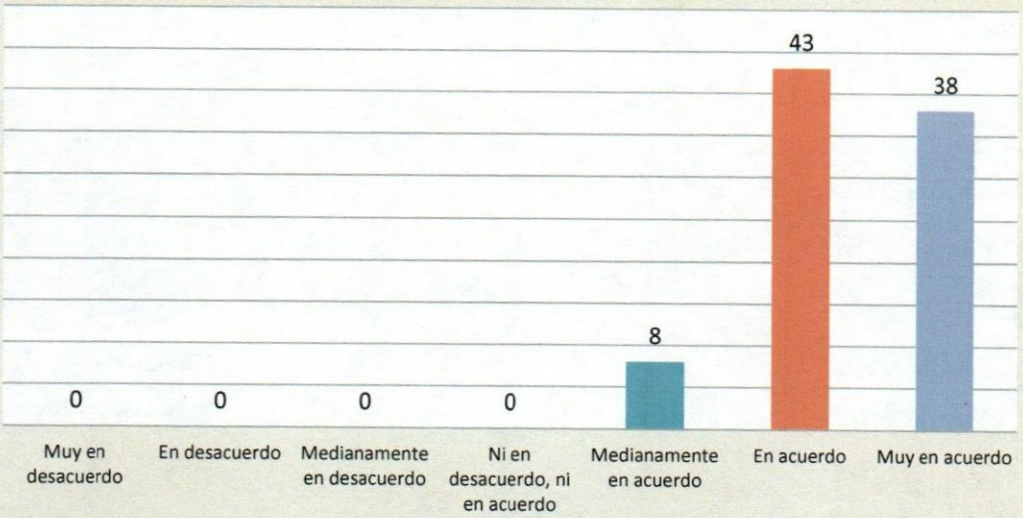

Tabla.17. Relación de respuestas emitidas al ítem 15. Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
15. Ayudo a compañeros que tiene problemas relacionados con el trabajo.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8.988	43	48.314	38	42.696

En relación al ítem 15, (Gráfico. 15) "Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo" la mayoría de las respuestas tuvieron una tendencia hacia la parte positiva de la escala, es decir, 43% estuvo de acuerdo y 38% estuvo muy de acuerdo, solo el 8% estuvo medianamente en acuerdo.

Gráfico 16. Generalemnte me concentro en lo que está fallando en la organización. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el deportivismo.

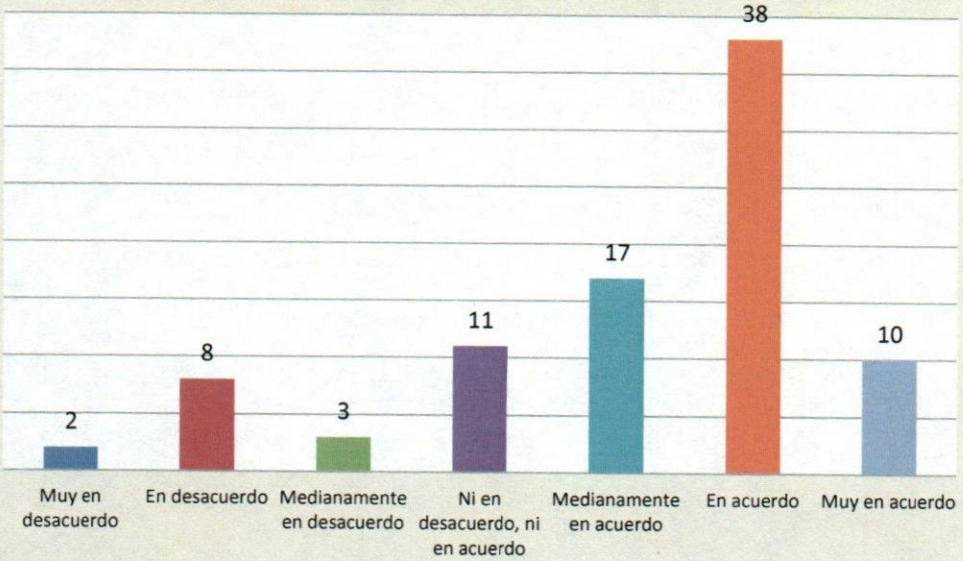

Tabla.18. Relación de respuestas emitidas al ítem 16. Generalmente me concentro con lo que está fallando en la organización.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
16. Generalmente me concentro en lo que está fallando en la organización.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	2	2.247	8	8.988	3	3.370	11	12.359	17	19.101	38	42.696	10	11.235

38% de los encuestados (Gráfico. 16), coincide en manifestar estar concentrado en los aspectos que fallan de la organización, un 10% muy en acuerdo y tan solo un 2% expresó estar muy en desacuerdo.

Gráfico 17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la cortesía.

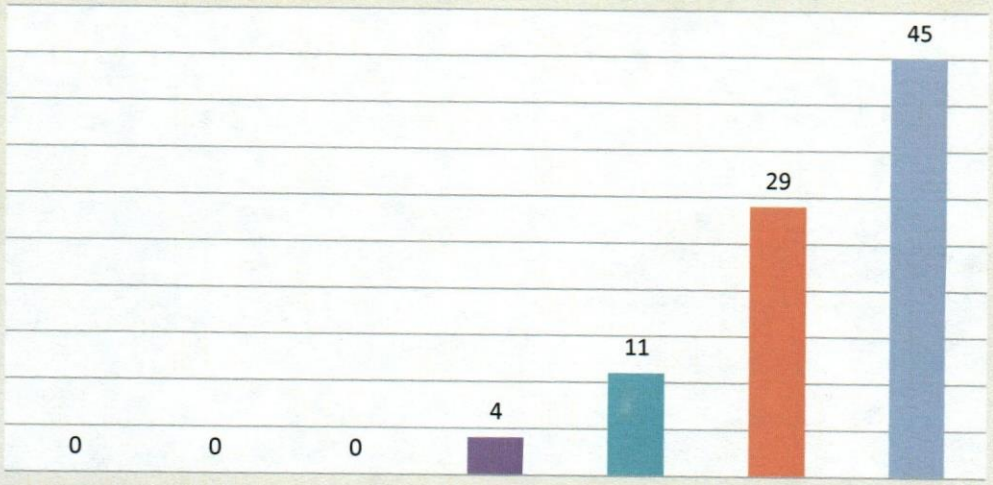

Tabla.19. Relación de respuestas emitidas al ítem 17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	4	4.494	11	12.359	29	32.584	45	50.561

Como se puede observar en la respuesta al ítem 17 en el Gráfico.17, el 45% de los encuestados coinciden en manifestar estar muy de acuerdo con hacer cosas para evitar problemas con otros trabajadores, un 29% está de acuerdo y un 4% está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico 18. Soy puntual en el trabajo. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la concientización.

