



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Marketing interno y desempeño laboral de la agencia BCP Tusilagos-SJL, año  
2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:

Víctor Raúl Arangoitia Poma.

ASESOR:

Mg. Marco Antonio Cándia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
MARKETING

LIMA - PERU

Año 2016

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Su paciencia y comprensión, prefirieron sacrificar Su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por su bondad y sacrificio me inspiraron a ser mejor para ustedes, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado, Julia Poma Espinoza y Lady Anggela Nomberto León.

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS por ser mi guía y protector, quien me ayuda a recorrer este difícil camino de la vida.

A mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional durante mi estadía en esta casa de estudios.

A el Banco de crédito del Perú por las facilidades brindadas para poder llevar a cabo esta tesis.

A mi asesor Marco Antonio Cándia Menor por su tiempo y guía durante la investigación.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Víctor Raúl Arangoitia Poma, con DNI N° 45999982, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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.

San Juan de Lurigancho, 28 de Noviembre del 2016

---

VICTOR RAUL ARANGOITIA POMA

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Marketing interno y desempeño laboral de la agencia BCP tusilagos-SJL, 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 Administración.

---

Víctor Raúl Arangoitia Poma

# INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

PAGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

RESUMEN

ABSTRAC

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1	REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2	TRABAJOS PREVIOS .....	3
1.3	TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA .....	9
1.4	FORMULACION DEL PROBLEMA .....	22
1.5	JUSTIFICACION DEL ESTUDIO .....	23
1.6	HIPOTESIS.....	24
1.7	OBJETIVOS.....	25
II.	METODO .....	26
2.1	DISEÑO DE INVESTIGACION .....	26
2.2	VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	28
2.3	POBLACION Y MUESTRA .....	31
2.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	31
2.5	METODOS Y ANALISIS DE DATOS.....	32
2.6	ASPECTOS ETICOS.....	32
III.	RESULTADOS .....	33
IV.	DISCUSION .....	43
V.	CONCLUSIONES.....	47
VI.	RECOMENDACIONES.....	48
VII.	BIBLIOGRAFIA .....	50
VIII.	ANEXOS .....	53

## **RESUMEN**

La investigación del marketing interno y el desempeño laboral ha sido estudiada con mucha rigurosidad por diversos autores en muchos aspectos del mundo de los negocios en distintos países. Es por ello que para la presente investigación se tuvo como objetivo principal: “Determinar la relación que existe entre el marketing interno y el desempeño laboral de la agencia BCP tusilagos-SJL, 2016”. La población o el universo total correspondiente a nuestro estudio está conformado por los trabajadores de la agencia BCP Tusilagos - SJL. Con un total de 35 personas. Para ello se realizó la recolección de la información, la tabulación y procesamiento de los datos para obtener los resultados que revelen la realidad de la agencia, se utilizó el diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Los resultados se obtuvieron mediante el procesamiento de los datos estadísticos, se contrastó la hipótesis general mediante la prueba de correlación Rho Spearman para datos no paramétricos, el cual demostró que si existe una correlación moderadamente significativa entre las variables de estudio, probándose la hipótesis general, considerando que el valor Sig. 0,001 y el índice de correlación resultó 0,544, demostrando la importancia de la variable marketing interno y su relación con el desempeño laboral.

**Palabras clave: marketing interno, desempeño laboral, objetivos, relación.**



## ABSTRAC

The investigation of the internal marketing and the labor performance has been gone into with a lot of rigour by various authors in many aspects of the world of the business in several countries. You are for it than stops present it one had investigation like principal objective: "Determining the existing relation between the internal marketing and agency's labor performance BCP coltsfoots SJL, 2016". The population or the total universe corresponding to our study is shaped for agency's workers BCP Tusilagos - SJL. With 35 people's total. You accomplished the information's anthology, the tabulation and processing of the data to obtain the results that reveal agency's reality for it, utilized him the design not experimental of transverse court and of descriptive level correlacional. They obtained the results by means of the processing of the statistical data, himself I contrast the general intervening hypothesis the proof of correlation Rho Spearman for data not paramétricos, which demonstrated than if a moderately significant correlation between the variables of study, trying on your general hypothesis exists, postulate than the value Sig. 0.001 and the index of correlation proved to be 0.544, demonstrating the importance of the variable internal marketing and his relation with the labor performance.

**Key words: Internal marketing, labor performance, objectives, relation.**