



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS DEL  
PLAN OPERATIVO DE LA SUB GERENCIA DE CULTURA DE  
LA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO Y SU EFECTO EN LA  
SATISFACCIÓN DEL POBLADOR, AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MAGNO DOMÍNGUEZ HORNA**

**ASESOR:**

**MBA CARLOS HUGO LUNA RIOJA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANIFICACION**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**MBA. Carlos Luna Ríoja**  
**Presidente**

---

**Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol**  
**Secretaria**

---

**Lic. Pinglo Bazán Miguel**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

“A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado”. Marilia Alcalde León

“A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis”.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme e iluminar en el desarrollo  
de la presente investigación.

**A mis padres Magno y Martha, por su apoyo incondicional en mi vida.**

A las asesoras Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol y Flor Alicia Calvanapon Alva, por su valiosa  
orientación en la elaboración desde un inicio a la presente investigación.

A mi asesor Mg. Carlos Luna Rioja, por su  
asesoría en el presente trabajo.

A la Sub gerencia de Cultura por permitirme realizar  
la presente investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nombres y apellidos, con DNI N° 43577798, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, Julio del 2015



Domínguez Horna Magno

DNI: 43577798

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS DEL PLAN OPERATIVO DE LA SUB GERENCIA DE CULTURA DE LA MUNICIPALIDAD DE TRUJILLO Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DEL POBLADOR, AÑO 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración.

**El Autor.**

# ÍNDICE

|                                      | Pág. |
|--------------------------------------|------|
| PÁGINA DEL JURADO.....               | ii   |
| DEDICATORIA.....                     | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....                  | iv   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....    | v    |
| PRESENTACION.....                    | vi   |
| INDICE .....                         | vii  |
| RESUMEN.....                         | viii |
| ABSTRACT.....                        | ix   |
| INTRODUCCION.....                    | x    |
| INTRODUCCION.....                    | 11   |
| 1.1PROBLEMA.....                     | 32   |
| 1.2OBJETIVOS.....                    | 35   |
| 1.3HIPOTESIS.....                    | 35   |
| MARCO METODOLÓGICO.....              | 36   |
| VARIABLES.....                       | 37   |
| OPERACIONALIZACION DE VARIABLES..... | 38   |
| METODOLOGIA.....                     | 41   |
| DISEÑO DE INVESTIGACION.....         | 41   |
| POBLACION Y MUESTRA.....             | 42   |
| TECNICAS E INSTRUMENTO.....          | 43   |
| METODO DE ANALISIS.....              | 44   |
| RESULTADO.....                       | 45   |
| DISCUSIÓN.....                       | 82   |
| COCLUSIONES.....                     | 85   |
| RECOMENDACIONES.....                 | 87   |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....      | 89   |
| ANEXOS.....                          | 93   |

## RESUMEN

En la presente investigación se estudia el cumplimiento de las actividades programadas del plan operativo de la sub gerencia de cultura de la Municipalidad de Trujillo y su efecto en la satisfacción del poblador. El diseño del estudio es No experimental, de corte transversal. El objetivo general es determinar el efecto del cumplimiento de las actividades programadas del plan operativo de la sub Gerencia de Cultura de la Municipalidad de Trujillo en la satisfacción del poblador, cuya población estuvo conformada por el público asistente a las actividades culturales, y una muestra de 120 personas. Los datos fueron recolectados mediante análisis documental y encuestas. Los resultados señalan que el cumplimiento de las actividades programadas del plan operativo de la sub gerencia de cultura fue de un 47 %, siendo 128 actividades de las cuales solo se ejecutaron 60 y un 47 % de cumplimiento presupuestal del cual fue S/ 58,100 programado, ejecutándose sólo S/ 27,175 siendo uno de los motivos más importantes la falta de presupuesto y falta de coordinación por parte del funcionario del área, lo cual no permitió el cumplimiento de las actividades. También se encontró que debido a esta deficiencia, la satisfacción del poblador se encuentra en un 54% de insatisfacción, 31% de satisfacción y complacencia 16%, a consecuencia de estos factores que influyeron para este resultado.

Concluyendo finalmente que es bajo, el cumplimiento de las actividades programadas de la Sub Gerencia de Cultura de la Municipalidad de Trujillo, tiene efecto negativo en la satisfacción del poblador, en el año 2014.

**Palabras clave:** Plan operativo, satisfacción del poblador

## ABSTRACT

This research examines the compliance of the activities of the operational plan of the sub management of culture of the municipality of Trujillo and its effect on resident satisfaction. The study design is not experimental, cross-cut. The overall objective is to determine the effect of the level of compliance of the activities of the operational plan of the sub management of culture of the municipality of Trujillo in the satisfaction of the settler, whose population was formed by the audience for cultural activities, and a sample of 120 people. Data was collected through documentary analysis and surveys. The results indicate that the level of compliance of the activities of the operational plan of the sub culture management was 47%, being 128 activities which only executed 60 and 47% of budget fulfilment of which was S / programmed 58,100, running only S / 27,175 being one of the most important reasons the lack of budget and lack of coordination by the official from the area, which did not allow the implementation of activities. We also found that you due to this deficiency, resident satisfaction is 54% of dissatisfaction, 31% of satisfaction and complacency 16%, as a result of these factors that influence for this outcome.

Finally concluding that it is low, the compliance of the activities of the Sub management of culture of the municipality of Trujillo, has negative effect on satisfaction of the settler, in 2014.

**Key Words:** Operational plan, satisfaction of the dweller