



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN
OPERATIVO DE LA SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SU
INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERRERA- TRUJILLO 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CARRANZA REYNA, JANNETT MARIA

ASESORA:

DRA. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
PLANIFICACIÓN**

TRUJILLO – PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

.....
Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva
(Presidente)

.....
Dra. Luz Alicia, Baltodano Nontol
(Secretaria)

.....
Dra. Alán, García Gutti
(Vocal)

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, por su amor incondicional, quien supo guiarme por el buen camino y darme la fuerza para lograr mis metas.

Dios

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba por siempre mi corazón y agradecimiento.

Teodoro y Anita

Como madre siempre te he visto, gracias a tu amor y consejos que brindaste para lograr mis metas, te dedico mi tesis aunque hoy no estás conmigo, pero sé que desde, donde estés te sientes alegre, porque tú siempre deseamos que sea una profesional, hoy lo he cumpliendo.

Francisca Velásquez

Gracias a esas personas importantes en mi vida que son mis hermanos, que siempre estuvieron presentes para brindarme su apoyo, ahora me toca regresar un poquito de lo inmenso que me han otorgado. Con cariño esta tesis se las dedico a ustedes.

Alex, Richard y Alfredo

A mis maestros que me enseñaron toda esta etapa universitaria, sus enseñanzas y experiencias me formaron como una persona de bien y preparada para los retos que la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

Maestros

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me dio fuerza y fe para crear lo que me parecía imposible terminar.

A mi familia por apoyarme mientras yo realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

A todas las personas que participaron e hicieron posible esta investigación, muchas gracias por su enseñanza y apoyo:

Al profesor Mg. Ciro Valladares Landa

A la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera en especial a las áreas de Servicios Públicos y al área de Presupuesto, Planificación y Racionalización, por brindarme información para hacer realidad mi investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD:

Yo Carranza Reyna, Jannett María con DNI N° 47179816, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, Diciembre del 2014


.....
Carranza Reyna, Jannett María
DNI N° 47179816

PRESENTACIÓN:

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la Tesis Titulada “NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO DE LA SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO 2013 ” con la finalidad de analizar el nivel de cumplimiento de las actividades del plan operativo y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE:

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD:	v
PRESENTACIÓN:.....	vi
ÍNDICE:	vii
RESUMEN:.....	viii
ABSTRACT:	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. El problema:	19
1.2. Objetivos:	20
1.2.1. Objetivo General:.....	20
1.2.2. Objetivos específicos:.....	20
II. MARCO METODOLÓGICO:	22
2.1. Hipótesis:.....	22
2.2. Variables:.....	22
2.3. Operacionalización de variables:.....	22
2.4. Metodología:	25
2.5. Tipo de estudio:	25
2.6. Diseño de investigación:	25
2.7. Población, Muestra y Muestreo:	25
2.8. Técnicas e instrumento de recolección de datos:	26
2.9. Método de análisis datos:	27
III. RESULTADOS:	29
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	88
CONCLUSIONES:.....	93
RECOMENDACIONES:.....	95
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	97
Anexos.....	100

RESUMEN:

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar el nivel de cumplimiento de las actividades del plan operativo de la Subgerencia de Servicios Públicos y su influencia en la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, siendo un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental-transversal, se utilizó la técnica de análisis documental y cuestionario, para la aplicación del cuestionario se obtuvo como muestra a 382 ciudadanos. El estudio permitió concluir que el cumplimiento de las actividades del plan operativo de la Subgerencia de Servicios Públicos obtuvo un 50 %, para la unidad orgánica de limpieza pública obtuvo un 49 % y para la división de parques y jardines un 88% y el nivel de cumplimiento de las actividades es de forma regular; la razón de no cumplir el 100% de las actividades previstas es por la falta de tiempo y atención a los requerimientos. Con respecto a la imagen institucional se obtuvo como resultado que la imagen es percibida de forma regular, provocado por el incumplimiento de las actividades. Se concluye que el nivel de cumplimiento de las actividades del plan operativo de la Subgerencia de Servicios Públicos influye de manera positiva en la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, quedando confirmado que a mayor cumplimiento de las actividades, mejor será la percepción que tiene el ciudadano acerca de la imagen institucional.

Palabras clave: Actividades, Plan Operativo, Monitoreo, Evaluación, Imagen,

ABSTRACT:

This research was conducted in order to analyze the level of compliance of the activities of the operational plan of the Deputy Manager of Public and its influence on the corporate image of the District Municipality of Victor Larco Herrera, being a descriptive study with no experimental-cross design, analysis and documentary technique questionnaire was used for the application of the questionnaire was obtained as shown at 382 citizens. We concluded that compliance with the activities of the operational plan of the Deputy Public Utilities scored 50% for the organic unity of public cleaning scored 49% and for the division of parks and gardens 88% and the level of compliance activities is regularly; why not meet 100% of the planned activities is the lack of time and attention to the requirements. With regard to institutional image was obtained as a result that the image is seen regularly, caused by the failure of activities. It is concluded that the level of compliance of the activities of the operational plan of the Deputy Public Utilities has a positive impact on the corporate image of the District Municipality of Victor Larco Herrera, being confirmed that increased compliance activities, the better the perception of the citizen about the institutional image.

Keywords: Activities, Operational Plan, Monitoring, Evaluation, Image,