



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Marketing interno y compromiso organizacional con el  
desempeño docente en una institución educativa 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctora en Educación**

**AUTORA:**

Mgtr. Consuelo Berta Horna Sandoval

**ASESORA:**

Dra. Luzmila Garro Aburto

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2016**

**Página del Jurado**

---

Dr. Giraldo Quispe Miguel  
Presidente

---

Dr. Carlos Germán Castagnola Sánchez  
Secretario

---

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto  
Vocal

**Dedicatoria**

A mi madre Carmen Hermelinda que siempre motivo mis deseos de superación, a mi esposo e hijos por su tiempo, comprensión, amor y apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a mi profesora y asesora Doctora Luzmila Garro Aburto por su acertada dirección en el desarrollo de esta tesis.

Gracias Alejandro Monzón Ponce director del colegio Manuel Robles Alarcón por permitir tomar las encuestas en su institución educativa.

### Declaración de autenticidad

Yo Consuelo Berta Horna Sandoval, estudiante del Programa de –Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI -10560738, con la tesis titulada “Marketing interno y compromiso organizacional con el desempeño docente en una institución educativa”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

(autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

.....  
Consuelo Berta Horna Sandoval

DNI: 10560738

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada Marketing interno y compromiso organizacional con el desempeño docente en una institución educativa. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre marketing interno y compromiso organizacional con el desempeño docente en el colegio Manuel Robles Alarcón San Juan de Lurigancho 2016.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción: Se presenta de forma general la tesis, se presenta los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis, y los objetivos de estudio. Capítulo II: Marco metodológico: Se da a conocer las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, la población fueron 60 docentes del colegio Manuel Robles Alarcón, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados: se presenta el análisis de los resultados, contrastación de hipótesis.

Capítulo IV: Discusión: Se da a conocer la discusión del trabajo de investigación.

Capítulo V: Conclusiones: finalmente se da a conocer las conclusiones. Capítulo

VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los apéndices.

Señores miembros del jurado someto la investigación realizada a su evaluación; que espero satisfaga los estándares requeridos para su aprobación.

La autora.

## Contenido

	Pg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	40
1.4. Problema	41
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>46</b>
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	51
2.4. Tipos de estudio	51
2.5. Diseño	51
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	58
<b>III. Resultados</b>	<b>59</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>73</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>78</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>80</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>83</b>
<b>VIII. Apéndices</b>	<b>87</b>

Matriz de consistencia

Instrumento para medir marketing interno

Instrumento para medir compromiso organizacional

Instrumento para medir desempeño docente

Base de datos de las variables

Certificado de validación de instrumentos.



### Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Marketing interno	48
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Compromiso organizacional	49
Tabla 3 Operacionalización de la variable: Desempeño docente	50
Tabla 4 Población docente de la institución educativa Manuel Robles Alarcón del distrito de San Juan de Lurigancho.	53
Tabla 5 Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario sobre marketing interno y compromiso organizacional.	56
Tabla 6 Resultados de confiabilidad de las tres variables.	57
Tabla 7 Niveles del Marketing interno según los docentes del colegio Manuel Robles Alarcón.	60
Tabla 8 Niveles del Compromiso organizacional según los docentes del colegio Manuel Robles Alarcón.	61
Tabla 9 Niveles del Desempeño docente en el colegio Manuel Robles Alarcón.	62
Tabla 10 Niveles del Desempeño personal en el colegio Manuel Robles Alarcón	63
Tabla 11 Niveles del Desempeño pedagógico en el colegio Manuel Robles Alarcón	64
Tabla 12 Niveles del Desempeño comunitario en el colegio Manuel Robles Alarcón.	65
Tabla 13 Matriz de correlación entre las variables y dimensiones de estudio.	66
Tabla 14 Correlación de orden entre el Marketing Interno, el Compromiso Organizacional y el Desempeño docente en el colegio Manuel Robles Alarcón.	67
Tabla 15 Correlación entre el Marketing interno y el Compromiso Organizacional con el Desempeño personal en el colegio Manuel Robles Alarcón.	69

Tabla 16	Correlación entre el Marketing interno y el Compromiso Organizacional con el Desempeño pedagógico en el colegio Manuel Robles Alarcón.	70
Tabla 17	Correlación entre el Marketing interno y el Compromiso Organizacional con el Desempeño comunitario en el colegio Manuel Robles Alarcón.	71

## Lista de figuras

Figura 1 Esquema del diagrama del diseño.	52
Figura 2 Distribución porcentual de los niveles del marketing interno según los docentes del colegio Manuel Robles Alarcón.	60
Figura 3 Distribución porcentual de los niveles del compromiso organizacional según los docentes del colegio Manuel Robles Alarcón.	61
Figura 4 Distribución porcentual de los niveles del desempeño docente del colegio Manuel Robles Alarcón.	62
Figura 5 Niveles de distribución porcentual de los niveles del desempeño personal del colegio Manuel Robles Alarcón	63
Figura 6 Distribución porcentual de los niveles del desempeño pedagógico del colegio Manuel Robles Alarcón.	64
Figura 7 Distribución porcentual de los niveles del desempeño comunitario del colegio Manuel Robles Alarcón.	65

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre marketing interno y compromiso organizacional con el desempeño docente en el colegio Manuel Robles Alarcón San Juan de Lurigancho, 2016

La investigación fue de tipo aplicada diseño no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo. La muestra fue de 60 docentes del colegio Manuel Robles Alarcón .Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario tipo escala de Likert de 20 ítem para variable marketing interno y de 21 ítem para la variable compromiso organizacional ( en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo ,totalmente de acuerdo) y para la variable desempeño docente 29 ítem (malo ,regular ,bueno, excelente) El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa estadístico SPSS 21 y el inferencial mediante el programa SAS.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: el marketing interno y el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño docente según la perspectiva de los docentes del el colegio Manuel Robles Alarcón de San Juan de Lurigancho 2016, siendo el Z calculado = 4.0458 y la correlación = 0.4723, lo que indica que existe una significativa correlación entre estas tres variables.

Palabras claves: marketing interno, compromiso organizacional y desempeño docente

## Abstract

The present investigation had as objective to determine the relation that exists between Internal marketing and organizational commitment to teaching performance in school Manuel Robles Alarcón en San Juan de Lurigancho 2016.

The research was a applied of non-experimental cross-sectional and descriptive correlational design. The method used in the research was the hypothetical deductive. The sample consisted of 60 teachers from the Manuel Robles Alarcón school. For data collection, the survey technique and the instrument used the Likert scale questionnaire of 20 items for internal marketing variables and 21 items for the organizational commitment variable (disagree, disagree y disagree, agree, strongly agree) And for the variable teacher performance 29 item (Bad, fair, good, excellent) The descriptive and inferential statistical processing was performed using the SPSS 21 statistical program and inferential statistical program SAS.

The research concludes that there is significant evidence to state that: internal marketing and organizational commitment is significantly related to teacher performance according to the perception of the teachers at Manuel Robles Alarcón School in San Juan de Lurigancho in 2016, Z calculated = 4.0458 and the correlation of = 0.4723, indicating that there is a correlation between these three variables.

Key words: internal marketing, organizational commitment and teaching performance