

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresarial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GENOVESA  
AGROINDUSTRIAS S.A., PERIODO 2023

**TESIS**

**Presentada por:**

Bach. Cristhian José Mamani Mamani

**Para optar el título profesional de:**

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA – PERÚ**

**2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GENOVESA  
AGROINDUSTRIAS S.A., PERIODO 2023

Tesis sustentada y aprobada el 13 de noviembre del 2023; estando el  
Jurado calificador por:

PRESIDENTE

:  .....

Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

SECRETARIO

:  .....

Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

VOCAL

:  .....

Mgr. Renato Rodolfo Burneo Alvarón

ASESOR

:  .....

Dr. Melina Zegarra Aquino

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **CRISTHIAN JOSÉ MAMANI MAMANI**, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 10704-2023-FCJE/UNJBG de la tesis titulada: **"EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GENOVESA AGROINDUSTRIAS S.A., PERIODO 2023."**; presentado por:

Egresado: **CRISTHIAN JOSÉ MAMANI MAMANI**

Para optar: **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO COMERCIAL**

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual Turnitin, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **9 %**. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis, la cual está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI

Helina Zagarra Aguirre  
45002275



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI

CRISTHIAN JOSÉ MAMANI MAMANI  
75567898



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis está dedicado a todas las personas que me conocen en especial a mi familia y a los compañeros que conocí en los cinco años de estudio que me apoyaron a lo largo de toda mi carrera universitaria, aportando habilidades blandas y cognitivas

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad por priorizar el dictado de la carrera profesional de Ingeniería

Comercial, cuya variedad de cursos del plan de estudio, me han enriquecido de conocimientos para desempeñarme tanto en el sector público y privado. Agradecer al personal de trabajo de La Genovesa

Agroindustrias S.A por colaborar con su realización de llenado de encuestas. A la Lic. Carmen Flores Allende por sus enseñanzas de jamás rendirme e insistir ya que al final de todo lo que uno hace, tarde

o temprano llega la recompensa. A todos mis profesores, por sus explicaciones teóricas y prácticas, que me han permitido formarme profesionalmente. A mi asesora Dra. Melina Zegarra Aquino, por sus

enseñanzas y consejos a través de mis 5 años de formación académica, por su acompañamiento en el desarrollo de investigación, en especial en la parte del comportamiento profesional y personal que

uno debe tener hacia las demás personas.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos:.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.4. ALCANCES Y DELIMITACIONES .....	8
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
1.5.1. Objetivo general:.....	9
1.5.2. Objetivos específicos: .....	9
1.6. HIPÓTESIS .....	10
1.6.1. Hipótesis general:.....	10

1.6.2. Hipótesis específicas: .....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	11
2.2. BASES TEÓRICAS .....	16
2.2.1. Endomarketing.....	16
2.2.1.1. Definición de endomárketing .....	16
2.2.1.2. Importancia del endomárketing .....	17
2.2.1.3. Características del endomárketing .....	18
2.2.1.4. Fases del endomárketing.....	18
2.2.1.5. Teorías concernientes al endomárketing.....	19
2.2.1.6. Dimensiones del endomárketing.....	21
2.2.2. Desempeño Laboral .....	24
2.2.2.1. Definición del desempeño laboral.....	24
2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral .....	25
2.2.2.3. Evaluación del desempeño.....	26
2.2.2.4. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral .....	27
2.2.2.5. Características del desempeño laboral.....	27
2.2.2.6. Teorías relacionadas al desempeño laboral.....	28
2.2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral .....	31
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	37

3.1.1. Tipo de investigación .....	37
3.1.2. Nivel de investigación .....	37
3.1.3. Diseño de investigación.....	37
3.2. POBLACIÓN .....	39
3.3. MUESTRA .....	39
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	40
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.5.1. Técnicas.....	41
3.5.2. Instrumentos.....	41
3.5.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos .....	42
3.5.3.1. Validación del instrumento.....	42
3.5.3.2. Confiabilidad de los instrumentos.....	42
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	 43
4.1. ESCALA DE VALORACIÓN, CONFIABILIDAD Y VALIDEZ .....	43
4.1.1. Escala de valoración .....	43
4.1.2. Del instrumento de la variable “Endomarketing” .....	43
4.1.3. Del instrumento de la variable “Desempeño Laboral” .....	44
4.1.4. Validez de contenido del instrumento “Endomarketing” .....	45
4.1.5. Validez de contenido del instrumento de la variable “Desempeño laboral” .....	46
4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	47
4.2.1. De la variable “Endomarketing” .....	47
4.2.2. De la variable “Desempeño laboral” .....	48

4.3.	PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO .....	50
4.3.1.	De las variables “Endomárketing y el desempeño laboral” .....	50
4.3.1.	Análisis cruzado de las variables de estudio .....	51
4.4.	RESULTADOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.....	52
4.4.1.	Análisis de los resultados de la variable “Endomárketing” .....	56
4.4.2.	Análisis de los resultados de la variable “Desempeño laboral” .....	66
4.5.	VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS DE ESTUDIO .....	76
4.5.1.	Análisis de la hipótesis general: .....	76
4.5.2.	Verificación de las hipótesis específicas .....	79
4.5.2.1.	Verificación de la primera hipótesis específica: .....	79
4.5.2.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica: .....	82
4.5.2.3.	Verificación de la tercera hipótesis específica .....	85
4.5.2.4.	Verificación de la cuarta hipótesis específica.....	88
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	91
	CONCLUSIONES.....	94
	RECOMENDACIONES .....	96
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	99
	ANEXOS.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustria S.A. ....	39
Tabla 2. Escala de valoración para la confiabilidad .....	43
Tabla 3. Estadística de fiabilidad - Endomarketing .....	43
Tabla 4. Estadística de fiabilidad - Desempeño laboral .....	44
Tabla 5. Análisis de la valoración de expertos de ficha de observación para el instrumento – Endomarketing. ....	45
Tabla 6. Calificación del instrumento para la variable - Endomarketing .....	45
Tabla 7. Análisis de la variable de experto de ficha de observación para el instrumento – Desempeño laboral. ....	46
Tabla 8. Calificación del instrumento para la variable - Endomarketing .....	46
Tabla 9. Análisis de la variabilidad de la variable “Endomarketing” .....	47
Tabla 10. Análisis de la variabilidad de la variable “Desempeño laboral” .....	48
Tabla 11. Prueba de normalidad .....	50
Tabla 12. Análisis cruzado de las variables de estudio entre Endomárketing y Desempeño laboral .....	51
Tabla 13. Edad de los trabajadores que laboran en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.....	52
Tabla 14. El sexo de los trabajadores que laboran en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.....	54
Tabla 15. Distribución de frecuencia, según área de trabajo de los empleados de la empresa La Genovesa. ....	55
Tabla 16. Escala de valoración de la variable “Endomarketing” .....	56
Tabla 17. Frecuencia de la variable Endomarketing en la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	56
Tabla 18. Frecuencia de la dimensión Satisfacción del trabajador en la empresa Genovesa Agroindustria .....	58
Tabla 19. Escala de valoración de la dimensión Satisfacción del trabajador.....	58

Tabla 20. Frecuencia de la dimensión Retención del personal en la Empresa Genovesa Agroindustrias .....	60
Tabla 21. Escala de valoración de la dimensión Retención del personal .....	60
Tabla 22. Frecuencia de la dimensión Comunicación interna en la Empresa Genovesa Agroindustrias .....	62
Tabla 23. Escala de valoración de la dimensión Comunicación interna .....	62
Tabla 24. Frecuencia de la dimensión Compromiso organizacional en la empresa Genovesa Agroindustria .....	64
Tabla 25. Escala de valoración de la dimensión Compromiso organizacional....	64
Tabla 26. Escala de valoración de la variable “Desempeño laboral” .....	66
Tabla 27. Frecuencia de la variable Desempeño laboral en la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	66
Tabla 28. Frecuencia de la dimensión Eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	68
Tabla 29. Escala de valoración de la dimensión “Eficacia” .....	68
Tabla 30. Frecuencia de la dimensión Eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	70
Tabla 31. Escala de valoración de la dimensión “Eficiencia” .....	70
Tabla 32. Frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias.....	72
Tabla 33. Escala de valoración de la dimensión “Trabajo en equipo”.....	72
Tabla 34. Frecuencia de la Dimensión Capacitación en los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. ....	74
Tabla 35. Escala de valoración de la dimensión “Capacitación” .....	74
Tabla 36. Análisis de la prueba de Rho de Spearman para las variables Endomárketing y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.....	77
Tabla 37. Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Satisfacción del Trabajador y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna. ....	80

Tabla 38. Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Retención del Personal y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.....	83
Tabla 39. Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.....	86
Tabla 40. Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Comportamiento organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de expectativa: Víctor Vroom .....	29
Figura 2. Factores intervinientes de la Teoría de Herzberg.....	30
Figura 3. Edad de los trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias ....	53
Figura 4. El sexo de los trabajadores de la empresa La Genovesa.....	54
Figura 5. Áreas de trabajo en la empresa La Genovesa .....	55
Figura 6. Análisis del gráfico de la variable Endomarketing en la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	57
Figura 7. Análisis del gráfico de Satisfacción del trabajador en la empresa Genovesa Agroindustrias .....	59
Figura 8. Análisis del gráfico de Retención del personal en la empresa Genovesa Agroindustrias .....	61
Figura 9. Análisis del gráfico de Comunicación interna en la empresa Genovesa Agroindustrias .....	63
Figura 10. Análisis del gráfico de Compromiso organizacional en la empresa Genovesa Agroindustrias .....	65
Figura 11. Análisis del gráfico de Desempeño laboral en la empresa Genovesa Agroindustrias. ....	67
Figura 12. Análisis del gráfico de la dimensión Eficacia en desempeño laboral de trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias .....	69
Figura 13. Análisis del gráfico de la dimensión Eficiencia en el desempeño laboral de trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias .....	71
Figura 14. Análisis del gráfico sobre la dimensión Trabajo en equipo de los Trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias .....	73
Figura 15. Análisis del gráfico sobre la Dimensión Capacitación en trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias .....	75
Figura 16. Diagrama de dispersión simple entre Endomárketing y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. ....	78

Figura 17. Diagrama de dispersión simple entre la dimensión Satisfacción del Trabajador y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. ....	80
Figura 18. Diagrama de dispersión simple entre Retención del personal y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Emp. Genovesa Agroindustrias S.A.....	83
Figura 19. Diagrama de dispersión simple entre Comunicación interna y el desempeño laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.....	86
Figura 20. Diagrama de dispersión simple entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna.....	89

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación entre Endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023. La metodología fue de tipo básico, de nivel relacional, de diseño no experimental, con carácter descriptivo correlacional – transversal. La muestra de estudio fue conformada de 96 trabajadores, de muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como instrumento que consistió en evaluar el Endomarketing, con 29 enunciados; y el cuestionario de Desempeño laboral que tuvo 29 preguntas, ambos fueron de tipo escala Likert. Dicha información fue procesada haciendo uso del estadístico SPSS Statistics versión 25, en el que se empleó la estadística descriptiva y la inferencial, cuyos resultados demostraron las dimensiones. Resultado: el 63,5 % de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., evidencian que el uso y la aplicación del endomarketing en la empresa, es de forma regular; el 43,8 % de los trabajadores muestran regular nivel de desempeño laboral en la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A. Asimismo, las dimensiones de la retención del personal y la comunicación interna en la empresa, requieren ser mejorados debido a que los resultados arrojan deficiencias en los componentes mencionado. Se concluye que existe una relación positiva y de nivel moderado significativamente entre el Endomarketing y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A; debido al P-valor de 0,000 puntos < a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,567 puntos.

*Palabras clave:* Endomarketing, desempeño laboral, comunicación interna, retención del personal.

## ABSTRACT

The main objective of this investigation was to determine the relationship between Endomarketing and the work performance of the workers of the company La Genovesa Agroindustrias S.A., period 2023. The methodology was of a basic type, relational level, non-experimental design, with a descriptive correlational - cross-sectional nature. The study sample was made up of 96 workers, from non-probabilistic sampling. For data collection, the questionnaire was used as an instrument that consisted of evaluating Endomarketing, with 29 statements; and the Job Performance questionnaire that had 29 questions, both were Likert scale type. Said information was processed using the SPSS statistic version 25, in which descriptive and inferential statistics were used, whose results demonstrated the dimensions. Result: 63,5 % of the workers of the company Genovesa Agroindustrias S.A., Evidence that the use and application of endomarketing in the company is on a regular basis; 43,8 % of the workers show a regular level of job performance in the company Genovesa Agroindustrias S.A. Likewise, the dimensions of personnel retention and internal communication in the company need to be improved because the results show deficiencies in the aforementioned components. It is concluded that there is a positive and moderate level relationship significantly between Endomarketing and the Labor Performance of the Workers of the company La Genovesa Agroindustrias S.A. Tacna; due to the P-value of 0,000 points < 0,05 alpha and with a Spearman's Rho coefficient of 0,567 points.

Keywords: Endomarketing, job performance, internal communication, staff retention.

## INTRODUCCIÓN

Como activo más valioso de una empresa, su personal es crucial para su éxito a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes. El endomarketing, se centra en los clientes internos de la empresa, suele ser pasado por alto por las empresas modernas; como tal, es un problema de gestión y todos los directivos deberían ser familiarizados con la forma de fomentarlo entre sus empleados.

La finalidad del endomarketing es reforzar su cultura organizacional, lograr un mayor compromiso y sentido de pertenencia entre los trabajadores. Cuando se utiliza con eficacia, el endomarketing puede conseguir que los trabajadores se impliquen con su empleador hasta el punto de sentir que contribuyen a los objetivos de la empresa.

Como segundo factor, el desempeño en el trabajo se considera muy importante para la consecución de los objetivos empresariales, lo que ha llevado a las organizaciones a centrarse en valorar los conjuntos individuales de conocimientos, hábitos y técnicas de sus trabajadores.

La presente investigación gira entorno a conocer si existe relación o asociación del endomarketing y el desempeño laboral del personal que labora en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023. El estudio fue estructurado en base a 5 capítulos; en los cuales se dio a conocer los aspectos más relevantes de la temática abordada, siendo los siguientes puntos:

En primer Capítulo I, se enfoca sobre el planteamiento del problema; descripción de la realidad problemática, formulación de problemas, justificación, alcances y delimitaciones, objetivos y las hipótesis de estudio.

El segundo Capítulo II, se basa en dar a conocer el marco teórico, tales como los antecedentes de estudio, base teórica científica de las variables, definición conceptual de los términos básicos.

El tercer Capítulo III, se trata sobre el marco metodológico, teniendo en cuenta los tipos, niveles y diseño de estudio, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.

El cuarto Capítulo IV, se plasma la presentación y análisis de los resultados estadísticos, verificación y contrastación de las hipótesis, las conclusiones y recomendaciones del tema en cuestión.

En el quinto capítulo V, se realiza la discusión de resultados, haciendo énfasis en el análisis de las variables de estudio y sus dimensiones.

Finalmente se determina con las conclusiones y recomendaciones, presentación de las fuentes bibliográficas y sus anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente la mayoría de las empresas en el mundo están en la búsqueda de generar una comunidad de clientes para poder satisfacer sus necesidades, pero el error es que lo ven de la forma exterior inclinándose por concentrar toda su atención en el cliente, teniendo la idea de que podría ser la solución, cuando en realidad es estar internamente conformes con los empleados que laboran en la determinada empresa ya que en ellos recae el peso de generar utilidad para la empresa. Por lo tanto, la parte interna de las empresas no debe ser descuidado u olvidado porque ser de así los trabajadores no sentirían que juegan un rol importante dentro de la organización, lo cual sumaría a un estado de desmotivación, también pésimo clima laboral y por lo tanto habría una mala calidad de servicio e improductividad.

Empresas a nivel mundial, principalmente aquellos países avanzados el equipo gerencial de las organizaciones unen sus acciones en fortificar y forjar impacto en la satisfacción del personal, desarrollando formaciones de valor, incentivos por su buen desempeño, etc. Estas empresas han modificado su enfoque general principalmente por el tema de la globalización y por la competencia, es importante empezar desde el interior para reflejar una imagen hacia el exterior. Por ello es importante que el equipo gerencial alcance y realice un plan para optimizar su equipo de trabajo

Sin embargo, en el contexto nacional; en el Perú se puede decir que el endomarketing no es una herramienta conocida y también no es tomada mucho en cuenta por las empresas, siendo la esencia para poder generar mayor participación en el trabajador, también es importante reconocer que el rendimiento

en el trabajo es un componente que puede estar vinculado a diversos factores. La motivación, el incentivo monetario y los estímulos no económicos son ejemplo de puntos de integración de tácticas de endomarketing que, a su vez, tienen el potencial de influir en muchos debates sobre la investigación del rendimiento en el lugar de trabajo.

Del mismo modo, la alta rotación de personal es un factor en la implementación ineficaz del endomarketing en las empresas; en 2017, Perú tuvo una de las tasas de rotación de personal más altas de América Latina, con un 18 % en comparación con el promedio de 5 % a 10 % para la región. Las empresas tienen grandes retos con la comunicación corporativa interna si la tasa media de rotación anual deseable es del 7 %. (Gestión, 2021).

El desempeño laboral es muy importante puesto que proporciona información necesaria para ejecutar decisiones en la administración del talento humano, siendo estos en su mayoría los ascensos, rotaciones, despidos, etc.; por otro lado, permite que se identifique las necesidades que presentan el personal para capacitarlo y apoyados a desarrollarse (Robbins, 2004).

Aunque pocas empresas realizan realmente evaluaciones de sus empleados, hacerlos es esencial para identificar áreas problemáticas, centrar los esfuerzos de desarrollo y maximizar la productividad. Hay una serie de causas que pueden provocar el estancamiento del crecimiento profesional.

Sin embargo, en el caso de la Empresa, La Genovesa agroindustrias S.A, es una empresa corporativa dedicada al rubro de la elaboración y mercantilización de productos agroindustriales que se encuentran aptos para el consumo humano, se encuentra compuesta por un recurso humano comprometido en ofrecer productos de calidad, y mantener contentos a los clientes, pero se ha observado que los empleados no se esfuerzan al máximo en su trabajo, lo que se nota en los resultados. La falta de motivación, falta de interés, falta de comunicación e

identificación con la empresa, el desconocimiento del endomarketing, así como la falta de ética en la exposición veraz de la información sobre sus productos, son algunas de las razones por las que no se desarrollan un buen desempeño laboral. Estas y otras cuestiones deben ser abordados en el área de recursos humanos y marketing conjuntamente con sus empleados.

Por todo ello, creemos que el endomarketing juega un papel importante en el éxito de la plantilla de La Genovesa Agroindustrias S.A. Por eso es crucial fomentar la felicidad, la lealtad y la productividad en el lugar de trabajo con un plan de endomarketing. Además, al presentar una imagen positiva de la empresa, podrá atraer a nuevos clientes más fieles.

Como consecuencia de estas pérdidas, los empleados pueden experimentar dificultades en su rendimiento laboral; por ejemplo, pueden perder interés por su trabajo, producir resultados inferiores a los esperados o no mostrar lealtad o dedicación a la empresa. Como resultado de la investigación, podrían plantearse nuevas preguntas de investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación entre el endomarketing y el desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?

- b) ¿Cuál es la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?
  
- c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?
  
- d) ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La evaluación del endomarketing es una contribución significativa al campo de la investigación. La justificación del estudio permite a los investigadores indagar y conocer más sobre la evaluación del endomarketing y su correlación con otros factores, como el desempeño laboral. Esto permite tomar mejores decisiones para la eficiencia en el trabajo del talento humano y la eficacia de la empresa u organización.

#### **Justificación teórica**

La investigación esta teóricamente justificada, ya que es de interés para los científicos en general. En consecuencia, este estudio aportará a la comunidad académica datos y conocimientos solidos que sin duda ayudarán a otros estudios.