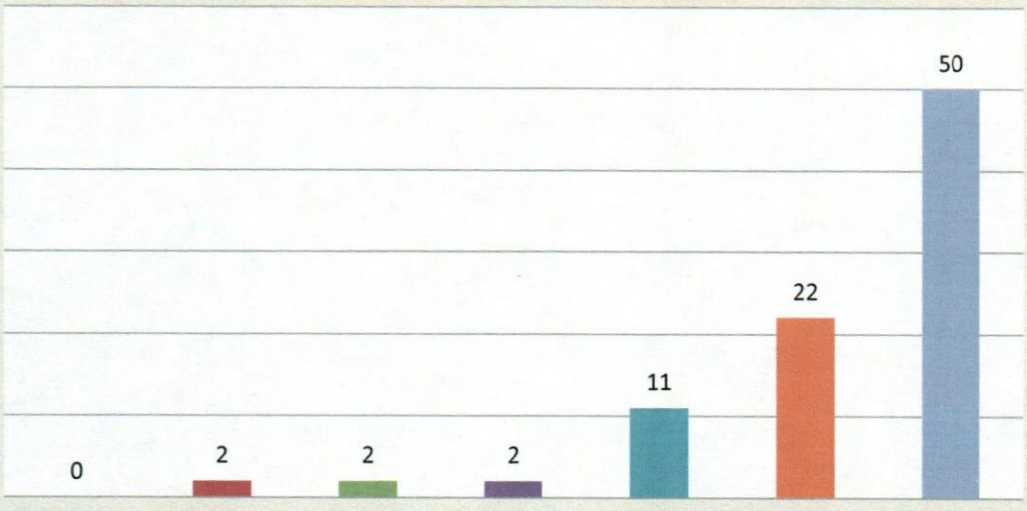

Tabla.20. Relación de respuestas emitidas al ítem 18. Soy puntual en el trabajo.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
18.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Soy puntual en el trabajo.	0	0	2	2.247	2	2.247	2	2.247	11	12.359	22	24.719	50	56.179

Del total de los individuos encuestados y según los datos expuestos en el Gráfico. 18, 50% está muy de acuerdo en ser puntual en el trabajo, 22% está de acuerdo y solo un 2% expreso estar en desacuerdo.

Gráfico 19. Apoyo las decisiones de la empresa. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el deportivismo.

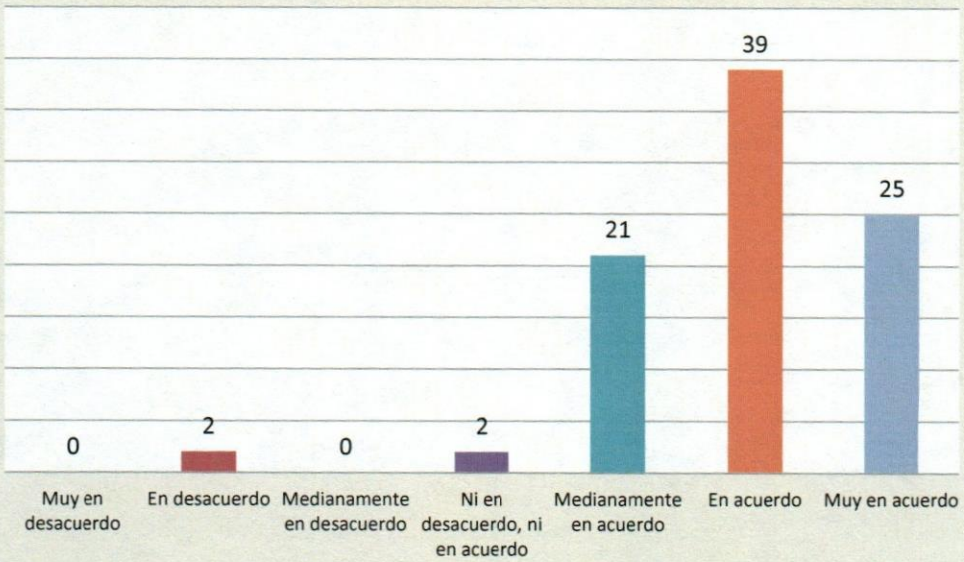

Tabla.21. Relación de respuestas emitidas al ítem 19. Apoyo las decisiones de la empresa.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
19.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Apoyo las decisiones de la empresa.	0	0	2	2.247	0	0	2	2.247	21	23.595	39	43.820	25	28.089

Las respuestas sobre el apoyar las decisiones de la empresa (Gráfico.19) 39% manifestó estar de acuerdo, 25% muy de acuerdo y solo un 2% expresó estar en desacuerdo.

Gráfico 20. Estoy consciente de como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la cortesía.

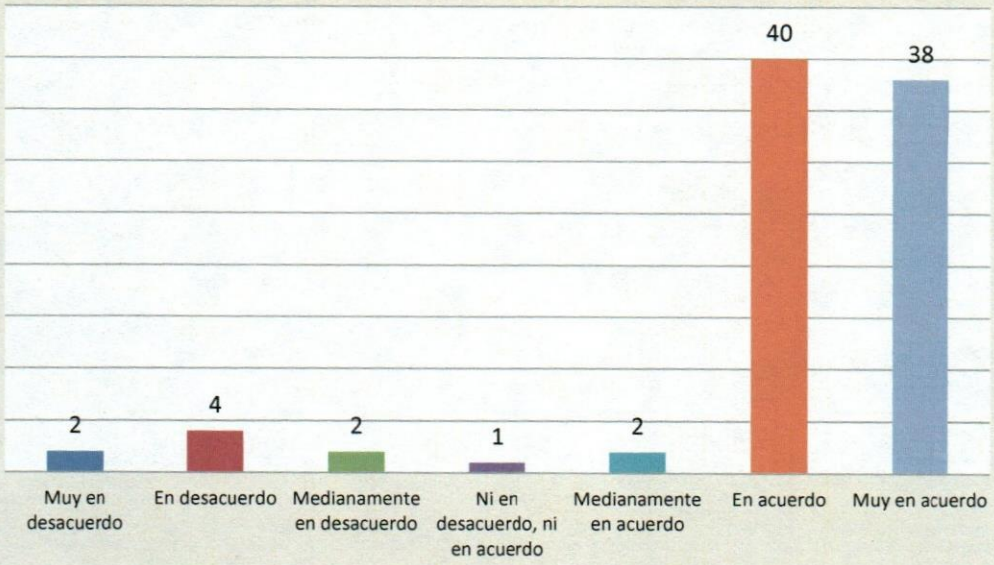

Tabla.22. Relación de respuestas emitidas al ítem 20. Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta al trabajo de otras personas.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
20.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas.	2	2.247	4	4.494	2	2.247	1	1.123	2	2.247	40	44.943	38	42.696

