



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Marketing interno y su relación con el compromiso organizacional de  
los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura,  
2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Quiroz Macera, Santos Consuelo (ORCID: 0000-0002-7743-6561)

Zapata Herrera Sthefanie Sujey (ORCID: 0000-0003-2968-6301)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PIURA- PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi hijo que es mi mayor fuerza, motor y motivo para esforzarme y seguir, a mis padres por guiarme y siempre brindarme su apoyo, a mi esposo que es mi mayor soporte, quien me alienta día a día a seguir creciendo profesionalmente, y a mis hermanos María Fernanda y Ezkiev para que vean que todo es posible y que los sueños se hacen realidad.

Sthefanie Sujey Zapata Herrera

Principalmente a Dios porque sin su presencia en mi vida no hubiese podido llegar hasta aquí, creyendo que para él nada es imposible; a mis seres amados mis padres César y Consuelo, a mi hijo Obed quien es mi mayor motivación y a mi esposo compañero de vida Joao, quienes han sido y son mi inspiración y me acompañaron en este corto y a la vez largo camino, brindándome siempre su amor y apoyo incondicional para poder lograr culminar con éxito mi carrera profesional.

Santos Consuelo Quiroz Macera

## **Agradecimiento**

A Dios por darnos la vida y permitirme realizar uno de los sueños más importantes de mi vida profesional.

A mis maestros de la Escuela de Administración, quienes me guiaron y compartieron sus conocimientos en cada clase, lo que ha permitido enriquecer nuestra formación profesional.

Sthefanie Sujey Zapata Herrera

Principalmente a Dios por ser mi fortaleza en todo momento. A mis padres quienes me alentaron siempre a no rendirme y seguir demostrando de lo que soy capaz, a través de sus consejos y por haberme inculcado principios y valores para lograr convertirme en la persona que soy ahora de la cual se sientan orgullosos. Y a mi esposo mi compañero de vida por su apoyo, su comprensión y paciencia. A quienes fueron mis docentes en la carrera de Administración, por su enseñanza de calidad, paciencia y tolerancia, principalmente a mi asesor de tesis.

Santos Consuelo Quiroz Macera

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	11
3.2 Variables y Operacionalizacion .....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.3.1 Población .....	12
3.3.2 Muestra.....	12
3.3.3 Muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
2.5 Procedimientos .....	13
2.6 Métodos de análisis de datos.....	13
2.7 Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN .....	41
VI. PROPUESTA.....	48
VII. CONCLUSIONES .....	62
VIII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS .....	66
Anexo 1: Matriz de operacionalizacion de la variable independiente .....	71
Anexo 2: Matriz de operacionalizacion de la variable dependiente.....	72
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	73
Anexo 4: Cuestionario.....	74
Anexo 5: Formato de validación del instrumento .....	77
Anexo 6: Matriz de instrumentos.....	87

## Índice de tablas

<b>TABLA 1:</b> Los colaboradores conocen la misión y visión de la clínica SANNA Piura 2019 .....	15
<b>TABLA 2:</b> Sienten que la empresa los considera el activo más valioso e importante dentro del área administrativa de la Clínica SANNA Piura 2019.....	16
<b>TABLA 3:</b> Les gustaría seguir línea de carrera dentro del área administrativa de Clínica SANNA Piura 2019.....	17
<b>TABLA 4:</b> Sienten que tienen la obligación de seguir laborando dentro del área administrativa de Clínica SANNA Piura 2019.....	18
<b>TABLA 5:</b> Sienten que le deben lealtad a la organización por haberles brindado la oportunidad de pertenecer al área administrativa de Clínica SANNA Piura 2019.	19
<b>TABLA 6:</b> No podría abandonar la organización debido a que siento un gran respeto a la Clínica SANNA Piura 2019. ....	20
<b>TABLA 7:</b> Continúan en la empresa porque en otra no obtendría los mismos beneficios que les ofrece Clínica SANNA Piura 2019. ....	21
<b>TABLA 8:</b> Continúan en la empresa porque no hay opciones laborales en el mercado. ....	22
<b>TABLA 9:</b> Los colaboradores conocen la misión y visión de la clínica SANNA Piura 2019. ....	23
<b>TABLA 10:</b> Los colaboradores conocen los valores y cultura de la clínica SANNA Piura 2019.....	24
<b>TABLA 11:</b> Los colaboradores conocen los resultados de los objetivos y metas que se dan en el área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	25
<b>TABLA 12:</b> Los colaboradores conocen políticas que se dan en el área administrativas de la clínica SANNA Piura 2019. ....	26
<b>TABLA 13:</b> Me cuesta adecuarme a los cambios de función que se dan en el área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019.....	27
<b>TABLA 14:</b> Tiene el colaborador la libertad de tomar decisiones en cuanto a sus funciones que realiza en el área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019.	28
<b>TABLA 15:</b> La empresa ofrece oportunidades de acceder a una línea de carrera por igual a todos los colaboradores de la clínica SANNA Piura 2019. ....	29
<b>TABLA 16:</b> Con las oportunidades que ofrece la empresa pueden obtener nuevos conocimientos el personal del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	30