El presente estudio se realizó con el fin de dotar a la empresa La Genovesa agroindustrias S.A, información y tácticas de endomarketing para que pueda implementarlas y se aprecie mejor la importancia de los empleados dentro de una

empresa u organización. Asimismo, la viabilidad del estudio será resultado de la recopilación de material bibliográfico e información pertinente.

### **Justificación práctica**

La justificación práctica del estudio radica en que permite observar la correlación entre las dos variables en la Genovesa agroindustrias S.A.; una vez identificados y analizados los problemas, se pueden comunicar a la alta dirección de la empresa, que puede utilizar esta información para elaborar y aplicar iniciativas de desarrollo de los recursos humanos. En consecuencia, las soluciones propuestas en el estudio ayudaran a solucionar el problema, impulsar el crecimiento y la productividad de los empleados y crear un entorno del trabajo positivo. Para tener información de las personas involucradas en este estudio, se utilizó dos cuestionarios como instrumento que permitió recabar información, el cual fue previamente validado por expertos y además se evaluó su confiabilidad estadística.

### **Justificación social**

Con esta investigación se pretende integrar estrategia de endomarketing para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A; para así éstas se sientan reconocidas que son tan importantes como los clientes, con el propósito de generar mayor calidad de servicio al cliente.

### **Importancia del estudio**

Los resultados que sean obtenidos en el presente estudio, es de suma importancia para los directivos de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A; que les permite modificar, mejorar, implementar políticas y estrategias acordes a

las necesidades y en beneficio de los trabajadores, lo que a su vez repercute positivamente en la calidad de servicio a los clientes externos que visitan a la empresa.

#### **1.4. ALCANCES Y DELIMITACIONES**

##### **Alcances:**

El objetivo principal de este estudio es examinar el sector agroindustrias, es decir, la empresa La genovesa Agroindustrias SA., con sede en Tacna. Además, siguieron los criterios de la escuela de profesional de Ingeniería Comercial de la UNJBG para la metodología de la investigación.

##### **Delimitaciones:**

En relación a la delimitación del trabajo de estudio, se tiene los siguientes puntos:

En relación a delimitación espacial: el estudio, se centró en la empresa La Genovesa agroindustrias S.A. Su delimitación temporal fue el periodo 2023. También se incluyó una delimitación teórica en la que se examinaron las definiciones y teorías relativas a las variables endomarketing y rendimiento laboral.

Por tanto, el estudio desarrollado fue enfocado en evaluar a los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general:**

Determinar el nivel de relación entre el endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., Periodo 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos:**

- a) Determinar la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- b) Determinar la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- c) Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- d) Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre el endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., Periodo 2023.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

- a) La satisfacción del trabajador, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- b) La retención del personal, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- c) La comunicación interna, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.
- d) El compromiso organizacional, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

A continuación, se efectuó la indagación de trabajos de investigaciones desarrolladas que tengan relación con las variables de estudio, las cuales sirvieron como material de primaria fuente, para la argumentación del problema de estudio y como fuentes de referencias.

##### **En el contexto internacional**

En Ambato, Punina (2015) realizó un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar la incidencia del endomarketing en la satisfacción del cliente de la empresa TESLA INDUSTRIAL de la ciudad de Ambato. El enfoque de estudio fue de tipo cualitativo y cuantitativo para mantener correspondencia con el paradigma propositivo. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional. Se trabajó con una muestra de 111 sujetos entre gentes, empleados y clientes. Con un muestreo probabilístico de 86 encuestados. Para la recolección de datos e información, utilizó fuentes bibliográficas, documentales y la encuesta estructurada. El autor arribó a la siguiente conclusión: Los clientes no opinan favorablemente sobre la atención recibida en la empresa, esto preocupa y conllevaría a una limitada afluencia de públicos y los ingresos son escasos, además de que la gestión sería nefasta que repercutiría a la empresa. Los trabajadores no dan su mayor esfuerzo en realizar sus actividades, ya que se conforman con sus horarios de trabajo y las tareas asignadas. La empresa debe implementar soluciones inmediatas para optimizar la satisfacción del cliente, con ello lograr posicionarse en la meta para el futuro.

En Bogotá, Morales (2014) realizó un trabajo de estudio, cuyo objetivo general fue formular un plan de endomarketing para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la empresa Compañías Asociadas de Gas S.A. E.S.P. de la ciudad de Bogotá D.C. Tuvo un alcance que va desde el diagnóstico situacional actual hasta su formulación de la herramienta de endomarketing que aporte al fortalecimiento de la cultura organizacional en la compañía. La técnica e instrumento utilizado fue un test de endomarketing con su respectiva escala de valoración. El tipo de investigación fue descriptiva. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 25 empleados, entre ellos son administrativos, comerciales, logística, servicio al cliente y operaciones. Conclusión: se determinó que, dentro del cumplimiento del plan de generador de valor, no son los adecuados, muchos de ellos pierden su enfoque y en muchas ocasiones entra solo a ser elementos que saturan y no dan un panorama real. La falta de conocimientos de los empleados acerca de sus planes que ejecuta la compañía, lo que es un problema interno que debe ser resuelto si se quiere lograr un impacto favorable en la compañía. Algunos trabajadores en la compañía presentan ciertos grados de desmotivación en su diario accionar.

En Guatemala, Barillas (2017) desarrolló un trabajo de tesis de investigación, cuyo objetivo principal fue identificar la aplicación actual del endomarketing en el programa promoción y servicios empresariales de Quetzaltenango - Guatemala. La población de estudio estuvo constituida por 16 jefe administrativos y 173 asesores empresariales. Para la recolección de datos, se utilizaron 2 instrumentos de estudio; entrevistas y cuestionario estructurado. El tipo de estudio fue descriptiva y propositiva. El autor arribó a la siguiente conclusión: de que el programa posee un ambiente interno bueno, mientras que a nivel de las sucursales existe una baja percepción, aunque los jefes administrativos realicen esfuerzos orientados a la buena convivencia y trato igualitario. Con la propuesta se plantea que es una labor de todos los integrantes de la organización, este respaldando por todos los departamentos del programa,

capacitando, empoderando su labor y familiarizándose con el 100 % del personal a su cargo, que al mismo tiempo los trabajadores se sientan importantes e incluidos en las actividades y toma de decisiones en la empresa.

### **En el contexto nacional**

En la Ciudad de Trujillo, Moza (2020) realizó un estudio de investigación; la cual tuvo como objetivo principal, determinar la relación del endomarketing y el desempeño laboral de la empresa Avícola modesto Florián Lezcano de Chicama, Trujillo año 2020. El tipo de estudio fue descriptivo, de diseño correlacional no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población total de 25 colaboradores. Las técnicas e instrumentos de recolección aplicados fueron cuestionario para cada variable, con Escala de Likert. Conclusión. Se determinó existe una relación positiva entre el endomarketing y desempeño laboral de la empresa Avícola Modesto Florián Lezcano de Chicama, Trujillo 2020, fue de nivel significativo. Después de definir el endomarketing y el desempeño laboral, se procedió a evaluar el nivel de endomarketing dentro de la empresa, en el cual se comprueba que es 72 % de nivel regular. Asimismo, se determinó que el nivel de desempeño laboral de la empresa fue de 48 % de nivel regular. Los resultados obtenidos por medio del estudio de investigación, se hace énfasis que la empresa debe generar mayor motivación en cada uno de sus elementos para gestionar su felicidad e incrementar la calidad de su trabajo.

Rodríguez y Chávez (2020) realizaron un trabajo de investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre el endomarketing y el compromiso organizacional de los trabajadores de INNOVEK SAC Trujillo 2020. El tipo de investigación, fue de diseño no experimental correlacional. La población y muestra de estudio se tomó a la totalidad de los trabajadores de 26 personas en la empresa. Los instrumentos utilizados, fueron 2 cuestionarios uno para endomarketing y el otro para compromiso organizacional ambas encuestas están basados en escala Likert. Conclusiones: el nivel de compromiso organizacional en

los trabajadores fue de nivel medio, debido a la participación de 18 trabajadores que muestra un porcentaje de 69,2 %. Se llegó a determinar que el endomarketing y el compromiso organizacional fue de una correlación positiva y significativa, debido a la obtención del estadístico de *Rho de Spearman* de 0,7 puntos. Asimismo, la variable de endomarketing con las dimensiones de afectiva, normativa y de continuidad del compromiso organizacional obtenido fue de un *Rho de Spearman* = 0,857; 0,680 y 0,465 puntos, lo que significa que existe un nivel de correlación positiva y significativa.

Lurín, Colunge Chu (2021) realizó una tesis de investigación, la cual tuvo como objetivo principal fue analizar la relación entre el endomarketing y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Makita Perú, Lurín – 2021. El estudio fue de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y con enfoque cuantitativo. La población y muestra de estudio estuvo conformado por 45 trabajadores de la empresa. Los instrumentos de recolección de datos utilizados en el estudio fueron 2 cuestionarios uno para endomarketing y el otro sobre desempeño laboral. Asimismo, el autor arribó a la siguiente conclusión: que la variable endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Makita, evidencian existencia de una correlación positiva y altamente significativa. Debido a la obtención del coeficiente de correlación de *Rho de Spearman* de 0,929 puntos y con un nivel de significancia de 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa.

### **En el contexto local**

Lezama (2019) realizó un trabajo de investigación, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del talento humano en el endomarketing de la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Tacna 2019. El tipo de estudio fue básico, de diseño no experimental, de corte transversal correlación - causal. La población de estudio fue 45 colaboradores, la cual se efectuó en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna. Las técnicas e

instrumentos utilizados para la recolección de datos fue la encuesta estructurada y la observación directa. Y como instrumento para recabar datos de los encuestados se utilizó el cuestionario con sus respectivas dimensiones. Conclusión: se determinó que la gestión del talento humano y el endomarketing en la superintendencia nacional de migraciones jefatura zonal Tacna, que, por medio del estadístico de *Rho de Spearman de 0,789 puntos*, con un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0,000$  puntos menor a 0,05 de alfa. Lo que permite determinar que existe correlación media positiva y significativa.

Coronado (2021) realizó un estudio de investigación sobre el Endomarketing y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativa de la clínica la Luz Tacna SAC. 2021. El trabajo de investigación se caracterizó metodológicamente por ser un estudio no experimental, descriptivo y correlacional. La población y muestra fue efectuada a 40 trabajadores administrativos y áreas encargadas del marketing, para la toma de decisiones y efectuar plan de endomarketing. Se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento como cuestionario de tipo Likert. Conclusión: se logró hallar que el endomarketing influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la clínica Luz Tacna. Se observó que no hay muestra de interés en consumidores internos ni se incluye al personal con los objetivos ni visión ni misión de la empresa, en su mayoría existe un desconocimiento del personal.

Conde (2021) desarrolló un trabajo de investigación sobre el Endomarketing y su influencia en la satisfacción laboral de trabajadores de la empresa ELECTROSUR S.A. Tacna, 2019. El estudio se caracterizó metodológicamente por ser de tipo cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal, en la recolección de datos se utilizó cuestionario. La población de estudio estuvo conformada por 33 trabajadores de la empresa Electrosur Tacna. Resultados: el 87,9 % consideran que es bueno el endomarketing, mientras que el 51,5 % consideran que la satisfacción laboral es regular en la empresa Electrosur. Se concluye: que se estableció un coeficiente de correlación de 0,466,

donde indica que ambas variables se relacionan moderadamente, con un nivel de significancia de 0,006 menor a 0,05; por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinándose que el endomarketing influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electrosur S.A. Tacna 2020.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Endomarketing**

#### **2.2.1.1. Definición de endomarketing**

El endomarketing, tal como lo define Regalado, et al. (2011) es un conjunto de estrategias, tácticas y actividades de marketing implementadas dentro de una organización con la intención de influir en sus consumidores internos (sus empleados) para que realicen acciones que beneficien a los clientes externos de la empresa.

Es esencial tener un entendimiento sólido de la procedencia de la palabra, de cómo se construye y del razonamiento para su designación como tal, cómo se compone y el razonamiento para su nombre en su forma actual.

Para Kotler y Keller (2016) el endomarketing es el proceso de contratación, formación y motivación de las personas adecuadas para ofrecer un servicio superior al cliente. Los directores de marketing inteligentes reconocen que las operaciones internas pueden ser tan cruciales como las dirigidas al exterior.

Por su parte Martínez (2012) manifiesta que el endomarketing es definido como el marketing interno en el que todos aquellos esfuerzos nos llevan a conseguir trabajadores contentos, encantados de trabajar con su empresa y amantes de la calidad desde el principio.

Por tanto, el término "endomarketing" se refiere a un conjunto de estrategias dirigidas a los empleados. Estas estrategias se centran en los niveles de motivación, percepción y satisfacción general de los empleados en el lugar de trabajo, con el objetivo de aumentar los niveles de compromiso de los empleados con la empresa, así como su productividad en el trabajo y poder desempeñarse óptimamente.

#### **2.2.1.2. Importancia del endomarketing**

Para Ríos (2014) el endomarketing es significativo porque debe aplicarse antes del marketing externo y, al hacerlo, potencia las fortalezas de una organización, convirtiéndola en una empresa con mayores elementos de posicionamiento; cuando se orienta hacia el empleado, busca inculcarle un sentimiento de orgullo y satisfacción por su lugar de trabajo, y esto se refleja en su rendimiento.

Es más probable que los empleados tengan un fuerte sentimiento de conexión y dedicación a su trabajo cuando su empresa invierte en estrategias de marketing interno (Manes, 2005).

Por ello, el endomarketing es importante porque no tiene sentido prometer poder ofrecer un excelente servicio antes de que el personal de la organización esté preparado para posicionarlo; por ello, importancia integrar a todos los colaboradores, que acepten los conceptos y objetivos del marketing dentro de la organización para generar una adecuada comunicación y satisfacción del usuario.

Por lo tanto, se establece que el endomarketing es esencial, ya que es ilógico garantizar un servicio excepcional antes de que el personal de la organización esté debidamente formado para posicionarlo. Integrar en la empresa a todos los empleados que entienden los principios y objetivos del marketing para

lograr una comunicación excelente y la satisfacción del cliente es esencial para que la organización tenga éxito.

#### **2.2.1.3. Características del endomarketing**

Se identifica las siguientes características para el endomarketing (Ríos, 2014):

**Alineación:** La característica más distintiva del endomarketing es que toda la organización debe estar vinculada en torno a objetivos, procedimientos y cumplimiento similares.

**Comunicación:** Para crear un endomarketing adecuado, debe haber una excelente comunicación y todos los integrantes deben conocer los objetivos de la organización y los resultados previstos.

**Reconocimiento:** El marketing interno se centra en recompensar a los trabajadores de la manera más eficaz, es decir, retribuyendo su labor de forma adecuada para que se sientan no sólo extrínsecamente sino también genuinamente gratificados.

#### **2.2.1.4. Fases del endomarketing**

A continuación, se identifica 3 etapas para desarrollar un endomarketing en una organización (Del Prado, 2003):

**Conocimiento y comprensión del mercado interno:** En este punto, es vital evaluar y hacer un diagnóstico del estado actual de la empresa, de cómo percibe el empleado a la organización en la que trabaja, del entorno empresarial, de la comunicación entre ellos, así como de los incentivos que le ofrecen los directivos, entre otros factores.

Adecuación del mercado interno a las exigencias del mercado externo: Esto depende de las competencias y habilidades del personal de la empresa. La organización debe contar con una plantilla de personal competente que pueda responder eficazmente a las numerosas dificultades que se puedan presentar a lo largo de su expansión.

Movilización general entorno a las acciones de mejora: en esta etapa se propone que los círculos de calidad e innovación se explican la renovación donde debe ser desarrollado en ámbito técnico, comercial, social y económico a fin de tener una base firme con relación a los trabajadores. Este círculo de calidad, es considerada como una asamblea en la que debe ser organizada con frecuencia y de forma voluntaria por los trabajadores, en ello debe existir un coordinador quien buscará canalizar ideas y sugerencias para mejorar los estándares de calidad de la organización.

#### **2.2.1.5. Teorías concernientes al endomarketing**

##### ***Modelo teórico del endomarketing según Berry:***

El modelo de Berry (citado por Fuentes, 2009) expresa que este modelo demanda dos características fundamentales: la participación de los trabajadores y la integración. Los trabajadores estarán satisfechos y serán leales a la organización si estos factores se ejecutan de la manera más eficaz. Según esta idea, para lograr el éxito económico, primero hay que tener aliados exitosos en el trabajo que realizan; es decir, cuanto más capacitado y comprometido esté su trabajador en el cumplimiento de sus objetivos, entonces mayor será su ventaja competitiva y de utilidades. (Ver anexo figura 1)

El reconocer a la tarea como producto permite una nueva gestión de recursos humanos ya que este posibilita la aplicación de distintas técnicas de

marketing que tiene como propósito mantener a los empleados de una organización y evitar una alta tasa de rotación.

El modelo traduce al final la orientación hacia el cliente interno como satisfacción para el cliente final y como ventaja competitiva para la empresa.

Sin embargo, para Berry y Parasuraman (citado por Regalado et al., 2011) planteó un modelo de mercadeo interno compuesto por 7 elementos de acciones estratégicas dirigidas a clientes internos:

- El empeño para atraer a talentos.
- Ofrecer una visión sencilla que ha de ser comunicada con pasión y frecuencia, y que servirá para mantener al personal de la empresa.
- Preparación de las personas para el desempeño por medio de entrenamiento continuo.
- Fomentar el trabajo en equipo que propicie el buen clima laboral.
- Conocimiento de las necesidades de los clientes internos.

### ***Modelo Teórico de Grönroos***

El autor Grönroos (citado por Regalado, et al., 2011) señalan que, uno de los puntos que se recalca en este modelo teórico, es el reclutamiento del personal, indica que no solo se trata de contratar al personal, sino también se tiene que capacitar continuamente en los procesos que van a desarrollar y se tiene que dar confianza y libertad para ellos estén motivados. Con este proceso se logra tener clientes satisfechos por la calidad percibida con la que se viene atendiendo. Y por defecto se generará mayores ventas y como un incremento de la rentabilidad organizacional. (Ver anexo figura 2)

Sin embargo, el modelo de Berry no contiene técnicas de motivación innovadoras más que las ya conocidas dentro del endomarketing. El modelo de Gronroos tampoco hace hincapié en la motivación del personal, siendo este un factor clave para construir el compromiso del colaborador; por lo tanto, la combinación de ambos autores resulta ser más coherente con el objetivo principal del endomarketing.

En síntesis, este modelo tiene como propósito el involucramiento del empleado a partir de la información para que ellos identifiquen la importancia de su función en el proceso. Lo que se denomina mercadeo interactivo, como ventajas competitivas que conduzca a aumento de las ventas y de la rentabilidad.

#### **2.2.1.6. Dimensiones del endomarketing**

A continuación, se describen las dimensiones del endomarketing (Regalado et al., 2011):

##### **a) Satisfacción del trabajador:**

La felicidad de los empleados son las relaciones, los sentimientos y las percepciones que se forman en un ambiente de trabajo, a través de un entorno laboral adecuado, en que la empresa promueve el crecimiento de sus trabajadores ofreciendo oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, y apoyando los horarios de estudio (Regalado et al., 2011).

Se cree que la satisfacción de los empleados representa las actitudes y percepciones de los trabajadores sobre sus lugares de trabajo, que están influidos por su entorno laboral, sus creencias, sus valores también se menciona los siguientes indicadores:

- Satisfacción con relaciones personales: Es el grado de bienestar que experimenta una persona en sus interacciones y vínculos con otros individuos
- Satisfacción con el ejercicio: Es el grado de placer que experimenta una persona en relación con su actividad física
- Satisfacción con recompensas laborales: Se refiere al nivel de gratificación que experimenta un individuo en relación con las compensaciones que recibe en el ámbito laboral

#### **b) Retención del personal**

La retención de los empleados se refiere a los esfuerzos de una empresa para garantizar que su vínculo laboral con sus trabajadores no cese, proporcionándoles diversas características que mantengan su dedicación y pasión por pertenecer a la empresa (Regalado et al., 2011).