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual

El Gráfico. 20 permite evidenciar que el 40% de los encuestados coincide en manifestar estar de acuerdo con estar consiente de como su comportamiento afecta el trabajo de otras personas, un 38% está muy de acuerdo y un 2% está muy en desacuerdo.

Gráfico 21. No tomo más tiempo libre del permitido. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la concientización.

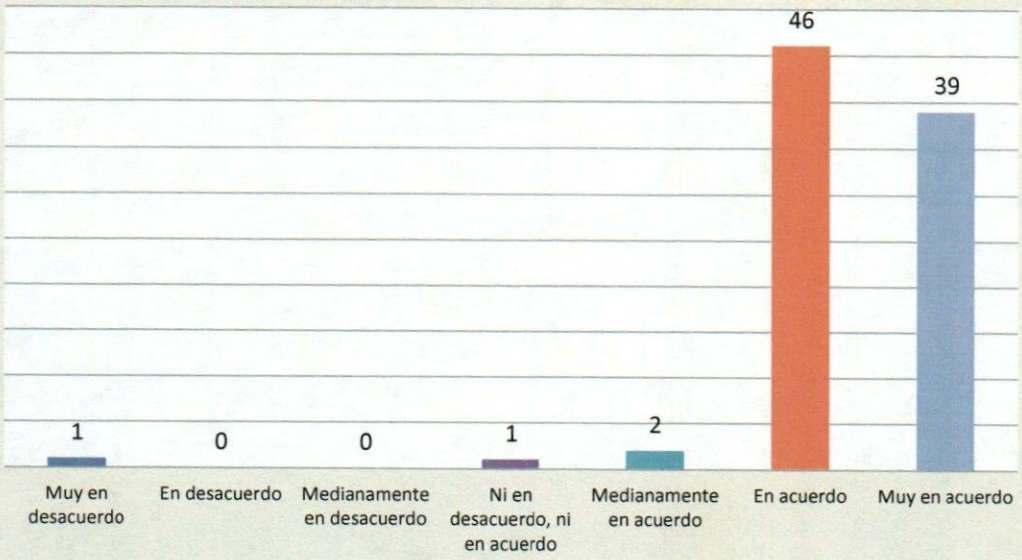

Tabla.23. Relación de respuestas emitidas al ítem 21. No tomo más tiempo libre del permitido.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
21.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
No tomo más tiempo libre del permitido.	1	1.123	0	0	0	0	1	1.123	2	2.247	46	51.685	39	43.820

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual

Como se puede apreciar en el Gráfico.21, 46% de os encuestados está muy de acuerdo con no tomar más tiempo libre del permitido, 39% muy en acuerdo y el 1% muy en desacuerdo.

Gráfico 22.Obedezco a las normas y politicas de la empresa, aun cuando nadie este supervisando. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la concientización..

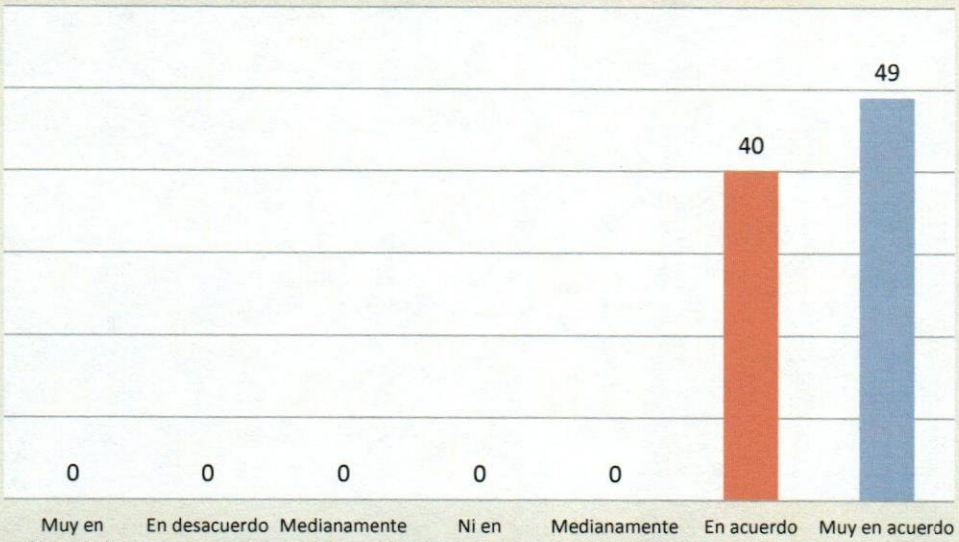

Tabla.24. Relación de respuestas emitidas al ítem 22. Obedezco a las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie está supervisando.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
22. Obedezco a las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie este supervisando.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	44.943	49	55.056

f: frecuencia; f%: frecuencia porcentual.

Como se aprecia en el Gráfico. 22 el 49% de las personas entrevistadas manifestó estar muy en acuerdo con obedecer las normas y políticas de la empresa aun y cuando nadie este supervisando y un 40% está en acuerdo.

Gráfico 23. Oriento a personas nuevas en el trabajo,a pesar de que no es obligatorio. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con el altruismo.

