



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Análisis del endomarketing y la responsabilidad social de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande. Piura (Año) 2015”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

BACHILLER. PALACIOS OJEDA, KAREN JANET

ASESOR:

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

PIURA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

MG.MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO

PRESIDENTE

DR. MIGUEL SALDARRIAGA PACHERRE

SECRETARIO

MG. ALFREDO VENEGAS SEMIRAIO

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza necesaria para terminar este proyecto de investigación.

A mi familia que en todo momento me ha apoyado, por guiarme por el camino del bien, por los momentos vividos gracias a ellos, por los consejos recibidos día a día y sobre todas las cosas por darme la vida.

A nuestros compañeros Vanesa, Johan y Yahaira que de una u otra forma han compartido momentos inolvidables, por su colaboración, sus consejos y por participar en el logro de mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por iluminar mi camino, estar presente en cada meta que me he trazado, por bendecir cada uno de mis pasos y levantarme cuando sentí que no podía.

A los docentes de la Universidad César Vallejo quienes me han brindado siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos.

A la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas, por brindarme su colaboración y ayuda en la realización de mi trabajo de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **KAREN JANET PALACIOS OJEDA** con DNI N° **73171743**, 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 Académica Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la 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.

Piura, 18 de Diciembre del 2015

KAREN JANET PALACIOS OJEDA
DNI N° 73171743

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada **“ANÁLISIS DEL ENDOMARKETING Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO VALLE DE LOS INCAS TAMBOGRANDE – PIURA, AÑO 2015** , con la finalidad de analizar el endomarketing y la responsabilidad social de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciada en Administración.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
INDICE	7
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de la Investigación	28
2.2. Variables y Operacionalización	29
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Método de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos	33

III.	RESULTADOS.....	33
3.1.	Grado de motivación de los colaboradores de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015.....	33
3.2.	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015.....	34
3.3.	Percepción de los colaboradores respecto a las acciones de responsabilidad social que desarrolla la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015.....	36
3.4.	Percepción de las familias respecto a las acciones de responsabilidad social que desarrolla la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015.	40
3.5.	Análisis del endomarketing y la responsabilidad social de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015.	42
IV.	DICUSIÓN	44
V.	CONCLUSIONES	51
VI.	RECOMENDACIONES.....	52
VII.	PROPUESTA.....	53
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	59
	ANEXOS	62
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	63
	Anexo 2. Instrumento de Motivación Laboral	65
	Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción Laboral	66
	Anexo 4. Encuesta a los colaboradores M.C.P.V.I- Sinchi Roca.....	67
	Anexo 5. Encuesta a los jefes de familia del Centro Poblado Sinchi Roca	69
	Anexo 6. Plano del Centro Poblado Sinchi Roca	70
	Anexo 7: Validación de los instrumentos.....	71
	Anexo 8. Confiabilidad de instrumento de recolección de datos: Cuestionario	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	29
Tabla 2. Promedios de las calificaciones de los criterios considerados en la medición del grado de motivación de los colaboradores	34
Tabla 3. Promedio de calificaciones de los factores intrínsecos y extrínsecos de los colaboradores	36
Tabla 4. Promedio de la percepción de los colaboradores respecto a la responsabilidad social de la Municipalidad del centro poblado Valle de los Incas.....	38
Tabla 5. Promedio de la percepción de las familias respecto a la responsabilidad social de la Municipalidad del centro poblado Valle de los Incas	41
Tabla 6. Análisis del Endomarketing: Debilidades y Fortalezas (Interno) - Colaboradores de la M.C.P.V.I.....	42
Tabla 7. Análisis de la Responsabilidad Social: Debilidades y Fortalezas (Interno) - Colaboradores de la M.C.P.V.I.	43
Tabla 8. Análisis de la Responsabilidad Social: Amenazas y Oportunidades (externo) – Jefes de Familia del Centro Poblado Sinchi Roca.	43

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grado de motivación laboral de los colaboradores	35
Figura 2. Satisfacción laboral de los colaboradores.....	36
Figura 3. Percepción de los colaboradores respecto a las acciones de responsabilidad social que desarrolla la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande.....	39
Figura 4. Percepción de las familias respecto a las acciones de responsabilidad social que desarrolla la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas - Tambogrande.....	41

RESUMEN

El objetivo planteado en la presente investigación fue Analizar la situación actual del endomarketing y la responsabilidad social de la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande – Piura. Año 2015, para ello se realizó un estudio descriptivo, no experimental, transversal; en donde se aplicó un censo a dos poblaciones: los diez colaboradores de la Municipalidad Valle de los Incas y las 120 familias del Centro Poblado Sinchi Roca. La técnica de recolección de datos empleada, con ambas poblaciones, fue la encuesta personal, en el caso de los colaboradores de la municipalidad, el cuestionario aplicado consta de 51 ítems, mientras que el cuestionario aplicado a las familias tuvo 21 ítems. Los resultados demostraron que las actuales acciones que realiza la Municipalidad del Centro Poblado Valle de los Incas Tambogrande en lo que se refiere al endomarketing y la responsabilidad social son buenas y bien percibidas por parte de los colaboradores y de las familias; pero a la vez es necesario mejorar en aspectos como el apoyo a la agricultura, dado que ésta es una actividad productiva que realiza un gran número de familias de la zona.

Palabras clave: endomarketing, responsabilidad social, municipalidad

ABSTRACT

The objective set in the present investigation was to analyze the current situation of endomarketing and social responsibility of the Municipality of the Town Center Valley Incas Tambogrande - Piura. 2015 A descriptive study was conducted, not experimental, transversal; where a census was applied to two populations: the ten employees of the Municipality Valley of the Incas and the 120 families of the Town Center Sinchi Roca. The data collection technique used, with both populations, was the staff survey, in the case of employees of the municipality, the applied questionnaire consists of 51 items, while the questionnaire given to the families had 21 items. The results showed that the current actions taken by the Municipality of the Town Center Tambogrande Valley of the Incas in what refers to endomarketing and social responsibility are good and well received by the partners and families; but also you need to improve in areas such as agricultural support, since this is a productive activity that performs a large number of families in the area.

Keywords: internal marketing, social responsibility, municipality