Por su parte Chiavenato (2018) manifiesta que la retención del trabajador es enfocada como un proceso en mantener o conservar a los trabajadores satisfechos y motivados, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas, sociales para que duren más tiempo en la empresa también se menciona los siguientes indicadores:

- Claridad en los contratos: Se hace referencia a la calidad de la redacción y presentación de términos y condiciones de un acuerdo.
- Seguridad en el trabajo: Se hace mención a las implementaciones de medidas y prácticas para proteger la salud, bienestar y vida de los empleados en el entorno laboral.

- Remuneración: Se refiere al conjunto de compensaciones económicas y beneficios que un empleado recibe a cambio de sus servicios.
- Pagos extras: Se hace referencia a remuneraciones adicionales que van más allá del salario base de un empleado.

### **c) Comunicación interna**

Estos son los métodos y canales de comunicación interna: películas, audios, carteles, Internet, reuniones cara a cara, etc. (Regalado et al., 2011) afirma que las estrategias de comunicación interna son igualmente útiles para transmitir mensajes independientes y mantener a los empleados informados de los acontecimientos de la empresa o de toda la organización.

El termino comunicación interna se refiere al intercambio de información y emociones entre los empleados escrita u oral. El intercambio de información, ideas y sentimientos entre los empleados de una organización es lo que llamamos comunicación interna y también se menciona los siguientes indicadores:

- Comunicación ascendente: Se hace referencia al flujo de información que se mueve desde los niveles inferiores de una estructura organizativa hacia los niveles superiores
- Comunicación descendente: Se refiere al flujo de información que se mueve desde los niveles superiores de una estructura organizativa hacia los niveles inferiores
- Comunicación Horizontal: Se hace mención al intercambio de información, ideas y mensajes entre personas que ocupan el mismo nivel jerárquico.

#### **d) Compromiso organización:**

El nivel de compromiso organizativo de una persona puede medirse por el grado de identificación con su lugar de trabajo, así como con los objetivos principales, la visión y el propósito de la organización (Regalado et al., 2011). Por otra parte, se mencionan los siguientes indicadores:

- Compromiso afectivo: Se refiere a la conexión emocional profunda y la inversión emocional que una persona tiene en una relación en el ámbito personal o interpersonal.
- Compromiso Normativo: Se hace mención a la permanencia basada en un sentido de obligación o deber.
- Compromiso Continuo: Se hace referencia a la persistencia y dedicación constante hacia meta o tarea a lo largo del periodo.
- Compromiso Institucional: Se refiere a la dedicación y la participación activa de individuos o grupos dentro de una institución.

El grado de identificación de un trabajador con una organización determinada y sus objetivos, así como su deseo de seguir perteneciendo a ella, se denomina "lealtad" (Amantes, 2007).

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

#### **2.2.2.1. Definición del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) expresa que el rendimiento laboral de los empleados depende de elementos como la remuneración, los talentos del

individuo y la naturaleza del puesto que ocupa; estos son los factores que inciden en su esfuerzo individual. En otras palabras, el desempeño laboral examina la conducta del colaborador que permite alcanzar los objetivos.

Por su parte Robbins (2004) señala que las contribuciones realizadas por los empleados en una empresa u organización se denominan rendimiento laboral, y evaluarlo es examinar esas contribuciones como base para tomar decisiones sobre la distribución de la remuneración en la organización.

Con respecto a Barra y Quispe (2017) lo conceptualiza al rendimiento laboral como el valor anticipado entregado a la empresa por los distintos episodios de comportamiento de una persona durante un tiempo determinado. La conducta de las mismas personas o de los mismos trabajadores que realicen estas acciones en varios momentos al mismo tiempo contribuirá a la eficiencia de la organización.

Por lo tanto, podemos definir el rendimiento laboral como los actos manifiestos de los empleados dentro de una organización que demuestran el dominio de las habilidades y talentos específicos. Estas cosas ocurren en el lugar de trabajo y pueden verse cómo se hacen.

Muchas empresas entienden que sus empleados son su activo más valioso, por lo que es fundamental que desarrollen sistema que les permitan analizar y supervisar el rendimiento de los empleados sobre la marcha.

#### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral**

Para Robbins (2004) explica que desempeño en el trabajo es significativo porque revela la capacidad de una persona para organizar y coordinar las acciones que, en su conjunto, definen el comportamiento de las personas que participan en el proceso de producción de algo.

En cambio, Chiavenato (2009) recalca que el rendimiento es esencial en cualquier organización empresarial y que persigue la mejora continua; al realizar una evaluación del rendimiento, es posible valorar los retos de gestión, supervisión y clasificación del personal de la empresa. A continuación, se establece medios e iniciativas que mejoren perpetuamente el rendimiento y el desempeño de los empleados.

Por tanto, es importante que las diferentes organizaciones adopten nuevas acciones de valor agregado para que el talento humano sea muy relevante en sus actividades que desempeñan, para ello se deberá brindarle una buena realización de tareas para asegurar el cumplimiento de las metas y contribuciones positivas a la empresa u organización.

### **2.2.2.3. Evaluación del desempeño**

El presente punto de evaluación, pretender medir el desempeño mediante la evaluación del comportamiento que tienen las personas dentro de una organización. Debido a la falta de interés de índices de control que señalen si los trabajadores van por dirección correcta o no.

La evaluación debe representar un beneficio para la organización, porque es necesario conocer cuan eficiente es una persona en su puesto de trabajo y conocer cuánto empeño destina en el trabajo encomendado.

Según Chiavenato, (2009) la evaluación de desempeño cumple con ciertos aspectos importantes que debe aplicarse al momento de evaluar:

- La tarea rutinaria y objetivos son criterios que deben incorporarse en la evaluación.
- Las evaluaciones deben estar orientados al personal sin presentar atención a los hábitos que se observa.

- Al obtener los resultados durante la evaluación, estos deben ser tomados como puntos importantes para mejorar la productividad del trabajador.

#### **2.2.2.4. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral**

Según Robbins y Judge (2013) identifican los siguientes objetivos del desempeño:

- Mejora del rendimiento en el trabajo.
- Readecuación de las compensaciones.
- Colocar a las personas en ocupaciones o puestos adecuados a su nivel de conocimientos, experiencia y capacidades.
- Renovación de los trabajadores y posibilidades de ascenso.

#### **2.2.2.5. Características del desempeño laboral**

Las características del desempeño de una persona en el trabajo son congruentes con características como las habilidades, comportamientos y talentos que tiene. A continuación, se mencionan los componentes: (Furnham, 2000)

- Adaptabilidad: se refiere a la noción de que el individuo debe adaptarse a su entorno y seguir siendo proactivo a pesar de que sus responsabilidades hayan cambiado.
- Comunicación: Este rasgo es vital para el crecimiento del trabajador, ya que le permite comunicarse eficazmente con su entorno de laboral.
- Iniciativa: es uno de los rasgos que tiene un efecto dramático en una persona, ya que le permite iniciar los acontecimientos en lugar de aceptar pasivamente lo que es su obligación.

- Trabajo en equipo: Los trabajadores deben conservar la capacidad de trabajar eficazmente en equipo para alcanzar los objetivos definidos y contribuir a un entorno de trabajo agradable.
- Desarrollo del talento: Este elemento se crea mediante la organización de actividades que contribuyen al crecimiento general de los miembros, en lugar de centrarse sólo en sus preocupaciones específicas.

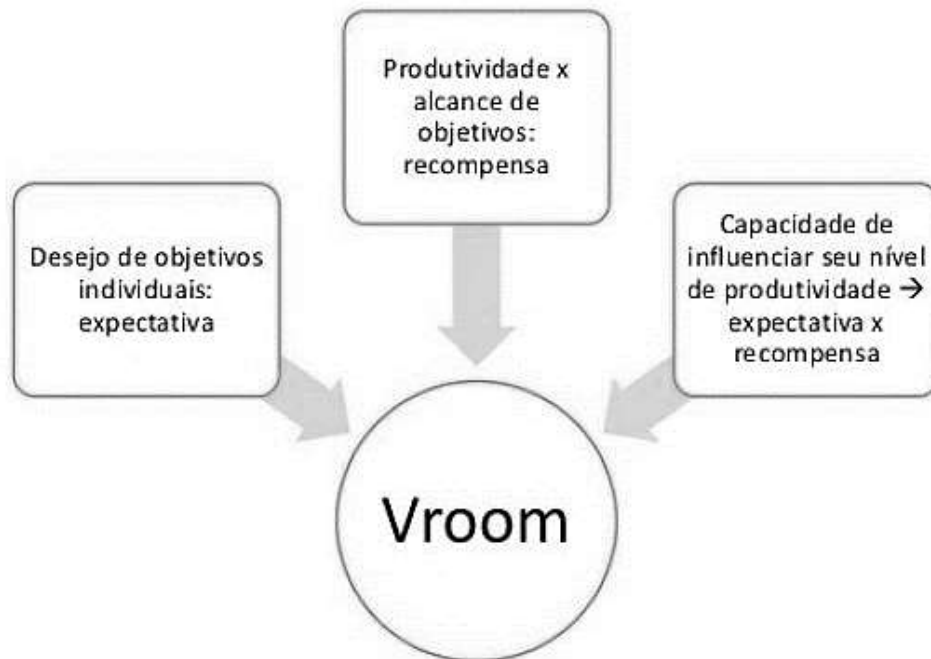
#### **2.2.2.6. Teorías relacionadas al desempeño laboral**

##### **Teoría de expectativas de Víctor Vroom**

El modelo teórico Victor Vroom (citado por Chiavenato, 2009) señala sobre la conducta que tienen los colaboradores con relación a la motivación, es decir las personas eligen cómo comportarse de acuerdo con las expectativas que tienen, si se encuentra motivado realizará un buen desempeño en la organización, pero si no lo está los resultados serán negativos.

## Figura 1

Teoría de expectativa: Víctor Vroom



La teoría se basa en las nociones básicas de que las personas estarán motivadas para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando creen que hay relaciones entre el esfuerzo que realizan, el rendimiento que logran y los resultados / recompensas que reciben.

## Teoría de Herzberg

En esta teoría el modelo teórico de Herzberg (citado por Chiavenato, 2009) expone dos factores que inciden en las personas y en los empleados. Estos factores son los insatisfactorios, que son los que causan insatisfacción en las personas, y los satisfactorios, que son los que causan satisfacción. Según la teoría de Herzberg, un empleado insatisfecho en el trabajo tiene más probabilidades de tener un bajo rendimiento, que no es óptimo.

Sin embargo, si el empleado cree que los aspectos satisfactorios repercuten en él, tendrá un rendimiento aceptable, se sentirá impulsado y dedicado a su empresa, y contribuirá así a un rendimiento laboral eficiente. Estos dos aspectos se consideran tanto higiénicos como motivadores.

## Figura 2

### *Factores intervinientes de la Teoría de Herzberg*



Según Herzberg, los trabajadores no están satisfechos cuando se satisfacen sus necesidades de orden inferior en el trabajo; por ejemplo, las necesidades relacionadas con los niveles salariales mínimos o las necesidades relacionadas con unas circunstancias de trabajos inseguras y provisionales. Más bien, las personas buscan satisfacer demandas psicológicas de alto nivel relacionadas con cosas como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el progreso y la naturaleza real del trabajo que realizan.

Esta teoría se basa en la idea de que, si pretendemos que las personas estén motivadas en su puesto actual, lo mejor es fomentar o premiar los éxitos,

reconociendo la labor, la responsabilidad y el progreso de cada trabajador. Esta idea constituye la base de esta teoría.

#### **2.2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2009) menciona 4 dimensiones del desempeño laboral:

##### **Eficacia**

La eficacia es una medida normativa de la consecución de resultados; en palabras económicas, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad para satisfacer una demanda de la sociedad a través de los productos que ofrece. La eficacia es una expresión que tiene su origen en el ámbito militar (Chiavenato, 2009). Por otra parte, también se menciona los indicadores siguientes:

- Cumplimiento de metas: Se refiere al logro exitoso de los objetivos o resultados específicos que una persona, equipo o entidad se propuso alcanzar
- Conocimiento del puesto: Se hace mención a la comprensión y dominio que un individuo tiene sobre las responsabilidades y tareas asociadas con su cargo laboral
- Proactividad: Se refiere a la actitud y comportamiento de anticiparse a los acontecimientos, tomar la iniciativa y asumir la responsabilidad de influir positivamente en el entorno

Sin embargo, para Robbins y Judge (2013) expresa a la eficacia como aquel el nivel en que una empresa u organización es capaz de satisfacer las necesidades de las personas que componen su público o clientes.

## **Eficiencia**

La eficiencia puede verse como una métrica en la que la dirección se preocupa por hacer las cosas bien; más concretamente, el directivo se preocupa por hacer el uso más eficaz de los recursos que tiene a su disposición (Chiavenato, 2009). Por otra parte, también se mencionan los indicadores siguientes:

- Manejo de tiempo: Se hace referencia a la gestión del tiempo, en la forma de planificar, organizar y utilizar eficientemente el tiempo disponible para alcanzar metas.
- Recursos: Se refiere a los activos disponibles que se utilizan para llevar a cabo una tarea o satisfacer una necesidad
- Manejo de los desperdicios: Se hace referencia a las prácticas ambientales de manera eficiente con el enfoque de minimizar el impacto negativo en la salud pública.

Entendemos por eficiencia, la capacidad de reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización; es decir, hacer correctamente las cosas. Término que hace referencia a insumo – producto.

## **Trabajo en equipo**

Según Chiavenato (2009) señala que el trabajo en equipo ayuda a expresar el rendimiento y los resultados individuales de cada miembro de una organización, así como lo que se conoce como el producto del trabajo colectivo, que es lo que los miembros de una organización con otros dos o más miembros generan juntos como una contribución significativa. Por otro lado, se mencionan los indicadores siguientes:

- Objetivo en común: Se refiere a la convergencia de metas comunes fomenta la colaboración y la cohesión en la búsqueda de un logro conjunto.
- Interdependencia: Se hace mención a la conexión y la necesidad de colaboración entre las partes para lograr objetivos compartidos o resolver problemas.
- Coordinación entre compañeros de trabajo: Se hace referencia a la colaboración y comunicación efectiva entre individuos que comparten responsabilidades dentro de un entorno laboral.
- Trabajo Colectivo: Se refiere al esfuerzo conjunto para alcanzar un objetivo común.

El trabajo en equipo se refiere a las acciones llevadas a cabo por los miembros de un grupo que trabajan en la misma empresa con la intención de cumplir los objetivos y obtener un mayor rendimiento (Bateman y Snell, 2009).

Por tanto, un equipo es un conjunto de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea para alcanzar resultados comunes y específicos, mediante esfuerzos coordinados y las sinergias de los miembros del equipo de trabajo.

### **Capacitación**

La formación o capacitación es el medio a través del cual podemos mejorar y ampliar las capacidades de los individuos para que puedan cumplir las metas y objetivos de la organización siendo más productivos, inventivos y creativos, aumentando así su valor para la empresa (Chiavenato, 2009). Por lo que se refiere a los indicadores se menciona los siguientes:

- Participación: Se menciona a la acción de involucrarse activamente en una actividad para un objetivo común.
- Aprendizaje: Se refiere al proceso mediante el cual se adquieren conocimientos, habilidades, actitudes o comprensiones a través de la experiencia.
- Retroalimentación: Se refiere a la contribución al aprendizaje, la mejora continua y la toma de decisiones informadas.
- Capacitación Técnica: Se hace referencia al proceso de adquirir conocimientos específicos y habilidades prácticas relacionadas con una disciplina técnica.
- Capacitación Continua: Se refiere al proceso de aprendizaje y desarrollo profesional que se lleva a cabo de manera constante a lo largo de la carrera de una persona.

Sin embargo, Barra y Quispe (2017) manifiestan que la capacitación es un proceso sistemático, persistente y creciente de educación que se inicia tras la conclusión de la educación formal y tiene como objetivo lograr el crecimiento y la actualización de la información al tiempo que promueve la satisfacción personal y profesional.

Por tanto, se enfatiza que las capacitaciones son el desarrollo de numerosas habilidades, técnicas, talentos e información que se crean en cursos o procedimientos continuos para ser aplicados a los puestos de trabajo que cada trabajador tiene dentro de su empresa u organización.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Capacitación**

Son consideradas como conjunto de actividades que se desarrollan para que las personas puedan adquirir nuevos conocimientos y destrezas o mejorar las habilidades que tengan (Chiavenato, 2009).

### **Comunicación interna**

La comunicación es el flujo de información entre los miembros de una organización; implica la transferencia de experiencias, emociones y conocimientos entre los compañeros de trabajo (Chiavenato, 2009).

### **Desempeño laboral**

En cuanto al desempeño laboral, podemos describirlo como un conjunto de acciones o actividades orientadas al cumplimiento de objetivos y metas que los empleados tienen para sus empresas (Barra y Quispe, 2017).

### **Endomarketing:**

En cuanto al endomarketing, podemos precisar como un conjunto de estrategias orientadas hacia el trabajador, enfocándose en su motivación, percepción y satisfacción dentro de su centro de trabajo para que se comprometan con la organización y brinden un buen desempeño laboral.

### **Evaluación del desempeño:**

Se considera como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo. Así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implementar nuevas políticas de compensación (Chiavenato, 2009).

### **Productividad**

Es la capacidad de producción de algún insumo o bien, se puede relacionar con la cantidad de productos de acuerdo con los recursos utilizados (Chiavenato, 2009).

### **Retención de los colaboradores**

Es un conjunto de acciones dentro de un proceso que se desarrolla en una organización, que tiene como fin evitar que buenos colaboradores desliguen sus relaciones con la empresa, es decir evitar que sus colaboradores renuncien (Chiavenato, 2009).

### **Trabajo en equipo**

Es el esfuerzo y la implicación que realiza un grupo de individuos para alcanzar las metas y los objetivos fijados. Para alcanzar las metas y objetivos fijados, un equipo de individuos debe colaborar y cada miembro debe aportar su contribución (Chiavenato, 2009).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El estudio para el presente proyecto constituye de tipo básica o pura, porque tiene como finalidad especificar propiedades y características de las variables endomarketing y desempeño laboral en el contexto de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Nivel de investigación

El estudio para el presente proyecto constituye de nivel relacional, porque se va a evaluar en un contexto para determinar si existe relación entre dos variables. Es decir, este nivel de estudio, busca incrementar el conocimiento existente en la realidad; así mismo permite establecer la asociación de dos cosas, si la primera variable se encuentra relacionadas y la segunda que tan fuerte es la relación (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.3. Diseño de investigación

La presente investigación se constituye de diseño no experimental, de carácter descriptivo correlacional y de transversal.

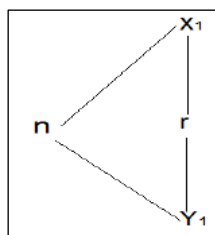
Es **no experimental**; debido a que no se manipulará de ninguna de las variables de estudio, solo se observará los fenómenos y se considerará la información tal y como está en el momento. Según Hernández y Mendoza (2018)

manifiestan que una investigación no experimental se caracteriza por ser sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya ha sucedido.

Es **descriptivo correlacional**, porque permitirá describir y ordenar el resultado de las observaciones como conductas de dos variables, teniendo en cuenta las características y de otras variables del objeto bajo estudio. (Hernández, et al., 2014)

De **carácter transversal**, debido a que se recolectarán datos en un tiempo determinado sin intervención en el ambiente en que se desarrollan los trabajadores de la Empresa Genovesa, por lo que no habrá manipulación de las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Es decir, se analizará las variables, de endomarketing y el desempeño laboral en un solo tiempo determinado o periodo dado.

A continuación, se grafica el esquema del diseño de estudio:



Donde:

n = Muestra (Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A)

OX1 = Representa la variable, “Endomarketing”

OY1 = Representa la variable, “Desempeño laboral”

r = Criterio de relación de las variables de estudio.