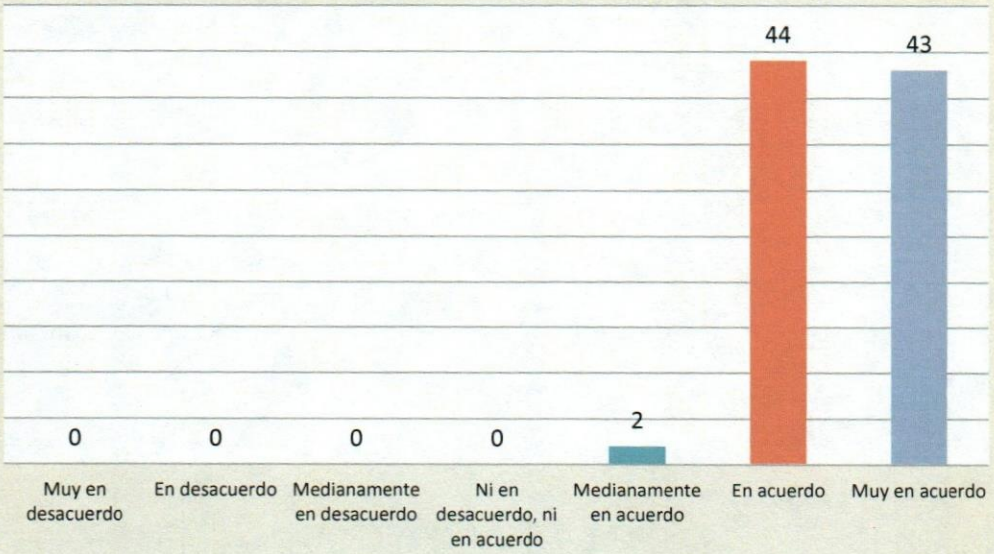

Tabla.25. Relación de respuestas emitidas al ítem 23. Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
23. Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	44	49.438	43	48.314

En relación al ítem 23, Gráfico. 23, 43% de los encuetados está muy de acuerdo con orientar a personas nuevas aunque no sea obligatorio, 44% está muy en acuerdo y solo un 2% está medianamente en acuerdo.

Gráfico 24. Me considero uno de los empleados más rectos. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional relacionado con la concientización.

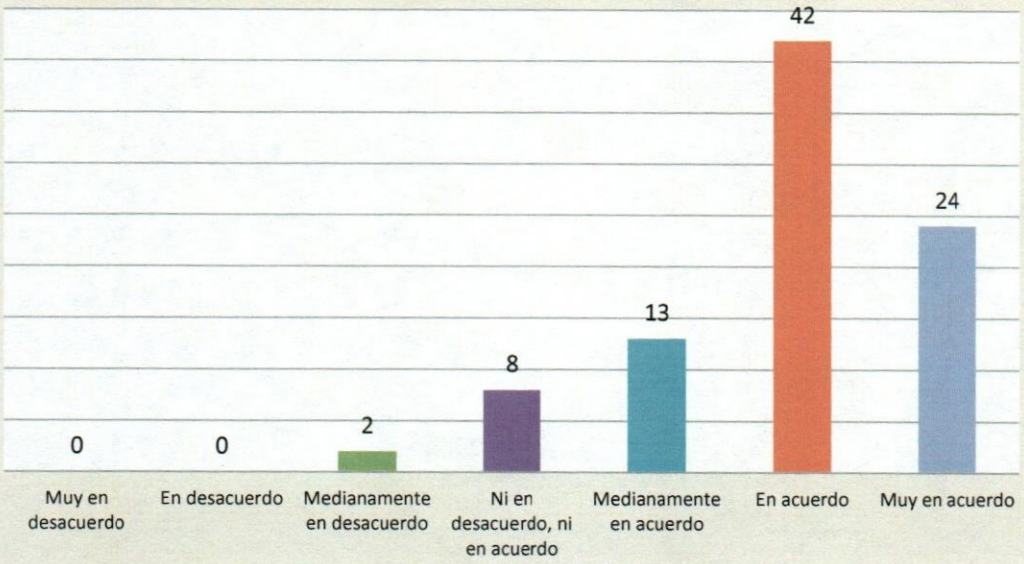

Tabla.26. Relación de respuestas emitidas al ítem 24. Me considero uno de los empleados más rectos.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
24. Me considero uno de los empleados más rectos.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	0	0	2	2.247	8	8.988	13	14.606	42	47.191	24	26.966

Finalmente 42% de los entrevistados (Gráfico. 24), coinciden en manifestar en considerarse uno de los empleados más rectos, un 24% expreso estar muy en acuerdo y un 2% expuso estar medianamente en desacuerdo.

Tabla.27. Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Altruismo

/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
udo a	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
pañeros rabajo do	0	0	1	1.123	2	2.247	0	0	2	2.247	50	56.179	34	38.202
Estoy uesto a erle la o a las onas me an	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	28	31.460	59	66.292
Ayudo a pañeros nes se ntado.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	55.056	40	44.948
Ayudo a pañeros iene lemas ionados el jo.	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8,988	43	48.314	38	42.696
Oriento sonas as en el jo a r de que gatorio.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	44	49.438	43	48.314
	0	0	1	1.123	2	2.247	0	0	14	15.729	214	240.447	214	240.452
	0	0	0.2	0.225	0.4	0.449	0	0	2.8	3.146	42.8	48.089	42.8	48.090

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2 \times f2) + (Vc3 \times f3) + \ldots (Vcn \times fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0.2) + (3 \times 0.4) + (4 \times 0) + (5 \times 2.8) + (6 \times 42.8) + (7 \times 42.8)}{89}$$

Xp=6.44

Tabla.28. Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Concientización.

/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
oyo el un día esto de ajo, por ía esto de .	**f**	**f%**	**f**	**f%**	**f**	**f%**	**f**	**f%**	**f**	**f%**	**f**	**f%**	**f**	**f%**
	0	**0**	**10**	**11.235**	**0**	**0**	**2**	**2.247**	**3**	**3.370**	**25**	**28.089**	**49**	**55.056**
oy ual en el jo.	**0**	**0**	**2**	**2.247**	**2**	**2.247**	**2**	**2.247**	**11**	**12.359**	**22**	**24.719**	**50**	**56.179**
No tomo tiempo del itido.	**1**	**1.123**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1.123**	**2**	**2.247**	**46**	**51.685**	**39**	**43.820**
Obedezco normas íticas de npresa cuando e este rvisando.	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**40**	**44.943**	**49**	**55.056**
Me idero de los eados rectos.	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**2.247**	**8**	**8.988**	**13**	**14.606**	**42**	**47.191**	**24**	**26.966**
	1	**1.123**	**12**	**13.482**	**4**	**4.494**	**13**	**14.605**	**29**	**32.582**	**175**	**196.627**	**211**	**237.077**
	0.2	**0.225**	**2.4**	**2.696**	**0.8**	**0.899**	**2.6**	**2.921**	**5.8**	**6.516**	**35**	**39.325**	**42.2**	**47.416**