<b>TABLA 17:</b> La empresa brinda capacitaciones que ayuda el mejor desempeño de los colaboradores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019.....	31
<b>TABLA 18:</b> La empresa ofrece nuevas metodologías para que se desarrollen profesionalmente en sus funciones los colaboradores de la clínica SANNA Piura 2019. ....	32
<b>TABLA 19:</b> La empresa recompensa de manera adecuada el desempeño que realizan los colaboradores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	33
<b>TABLA 20:</b> La empresa reconoce y valora el esfuerzo al mejor colaborador en reuniones que organiza el área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	34
<b>TABLA 21:</b> Se ofrece premios a los colaboradores que mejor se desempeñan en el área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	35
<b>TABLA 22:</b> Relación entre Comunicación Interna y Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	36
<b>TABLA 23:</b> Relación entre Adecuación al trabajo y el Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	37
<b>TABLA 24:</b> Relación entre Desarrollo de colaboradores y Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	38
<b>TABLA 25:</b> Relación entre Reconocimiento y Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	39
<b>TABLA 26:</b> Relación entre Marketing Interno y el Compromiso Organizacional de los trabajadores del área administrativa de la clínica SANNA Piura 2019. ....	40

## Resumen

La presente investigación analiza la situación del compromiso organizacional de los trabajadores de la clínica SANNA en relación con su marketing interno, la cual dará a conocer información importante sobre la relación que existe entre el marketing interno, teniendo en cuenta las características del mismo, su comunicación interna, adecuación que tienen al trabajo y su desarrollo de los colaboradores administrativos de la clínica con el compromiso organizacional. Siendo la población de 180 trabajadores de ambos sexos y todas las edades y una muestra de 123. Para lo cual se les aplico un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario; lo cual después de haberlo aplicado y analizado los datos se obtuvo una relación significativa positiva muy baja; concluyendo que la clínica SANNA no le brinda la debida importancia al marketing interno por el poco interés de ponerlo en práctica, sin darse cuenta que la falta de este repercute en el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa, incrementando la rotación de personal e insatisfacción de la misma, ya que, si se tienen trabajadores comprometidos, estos cumplirán las metas de la empresa.

**Palabras clave:** Marketing interno, compromiso organizacional, reconocimientos.

## **Abstract**

This research analyzes the situation of the organizational commitment of the workers of the SANNA clinic in relation to their internal marketing, which will reveal important information about the relationship that exists between internal marketing, taking into account its characteristics, its communication internal, adaptation that they have to the work and their development of the administrative collaborators of the clinic with the organizational commitment. Being the population of 180 workers of both sexes and all ages and a sample of 123. For which a data collection instrument such as the questionnaire was applied; which after having applied it and analyzed the data, a very low positive significant relationship was obtained; concluding that the SANNA clinic does not give due importance to internal marketing due to the lack of interest in putting it into practice, without realizing that the lack of it affects the commitment that workers have with the company, increasing staff turnover and dissatisfaction of the same, since, if you have committed workers, they will meet the goals of the company.

**Keywords:** Internal marketing, organizational commitment, recognition.