### 3.2. POBLACIÓN

#### Población:

Para la presente investigación se identificó que la población de estudio estará constituida por 96 trabajadores entre mujeres y hombres de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A. Según Hernández y Mendoza, (2018), expresa que la población es considerada como un conjunto del total de elementos, se puede considerar como universo que cuentan con elementos con características similares.

**Tabla 1**

*Población de trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustria S.A.*

Áreas de trabajo	N° de trabajadores
Administración	11
Producción	38
Logística	4
Marketing	2
Tienda	26
Ventas	15
Total	N = 96 Trabajadores

*Fuente:* Oficina de RR.HH de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A.

### 3.3. MUESTRA

En esta investigación la muestra está conformada por el total de la población, los 96 trabajadores pertenecientes a la empresa La Genovesa agroindustria S.A.

Para esta investigación el muestreo fue no probabilístico, porque todos los trabajadores de la empresa tienen la misma posibilidad de que puedan ser escogidos. Asimismo, según Oseada, et al., (2014) señala que el efectuar un muestreo censal se implementa cuando el universo de la población es relativamente pequeña y accesible, y no hace falta calcular el tamaño de la muestra, sino que se toma como muestra a la totalidad del universo de estudio y es denominado como muestra censal.

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: El endomarketing	El endomarketing es un cúmulo de acciones destinadas a incrementar la productividad, la eficacia, la fidelidad de los clientes y la del personal de una empresa u organización. (Regalado et al., 2011)	Para la evaluación del endomarketing cuenta con 4 dimensiones, las cuales se analizarán, tales como: Satisfacción laboral, Retención del personal, comunicación interna y compromiso organizacional. La encuesta será de tipo de escala Likert.	Satisfacción del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con relaciones personales.</li> <li>• Satisfacción con el ejercicio.</li> <li>• Satisfacción con recompensas laborales.</li> </ul>	Nunca Casi nunca
			Retención del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad en los contratos.</li> <li>• Seguridad en el trabajo.</li> <li>• Remuneración.</li> <li>• Pagos extras.</li> </ul>	A veces Casi siempre Siempre
			Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente.</li> <li>• Comunicación descendente.</li> <li>• Comunicación horizontal.</li> </ul>	
			Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso afectivo.</li> <li>• Compromiso normativo.</li> <li>• Compromiso continuo.</li> <li>• Compromiso institucional.</li> </ul>	
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral es considerado como el rendimiento en el trabajo donde se	Para evaluar operacionalmente el desempeño laboral se utilizará en cuenta con cuatro	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Conocimiento del puesto.</li> <li>• Proactividad.</li> </ul>	Nunca
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de tiempo.</li> </ul>	

realiza la evaluación de cómo comporta un individuo de acuerdo con las responsabilidades que desempeña; es la estrategia personal que cada uno escoge con el fin de alcanzar las metas y los objetivos que le marca una organización. (Chiavenato, 2009, p.250)	la de se un de las que es la estrategia personal que cada uno escoge con el fin de alcanzar las metas y los objetivos que le marca una organización. (Chiavenato, 2009, p.250)	dimensiones, tales como: Eficacia, eficiencia, trabajo en equipo y capacitación. La encuesta será de tipo de escala Likert.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos.</li> <li>• Manejo de los desperdicios.</li> <li>• Objetivos en común.</li> <li>• Interdependencia</li> <li>• Coordinación entre compañeros de trabajo.</li> <li>• Trabajo colectivo.</li> </ul>	Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Retroalimentación.</li> <li>• Capacitación técnica</li> <li>• Capacitación continúa.</li> </ul>			

### 3.5. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se menciona las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

#### 3.5.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta, como instrumento para dos cuestionarios, dicho instrumento permitió poder recolectar los datos e información que se requerí para evaluar el endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A. Ambos fueron de tipo escala Likert.

#### 3.5.2. Instrumentos

Se utilizó 2 cuestionarios estructurados para aplicar a los trabajadores con el propósito de evaluar la percepción del endomarketing y el desempeño laboral.

- El primer cuestionario fue sobre “endomarketing”, conteniendo 4 dimensiones (Satisfacción del trabajador, Retención del personal, Comunicación interna y compromiso organizacional).
- El segundo cuestionario fue sobre “desempeño laboral”, conteniendo 4 dimensiones (eficacia, eficiencia, trabajo en equipo y capacitación).

### **3.5.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos**

#### **3.5.3.1. Validación del instrumento**

Se utilizó el método de la validez de contenido, sometiéndose al juicio de expertos, donde se obtuvo para el instrumento de “Endomarketing” una distancia de puntos múltiples (DPP) de 0,131, y cae dentro del intervalo A, de adecuación total, siendo un instrumento validado, mientras que para el instrumento de la variable “Desempeño laboral” el (DPP) es 0,129, y cae dentro del intervalo A, de adecuación total, siendo el instrumento válido. Observándose en la tabla 6 y 8.

#### **3.5.3.2. Confiabilidad de los instrumentos**

La confiabilidad para el instrumento se obtuvo por medio del estadístico Alfa de Cronbach, por ello se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, ejecutado por el SPSS v.25 siendo la siguiente: para la variable “Endomarketing” con un coeficiente valor de 0,831, lo que significa que el instrumento es altamente confiable. Mientras que para la variable “Desempeño laboral” por, medio del coeficiente se logra obtener un valor de 0,897; lo que significa que el instrumento analizado es altamente confiable.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ESCALA DE VALORACIÓN, CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Para la aplicación del estadístico del Alfa de Cronbach, Ruiz (2013) recomienda efectuar para su análisis los siguientes coeficientes:

##### 4.1.1. Escala de valoración

**Tabla 2**

*Escala de valoración para la confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy baja

*Nota.* Tomado de Ruiz, C. (2013)

##### 4.1.2. Del instrumento de la variable “Endomarketing”

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad - Endomarketing*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,831	0,902	29

*Nota.* Reporte del SPSS – Base de datos.

## Interpretación

En la tabla 3, según el estadístico aplicado, se logró obtener un valor de Alfa de Cronbach de 0,831 puntos, lo que permite afirmar que el instrumento (cuestionario) de Endomarketing es de muy Alta confiabilidad.

### 4.1.3. Del instrumento de la variable “Desempeño Laboral”

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad - Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,897	0,895	29

*Nota.* Reporte del SPSS – Base de datos.

## Interpretación

De acuerdo a la tabla 4, según el estadístico aplicado se logró obtener un resultado de Alfa de Cronbach de un valor 0,897 puntos; por lo que permite afirmar que el instrumento (Cuestionario) de Desempeño laboral es de muy Alta confiabilidad.

#### 4.1.4. Validez de contenido del instrumento “Endomarketing”

**Tabla 5**

*Análisis de la valoración de expertos de ficha de observación para el instrumento – Endomarketing.*

Indicadores	JUEZ1	JUEZ2	JUEZ3
1.- CLARIDAD	5	3	4
2.-OBJETIVIDAD	5	4	5
3.- ACTUALIDAD	4	4	4
4.-ORGANIZACIÓN	4	4	4
5.-SUFICIENCIA	5	5	4
6.-PERTENENCIA	5	5	5
7.-CONSISTENCIA	3	4	5
8.-COHERENCIA	4	5	4
9.- METODOLOGIA	4	5	5
10.-APLICACIÓN	5	3	4

*Nota.* Encuesta los tres jueces.

**Tabla 6**

*Calificación del instrumento para la variable - Endomarketing*

Nueva escala	Intervalo	Significado
<b>0,000 – 2 530</b>	<b>A</b>	<b>Adecuación total</b>
2,531 – 5,061	B	Adecuación en gran medida.
5,062 – 7,592	C	Adecuación promedio
7,593 -10,123	D	Adecuación escasa
10,124 – 12,654	E	Inadecuación

*Nota.* Valderrama y León (2009)

Según la tabla 6, se observa que el (DPP) es 0,131 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total, siendo el instrumento válido.

#### 4.1.5. Validez de contenido del instrumento de la variable “Desempeño laboral”

**Tabla 7**

*Análisis de la variable de experto de ficha de observación para el instrumento – Desempeño laboral.*

<b>Indicadores</b>	<b>JUEZ1</b>	<b>JUEZ2</b>	<b>JUEZ3</b>
1.- CLARIDAD	4	4	4
2.-OBJETIVIDAD	4	4	4
3.- ACTUALIDAD	4	5	4
4.-ORGANIZACIÓN	5	5	5
5.-SUFICIENCIA	5	5	5
6.-PERTENENCIA	5	4	4
7.-CONSISTENCIA	4	3	4
8.-COHERENCIA	4	4	4
9.- METODOLOGIA	4	5	5
10.-APLICACIÓN	5	4	4

*Nota.* Encuesta los tres jueces.

**Tabla 8**

*Calificación del instrumento para la variable - Endomarketing*

<b>Nueva escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Significado</b>
<b>0,000 – 2 530</b>	<b>A</b>	<b>Adecuación total</b>
2,531 – 5,061	B	Adecuación en gran medida.
5,062 – 7,592	C	Adecuación promedio
7,593 -10,123	D	Adecuación escasa
10,124 – 12,654	E	Inadecuación

*Nota.* Valderrama y León (2009)

Según la tabla 8, se observa que el (DPP) es 0,129 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total, siendo el instrumento válido.

## 4.2. ANÁLISIS DE LA VARIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### 4.2.1. De la variable “Endomarketing”

**Tabla 9**

*Análisis de la variabilidad de la variable “Endomarketing”*

Enunciados	N	Media	Varianza
item1	96	4,000	0,716
item2	96	3,792	0,819
item3	96	3,667	0,982
item4	96	3,531	0,988
item5	96	3,469	1,452
item6	<b>96</b>	<b>2,885</b>	<b>1,555</b>
item7	96	3,958	0,840
item8	96	3,344	1,175
item9	96	4,000	0,989
item10	96	4,021	0,652
item11	96	4,208	0,672
item12	96	4,063	0,754
item13	96	3,406	1,781
item14	96	3,406	1,402
item15	96	4,188	0,786
item16	96	3,896	0,747
item17	96	4,073	0,763
item18	96	4,031	0,936
item19	96	4,240	0,605
item20	96	3,521	0,757
item21	96	4,385	0,681
item22	96	4,531	0,525
item23	96	4,229	1,000
item24	96	4,052	1,250
item25	96	4,281	18,857
item26	96	<b>4,542</b>	<b>0,525</b>

item27	96	4,198	0,960
item28	96	4,188	1,080
item29	96	3,802	1,234
N válido (por lista)	96		

### Interpretación

En la tabla 9, se observa los resultados, donde el “ítem 26” presenta mayor nivel de variabilidad, con una media de 4,542 y una varianza de 0,525; mientras que en el “ítem 6” presenta menor nivel de variabilidad, con una media de 2,885 y una varianza de 1,555.

#### 4.2.2. De la variable “Desempeño laboral”

**Tabla 10**

*Análisis de la variabilidad de la variable “Desempeño laboral”*

Enunciados	N	Media	Varianza
preg1	<b>96</b>	<b>4,583</b>	<b>0,393</b>
preg2	96	4,521	0,357
preg3	96	4,396	0,557
preg4	96	4,562	0,375
preg5	96	4,479	0,379
preg6	96	4,271	0,515
preg7	96	4,292	0,798
preg8	96	3,885	1,113
preg9	96	4,198	0,729
preg10	96	4,469	0,441
preg11	96	4,125	0,637
preg12	96	3,698	1,139
preg13	96	4,219	0,446
preg14	96	3,844	0,891
preg15	96	3,979	0,652

preg16	96	4,052	0,913
preg17	96	4,271	0,579
preg18	96	4,094	0,970
preg19	96	4,125	0,826
preg20	96	4,156	0,849
preg21	96	4,115	0,860
preg22	96	4,229	0,579
preg23	96	3,656	1,281
preg24	96	3,906	1,286
preg25	96	4,000	1,453
preg26	96	4,021	1,200
preg27	96	3,969	1,315
preg28	<b>96</b>	<b>3,594</b>	<b>1,381</b>
preg29	96	3,896	1,442
<hr/>			
N válido (por lista)	96		

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 10, se observa los resultados, donde la “Pregunta 1” presenta un mayor nivel de variabilidad, con una media de 4,583 y una varianza de 0,393 puntos; mientras que en la “Pregunta 28” se presenta un menor nivel de variabilidad, con una media de 3,594 puntos y con una varianza de 1,381 puntos.

### 4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

#### 4.3.1. De las variables “Endomarketing y el desempeño laboral”

**a) Formular la Hipótesis:**

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal

H<sub>i</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal

Regla:

Sig. o P-valor > 0,05; se acepta H<sub>0</sub>

Sig. o P-valor < 0,05; se acepta la H<sub>i</sub>

**b) Nivel de significancia**

$\alpha=5\%$ ; 0,05 de alfa

**c) Estadística de prueba**

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Endomarketing	<b>0,082</b>	<b>96</b>	<b>0,010*</b>	0,983	96	0,259
Desempeño laboral	<b>0,093</b>	<b>96</b>	<b>0,021</b>	0,952	96	0,002

Nota: Extraído en SPSS

**d) Decisión**

Como p-valor =sig. es (0,010 y 0,021) son menores que el nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ ; entonces se rechaza la H<sub>0</sub>.

### e) Conclusión

Los resultados obtenidos en la tabla 11, para la evaluación de las variables “Endomarketing y Desempeño laboral”, el número de los encuestados fue 96 sujetos de estudio, el cual es > a 50 datos; por lo que se procedió a analizar la columna de *Kolmogorov-Smirnov*, donde existe un 5 % de significancia, se concluye que la distribución de las variables de medición en estudio no es normal, luego de efectuar la prueba de normalidad y estas se demuestran que sus datos no siguen una distribución de la curva normal, en consecuencia, el estadístico de prueba para probar las hipótesis deber ser estadísticos no paramétricos.

#### 4.3.1. Análisis cruzado de las variables de estudio

**Tabla 12**

*Análisis cruzado de las variables de estudio entre Endomarketing y Desempeño laboral*

		Desempeño laboral						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Endomarketing	Deficiente	6	6,3	5	5,2	0	0,0	11	11,5
	Regular	14	14,6	30	31,3	17	17,7	61	63,5
	Óptimo	1	1,0	7	7,3	16	16,7	24	25,0
Total		21	21,9	42	43,8	33	34,4	96	100,0

#### Interpretación

En la tabla 12, se puede observar los resultados, donde la variable “Endomarketing” se consideró las respuestas del 100 % donde (96) trabajadores encuestados, de 11,5 % de los encuestados señalan que existe deficiente uso del Endomarketing, el 63,5 % consideran de que existe regular nivel de uso del Endomarketing, el 25,0 % de trabajadores expresan que existe optimo uso del Endomarketing en la empresa Genovesa Agroindustrias; mientras que en la

variables "Desempeño laboral", se observa resultados donde el 21,9 % respondieron de que existe bajo nivel de desempeño laboral, el 43,8 % consideran que el desempeño laboral es de nivel regular, mientras que el 34,4 % expresan de que existe alto nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Genovesa Agroindustrias.

#### 4.4. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

##### **Características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.**

**Tabla 13**

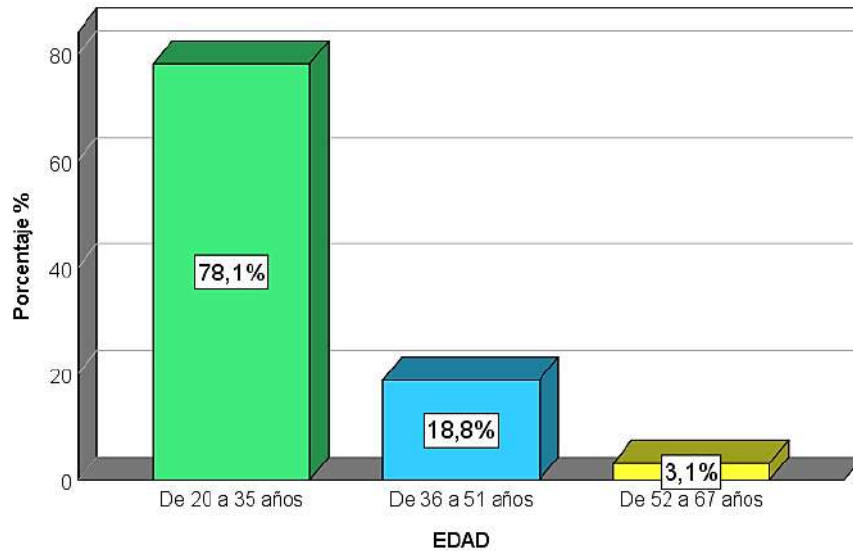
*Edad de los trabajadores que laboran en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

Edades	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
De 20 a 35 años	75	78,1	78,1
De 36 a 51 años	18	18,8	96,9
De 52 a 67 años	3	3,1	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra las edades de los trabajadores.

**Figura 3**

*Edad de los trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias*



*Nota.* Esta gráfica muestra las edades de los trabajadores.

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 13 y figura respectiva, con respecto a las edades de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias; donde el 75 de los trabajadores encuestados tienen edades de 20 a 35 años, ello representa el 78,1 % en su mayoría; seguido de 18 trabajadores encuestados tienen edades de 36 a 51 años, ello representa el 18,8 %; finalmente 3 trabajadores encuestados tienen edades entre 52 a 67 años, ello representa solo el 3,1 % en la empresa la Genovesa.

**Tabla 14**

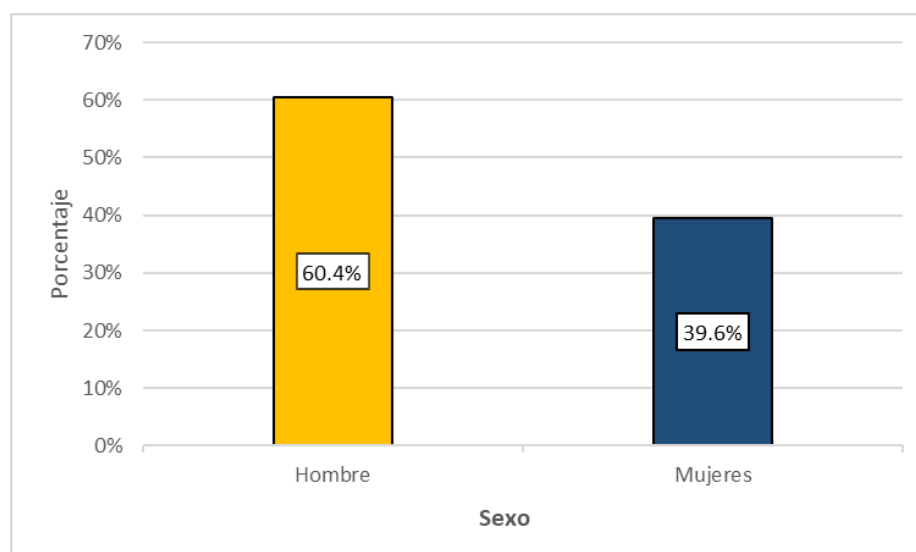
*El sexo de los trabajadores que laboran en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

Género	N°	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Hombres	58	60,4	60,4
Mujeres	38	39,6	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el género de los trabajadores.

**Figura 4**

*El sexo de los trabajadores de la empresa La Genovesa.*



*Nota.* Esta gráfica muestra el sexo.

### **Interpretación**

En la tabla 14 y figura respectiva se observa, que el 39,6 % son del sexo femenino, mientras que el 60,4 % son del sexo masculino.