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2 \times f2) + (Vc3 \times f3) + \ldots (Vcn \times fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 0.2) + (2 \times 2.4) + (3 \times 0.8) + (4 \times 2.6) + (5 \times 5.8) + (6 \times 35) + (7 \times 42.2)}{89}$$

Xp=6.20

Tabla.29. Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Deportivismo.

m/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
o necesito me den a er las s	4	4.494	2	2.247	0	0	2	2.247	0	0	27	30.337	54	60.674
le quejo stantemente ca de tos ores de la nización.	24	26.966	32	35.955	13	14.406	3	3.370	2	2.247	9	10.112	6	6.741
iendo a gerar las s.	37	41.573	37	41.573	4	4.494	0	0	4	4.494	5	5.617	2	2.247
eralmente concentro o que está ndo en la nización.	2	2.247	8	8.988	3	3.370	11	12.359	17	19.101	38	42.696	10	11.235
Apoyo las siones de mpresa.	0	0	2	2.247	0	0	2	2.247	21	23.595	39	43.820	25	28.089
	67	75.28	81	91.01	20	22.27	18	20.223	44	49.437	118	132.582	97	108.986
	13.4	15.056	16.2	18.202	4	4.454	3.6	4.045	8.8	9.887	23.8	26.516	19.4	21.797

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2xf2) + (Vc3xf3) + \ldots (Vcnx\ fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 13.4) + (2x16.2) + (3x4) + (4x3.6) + (5x8.8) + (6x23.8) + (7x19.4)}{89}$$

Xp=4.43

Tabla.30. Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Cortesía.

em/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
vito crearle blemas a pañeros de bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	26.966	65	73.033
onsidero el acto que en mis ones sobre lemás	3	3.370	0	0	0	0	11	12.359	7	7.865	45	50.561	23	23.842
No violo los chos de los ás	0	0	0	0	4	4.494	0	0	4	4.494	5	38.202	53	59.550
Hago cosas prevenir blemas con s ajadores	0	0	0	0	0	0	4	4.494	11	12.359	29	32.584	45	50.561
Estoy sciente e como mi portamiento ta el trabajo tras onas.	2	2.247	4	4.494	2	2.247	1	1.123	2	2.547	40	44.943	38	42.696
	5	5.617	4	4.494	6	6.741	16	17.976	24	27.265	143	193.256	224	249.682
	1	1.123	0.8	0.899	1.2	1.348	3.2	3.595	4.800	5.453	28.6	38.651	44.8	49.936

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2xf2) + (Vc3xf3) + \ldots (Vcnx\ fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 1) + (2x0.8) + (3x1.2) + (4x3.2) + (5x4.8) + (6x28.6) + (7x44.8)}{89}$$

Xp=5.93

Tabla.31. Análisis de cada una de las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Virtud Cívica.

m/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
stoy al iente de ambios de nización.	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	2	2.247	4	4.494	5	5.617	5	5.617	21	23.595	23	25.842	29	32.584
sisto a iones que on gatorias, se ideran ortantes.	2	2.247	10	11.235	2	2.247	5	5.617	6	6.741	45	50.561	19	21.348
Ejecuto iones que on gatorias, favorecen nagen de la resa	0	0	0	0	4	4.494	0	0	4	4.494	5	38.202	53	59.550
eo y estoy nto de los cios, nos, etc, de ganización	0	0	0	0	4	4.494	2	2.247	2	2.247	38	42.696	43	48.314
	4	4.494	14	15.729	15	16.852	12	13.481	33	37.077	111	183.143	144	161.796
	1	1.124	3.5	3.932	3.75	4.213	3	3.370	8.25	9.269	27.75	45.786	36	40.449

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2 \times f2) + (Vc3 \times f3) + \ldots (Vcn \times fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 1) + (2 \times 3.5) + (3 \times 3.75) + (4 \times 3) + (5 \times 8.25) + (6 \times 27.75) + (7 \times 36)}{89}$$

Xp= 5.52

Tabla.32. Análisis en conjunto de todas las dimensiones de Ciudadanía Organizacional. Promedio General.

Ítem/ Escala	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Medianamente en desacuerdo		Ni en desacuerdo, ni en acuerdo		Medianamente en acuerdo		En acuerdo		Muy en acuerdo	
1	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%	f	f%
	0	0	1	1.123	2	2.247	0	0	2	2.247	50	56.179	34	38.202
2	4	4.494	2	2.247	0	0	2	2.247	0	0	27	30.337	54	60.674
3	0	0	10	11.235	0	0	2	2.247	3	3.370	25	28.089	49	55.056
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	26.966	65	73.033
5	24	26.966	32	35.935	13	14.406	3	3.370	2	2.247	9	10.112	6	6.741
6	2	2.247	4	4.494	5	5.617	5	5.617	21	23.595	23	25.842	29	32.584
7	37	41.573	37	41.573	4	4.494	0	0	4	4.494	5	5.617	2	2.247
8	3	3.370	0	0	0	0	11	12.359	7	7.865	45	50.561	23	25.842
9	2	2.247	10	11.235	2	2.247	5	5.617	6	6.741	45	50.561	19	21.348
10	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	28	31.460	59	66.292
11	0	0	0	0	4	4.494	2	2.247	2	2.247	38	42.696	43	48.314
12	0	0	0	0	0	0	5	5.617	16	17.977	35	39.325	33	37.078
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	55.056	40	44.943
14	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	34	38.202	53	59.550
15	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8.988	43	48.314	38	42.696
16	2	2.247	8	8.988	3	3.370	11	12.359	17	19.101	38	42.696	10	11.235
17	0	0	0	0	0	0	4	4.494	11	12.359	29	32.584	45	50.561
18	0	0	2	2.247	2	2.247	2	2.247	11	12.359	22	24.719	50	56.179
19	0	0	2	2.247	0	0	2	2.247	21	23.595	39	43.820	25	28.089
20	2	2.247	4	4.494	2	2.247	1	1.123	2	2.247	40	44.943	38	42.696
21	1	1.123	0	0	0	0	1	1.123	2	2.247	46	51.685	39	43.820
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	44.943	49	55.056
23	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2.247	44	49.438	43	48.314
24	0	0	0	0	2	2.247	8	8.988	13	14.606	42	47.191	24	26.966
∑	77	86.514	112	125.818	39	43.616	64	71.902	154	173.026	820	921.336	870	977.516
X	3.208	3.604	4.666	5.242	1.625	1.817	2.667	2.996	6.417	7.209	34.167	38.389	36.25	40.730

