



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MARKETING INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LUZ DEL SUR S.A., SURQUILLO, 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

WALDIR GEORDANO OLIVERA PÉREZ

ASESOR:

MG. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

AÑO 2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. LESSNER AUGUSTO LEÓN ESPINOZA
PRESIDENTE

Mg. MAYRENA FOX PETRONILA
SECRETARIA

Mg. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo y amor incondicional, a mis docentes por sus enseñanzas, a cada compañero que conocí durante mi etapa universitaria ya que aprendí grandes lecciones de vida y sobre todo a Dios , quien con su bendición me ha permitido obtener logros y llegar hasta esta etapa de mi vida

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por bendecirme cada día y permitirme haber tenido la experiencia de cursar mis estudios.

A mis padres porque ellos me han acompañado en este arduo camino a través de cada ciclo estudiantil. A mis amigos y compañeros con quienes compartí experiencias únicas y armoniosas

A mis docentes por su paciencia y guía a través de estos años.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Waldir Geordano Olivera Perez con DNI N 71291944, 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 de Empresas, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y jurídica

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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad César Vallejo

WALDIR GEORDANO OLIVERA PEREZ

Lima, 30 de Noviembre del 2016

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**MARKETING INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LUZ DEL SUR S.A, SURQUILLO, 2016**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en **ADMINISTRACIÓN**.

OLIVERA PEREZ, WALDIR GEORDANO

ÍNDICE

CARÁTULA	1
PÁGINA DEL JURADO	1
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN EJECUTIVO	8
I. INTRODUCCIÓN	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación del estudio	16
Por su implicancia práctica	16
Por su valor teórico	16
1.6 Objetivos	17
1.7 Hipótesis	17
II. MÉTODO	18
III. RESULTADOS	26
DISCUSIÓN	31
IV. CONCLUSIONES	33
V. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39
Instrumento	39
Validación de los instrumentos	40
Matriz de consistencia	50
Acta de originalidad del desarrollo de Tesis	40
Resultado del programa Turnitin	50

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de investigación se elaboró para determinar la relación significativa que podía tener el marketing interno y el compromiso organizacional en la empresa Luz del Sur S. A., cuyo rubro es de servicios al ser una concesionaria eléctrica; la información fue recopilada del personal que labora en la sede de Chacarilla en el distrito de Surquillo de en la provincia de Lima, país Perú en el año 2016. Para el estudio se utilizó como técnica la de recolección de datos la encuesta con un cuestionario cuyo contenido fue de 21 preguntas la cual se aplicó a una población y muestra de 100 trabajadores, de los cuales se obtuvo un índice de confiabilidad de 0,90 mediante la prueba estadística del alfa de Cronbatch, para ello se realizó una prueba piloto a 20 practicantes del área comercial de la empresa. Por la naturaleza de las variables cualitativas medidas en una escala ordinal, una vez recabada la data correspondiente a los 80 trabajadores restantes se utilizó la prueba de Rho de Spearman para la contratación de la hipótesis y objetivo general obteniendo como resultado que el marketing interno se relacionan significativamente pues el nivel de significancia(bilateral) fue menor a 0.05, es decir $0,000 < 0.05$ entre las variables de estudio lo cual fue reforzado por el 48.8% de los encuestados, Por tal motivo se rechazó la hipótesis nula. y se concluyó que el marketing interno repercute en el marketing interno como variables de estudio en la empresa Luz del Sur S.

ABSTRACT

The present research was elaborated to determine the significant relationship that could have the internal marketing and the organizational commitment in the company Luz del Sur S., whose item is of services to be an electrical concessionaire; The information was collected from personnel working at the headquarters of Chacarilla in the district of Surquillo in the province of Lima, Peru in the year 2016. For the study was used as a technique of data collection the survey with a questionnaire whose Content was 21 questions which was applied to a population and sample of 100 workers, from which a reliability index of 0.90 was obtained by the statistical test of the Cronbatch alpha, for that a pilot test was performed to 20 practitioners Of the commercial area of the company. Due to the nature of the qualitative variables measured on an ordinal scale, once the data corresponding to the remaining 80 workers were collected, the Spearman Rho test was used for the contracting of the hypothesis and general objective, resulting in the internal marketing being related Significantly since the level of significance (bilateral) was less than 0.05, that is, $0.000 < 0.05$ between the study variables, which was reinforced by 48.8% of the respondents. Therefore, the null hypothesis was rejected. And it was concluded that internal marketing has repercussions on internal marketing as study variables in the company Luz del Sur S.A

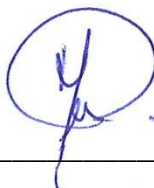
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL DESARROLLO DE TESIS

Yo Maribel Rodríguez Rodríguez, docente de Investigación de EAP de Administración de Empresas y revisor de la Tesis del estudiante Waldir Geordanp Olivera Pérez; titulada "MARKETING INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LUZ DEL SUR S.A., SURQUILLO,2016". Constató que el índice de similitud del 27% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de diciembre del 2016



Maribel Rodríguez Rodríguez

Docente Asesor