

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**ENDOMARKETING Y COMPROMISO LABORAL DE UN
CENTRO DE IDIOMAS DE LIMA 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTOR

Br. Bagade, Nishant Ashok

<https://orcid.org/0009-0006-8908-4555>

ASESORA

Dra. Calvo Gastañaduy, Carola Claudia

<https://orcid.org/0000-0002-0599-461X>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Estructura y cultura organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Dra. Carola Claudia Calvo Gastañaduy con DNI N°17893640, en cumplimiento con las normas institucionales establecidas sobre integridad científica, originalidad y autoría, emito la presente Declaración de Originalidad del trabajo de investigación titulado: “ENDOMARKETING Y COMPROMISO LABORAL DE UN CENTRO DE IDIOMAS DE LIMA 2025”, el cual ha sido elaborado para optar al GRADO DE MAGISTER correspondiente al Programa de maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO bajo la modalidad de tesis, desarrollada por el autor:

N°	Apellidos y Nombres	DNI
1	Bagade, Nishant Ashok	48877036

En ese sentido, constato que:

- El trabajo conducente fue desarrollado bajo mi supervisión como docente asesor de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, quién brindó orientación metodológica y supervisión académica en la elaboración de este.
- El trabajo conducente presenta un porcentaje de reporte de similitud de: 18%, emitido por el software de Turnitin con ID: 3117:601210586, y fecha de entrega: 19 junio 2026

Dra. Carola Claudia Calvo Gastañaduy

ORCID: 0000-0002-0599-461X

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALETA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALETA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a mi familia por enseñarme cada día que los logros genuinos provienen de nuestra unión y en especial a mi amada esposa por ser mi soporte en los momentos de dificultad. Este logro nos pertenece a todos, no solo a mí.

Nishant

AGRADECIMIENTO

Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han hecho posible esta tesis. Estoy muy agradecido a mis profesores y a mi asesora de tesis por su apoyo incondicional, su tolerancia y sus valiosos comentarios.

Nishant

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nishant Ashok Bagade con **DNI N.º 48877036**, egresado del **Programa de maestría en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“ENDOMARKETING Y COMPROMISO LABORAL DE UN CENTRO DE IDIOMAS DE LIMA 2025”**, el cual consta de un total de **72 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **17 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor

Br. Bagade Nishant Ashok

DNI N° 48877036

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	32
2.1. Enfoque, tipo	32
2.2. Diseño de investigación	32
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	35
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	36
2.6. Aspectos éticos en investigación	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población del estudio por áreas nivel global	34
Tabla 2	Población del estudio por áreas y sus respectivos cargos	34
Tabla 3	Estadística de Fiabilidad V1: Endomarketing	38
Tabla 4	Relación entre el Endomarketing respecto al compromiso laboral	39
Tabla 5	Relación entre el Endomarketing respecto al compromiso afectivo	40
Tabla 6	Relación entre el Endomarketing respecto al compromiso de continuidad	41
Tabla 7	Relación entre Endomarketing respecto al compromiso normativo	41
Tabla 8	Estadísticos descriptivos del compromiso laboral global	42
Tabla 9	Conversión del compromiso laboral global a escala Likert	42
Tabla 10	Nivel del compromiso laboral global	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de investigación correlacional	33
Figura 2	Dispersión entre el Endomarketing respecto al compromiso laboral de un centro de idiomas de Lima, en el año 2025	39

RESUMEN

El estudio buscó determinar cómo el endomarketing se relaciona con el compromiso laboral de los colaboradores de un centro de idiomas en Lima durante el año 2025. Desde una perspectiva cuantitativa, el estudio se configuró como no experimental. Su propósito fue básico, con recolección de datos en un único momento y análisis de relación entre variables. La muestra seleccionada comprendió 120 colaboradores mediante criterios de inclusión y exclusión. Se aplicaron dos cuestionarios validados con escala Likert, obteniendo altos niveles de confiabilidad ($\alpha = 0.892$ y $\alpha = 0.913$). Ante la ausencia de distribución normal, el análisis correlacional se efectuó mediante Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación positiva significativa entre ambas variables ($\rho = 0.632$; $p < 0.01$). Asimismo, se observó que una adecuada gestión del Endomarketing favorece la identificación institucional, la motivación y la intención de permanencia del personal. En síntesis, la implementación efectiva de acciones de endomarketing incide favorablemente en el compromiso laboral docente, lo cual repercute positivamente en el clima organizacional y en la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Endomarketing, compromiso laboral, comunicación interna, talento humano, institución educativa.

ABSTRACT

This study aimed to examine the relationship between job commitment and internal marketing (endomarketing) among employees of a language center in Lima in 2025. A quantitative approach was adopted, employing a non-experimental, cross-sectional correlational design. A non-probabilistic sample of 120 participants was chosen from the population of 156 employees. Two validated Likert-scale questionnaires were administered: one measuring internal marketing (21 items) and another assessing job commitment (18 items). Both instruments demonstrated high reliability (Cronbach's $\alpha = 0.892$ and 0.913 , respectively). Since the data did not follow a normal distribution ($p < 0.05$), Spearman's Rho correlation coefficient was applied. The analysis revealed a moderate, positive, and statistically significant relationship between internal marketing and job commitment. ($p = 0.632$; $p < 0.01$). It was also observed that proper management of internal marketing fosters institutional identification, motivation, and employee retention. In conclusion, the proper implementation of internal marketing strategies strengthens teachers' job commitment, contributing to an improved organizational climate and higher quality educational services.

Keywords: Internal marketing, job commitment, internal communication, human talent, educational institution

Anexo 9: Reporte de Turnitin

ASHOK BAGADE NISHANT
BAGADE NISHANT ASHOK-AI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:601210586

Fecha de entrega
19 jun 2026, 10:45 GMT-5

Fecha de descarga
19 jun 2026, 10:48 GMT-5

Nombre del archivo
BAGADE NISHANT ASHOK-AI.docx

Tamaño del archivo
98.3 KB

40 páginas
12.267 palabras
71.856 caracteres



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet
 4% Publicaciones
 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	1%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	<1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet	studylib.es	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-09	<1%
6	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
7	Internet	www.openaccesojs.com	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru on 2025-12-12	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-03	<1%
10	Trabajos del estudiante	University of La Guajira on 2026-05-08	<1%
11	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

ASHOK BAGADE NISHANT
BAGADE NISHANT ASHOK-AI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:601210586

Fecha de entrega

19 jun 2026, 10:45 GMT-5

Fecha de descarga

19 jun 2026, 10:49 GMT-5

Nombre del archivo

BAGADE NISHANT ASHOK-AI.docx

Tamaño del archivo

98.3 KB

40 páginas

12.267 palabras

71.856 caracteres



28 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.



22 Sólo generado con IA 28%

Texto generado probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.