Donde;

$$Xp = \frac{(Vc1 \times f1) + (Vc2 \times f2) + (Vc3 \times f3) + \ldots (Vcn \times fn)}{N}$$

$$Xp = \frac{(1 \times 3.280) + (2 \times 4.666) + (3 \times 1.625) + (4 \times 2.666) + (5 \times 6.416) + (6 \times 34.167) + (7 \times 36.25)}{89}$$

Xp= 5.83

El valor obtenido (Xp= 6.44) de la media ponderada para los niveles de altruismo (Tabla.27.), fue llevado a la escala ad-hoc (Tabla 2.), obteniendo un resultado favorable el cual se corresponde con un valor alto. Esta dimensión de la Ciudadanía Organizacional tiene que ver con ayudar a los demás en sus tareas de una forma espontánea, lo cual favorece el trabajo en equipo, al clima laboral y la efectividad de la organización.

Este comportamiento podría ser sustentando en base a la diferencia de géneros, debido a que en el laboratorio clínico escogido para este estudio de los empleados son del sexo femenino. Estos resultados son coherentes con los hallados en estudios previos, que muestran que las mujeres están más interesadas que los varones en ayudar a otros (Bridges, 1989).

Según estudios llevados a cabo por Eagly (2009), las mujeres realizarán en mayor medida conductas pro sociales tales como el altruismo, que enfatizan el componente relacional o comunal, y los varones casi siempre llevan a cabo conductas que proporcionen una mejora del estatus.

La cortesía está relacionada con el altruismo aun y cuando son cosas diferentes (Kommpan, 2002). Para este estudio se obtuvo un valor alto de media ponderada (Xp= 5.93) para esta dimensión (Tabla.30). La cortesía tiene que ver con evitar problemas con los compañeros de trabajo y apoyar a aquellos que se encuentren desmotivados con el trabajo.

Para el caso de la dimensión concientización (Tabla.28.) también se obtuvo un valor alto (Xp= 6.20); este componente de la Ciudadanía Organizacional está relacionado con comportase conforme a las normas establecidas en las organizaciones, es decir, cumplir con el horario establecido de llegada, no faltar al trabajo, etc.

Cuando se evaluó la virtud cívica se pudo observar un valor alto (Xp= 5,52), según la escala ad-hoc establecida. Este comportamiento representa los intereses o

compromisos a un nivel macro de la organización como un todo. La virtud cívica refleja el reconocimiento de una persona de ser parte de un todo, de la misma forma que los ciudadanos son miembros de una ciudad y aceptan las responsabilidades cual eso exige (Graham, 1991 en Podsakoff y col, 2000).

De todas las dimensiones evaluadas, solo la deportividad obtuvo el menor puntaje (Xp=4.43) lo cual se corresponde, según la escala ad.hoc establecida, con un nivel medianamente bajo. La deportividad tiene que ver con no quejarse sobre cosas triviales y tolerar inconvenientes inevitables. Niveles adecuados de deportividad dentro del ambiente de trabajo son beneficiosos. Según Organ, 2008 un alto nivel de deportividad entre los empleados, se correlaciona con la disminución de quejas mezquinas, lo cual es favorable para el supervisor.

Altunas y Baykal ,2010 encontraron luego de llevar a cabo un estudio con un grupo de enfermeras Iraníes, que en su mayoría, manifestaban comportamientos ciudadanos de concientización y virtud cívica, mientras que la puntuación obtenida para la dimensión deportividad, estuvo en un rango de valor intermedio.

En general se pudo observar niveles altos de Ciudadanía Organizacional entre los empleados del laboratorio clínico (Xp= 5.83). En la mayoría de las organizaciones se busca crear un ambiente de trabajo agradable y productivo; lo cual se puede lograr a través de la Ciudadanía Organizacional, tal y como lo demuestra, un estudio llevado a cabo por Taghinezhad *y col*, 2015 entre un grupo de 373 enfermeras Iraníes, donde se pudo llegar a la conclusión de que niveles altos de Ciudadanía Organizacional mejora la eficiencia y la participación de los empleados, fomenta el trabajo en equipo y la cooperación, reduce los costos debido a los errores y genera un buen ambiente laboral.

CONCLUSIONES

- Los empleados del laboratorio clínico del hospital tipo 1 presentaron niveles altos de Ciudadanía Organizacional.

- Es fundamental que los empleados de una organización, no solo desempeñen roles definidos o descritos para su cargo, sino que, quieran llegar a ser ciudadanos organizacionales que cumplan con sus funciones y que además desempeñen papeles extra rol que beneficien a la empresa, ya que el recurso humano es el motor que mueve los aspectos operativos y administrativos de cualquier organización.

- Los empleados con un mayor nivel de comportamiento ciudadano organizacional, tienen un desempeño de mayor calidad, generando entornos de trabajo más cooperativos, con altos niveles de intercambio pro social, lo cual contribuyen al logro de las metas organizacionales.

- Las mejores organizaciones integran como estrategia de trabajo comportamientos ciudadanos en su cultura, lo cual permitirá hacerla más o menos efectiva.

- De todas las dimensiones de Ciudadanía Organizacional evaluadas entre los empleados del laboratorio clínico del hospital tipo 1, la deportividad obtuvo un nivel medianamente bajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar diferentes estrategias que permitan incrementar los niveles de deportividad entre los miembros que componen los diferentes equipos de trabajo del laboratorio clínico.

Dichas estrategias contemplaran técnicas tales como el Coaching con Inteligencia Emocional. Según Othman *y col*, 2008 los empleados con alta inteligencia emocional demuestran mejor desempeño y manifiestan un mayor número de comportamientos ciudadanos en la organización.

Según Lozano, 2008 "el Coaching en una herramienta que aporta y contribuye al desarrollo de estrategias que favorecen el crecimiento personal y profesional de quienes se esfuerzan por conseguir proactivamente el éxito a través del cual se mejora el desempeño, se profundiza en el conocimiento de sí mismos y mejora la calidad de vida".