**Tabla 15**

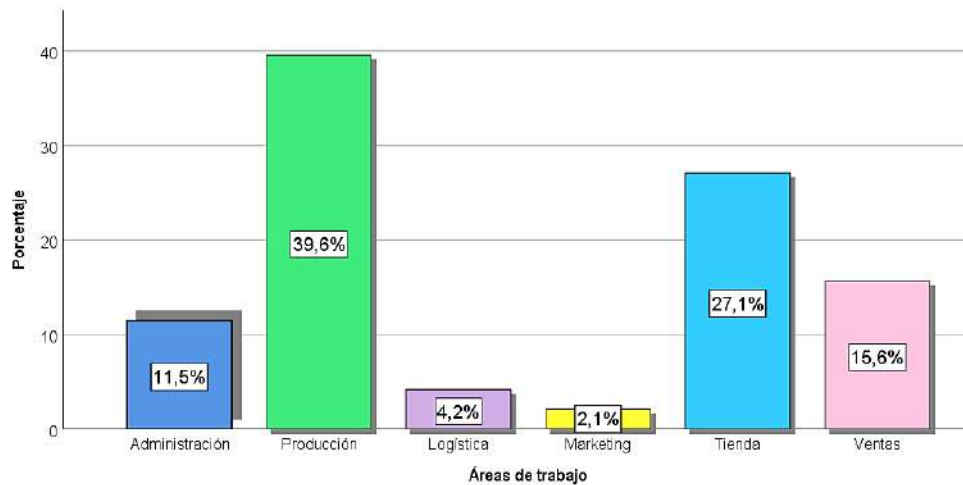
*Distribución de frecuencia, según área de trabajo de los empleados de la empresa La Genovesa.*

Áreas de trabajo	N°	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Administración	11	11,5	11,5
Producción	38	39,6	51,0
Logística	4	4,2	55,2
Marketing	2	2,1	57,3
Tienda	26	27,1	84,4
Ventas	15	15,6	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* En esta tabla muestra las áreas donde laboran los trabajadores

**Figura 5**

*Áreas de trabajo en la empresa La Genovesa*



*Nota.* En esta gráfica representa las áreas de trabajo

## Interpretación

En la tabla 15 y figura respectiva se aprecia, que el 11,5 % son trabajadores que laboran en área de administración, el 39,6 % de trabajadores son del área de producción, el 4,2 % son del área de logística, el 2,1 % son del área de marketing, el 27,1 % son del área de tiendas; mientras que el 15,6 % son trabajadores que laboran en área de ventas. Por tanto, la mayoría de los trabajadores que laboran en la empresa la Genovesa son del área de producción y tienda en la empresa.

### 4.4.1. Análisis de los resultados de la variable “Endomarketing”

**Tabla 16**

*Escala de valoración de la variable “Endomarketing”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 68 – 95	Deficiente
96 – 123	Regular
124 – 151 Máx.]	Óptimo

**Tabla 17**

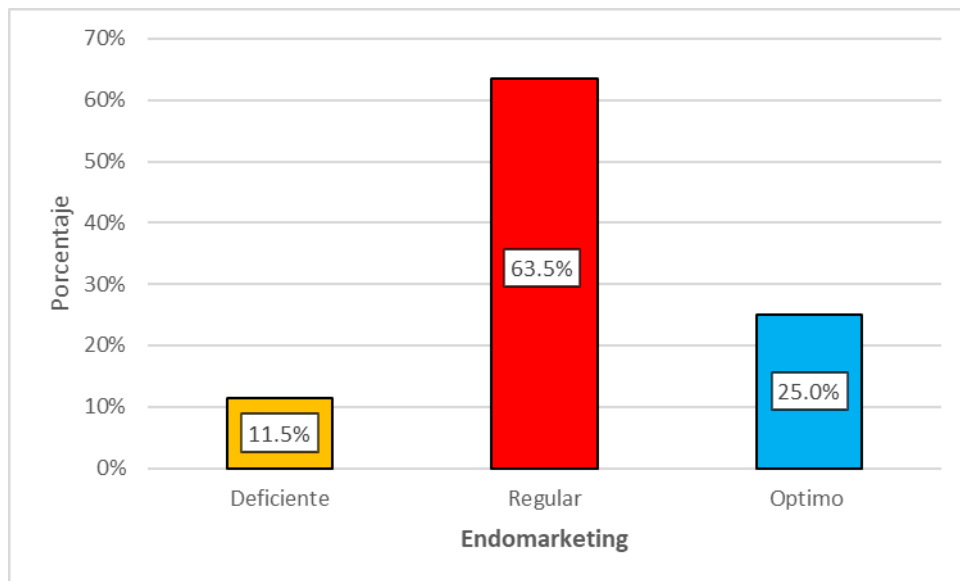
*Frecuencia de la variable Endomarketing en la empresa Genovesa Agroindustrias.*

Niveles	N°	Porcentaje%	Porcentaje acumulado %
Deficiente	11	11,5	11,5
Regular	61	63,5	75,0
Óptimo	24	25,0	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis del Endomarketing.

**Figura 6**

*Análisis del gráfico de la variable Endomarketing en la empresa Genovesa Agroindustrias.*



*Nota.* El gráfico representa el Endomarketing.

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 17 y figura correspondiente, se aprecia que el 11,5 % de trabajadores encuestados respondieron que el uso del Endomarketing es deficiente; seguido de un 63,5 % de trabajadores señalan que el uso del endomarketing es de forma regular, mientras que el 25,0 % dicen que el uso del endomarketing en la empresa es Óptimo. Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que el uso y la aplicación del endomarketing en la empresa la Genovesa es de forma regular de 63,5 %.

**Dimensión:** Satisfacción del trabajador

**Tabla 18**

*Frecuencia de la dimensión Satisfacción del trabajador en la empresa Genovesa Agroindustria*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Deficiente	6	6,3	6,3
Regular	66	68,8	75,0
Óptimo	24	25,0	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Satisfacción del trabajador.

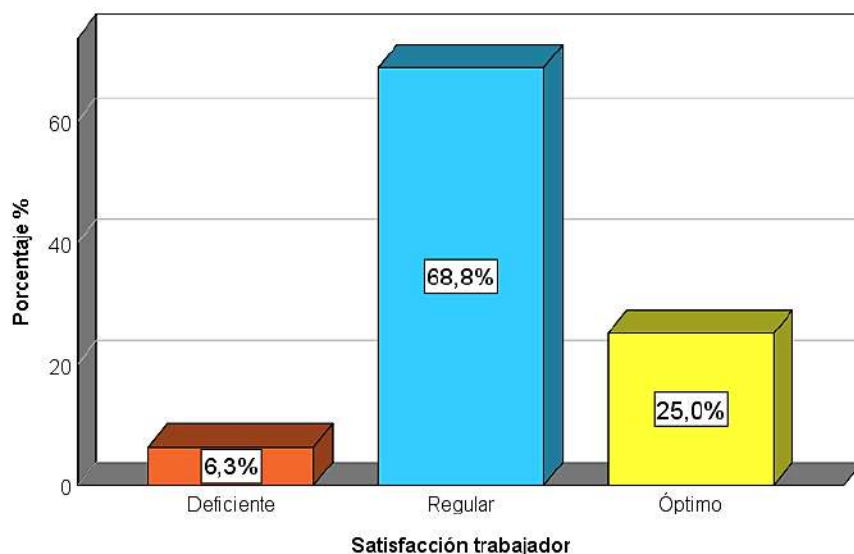
**Tabla 19**

*Escala de valoración de la dimensión Satisfacción del trabajador*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 12 – 21	Deficiente
22 – 31	Regular
32 – 40 Máx.]	Óptimo

**Figura 7**

*Análisis del gráfico de Satisfacción del trabajador en la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* El gráfico representa la satisfacción del trabajador.

### **Interpretación**

En la tabla 18 y figura respectiva, se aprecia los resultados, donde el 6,3 % de los trabajadores encuestados señalan que es deficiente la satisfacción del trabajador; seguido el 68,8 % de los trabajadores consideran que la satisfacción del trabajador es de nivel regular; sin embargo, el 25,0 % de los trabajadores muestran que es de nivel óptimo la satisfacción del trabajador en la empresa La Genovesa.

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados muestran que la satisfacción del trabajador es de nivel regular (68,8 %) en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Cabe decir que hay un apoyo regular tanto de los compañeros como los jefes, además de ello no reciben tan a menudo reconocimientos públicos por realizar sus labores por lo tanto tienen una

retroalimentación regular para el desempeño profesional suscitado el centro laboral

**Dimensión:** Retención del trabajador

**Tabla 20**

*Frecuencia de la dimensión Retención del personal en la Empresa Genovesa Agroindustrias*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado%
Deficiente	23	24,0	24,0
Regular	54	56,3	80,2
Óptimo	19	19,8	100,0
Total	96	100,0	

*Nota:* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Retención del personal

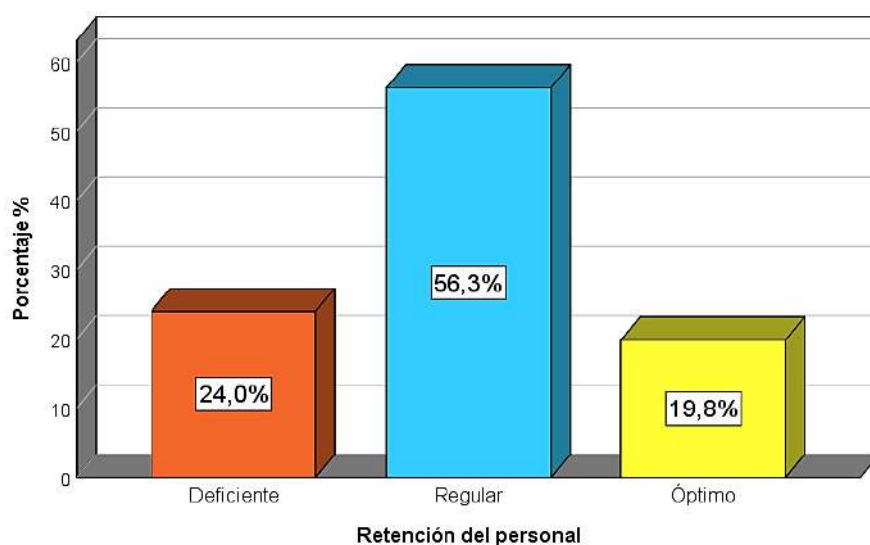
**Tabla 21**

*Escala de valoración de la dimensión Retención del personal*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 15 – 20	Deficiente
21 – 26	Regular
27 – 30 Máx.]	Óptimo

**Figura 8**

*Análisis del gráfico de Retención del personal en la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* Este gráfico representa la retención del personal.

### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados de la tabla 20, se aprecia que de 23 trabajadores encuestados el 24,0 % consideran que es deficiente la Retención del personal; seguido de 54 trabajadores encuestados el 56,3 % señalan que es de nivel regular la retención del personal; mientras que de 19 trabajadores encuestados el 19,8 % expresan que la retención del personal es de forma óptima en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.

En respecto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que la retención del personal es desarrollada de forma regular (56,3 %) en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. De forma regular brinda condiciones para laborar en un ambiente limpio y ordenado para trabajar y también de forma regular se paga a tiempo el sueldo correspondiente.

**Dimensión:** Comunicación interna

**Tabla 22**

*Frecuencia de la dimensión Comunicación interna en la Empresa Genovesa Agroindustrias*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Deficiente	5	5,2	5,2
Regular	57	59,4	64,6
Óptimo	34	35,4	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Comunicación interna.

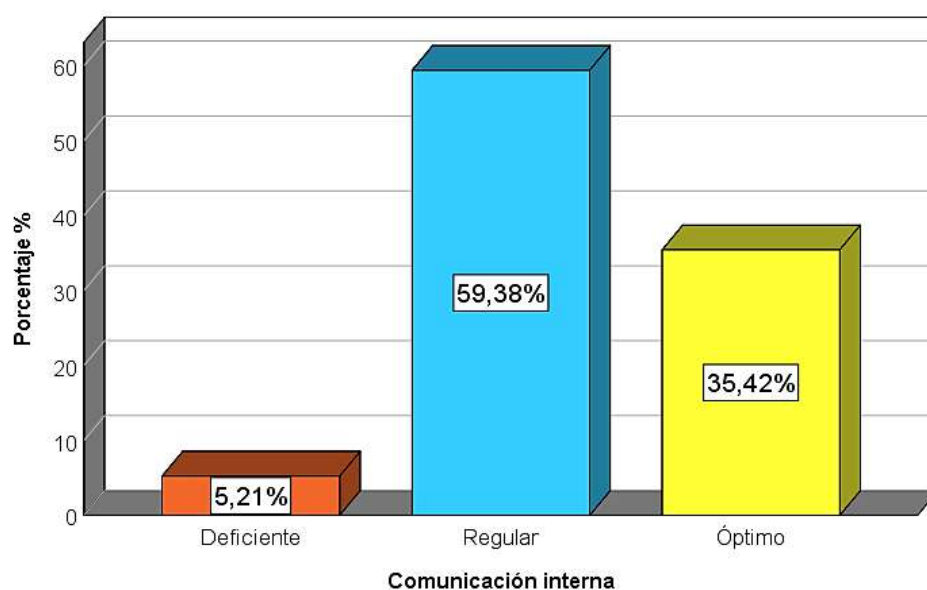
**Tabla 23**

*Escala de valoración de la dimensión Comunicación interna*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 12 – 18	Deficiente
19 – 25	Regular
26 – 31 Máx.]	Óptimo

**Figura 9**

*Análisis del gráfico de Comunicación interna en la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* Este gráfico representa la Comunicación interna.

### **Interpretación**

En la tabla 22 y figura correspondiente, se puede apreciar los resultados obtenidos, donde de 5 trabajadores encuestados el 5,21 % señalan que es deficiente la comunicación interna en la empresa; asimismo de 57 trabajadores encuestados el 59,38 % consideran que la comunicación interna se desarrolla de forma regular; sin embargo, de 34 trabajadores encuestados el 35,42 % muestran que la comunicación interna es desarrollada de forma óptima en la empresa La Genovesa. Por tanto, se llega a concluir que el 59,38 % de los trabajadores encuestados en la empresa La Genovesa, en su mayoría consideran que es de nivel regular La comunicación interna en la empresa de modo que existe un flujo de comunicación regular adecuado entre el personal administrativo y operativo en la organización además de ello los aportes y recomendaciones son regulares en la empresa en la toma de decisiones.

**Dimensión:** Compromiso organizacional

Tabla 24

*Frecuencia de la dimensión Compromiso organizacional en la empresa Genovesa Agroindustria*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Deficiente	34	35,4	35,4
Regular	61	63,5	99,0
Óptimo	1	1,0	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Compromiso organizacional.

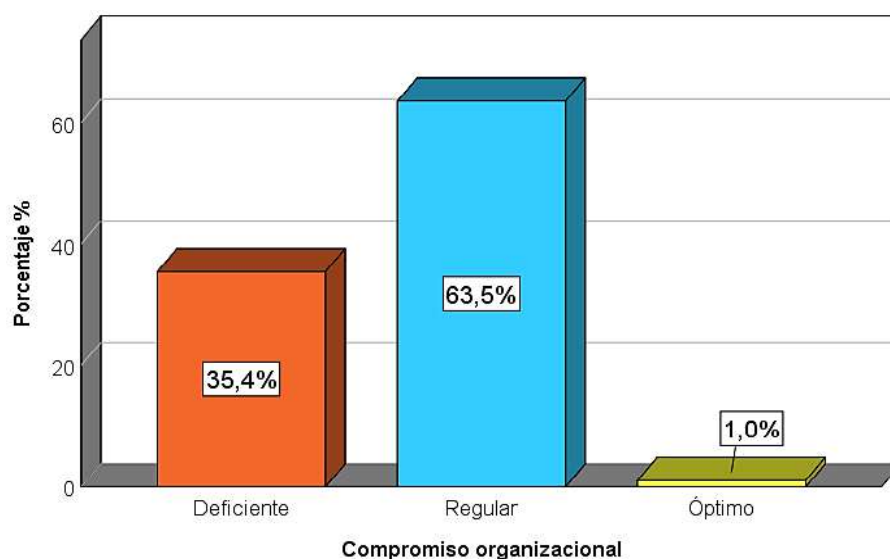
**Tabla 25**

*Escala de valoración de la dimensión Compromiso organizacional*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 16 – 36	Deficiente
37 – 57	Regular
58 – 78 Máx.]	Óptimo

**Figura 10**

*Análisis del gráfico de Compromiso organizacional en la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* Este gráfico representa la Compromiso organizacional.

### **Interpretación**

En la tabla 24 y figura correspondiente, de 34 trabajadores encuestados el 35,4 % consideran que es deficiente el compromiso organizacional; seguido de 61 números de trabajadores encuestados el 63,5 % muestran que es de nivel regular el compromiso organizacional; sin embargo, solo 1,0 % de los trabajadores encuestados señalan que es de nivel óptimo el compromiso organizacional en la empresa.

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados evidencian que es de nivel regular (63,5 %) el compromiso organizacional en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Por otro lado, los colaboradores están regularmente orgullosos de trabajar en la empresa además de ello emocionalmente se sienten regularmente unidos a la organización. Finalmente, la empresa brinda oportunidades de superación no continuas en las capacitaciones.

#### 4.4.2. Análisis de los resultados de la variable “Desempeño laboral”

**Tabla 26**

*Escala de valoración de la variable “Desempeño laboral”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 91 – 108	Bajo
109 – 126	Regular
127 – 144 Máx.]	Alto

**Tabla 27**

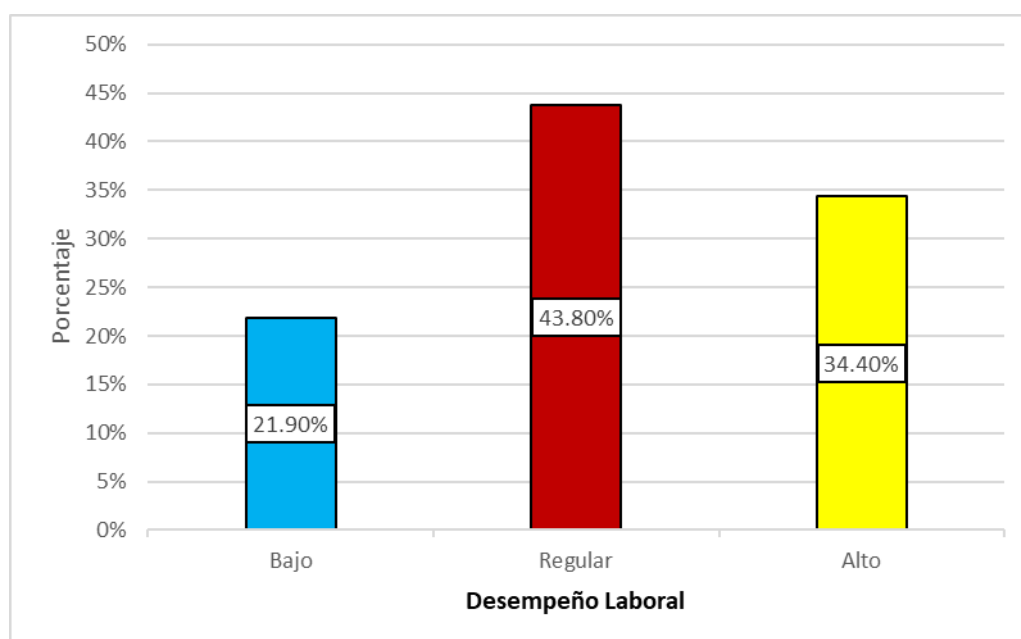
*Frecuencia de la variable Desempeño laboral en la empresa Genovesa Agroindustrias.*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	21	21,9	21,9
Regular	42	43,8	65,6
Alto	33	34,4	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la variable desempeño laboral.

**Figura 11**

*Análisis del gráfico de Desempeño laboral en la empresa Genovesa Agroindustria.*



*Nota.* Este gráfico representa el Desempeño laboral.

### **Interpretación**

Conforme a la tabla 27 y la figura respectiva, se observa resultados, donde el 21,9 % muestran que el desempeño laboral de los trabajadores es de nivel bajo; seguido de 43,8 % de los trabajadores encuestados señalan que es de nivel regular el desempeño laboral; mientras que de 33 trabajadores encuestados el 34,4 % muestran que el desempeño laboral es de nivel alto.

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados evidencian que es de nivel regular el desempeño laboral de 43,8 % en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.

