



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El comportamiento organizacional percibido por los
usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho
2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Magíster en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Johnny Rua Condori

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Página al Jurado

Presidente

Dr. John Morillo Flores

Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont

Vocal

Mgtr Miluska Vega Guevara

Dedicatoria

A mis queridos padres, José y Jorgelina
por su apoyo incondicional.

Johnny Rúa Condori

Agradecimiento

El autor agradece en primer lugar a Dios por apoyo espiritual y en segundo lugar a mi familia por su apoyo incondicional y en tercer lugar a la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad y formación académica que se me ha brindado.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Johnny Rua Condori, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40139469 con la tesis titulada: El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 19 de marzo del 2016.

Johnny Rua Condori

DNI N° 40139469

Presentación

Señores miembros del jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “ El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de san juan de lurigancho 2015 ”.

El comportamiento organizacional es importante conocer su funcionamiento en las instituciones públicas porque en la institución edil permitirá facilitar el desempeño de sus trabajadores donde lo observaremos en sus niveles de estudio. Por ello es importante conocer sus dimensiones de la variable: Comunicación organizacional, valores organizacionales y relaciones interpersonales.

Así cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en ocho capítulos fundamentales, que se describen a continuación:

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la escuela de post grado de la universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

Lista de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	23
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Objetivos	49
Capítulo II. Marco metodológico	50
2.1. Variables	51
2.2 Operacionalización de variables	52
2.3 Metodología	52
2.4. Tipo y diseño de investigación	53
2.5.Poblacion, muestra y muestreo	53
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	60
Capítulo III. Resultados	61
3.1. Presentación de resultados descriptivos	62

Capítulo IV. Discusiones	76
Capítulo V. Conclusiones	87
Capítulo VI. Recomendaciones	90
Capítulo VII. Referencias bibliográficas	92
Apéndices	98
Apéndice 1: Matriz de Consistencia	99
Apéndice 2: Matriz operacional de las variables.	100
Apéndice 3: Instrumentos	101
Apéndice 4: Certificados de validez de los instrumentos	103
Apéndice 5: Matriz de prueba piloto	107
Apéndice 6: Base de datos	108
Apéndice 7: Tabla de chi-cuadrado	112
Apéndice 8: Baremos	113
Apéndice 9: Constancia de aplicación de instrumentos	114
Apéndice 10: Constancia de aplicación de instrumentos	115
Apéndice 11: Constancia de permiso para aplicar los instrumentos	116
Apéndice 12: Organigrama de la municipalidad de san juan de Lurigancho	117
Apéndice 13: Artículo Científico	118
Apéndice 14: Declaración jurada de autoría y autorización	126

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Quejas contra las municipalidades de San Juan de Lurigancho, con el detalle de hecho vulneratorio año 2014 y 2015.	47
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable comportamiento organizacional	52
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad	57
Tabla 4	Juicios de expertos	59
Tabla 5	Distribución del sexo.	62
Tabla 6	Distribución de la edad	63
Tabla 7	Distribución del nivel de comportamiento	64
Tabla 8	Comportamiento organizacional por dimensiones	65
Tabla 9	El sexo y el comportamiento organizacional	66
Tabla 10	El sexo y la comunicación organizacional	67
Tabla 11	El sexo y los valores organizacionales	68
Tabla 12	El sexo y las relaciones interpersonales	69
Tabla 13	La edad y el comportamiento organizacional	70
Tabla 14	La edad y la comunicación organizacional	71
Tabla 15	La edad y los valores organizacionales	73
Tabla 16	La edad y las relaciones interpersonales	74

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Comportamiento organizacional	40
Figura 2	Distribución del sexo	62
Figura 3	Distribución de la edad	63
Figura 4	Distribución del nivel del comportamiento	64
Figura 5	El comportamiento organizacional por dimensiones	65
Figura 6	El sexo y el comportamiento organizacional	66
Figura 7	El sexo y la comunicación organizacional	67
Figura 8	El sexo y los valores organizacionales	68
Figura 9	El sexo y las relaciones interpersonales	69
Figura 10	La edad y el comportamiento organizacional	70
Figura 11	La edad y la comunicación organizacional	72
Figura 12	La edad y los valores organizacionales	73
Figura 13	La edad y las relaciones interpersonales	74

Resumen

El presente trabajo es el resultado de la investigación titulada “El comportamiento organizacional percibido por los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de comportamiento organizacional percibido por los usuarios en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2015.

La investigación desarrollada es básica, se ha empleado un diseño no experimental, transaccional con una muestra de 383 usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los usuarios de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación hipotético deductivo. La naturaleza cualitativa de las variables de estudio nos permitió emplear la prueba no paramétrica Chi cuadrado para la contratación de las hipótesis.

Se observó que los usuarios encuestados son el 57% (218) son de sexo masculino y el 43% (165) de los usuarios encuestados son de sexo femenino; Resultando que la mayoría de los encuestados son del sexo masculino. Asimismo, se observó en los resultados descriptivos los niveles de percepción del comportamiento organizacional y se obtuvo que el 42%(160) refirieron que el nivel de comportamiento organizacional es medio, el 37%(141) refirieron que el nivel de comportamiento organizacional es bajo y el 21%(82) de los usuarios encuestados de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho tienen un nivel alto, en relación al comportamiento organizacional. Se observa los niveles de percepción del comportamiento organizacional por dimensiones en los usuarios de la municipalidad de San Juan de Lurigancho y se obtuvo la dimensión relaciones personales tiene el porcentaje más alto para el nivel bajo con un 52.20%, así mismo para el nivel medio la dimensión comunicación organizacional con 28,50% y finalmente para el nivel alto las tres dimensiones tienen porcentajes similares de 24.80% ubicado en la dimensión relaciones interpersonales. Resultando que la percepción del comportamiento organizacional por dimensiones es bajo.

Palabras claves: Comportamiento organizacional y comunicación organizacional

Abstracts

This work is the result of the research entitled " Organizational behavior from the user perception of the municipality of San Juan de Lurigancho 2015" , whose main objective is to determine if the level of organizational behavior is perceived by users in the municipality San Juan de Lurigancho 2015.

Basic research is developed; we have used a non-experimental, transactional design with a sample of 383 users of the municipality of San Juan de Lurigancho, under study. To measure the study variables were used as instrument the questionnaire, which was duly validated and applied to the sample users. Because the research was developed under a quantitative approach, it was used as a research method deductive hypothetical. The qualitative nature of the study variables allowed us to use nonparametric chi-square test for recruitment of hypotheses.

The levels of perception of organizational behavior was observed in the descriptive results and obtained that 42 % (160) reported that the level of organizational behavior is medium, 37% (141) reported that the level of organizational behavior is low and the 21 % (82) of surveyed users of the Municipality of San Juan de Lurigancho have a high level in relation to organizational behavior. It came to determine the association between the level of organizational behavior and the age of the users of the municipality of San Juan de Lurigancho 2015 , as the value of X^2_c is greater than X^2_t (10,672 > 5.99) therefore the level of perception is regular and needs improvements- Regarding the association between the level of organizational behavior and the age of the users of the municipality of San Juan de Lurigancho 2015 , as the value X^2_c as the value is greater than X^2_t (10,672 > 9.49) , Finally , we conclude that there is an association between organizational behavior, sex and age of the users of the municipality of San Juan de Lurigancho being regularly, ie as it improves the perception of organizational behavior , users will have a better satisfaction service offered by the municipality.

Keywords: organizational behavior and organizational communication.