Por último se sugiere llevar cabo un estudio en paralelo entre los estilos de supervisión, cohesión de grupo y las manifestaciones de Ciudadanía Organizacional entre los diferentes grupos y turnos de trabajo del laboratorio clínico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuntas. S., Baykal. U (2010). Relationship between nurses' organizational trust levels and their OCB. *JNS*.42(2):186–194
- Ackfeldt, A.L., Coote, L.V. (2005) A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting.*JBR*. 258:151–159.
- Amezcua,M. (2010) Investigación aplicada en cuidados de salud. *Index Enferm.*19(4), 237-239.
- Andújar Rojas, C., De Jesús Clavell, R., Rosario-Hernández, E., y Vélez, B. (2001). Manual del Inventario de los Cinco Factores de Personalidad. San Juan, PR: De Jesús & Andújar Associates.
- Arredondo,F., Rosa,J. A. y Villa,L. (2011) Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuad.Adm.* 24(43), 221-239.
- Bakker, A. B. (2008) Building engagement in the workplace. Cooper & R. Burke (Eds.), the peak performing. 50-72.
- Ballestrini,M.(1997) Cómo elaborar el Proyecto de investigación.Caracas. Edt Fotolito. Quintana.
- Bateman, S. y Organ,D. W. (1983) Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizen-ship". *Academy of Magnament Journal,* (37), 299-322.
- Boquet.E., Castillo de Sánchez.M.L., Cáceres de Maselli.A.L., Dybkaer.R., Escutia.V., Franzini.C.,Jeffers. D.M., Mazziotta. D., McClatchey.K.D., McQueen.M.J.,Rej.R., Ruiz-Arguelles.A.,Ruiz-Arguelles.G.J.,Sierra-Amor.R.I.,Terres-Speziale.A.M.,Tiburcio.H., Wilde.C.E. (1988). Mejoría continua de la calidad. Guía para los laboratorios de América Latina. México. Edit. Panamericana.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997) Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance,* (10), 99-109.

- Borman, W.C, Penner, L.A, Allen, T.D. y Motowidlo,S. I. (2001)*Personality predictors of citizenship performance. International. Journal of Selection and Assessment,* 9(1): 52-69.
- Borman.W.C. (2004). The concept of organizational citizenship. Current Directions in Psycological Sciences. 13(6):238-241.
- Bridges, J.S. (1989). Sex differences in occupational values. Sex Roles, 20 (3/4), 205-211
- Chinchilla,M. (2013)¿Cuál es el nivel de influencia que tienen los estilos de liderazgo de las jefaturas en la cultura organizacional? Recuperado el 13 de septiembre del 2015. http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/Publicaciones/045786.pdf
- Colquitt, J. (2001) On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure.*Journal of Applied Psychology,* 86(3): 386-400.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brumme,.B. J. y LeBreton, J. M. (2012) The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology, 42*, E295–E325.
- Dargahi, H., Alirezaie,S y Shaham,G. (2012) Organizational citizenship behavior among Iranian nurses. *Iran J Public Health,* 41(5): 85-90.
- Davila,M.C. y Finkelstein,M. (2011) Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior. *Psicothema.* 23(3).401-406.
- Dyne, L.V., Vandewalle, D., Kostova, T., Latham, M.E., Cummings, L.L. (2000) Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting. *Journal of Organizational Behavior,* 21(3), 3-23.
- Domínguez,J. y Vázquez,E.(2015) Atención a la diversidad: análisis de la formación permanente del profesorado de Galicia. *Revista nacional e internacional de educación inclusiva,* 8(2), 1889-4208.

- Eagly, A.H. (2009). The his o hers of prosocial behavior: An examination of the social psychology of gender. American Psychologyst, 64 (8), 644-658.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°32650, Decreto N° 1798 del Artículo 11.
- Gibson.J.L., Ivancevich.J.M., Dobbelly.J.H y Konopaske.R. (2006) .Organizaciones.12 Ed. México. Mc Graw Hill.
- Hakanen, J. J, Bakker, A. B. y Schaufeli, W. B. (2006) Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology,* 43(6), 495-513.
- Hernández, I. y Yáber, G. (2009) Variables socio-demográficas, actitudes laborales y percepción de justicia organizacional como predictores del comportamiento ciudadano universitario. Trabajo presentado en el XXXII Congreso Interamericano de Psicología de la Sociedad Interamericana de Psicología, Guatemala.
- Hernádez,R., Fernández,C. y Baptista,M. (2010) Metodología de la investigación. 5Ed.México.Mc Graw Hill.
- Hui, C., Lam, S.S.K. y Schaubrock. J. (2001) Can good citizens lead the way in providing quality service? A field quasi experiment. *AMJ,*44 (5):988–995.
- Karriker, J. H y Williams, M. L. (2009) Organizational justice and organizational citizenship behavior: A mediated multifocal model. *Journal of Management,* 35(1): 112-135.
- Kelly, S. (1994) Developing customer orientation among service employees. *WAS,* 20(1):52–62.
- Koopmann R (2006). The relation between perceived organization justice and organizational citizenship behaviors: A review of the literature. Journal of Student Research. . Recuperado 21/03/2016 from: http://www.uwstout.edu/rs/uwsjsr/table.htm