**Dimensión: Eficacia**

**Tabla 28**

*Frecuencia de la dimensión Eficacia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	25,0	25,0
	Regular	43	44,8	69,8
	Alto	29	30,2	100,0
	Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Eficacia.

**Tabla 29**

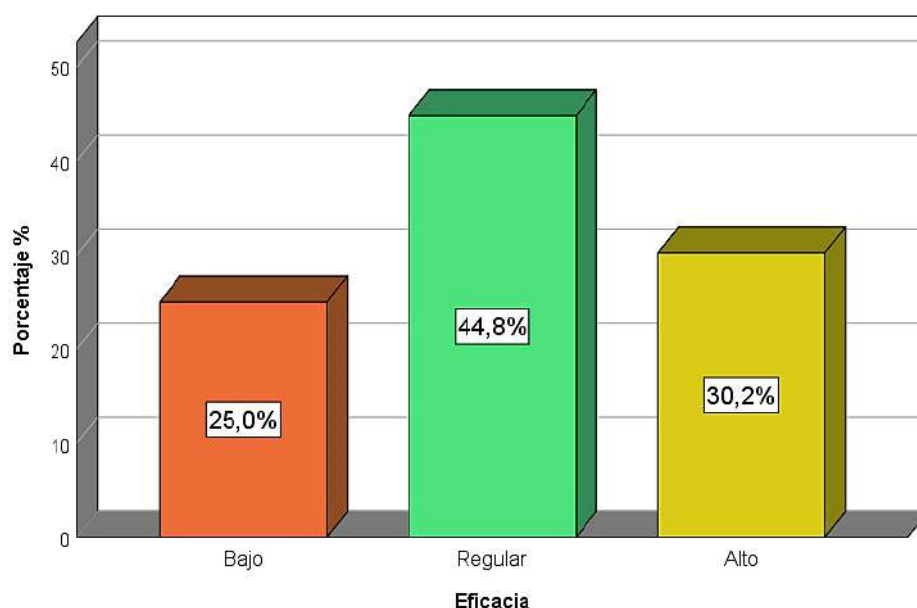
*Escala de valoración de la dimensión “Eficacia”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 21 – 24	Bajo
25 – 28	Regular
29 – 30 Máx.]	Alto

*Nota.* Extraído en la base de SPSS.

**Figura 12**

*Análisis del gráfico de la dimensión Eficacia en desempeño laboral de trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* Este gráfico representa la Eficacia en el Desempeño laboral de los trabajadores.

### **Interpretación**

En la tabla 28 y figura correspondiente, se aprecia que el 25,0 % de los trabajadores encuestados respondieron que es de nivel bajo la eficacia del desempeño laboral; seguido de 44,8 % de trabajadores señalan que es de nivel regular la eficacia; asimismo, el 30,2 % de los trabajadores encuestados muestran que es de nivel alto la eficacia del desempeño laboral en la empresa.

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores que laboran en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. evidencian que existe poca o regular nivel de eficacia del desempeño laboral de 44,8 %. Un nivel alto en el cumplimiento de labores que encomiendan en la organización, lo cual incentiva el desarrollo del

trabajo con calidad y eficacia en el tiempo, lo cual regularmente el equipo de trabajo es proactivo en el cumplimiento de metas institucionales y en obtener mejores resultados.

**Dimensión:** Eficiencia

**Tabla 30**

*Frecuencia de la dimensión Eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	27,1	27,1
	Regular	63	65,6	92,7
	Alto	7	7,3	100,0
	Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Eficiencia.

**Tabla 31**

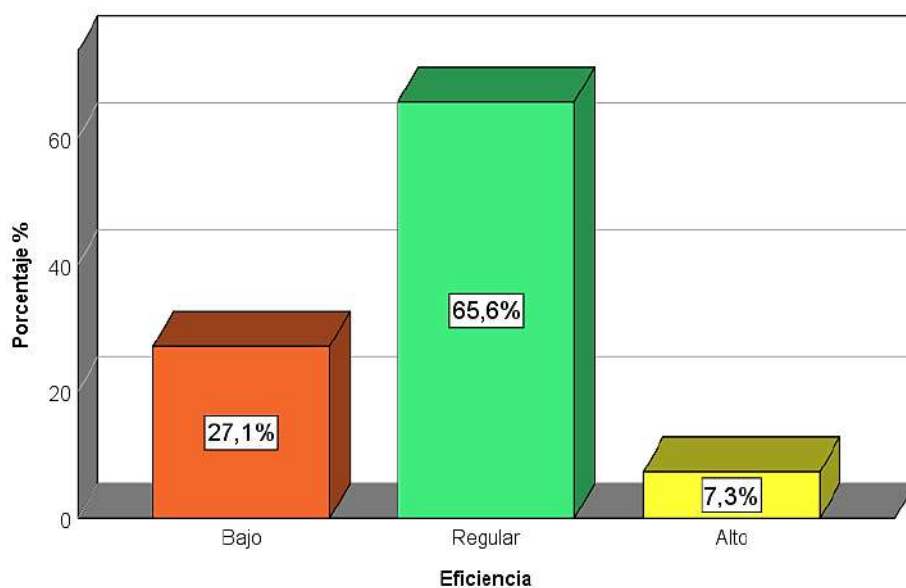
*Escala de valoración de la dimensión “Eficiencia”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 23 – 27	Bajo
28 – 32	Regular
33 – 35 Máx.]	Alto

*Nota.* Extraído en la base de SPSS.

**Figura 13**

*Análisis del gráfico de la dimensión Eficiencia en el desempeño laboral de trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustria*



*Nota.* Este gráfico representa la Eficiencia en el Desempeño laboral de los trabajadores.

### **Interpretación**

Conforme a la tabla 30 y figura respectiva, se observan resultados obtenidos, donde 26 trabajadores encuestados el 27,1 % señalan que existe bajo nivel de eficiencia para el desempeño laboral; mientras que un considerable porcentaje de 65,6 % de los trabajadores expresan que es de nivel regular la eficiencia; sin embargo, el 7,3 % expresan que existe alto nivel de eficiencia para el desempeño laboral de los trabajadores.

En resumen, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. evidencian que existe regular o poco nivel de eficiencia para el desempeño laboral, dado que representa el 65,6 %. Por otra parte, regularmente se ayuda a sus compañeros con eficiencia mientras esta libre. Además de ello se manifiesta que se cuenta con regular materiales y equipos

necesarios para desarrollar el trabajo, Finalmente indica que se controla óptimamente los recursos utilizados regularmente

**Tabla 32**

*Frecuencia de la dimensión Trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Genovesa Agroindustrias*

Niveles	Nº	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	18	18,8	18,8
Regular	37	38,5	57,3
Alto	41	42,7	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión Trabajo en equipo.

**Tabla 33**

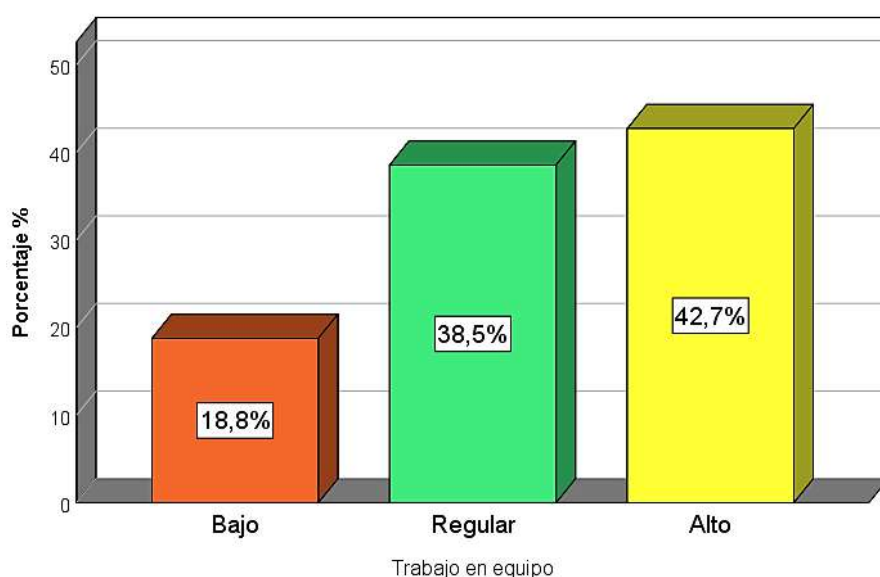
*Escala de valoración de la dimensión “Trabajo en equipo”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 25 – 31	Bajo
32 – 38	Regular
39 – 45 Máx.]	Alto

*Nota.* Extraído en la base de SPSS.

**Figura 14**

*Análisis del gráfico sobre la dimensión Trabajo en equipo de los Trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias*



*Nota.* Este gráfico representa la Dimensión Trabajo en equipo.

### **Interpretación**

En tabla 32 y figura respectiva, se observa resultados sobre el Trabajo en equipo; al respecto, el 18,8 % de los trabajadores encuestados consideran que el trabajo en equipo es de nivel bajo; asimismo, el 38,5 % de trabajadores señalan que el trabajo en equipo es de nivel regular; sin embargo, el 42,7 % de los trabajadores muestran que el trabajo en equipo que se viene desarrollándose en la empresa La genovesa es de nivel alto.

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores encuestados, de 42,7 % evidencian que es de nivel alto el trabajo equipo en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Se indica un alto nivel de confianza en las habilidades de los colaboradores de trabajo lo cual se apoyan entre sí para el desarrollo de funciones. Finalmente indica que regularmente el jefe promueve la unidad en los equipos de trabajo.

**Tabla 34**

*Frecuencia de la Dimensión Capacitación en los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

Niveles	N°	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	9	9,4	9,4
Regular	24	25,0	34,4
Alto	63	65,6	100,0
Total	96	100,0	

*Nota.* Esta tabla muestra el análisis de la dimensión la Capacitación.

**Tabla 35**

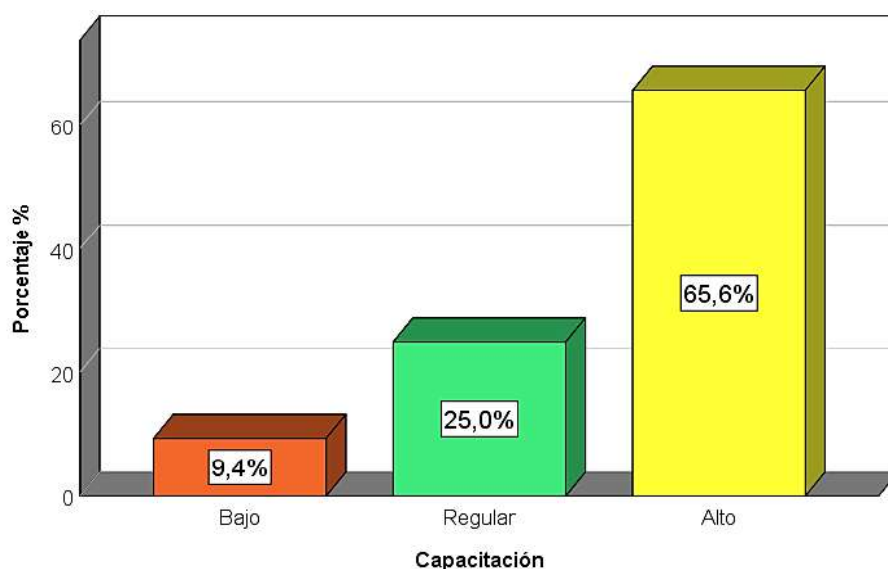
*Escala de valoración de la dimensión “Capacitación”*

Intervalos o puntajes	Escala o niveles
[ Min 07 – 16	Bajo
17 – 26	Regular
27 – 35 Máx.]	Alto

*Nota.* Extraído en la base de SPSS.

**Figura 15**

*Análisis del gráfico sobre la Dimensión Capacitación en trabajadores de la Empresa Genovesa Agroindustrias*



*Nota.* Este gráfico representa la dimensión Capacitación.

### **Interpretación**

En la tabla 34 y figura correspondiente, se aprecia resultados, donde el 9,4 % de los trabajadores encuestados respondieron que existe bajo nivel de capacitación; mientras que el 25,0 % de los trabajadores consideran que existe regular nivel de capacitación; sin embargo, el 65,6 % de los trabajadores encuestados, muestran de que existe alto nivel de capacitación en la empresa.

Por tanto, se llega a concluir que la mayoría de los encuestados en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. muestra de que existe alto nivel de capacitación de (65,6 %) para los trabajadores. Las capacitaciones continuas son altas para mejorar su desempeño en los diferentes puestos laborales lo cual se llevan externamente para poder tener conocimientos para su desempeño laboral en la empresa y claro está que la participación en las capacitaciones ayuda a mejorar su desempeño laboral, pero por otro lado regularmente la empresa brinda

capacitaciones oportunas y regularmente después de las capacitaciones lo evalúan.

#### **4.6. VERIFICACIÓN Y CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS DE ESTUDIO**

##### **4.6.1. Análisis de la hipótesis general:**

“Existe relación significativa entre el Endomarketing y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023”.

##### **1) Planteamiento de la hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Endomarketing y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Endomarketing y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustria S.A., periodo 2023.

##### **2) Nivel de significancia**

$\alpha = 5\%$  ; 0,05 de alfa

##### **3) Estadística de prueba**

A continuación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, para efectuar la prueba de hipótesis:

**Tabla 36**

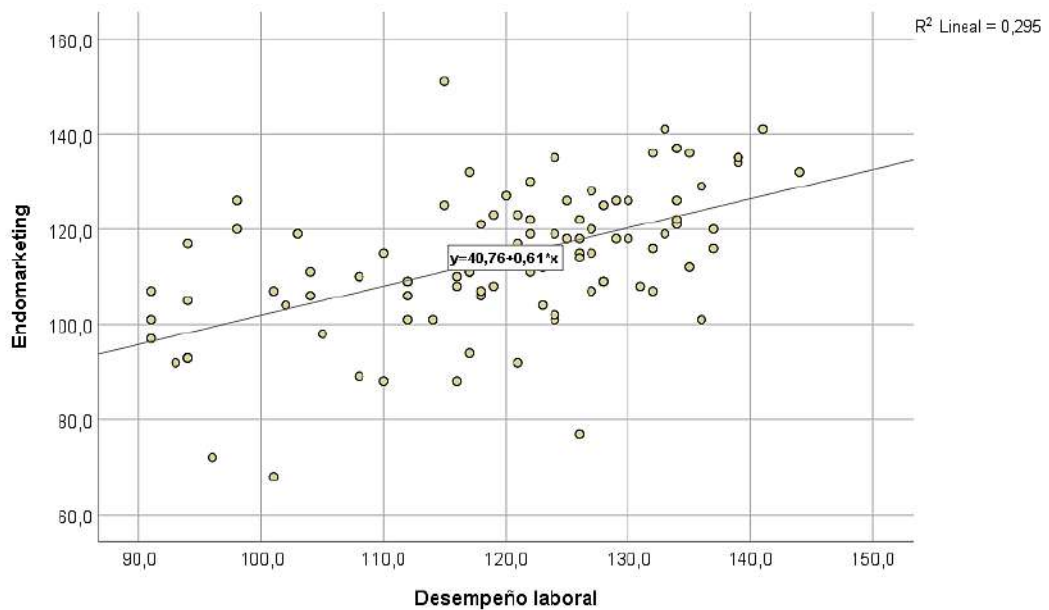
*Análisis de la prueba de Rho de Spearman para las variables Endomarketing y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

		Endomarketing	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Endomarketing	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	<b>0,567**</b>	
		N	<b>0,000</b>	
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.	96
		Sig. (bilateral)	0,567**	1,000
		N	0,000	.
		96	96	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 16**

*Diagrama de dispersión simple entre Endomarketing y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*



*Nota.* Este gráfico representa el diagrama de dispersión entre ambas variables.

#### **4) Decisión**

Como P-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$

#### **5) Conclusión**

A un nivel del 5 % de significancia, existe una relación positiva y de nivel moderada significativamente entre el Endomarketing y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido a la tabla 36, se observa que P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,567 puntos. Es decir, a menor uso del Endomarketing como herramienta, menor o regular Desempeño laboral presentan los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustria S.A.

## **4.6.2. Verificación de las hipótesis específicas**

### **4.6.2.1. Verificación de la primera hipótesis específica:**

“La satisfacción del trabajador se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023”.

#### **1) Planteamiento de la hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Satisfacción del trabajador y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Satisfacción del Trabajador y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

#### **2) Nivel de significancia**

$\alpha = 5\%$  ; 0,05 de alfa

#### **3) Estadística de prueba**

A continuación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, para efectuar la prueba de hipótesis:

**Tabla 37**

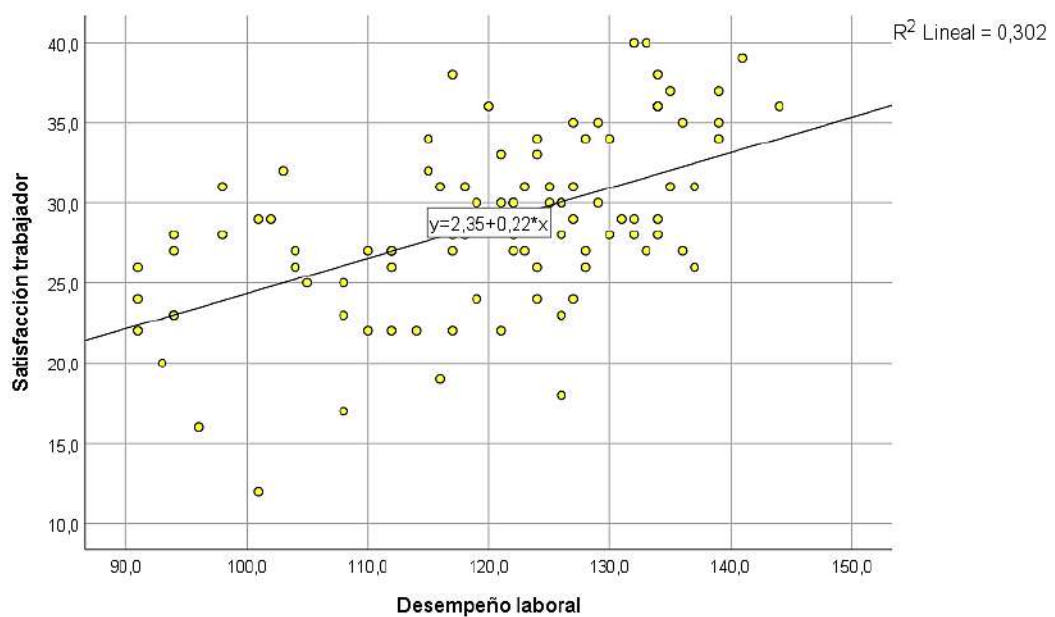
*Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Satisfacción del Trabajador y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

		Satisfacción del trabajador	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción del Trabajador.	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	96
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,548**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 17**

*Diagrama de dispersión simple entre la dimensión Satisfacción del Trabajador y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*



#### **4) Decisión**

Como P-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

A un nivel del 5 % de significancia, se evidencia que existe una relación positiva y de nivel moderada significativamente entre la Satisfacción del Trabajador y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido a la tabla 37, se observa que P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,548 puntos. Es decir, a regular o menor Satisfacción del Trabajador, menor o regular nivel de Desempeño laboral presentarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustria S.A.

#### **4.6.2.2. Verificación de la segunda hipótesis específica:**

“La retención del personal, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023”.

