



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TÍTULO:

Percepción de la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de
Los Olivos en los vecinos de las juntas vecinales de la urb. Parque Naranjal,
Los Olivos, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORA:

Layde Stefany Osorio Ancajima

ASESOR:

Lic. César Smith Corrales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA – PERÚ

2016 – II

PÁGINA DEL JURADO

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE

Mg. César Smith Corrales

Firma

SECRETARIO

Dr. Rafael Saavedra Gonzáles

Firma

VOCAL

Mg. Mario Castillo Hilario

Firma

Dedicatoria

A mis padres y familia por sus consejos y apoyo en el desarrollo de mi carrera profesional. A mis hermanos por su compañía y ayuda. A mis tíos y abuelos que siempre estuvieron motivándome para continuar.

Agradecimiento

Al personal de la organización por su colaboración en el desarrollo de mi investigación con los permisos y a los vecinos.

A mi asesor por su dedicación y apoyo. A mis compañeros de estudio que siempre me mostraron su ayuda.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Layde Stefany Osorio Ancajima con DNI N° 74319297, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, 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.

_____ Lima, del

Osorio Ancajima, Layde

PRESENTACIÓN

Señores miembro del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos en los vecinos de las juntas vecinales de la urb. Parque Naranjal, Los Olivos, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Layde Osorio Ancajima.

ÍNDICE

PORTADA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Objetivos de la investigación	12
CAPÍTULO II: MÉTODO	13
2.1 Diseño de la investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	15
2.4 Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Métodos de análisis de datos	17
2.6 Aspectos éticos	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS	18
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
FUENTES DE INFORMACIÓN	46
Referencia bibliográficas	46
ANEXOS	50

Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Validación de instrumentos	52
Anexo 3: Base de datos	63

RESUMEN

En la presente investigación se planteó el siguiente problema ¿cuál es el nivel de percepción de la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, en los vecinos de las juntas vecinales de la urb. Parque Naranjal, 2016?, asimismo se estableció el siguiente objetivo “determinar el nivel de percepción de la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos en los vecinos de las juntas vecinales de la urb. Parque Naranjal, 2016”. Para ello, se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario con un factor de validación sobre los 20 ítems con un 92% y de confiabilidad 0. 726. Llegando a la conclusión que los vecinos perciben a la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, complejo en cuanto a su comportamiento, cultura y personalidad corporativa, ya que no tienen una clara imagen del municipio.

Palabras claves: *percepción, imagen, corporativa, comportamiento, cultura, personalidad.*

ABSTRACT

In the present investigation the following problem was raised: ¿what is the level of perception of the institutional image of the Municipality of Los Olivos, in the neighbors of the neighborhood councils of the urb. Parque Naranjal, 2016?, Likewise, the following objective was established: "To determine the level of perception of the institutional image of the Municipality of Los Olivos in the neighbors of the neighborhood councils of the urb. Parque Naranjal, 2016". For this, the technique of the survey and of the instrument was used the questionnaire with a factor of validation on the 20 items of a 92% and reliability of 0. 726. Concluding that the neighbors perceive the institutional image of the Municipal District of Los Olivos, complex in terms of behavior, culture and corporate personality, as they do not have a clear image of the municipality.

Keywords: Perception, image, corporate, behavior, culture, personality.