- LePin,J. A.,Ereza,A. y Johnson.D.(2002) The nature and dimenity of organizational citizenship behavior a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology,* 83:853-869.
- Lozano, J. (2008). El coaching como estategia para la formación de competencias profesionales. *Revista EAN,*63:127-144.
- Mackenzie,S., Podsakoff,P. y Fetter,R. (1993) "The impact of Organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance". *Journal of marketing,* 57, 70-80.
- Mesía,R.(2007) Contexto ético de la investigación social. *Invest.Educ,* 11(19) ,137-157.
- Moorman, R. H. (1991) Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology,* 76(6), 845-855.
- Moorman, R.H y Blakely,G. L. (1995) Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior,* 16: 127-142.
- Moorman,R.H. y Byrne, Z.S. (2005) How does Organizational justice and Organizational Citizenship behaviors? IN Greenberg. J & Colquitt.J.A. (Eds) Hambook of Organizational justice. Mahwah, New Jersey,Lawrence Erlbaum Associates.
- Organ, D.W. (1988) Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997) Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. Human Performance, 10(2): 85-97.
- Organ, D. Podsakoff, P.M.y Mackenzie, S. B. (2006) Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Othman, A.K. Abdullah, H.S. y Ahmad, J. (2008). Emotional intelligence labor and work effectiveness in service organizations: A proposed model. The Journal of Business Perspective, 12 (1): 31-42.
- Padrón,J. (2006) Bases del concepto de "Investigación aplicada". Recuperado el 28/ 08/ 2015. http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm.
- Podsakoff.,P. M, MacKenzie,S.B., Moorman,R. y Fetter,R., (1990)Transformational leader behaviors and their effects on followers trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly,* 1(2):107-142.
- Podsakoff,P.M., MacKenzie, S.B, Ahearne, M. y Bommer, W.H. (1995)Searching for a needle in a boy stock: trying to identify the illusive moderators of leadership behaviors. *J Manage.1995;* 21(3):422–470.
- Podsakoff,P.M.,MacKenzie,S. B., Paine,J. B. y Bachrach,D.G. (2000). Organizational citizen behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management,* (26), 513-563.
- Repetto,E. (1987)Evaluación de programas de orientación. *Metodología de la orientación educativa*. España.Afar.
- Robbins,S. y Judge,T. (2009). Comportamiento Organizacional.10Ed. México. Prentice Hall.
- Rodríguez, L.,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.
- Salanova, M., Agut, S. y Peiró, J. M. (2005) Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology.* 90(6): 1217-1227.

- Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2009) El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en passion. *[Engagement at work. When the job becomes passion]*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Llorens, S. y Schaufeli, W. B. (2011) Yes, I can, I feel good, and I just do it! On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology: An International Review,* 60(2): 255-285.
- Salgado, E. y Chaparro, M.P. (2006) Antecedentes de los comportamientos ciudadanos en la organización. Un estudio desarrollado en Colombia. *Cuad.Adm,* 19(31):57-79.
- Sonnentag, S., Mojza. E. J., Binnewies, C. y Scholl, A. (2008) Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment and affect. *Work and Stress,* 22: 257-276.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V.y Bakker. A. B. (2002) The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies,* 3(1): 71-92.
- Schaufeli, W. B. y Salanova, M. (2008) Enhancing work engagement through the management of human resources. *In K. Näswall, J. Hellgren, & M. Sverke (Eds.), The individual in the changing working life . New York.Cambridge University Press.* 380-402.
- Smith, C. A., Organ, D. W. y Near, J. P. (1983) Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Taghinezhad.F., Safavi.M., Raiesifar.A and Yahyavi.S.H. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Iranian nurses: a multicenter study. *BMC Res Notes.* 8:8:54.
- Teran,M. y Mendoza,J. (2010) La influencia de la personalidad en los comportamientos de ciudadanía organizacional. *Innovaciones de Negocios,* 7(2): 245 -262.

- Valerino,E.,Yáber,G. y Cemborain,M.S. (2012) Metodología de la investigación. *Paso a paso*.2Ed. México.Trillas.
- Valsania,.S. E,Moriano,J.A., Molero,F. y Topa,G. (2012) Authentic leadership and its effect on employee´s organizational citizenship behaviors. *Psicothema,* 24(4):561-566.
- Vargas,Z.(2009) La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica.*Revista Educación,* 33(1) ,155-165.
- Van Dyne, L.,Cummings,L.L. y Parks,J.M. (1995) Extra-rol behaviors in pursuit of construct and definional clarity *(A bridge o muddied waters). Research in organizational behavior,* 17:215-285.
- Van Dyne,L., Ang,S. y Botero,I.C. (2003) Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Sales,* 40:1359-1392.
- Wagner, J.A. (1995) Studies of individualism-collectivism: Effects on cooperation in groups. *Academy of Management Journal,* 5S (1): 152-172.
- Weiss, H. M., Nicholas, J. P. y Daus, C. S. (1999) An examination of the joint effects of affective experiences and job beliefs on job satisfaction and variations in affective experiences over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 78:* 1-24.
- Wright, C. y Sablynski, C. (2008) Procedural justice, mood, and prosocial personality influence on organizational citizenshipbehavior. *North American Journal of Psychology,* 10(2): 397-412.
- Yaghoubi,M., Afshar,M. y Javadi,M. (2012) A study of relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among nurses in selected hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Iran J Nurs Midwifery.* 17(6): 456–460.

ANEXOS

ANEXO. A

CUESTIONARIO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL (Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Fetter, Biaggini y Mendoza, 2005)

Lea detenidamente los siguientes planteamientos que se le presentan a continuación y por favor marque con una "x" la opción que mejor se asemeje a su opinión, no existen respuestas correctas o incorrectas. La información recabada será utilizada únicamente con fines académicos. Gracias	**Muy en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Medianamente en desacuerdo**	**Ni en desacuerdo, ni en acuerdo**	**Medianamente en acuerdo**	**En acuerdo**	**Muy en acuerdo**
1. Ayudo a compañeros con trabajos pesados							
2. No necesito que me manden a hacer las cosas							
3. Apoyo el dar un día honesto de trabajo, por un día honesto de paga							
4. Evito crearle problemas a mis compañeros de trabajo							
5. Me quejo constantemente acerca de asuntos menores en la organización							
6. Estoy al corriente de los cambios en la organización.							
7. Tiendo a exagerar las cosas.							
8. Considero el impacto que tienen mis acciones sobre los demás.							
9. Asisto a reuniones que no son obligatorias, pero se consideran importantes.							
10. Estoy dispuesto a tenderle la mano a las personas que me rodean.							
11. Ejecuto funciones que no son obligatorias, pero favorecen la imagen de la empresa.							
12. Leo y estoy al tanto de los anuncios, memos, etc, de la organización.							
13. Ayudo a mis compañeros quienes se han ausentado.							
14. No violo los derechos de los demás.							
15. Ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.							
16. Generalmente me concentro en lo que está fallando en la organización.							
17. Hago cosas para prevenir problemas con otros trabajadores.							
18. Soy puntual en el trabajo.							
19. Apoyo las decisiones de la empresa							
20. Estoy consciente sobre como mi comportamiento afecta el trabajo de otras personas							
21. No tomo más tiempo libre del permitido							
22. Obedezco a las normas y políticas de la empresa, aun cuando nadie esté supervisando							

23. Oriento a personas nuevas en el trabajo, a pesar de que no es obligatorio							
24. Me considero uno de los empleados más rectos							