##### **1) Planteamiento de la hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Retención del Personal y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Retención del Personal y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

##### **2) Nivel de significancia**

$\alpha = 5 \%$ ; 0,05 de alfa

##### **3) Estadística de prueba**

A continuación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, para efectuar la prueba de hipótesis:

**Tabla 38**

*Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Retención del Personal y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

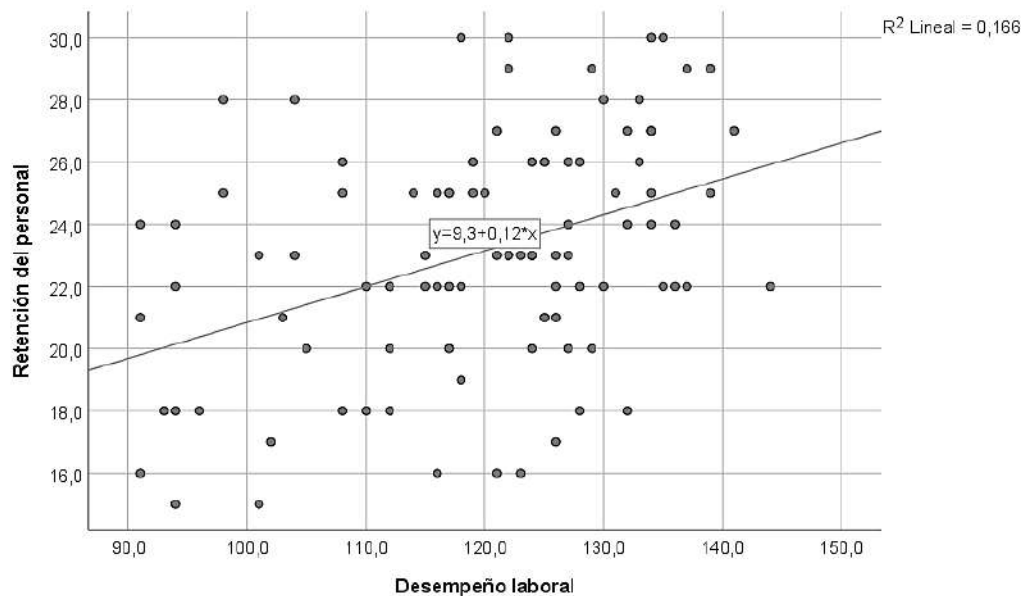
			Retención del personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Retención del Personal.	Coefficiente de correlación	1,000	0,395**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,395**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Esta tabla muestra la correlación de variables por medio del SPSS

**Figura 18**

*Diagrama de dispersión simple entre Retención del personal y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Emp. Genovesa Agroindustrias S.A.*



#### **4) Decisión**

Como P-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

A un nivel del 5 % de significancia, se evidencia que existe una relación positiva y de nivel baja significativamente entre la Retención del Personal y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido a la tabla 38, se observa que P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,395 puntos. Es decir, a menor nivel Retención del personal, menor nivel de Desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A.

#### 4.6.2.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

“La comunicación interna, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023”.

##### 1) Planteamiento de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Comunicación Interna y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

##### 2) Nivel de significancia

$\alpha = 5 \%$ ; 0,05 de alfa

##### 3) Estadística de prueba

A continuación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, para efectuar la prueba de hipótesis:

**Tabla 39**

*Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*

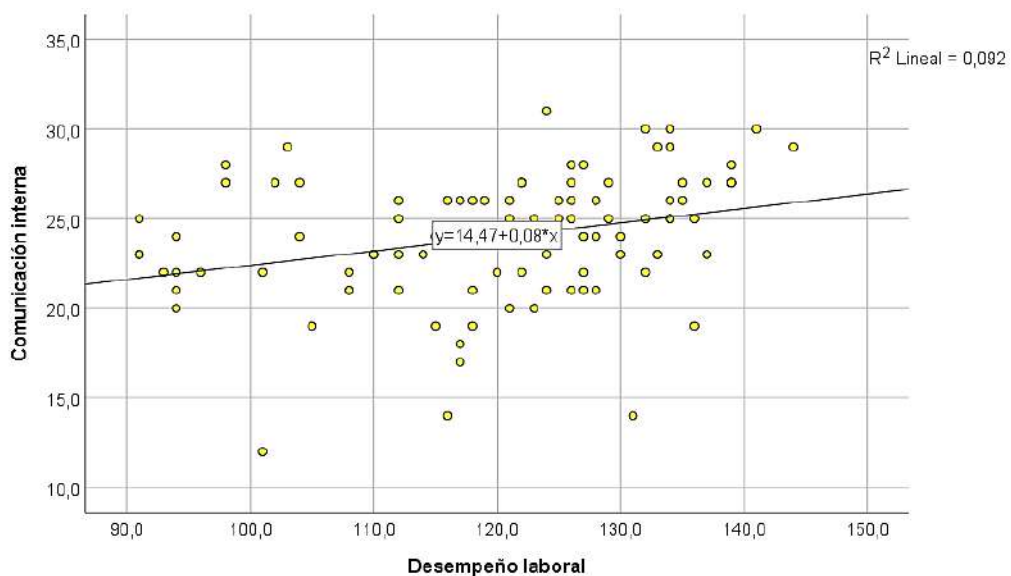
			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,367**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	96	96
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Esta tabla muestra la correlación de variables por medio del SPSS.

**Figura 19**

*Diagrama de dispersión simple entre Comunicación interna y el desempeño laboral de los Trabajador de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*



**4) Decisión**

Como P-valor = 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

**5) Conclusión**

A un nivel del 5 % de significancia, se comprueba que existe una relación positiva y de nivel baja significativamente entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido a la tabla 39, se observa que el P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,367 puntos. Es decir, a menor nivel de Comunicación interna, menor nivel de Desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A.

#### 4.6.2.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

“El compromiso organizacional, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023”.

##### 1) Planteamiento de la hipótesis

$H_0$ = No existe relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

$H_1$ = Existe relación significativa entre la Compromiso organizacional y el Desarrollo laboral de los Trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023.

##### 2) Nivel de significancia

$\alpha=5\%$ ; 0,05 de alfa

##### 3) Estadística de prueba

A continuación, se utilizó el estadístico de *Rho de Spearman*, para efectuar la prueba de hipótesis:

**Tabla 40**

*Análisis de la prueba de Rho de Spearman para la dimensión Comportamiento organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A.*

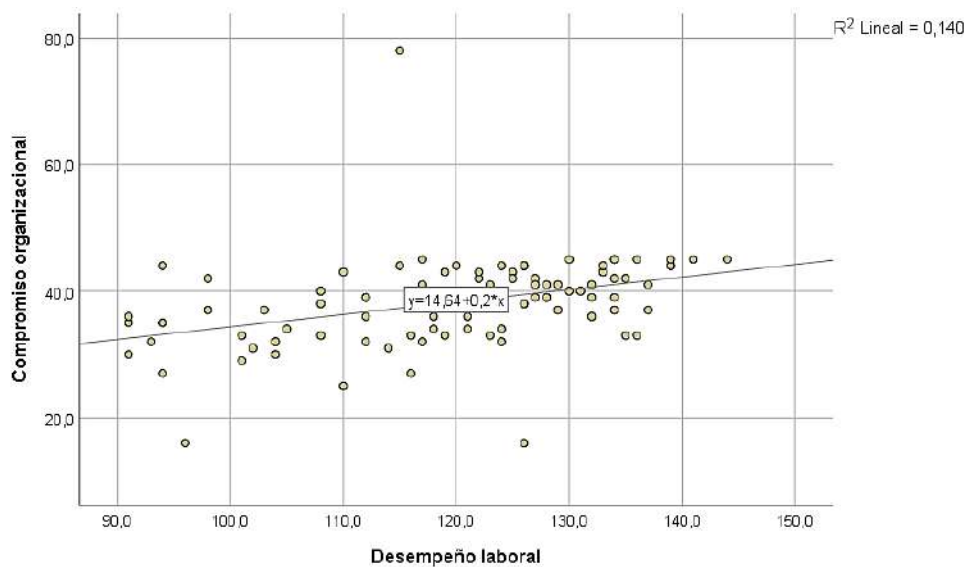
		Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional.	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	96
Rho de Spearman	Desempeño Laboral.	Coefficiente de correlación	0,504**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	96

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Esta tabla muestra la correlación de variables por medio del SPSS.

**Figura 20**

*Diagrama de dispersión simple entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.*



Fuente: Tabla 40

#### **4) Decisión**

Como el P-valor obtenido es 0,000 es menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ ; entonces se rechaza  $H_0$ .

#### **5) Conclusión**

De acuerdo a un nivel del 5 % de significancia, se demuestra que existe una asociación directa, positiva y de nivel moderada significativamente entre el Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido a la tabla 40, se observa un resultado donde le P-valor calculado fue 0,000 puntos menos a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,504 puntos. Es decir, a menor nivel de compromiso organizacional, menor nivel de rendimiento y desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados reflejan que cada uno de los resultados obtenidos a partir de las dimensiones del Endomarketing se relaciona directamente en los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Ello permite comprobar la hipótesis formulada al inicio de la investigación, por medio de la aplicación del estadístico no paramétrico de *Rho de Spearman*.

De acuerdo a la tabla 17, se logró comprobar que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que el uso y la aplicación del endomarketing en la empresa la Genovesa son de forma regular de 63,5 %. Y con respecto, al desempeño laboral, se concluyó, que la mayoría de los trabajadores muestran regular nivel de desempeño laboral de 43,8 % en la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Ello permite deducir que la empresa, aún no ha incorporado acciones de la Herramienta del Endomarketing, para fidelizar el cliente interno. Con el aporte de Sales Rios (2019) se concuerda parcialmente el resultado, donde afirma que las empresas se benefician positivamente cuando añaden labores del endomarketing para fidelizar el cliente interno, además se edifica un buen clima de trabajo.

Con respecto al planteamiento de las hipótesis del estudio; se pueden observar los siguientes resultados: En la hipótesis general: se visualiza que el Endomarketing como herramienta de acción interna, tiene relación positiva y de nivel moderado significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. periodo 2023; debido al hallazgo del estadístico de *Rho de Spearman* de 0,567, con un P-valor de 0,000 menor a 0,05 de alfa. Considerándose que a menor uso o aplicación del Endomarketing, regular o menor nivel de desempeño laboral presentaran los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Contexto que es compartida con el

aporte de Cáceres (2021) efectuó un estudio sobre endomarketing y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa SERTAAD en regiones de Tacna y Moquegua, 2020. Lográndose determinar que los elementos que proporciona el endomarketing tienen relación directa sobre el desempeño laboral en la empresa. Es decir, que las dimensiones más importantes para la investigación es el trabajo en equipo. Asimismo, sobre el desempeño laboral según Chiavenato (2019) refuerza que es un conjunto de conductas o desempeño que tiene una persona en una institución, y es cuando una persona ejecuta o lleva a cabo una actividad laboral de manera eficiente y eficaz sus tareas laborales con la finalidad de alcanzar metas de la organización obteniendo mejores resultados.

En relación a la hipótesis específica primera; se determina que existe una relación positiva y de nivel moderada significativamente entre la Satisfacción del Trabajador y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido al P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,548 puntos. Lo que significa a regular o menor Satisfacción del Trabajador, menor nivel de Desempeño laboral presentarán los trabajadores de la empresa La Genovesa. Refuerza lo mencionado Conde (2021) quien estableció favorablemente que el endomarketing incide significativamente en la satisfacción del trabajador de la empresa Electrosur S.A Tacna. Asimismo, el 51,7 % perciben que la satisfacción laboral es de nivel regular en la Empresa. Lo que significa que el empleado respecto a su entorno laboral tiene un grado de conformidad.

Con respecto a la hipótesis específica segunda; se comprueba que la Retención del Personal tiene relación positiva y de nivel baja en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023. Lográndose obtener un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,395 puntos, y una significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05. Ello permite deducir que ambas variables existen dependencia. Asimismo, en el estudio se logró hallar que el 56,3 % de trabajadores muestran regular nivel de retención personal. Debido a que en

la organización existen parcialmente deficiencias en cuanto al recurso humano. Y de acuerdo a la hipótesis específica tercera; se logró verificar y comprobar que existe una relación positiva y de nivel baja entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; Debido al coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,367, un sig, bilateral de  $0,000 < a 0,05$ ; determinándose que a menor nivel de comunicación interna en el trabajo, menor nivel de desempeño laboran presentaran los empleados de la empresa, ya sea por factor de una inadecuada comunicación entre el empleador y trabajador, como por falta de capacitaciones y entre otros.

Conforme a la cuarta hipótesis específica; se logró obtener un hallazgo donde el compromiso organizacional tiene relación positiva, directa y de forma moderada en el desempeño laboral de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A. Obteniéndose un coeficiente de *Rho de Spearman* de 50,4 % y una Sig. bilateral de 0,000 menor a 0,05. Asimismo, el 63,5 % de los encuestados evidencian que el compromiso organizacional es de nivel regular, lo que significa que los empleados muestran poco o regular nivel de compromiso e identificación con la organización. Se corrobora con el aporte de Colunge, (2021) quien afirma que el compromiso permite a los empleados involucrarse o identificarse con su trabajo y la organización, mostrando actitudes positivas que permitan la interacción de ambas partes entre el colaborador y el empleador obteniéndose resultados favorables para la organización.

## CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe una relación positiva y de nivel moderado significativamente entre el Endomarketing y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido a que el P-valor calculado fue 0,000 puntos menores a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,567 puntos. Es decir, a menor uso del Endomarketing como herramienta para las acciones internas, menor o regular Desempeño Laboral presentan los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustria S.A.
2. Se logró verificar y comprobar que existe una relación positiva y de nivel moderada significativamente entre la Satisfacción del Trabajador y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido a que P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,548 puntos. Lo que permite deducir que a menor o regular nivel de Satisfacción del Trabajador, menor nivel de Desempeño laboral presentarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustria S.A.
3. Se comprobó que existe una relación positiva y de nivel baja significativamente entre la Retención del Personal y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido a que P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,395 puntos. Es decir, a menor nivel Retención del personal, menor nivel de Desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustria S.A.
4. Se determinó existe una relación positiva y de nivel baja significativamente entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido a que

el P-valor calculado fue 0,000 puntos menor a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,367 puntos. Lo que permite deducir que, a menor nivel de Comunicación interna, menor nivel de Desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A.

5. Se logró hallar que existe una asociación directa, positiva y de nivel moderada significativamente entre el Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa la Genovesa Agroindustrias S.A., periodo 2023; debido que el P-valor calculado fue 0,000 puntos menos a 0,05 de alfa y con un coeficiente de *Rho de Spearman* de 0,504 puntos. Lo que significa que a menor o regular nivel de compromiso organizacional, menor nivel de rendimiento y desempeño laboral mostrarán los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la área de recursos humanos y en coordinación con la gerencia general de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., implementar y aplicar la herramienta de endomarketing dentro de la empresa, comenzando por crear un programa que refleje la forma de fortalecer la capacidad de comunicación interna para mantener a los empleados informados sobre los valores de la empresa y los objetivos organizacionales, reconocer a los líderes y proporcionar información que genere interés y aprendizaje en el sentido de reforzar la cultura organizacional; premiar a los trabajadores por su iniciativa de innovación y esfuerzo; implementar los programas que reconozcan y recompensen el buen desempeño, incentivando así a los empleados a esforzarse, ellos serían unas herramientas para impulsar su participación activa.
2. Para mantener una satisfacción del trabajador adecuada se recomienda asignar a una persona responsable de manejar la comunicación fluida interna cultivando un entorno laboral positivo donde los empleados se sientan valorados y apoyados. Por otra parte, promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para evitar el agotamiento y mejorar la satisfacción laboral y también proporcionar una retroalimentación regular y constructiva para que los empleados comprendan sus fortalezas y áreas de mejora uno de los trabajadores del área de recursos humanos podría tomar el puesto ya que está cerca a la realidad en el campo. Así mismo, es importante informar con antelación cualquier cambio que pueda ocurrir durante el día en relación con las actividades de la empresa la Genovesa.
3. Se recomienda a los directivos de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., elaborar estrategias que se enfoquen en la retención del personal, investigar razones detrás de la baja retención y por el lado del desempeño

laboral, implementar programas de retención efectivos, como beneficios adicionales, oportunidades de desarrollo y un ambiente laboral, por otra parte realizar encuestas periódicas de satisfacción laboral para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según los comentarios recibidos y finalmente considerar políticas de flexibilidad laboral que se adapten a las necesidades individuales de los empleados, lo que podría aumentar la retención del personal y así potenciar el desarrollo laboral, comunicación interna y motivación, las mismas que permitirán optimizar la calidad de vida laboral.

4. Se sugiere a los directivos se enfoquen en mejorar el trato y la comunicación con los colaboradores, un manejo más fluido, a través de canales claros y efectivos los medios de comunicación más didácticos como WhatsApp y Telegram de manera que la información fluya de manera oportuna y accesible a parte de ello fomentar la transparencia en la comunicación los empleados deben sentir que están al tanto de los objetivos, decisiones y cambios dentro de la organización. Se recomienda la implementación de plataformas colaborativas que faciliten la comunicación entre colaboradores fomentando el intercambio de ideas y por otra lado ofrecer capacitaciones de comunicación para los empleados mejorando la claridad y efectividad en la transmisión de información además es importante estimular la cohesión entre los colaboradores como reuniones grupales y recreación laboral, por consiguiente, se logrará aumentar sus aptitudes, productividad y mejor rendimiento laboral en la empresa La Genovesa.
5. Se sugiere a la gerencia general de la empresa, del área de personal implemente el plan de trabajo, el cual consiste en un operativo anual, incluyendo planes de selección y reclutamiento. Realizar un análisis exhaustivo para comprender las razones subyacentes de la baja relación se puede involucrar entrevistas y evaluaciones para indenticar los

problemas específicos también redefinir la cultura organizacional para alinearla con los valores compartidos y fomentar el compromiso. Por último, proporcionar programas de desarrollo de liderazgo para que los líderes sean capaces de inspirar y motivar a sus equipos, creando un ambiente de trabajo positivo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque, Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo
- Barillas, (2017). *Endomarketing en el programa promoción y servicios empresariales PROSEM de Quetzaltenango*. [Tesis de grado para optar el título de licenciado en mercadotecnista] De la Universidad Rafael Landívar, facultad de ciencias económicas y empresariales. Quetzaltenango – Guatemala. 2017.
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Colunge, L. (2021). *Endomarketing y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Makita Perú, Lurín – 2021*. [Tesis para optar el título de licenciado en Administración] de la Universidad Autónoma del Perú, Escuela profesional de administración de empresas. Lima – Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1795/Colunge%20Chu%2c%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Cornado, P. (2021) *El endomarketing y su influencia en el desempeño personal administrativo de la clínica la Luz Tacna S.A.C. 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en comunicación social] Universidad privada de Tacna, escuela profesional de ciencias de la comunicación. Tacna-Perú.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2181/Coronado-Soto-Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conde, S. (2021) *El endomarketing y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa electrosur S.A. Tacna, 2019*. [Tesis para optar el título de ingeniero comercial] Universidad privada de Tacna, Escuela profesional de ingeniería comercial. Facultad de ciencias empresariales. Tacna – Perú.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1791/Conde-Garay-Sinai.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Cáceres, P. (2021) *El endomarketing y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sertaad S.R.L. en la Región de Tacna y Moquegua, año 2020* [tesis pregrado] Universidad Privada de Tacna – Perú.

Chiavenato I. (2019) *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. 10ma edición México, editorial Mc Graw Hill.

Diario La República (Lima, 24 de enero, 2020) *Economía: Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. [Publicado el 24 de enero de 2020]. Perú.  
<https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Del Prado, L. (2003). *Marketing Interno*. Boletín de Lecturas Sociales y Económicas, 3(12), 64-71. Recuperado de <http://200.16.86.50/digital/33/revistas/blse/delprado7-7.pdf>

Furnham, A. (2000). *El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Londres: Oxford University.

Fuentes, P. (Enero-Junio de 2009). *Operativa del marketing: propuesta de modelos de endomarketing*. Departamento de Administración, Economía y Finanzas. (23), 189-231. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159012.pdf>

Hernández y Mendoza, (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Educación. México, p. 104.

Lezama, (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el endomarketing en la superintendencia nacional de migraciones jefatura zonal Tacna 2019*. [Tesis de pregrado para optar título de ingeniero comercial] de la Universidad privada de Tacna, Facultad de ciencias empresariales. Tacna-Perú.

Morales, (2014). *Formulación de un plan de endomarketing para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la empresa Compañía asociada de gas S.A. E.S.P. de la ciudad de Bogotá D.C.* [Tesis para optar el título de especialista en gerencia de mercadeo y estrategias de venta] de la Universidad de Libre, Facultad de Ingeniería. Bogotá.

Moza (2020). *Relación entre la endomarketing y el desempeño laboral de la empresa avícola modesta Florián Lezcano de Chicama, Trujillo 2020*. [Tesis para optar título de Lic. Administración y gestión comercial] de la Universidad privada del norte, facultad de negocios. Trujillo – Perú.

Manes, J. (2005). *Gestión estratégica para instituciones educativas: Guía para panificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51\\_LwYC&pg=PA47&dq=](https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51_LwYC&pg=PA47&dq=)  
En

domarketing&hl=es-  
19&sa=X&ved=0ahUKEwjM5NTehHkAhVEPq0KHck2DnEQ6AEITDAG#  
v=onepage&q=Endomarketing&f=false

Oседа, D., Cori, S., Cerrón, J., y Vélez, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación Científica*. Huancayo, Perú: Soluciones Grafics SAC.

Punina (2015). *El endomarketing y su incidencia en la satisfacción del cliente de la empresa Tesla Industrias de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado] de la universidad técnica de Ambato de la facultad de ciencias administrativas. Ambato- ecuador.

Pinto, A. (2020). *Estudio de investigación para determinar los niveles de satisfacción organizacional, como fundamento del endomarketing, en la estrategia de comunicación de una empresa industrial de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Institucional UIE.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4258/1/T-UIDE-0062.pdf>

Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Rodríguez y Chávez, (2020). *Endomarketing y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa INNOKE SAC*. Trujillo, 2020. [Tesis de pregrado, para optar el título de licenciado en administración] de la Universidad privada del norte de la carrera de administración. Trullo – Perú.

Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., y Gerónimo, M. (2011). *Endomarketing: estrategias de relación con el cliente interno*. Lima: Universidad ESAN.

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/90/Gerencia\\_global\\_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/90/Gerencia_global_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Ciudad de México, México: Pearson.

Ríos, S. (2014). *Marketing de servicios*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.

Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y técnicas de medición de investigación educativa*. Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos. Tercera edición. Danaga. Texas USA.  
[https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos\\_y\\_Tecnicas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Educativa\\_Carlos\\_Ruiz\\_Bolivar\\_pdf](https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf)

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Ciudad de México, México: Prentice Hall.

Salas ríos, G. (2019) *Beneficios del endomarketing en los clientes internos en el sector servicios*, lima – 2018. Lima: Universidad Privada del Norte.

Valderrama, S., y León, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos de la investigación científica* (S. M. E.I.R.L (ed.)).

# **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GENOVESA AGROINDUSTRIAS S.A., PERIODO 2023.

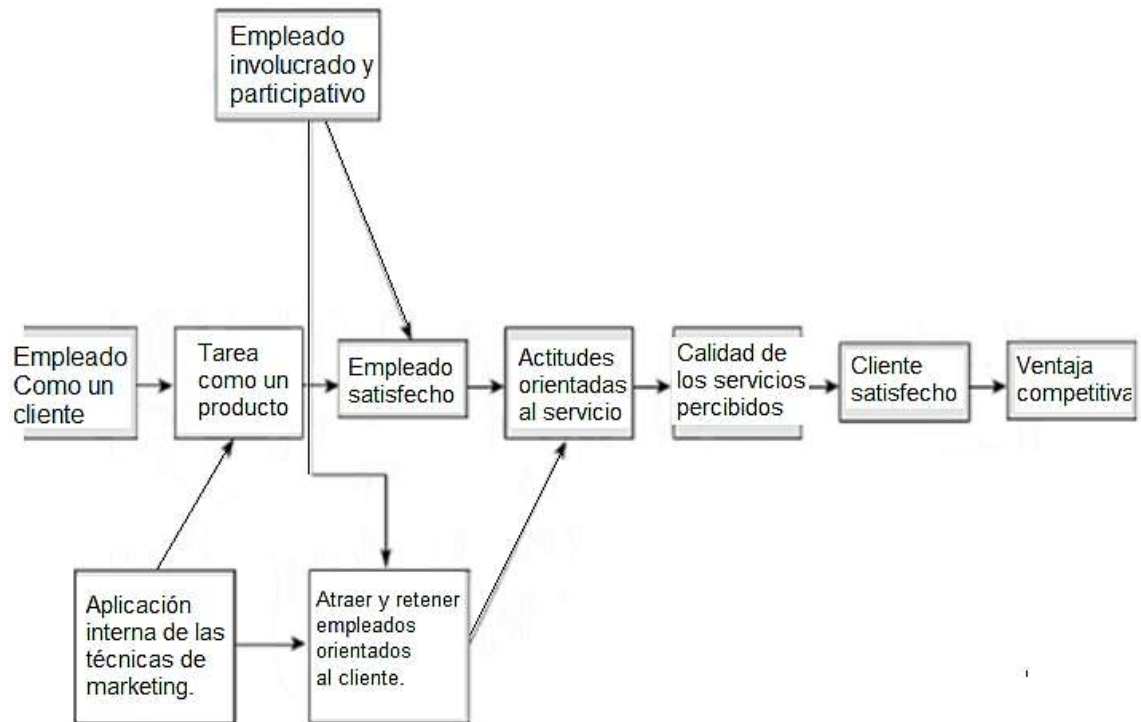
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el endomarketing y el desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Endomarketing</p> <p>Según (Regalado, 2011)</p>	<p>Satisfacción del trabajador</p> <p>Retención del personal</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Compromiso organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con relaciones personales.</li> <li>• Satisfacción con el ejercicio.</li> <li>• Satisfacción con recompensas laborales.</li> <li>• Claridad en los contratos.</li> <li>• Seguridad en el trabajo.</li> <li>• Remuneración.</li> <li>• Pagos extras.</li> <li>• Comunicación ascendente.</li> <li>• Comunicación descendente.</li> <li>• Comunicación horizontal.</li> <li>• Compromiso afectivo.</li> <li>• Compromiso normativo.</li> <li>• Compromiso continuo.</li> <li>• Compromiso institucional.</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>Diseño no experimental, Descriptiva correlacional, de carácter transversal.</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>Estará conformada por el total de la población, de <b>96 trabajadores</b> pertenecientes a la empresa La Genovesa agroindustrias S.A. y con respecto a la muestra se dará a la totalidad de los trabajadores. Se efectuará por muestra censal.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección:</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Encuestas.</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cuestionario estructurado para las variables.</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) La satisfacción del trabajador se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p> <p>b) La retención del personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Según (Chiavenato, 2009)</p>	<p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas.</li> <li>• Conocimiento del puesto.</li> <li>• Proactividad.</li> <li>• Manejo de tiempo.</li> <li>• Recursos.</li> <li>• Manejo de los desperdicios.</li> <li>• Objetivos en común.</li> <li>• Interdependencia.</li> <li>• Coordinación entre compañeros de trabajo.</li> <li>• Trabajo colectivo.</li> <li>• Participación.</li> <li>• Aprendizaje.</li> <li>• Retroalimentación.</li> <li>• Capacitación técnica</li> <li>• Capacitación continua.</li> </ul>	

<p>agroindustrias S.A., Periodo 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., periodo 2023?</p>	<p>agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p> <p>c) Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p> <p>d) Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p>	<p>agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p> <p>c) La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p> <p>d) El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A., Periodo 2023.</p>				<p><b>Procesamiento y análisis estadístico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utilizará la estadística descriptiva y la estadística inferencial.</li> <li>- Se codificará y tabulará las encuestas en excel</li> <li>- Comprobación de las hipótesis por medio de métodos estadísticos. Tales como: Rho de Spearman en el SPSS STATISTICS.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---

## Anexo 2: Modelos teóricos de endomarketing

Figura 1.

*Teoría de Berry.*

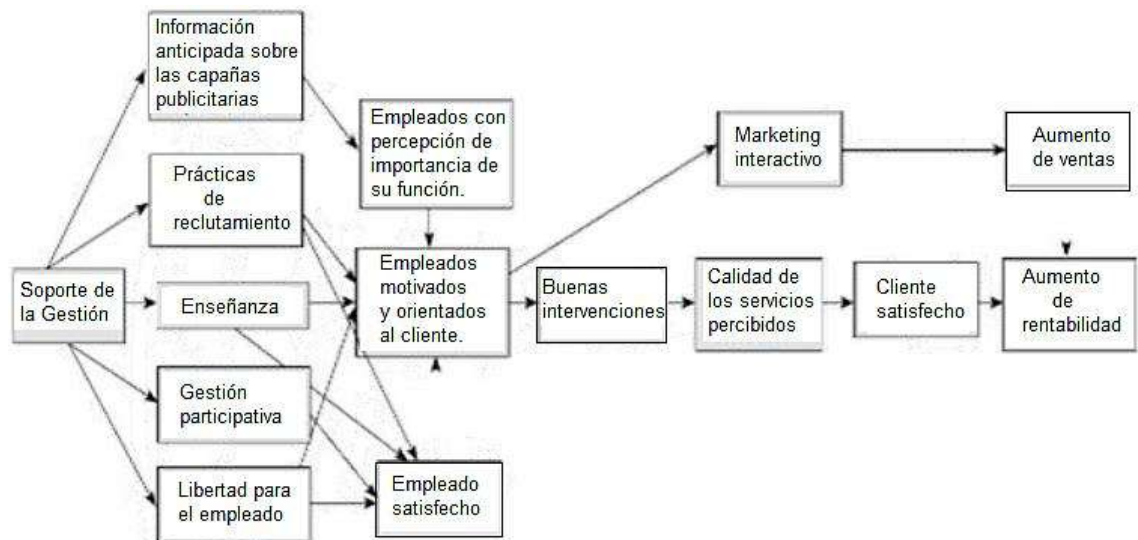


*Fuente:* Endomarketing, estrategia de relación con el cliente interno, 2011.

En esta figura, se observa que los trabajadores son tomados como clientes y las tareas como mercaderías, involucrando el endomarketing para lograr trabajadores satisfechos que tengan actitudes orientadas al servicio.

Figura 2.

*Teoría de Grönroos*



*Fuente:* Endomarketing, estrategias de relación con el cliente interno, 2011.

En esta, figura, se explica en que como se aplica el endomarketing, buenas prácticas de reclutamiento, participación, buena información. Con este proceso se logra de que el trabajador este satisfecho y buscar un servicio de calidad para satisfacer al cliente.

## Anexo 2: Cuestionarios



### CUESTIONARIO "EL ENDOMARKETING"

Estimado trabajador (a)

La presente encuesta, tiene por objetivo evaluar el *Endomarketing*, la cual será aplicada a los trabajadores que integran en la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A. Esta acción está enfocada en base al contexto académico que permite desarrollar la investigación sobre "El Endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa Agroindustrias S.A., Periodo 2023".

#### **Instrucción:**

A continuación, se presenta una lista de proposiciones vinculadas con aspectos al trabajo. Agradecemos de antemano su tiempo y la información que nos proporcione usted, será enteramente confidencial, lo que garantiza que no se le pueda identificar. Por tanto, este cuestionario contiene proposiciones, que permite hacer una descripción de cómo percibes el *endomarketing* en la organización que laboras. Para ello deberás responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como piensas o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a la mejor comprensión de la vida laboral.

#### **Características generales del trabajador:**

Edad: ..... Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Cargo/ocupacional: .....

Área de trabajo: .....

Tiempo que trabaja en la empresa: .....

Cada opción se encuentra identificada por su número, para que elija solo uno y responda con su respuesta, de la siguiente forma:

Nunca=1    Casi nunca =2    A veces =3    Casi siempre=4    Siempre=5

Ítems	Proposiciones	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Satisfacción del trabajador</b>						
1	Está satisfecho con la relación existente con sus jefes					
2	Recibe apoyo constante de sus compañeros y jefes					
3	Su jefe juzga positivamente las tareas y acciones realizadas.					
4	Recibe una retroalimentación del desempeño que viene teniendo en su centro laboral.					
5	Le brindan incentivos salariales					
6	Le manifiestan reconocimientos públicos por realizar sus labores.					
7	Le proponen los materiales y el equipo necesario para hacer su trabajo.					
8	La organización se preocupa por su satisfacción laboral.					
<b>Retención del trabajador</b>						
9	La empresa donde brinda sus servicios laborales, respeta lo establecido en su contrato.					
10	La empresa le brinda condiciones apropiadas para trabajar.					
11	Existe un ambiente limpio y ordenado para trabajar.					
12	Usted siente seguridad dentro del ambiente de trabajo.					
13	Usted recibe remuneraciones por horas extras					
14	Le pagan a tiempo el sueldo correspondiente.					
<b>Comunicación interna</b>						
15	Usted se comunica con facilidad con su jefe					

16	Existe un flujo de comunicación adecuado entre el personal administrativo y operativo en la organización.						
17	Usted se puede expresar con libertad con sus superiores y entre compañeros.						
18	Su jefe se dirige a usted con una comunicación asertiva.						
19	Usted mantiene una comunicación fluida con sus compañeros						
20	Los aportes y recomendaciones que usted, realiza son utilizados por la empresa durante la toma de decisiones.						
<b>Compromiso organizacional</b>							
21	Usted está orgulloso de trabajar en la empresa La genovesa agroindustrias S.A.						
22	Usted se siente comprometido con esta organización						
23	Usted se siente emocionalmente unido a esta organización						
24	Usted siente identificación con las normas y reglamentos de esta empresa La genovesa agroindustrias S.A.						
25	Las normas de la empresa son claras y cumplidas por todos los integrantes.						
26	Se compromete moralmente con esta organización						
27	Este trabajo es su prioridad continua						
28	Usted se desarrolla profesionalmente en este trabajo						
29	La empresa le brinda oportunidades de superación y de capacitación.						

*Nota:* Tomado y adaptado de Tamara Milagros Monseñu Peña (2019)

¡Gracias... ¡



**CUESTIONARIO**  
**“DESEMPEÑO LABORAL”**

Estimado trabajador (a)

La presente encuesta, en esta oportunidad tiene por objetivo evaluar el *Desempeño Laboral*, la cual será aplicada a los trabajadores que integran La Genovesa agroindustrias S.A” Esta acción está enfocada en base al contexto académico que permite desarrollar la investigación sobre “El endomarketing y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Genovesa agroindustrias S.A, Periodo 2023”.

**Instrucción:**

A continuación, se presenta una lista de proposiciones vinculadas con aspectos relacionados al trabajo. Agradecemos de antemano su tiempo y la información que nos proporcione usted, será enteramente confidencial, lo que garantiza que no se le pueda identificar. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a la mejor comprensión de la vida laboral. Cada opción se encuentra identificada por su número, para que elija solo uno y responda con su respuesta, de la siguiente forma:

Nunca=1    Casi nunca =2    A veces =3    Casi siempre=4    Siempre=5

Ítems	Proposiciones	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Eficacia</b>					
1	Usted se responsabiliza en terminar las labores que se le han encomendado en la organización.					
2	El trabajo que realizó usted aporta al logro de los objetivos					
3	Las funciones de su puesto de trabajo están claras.					
4	Desarrolla su trabajo con calidad y eficacia a tiempo.					
5	Usted realiza su trabajo con proactividad					
6	El equipo de trabajo es proactivo en el cumplimiento de metas institucionales y en obtener mejores resultados.					
	<b>Eficiencia</b>					
7	Usted ayuda a sus compañeros con eficiencia mientras esta libre.					
8	Ofrece mejores resultados bajo presión.					
9	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para desarrollar mi trabajo.					
10	Cuenta con las habilidades y destrezas para desarrollar su trabajo.					
11	Las condiciones físicas (instrumentales de trabajo, EPP, entre otros) que brinda la empresa para desempeñar sus funciones son adecuadas.					
12	El ambiente desordenado afecta su producción en la empresa.					
13	Controla óptimamente los recursos que utiliza.					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
14	Existen políticas o lineamientos en la empresa que promueven el trabajo en equipo.					
15	Recibe el apoyo necesario del equipo trabajo para el cumplimiento de las tareas.					
16	Sus compañeros cooperan para superar los objetivos					
17	Logra trabajar con los demás de forma exitosa					
18	Confía en las habilidades de sus compañeros de trabajo					
19	Los compañeros se apoyan entre sí para el desarrollo de funciones.					
20	Su jefe promueve la unidad en los equipos de trabajo.					

21	Usted coordina sus tareas con los demás.					
22	Su jefe inmediato responde de forma oportuna ante las dificultades.					
	<b>Capacitación</b>					
23	La empresa a la que pertenece brinda capacitaciones oportunas.					
24	La participación en las capacitaciones ayuda a mejorar su desempeño laboral.					
25	Las capacitaciones continuas mejoran su desempeño en su puesto laboral.					
26	Las capacitaciones técnicas, se reflejan en sus resultados					
27	Las capacitaciones satisfacen sus expectativas de aprendizaje.					
28	La empresa realiza la retroalimentación para mejorar las capacidades del trabajador.					
29	Le evalúan después de las capacitaciones.					

*Nota:* Tomado y adaptado de Tamara Milagros Monsefú Peña (2019)

¡Gracias...!

### Anexo 3: Validación por juicio de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Campana Salgado, Lessly Paola*  
 1.2. Profesión: *Ingeniero Comercial*  
 1.3. Institución donde labora: *UNJBG*  
 1.4. Cargo que desempeña: *Docente*  
 1.5. Denominación del Instrumento:  
 Cuestionario para evaluar El Endomarketing de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A. Periodo 2023  
 1.6. Autor del instrumento: Cristhian Jose Mamani Mamani  
 1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

##### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
7. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y los ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				3	16	25

44

##### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Opinión: FAVORABLE ( X ) NO FAVORABLE ( )

##### IV. DATOS COMPLEMENTARIOS

Lugar y fecha: *Tarma, 30 de Mayo* Firma del experto: *[Firma]*  
 Telefono n°: *988887828* DNI: *45693816*

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Campana Salgado, Lessly Paola*  
 1.2. Profesión: *Ingeniero Comercial*  
 1.3. Institución donde labora: *UNJBS*  
 1.4. Cargo que desempeña: *Docente*  
 1.5. Denominación del Instrumento:  
 Cuestionario para evaluar El Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A. Período 2023  
 1.6. Autor del instrumento: Cristhian José Mamani Mamani  
 1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACION	Presenta una organización lógica					X
5. PERTINENCIA	Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente					X
7. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las ítems.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
<b>SUMATORIA TOTAL</b>					<b>24</b>	<b>20</b>

44

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1 Opinión: FAVORABLE ( X ) NO FAVORABLE ( )

**IV. DATOS COMPLEMENTARIOS**

Lugar y fecha:

*Tarma, 30 de mayo 2023*

Firma del experto:

*[Firma manuscrita]*

Telefono n°:

*988887328*

DNI

*45693816*



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ...Flores Flores, Ascención Americo.....
1.2. Profesión: .....Mgr. Lic. En Administración con Mención en Gestión Empresarial.....
1.3. Institución donde labora: .....Universidad Privada de Tacna.....
1.4. Cargo que desempeña: ...Docente Universitario.....
1.5. Denominación del Instrumento:
Cuestionario para evaluar "El Endomarketing de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A. Periodo 2023"
1.6. Autor del instrumento: Cristhian Jose Mamani Mamani
1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

Table with 6 columns: INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO, CRITERIOS, Mu y mal (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5). Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACION, PERTINENCIA, SUFICIENCIA, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGIA, APLICACIÓN, and SUMATORIA TOTAL (43/11).

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Opinión: FAVORABLE (X) NO FAVORABLE ( )

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS

Lugar y fecha: TACNA, 30/05/2023

Telefono n°:

Firma del experto:

DNI: 06937686



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ... Flores Flores, Ascención Americo.....
- 1.2. Profesión: ..... Mgr. Lic. En Administración con Mención en Gestión Empresarial.....
- 1.3. Institución donde labora: ..... Universidad Privada de Tacna.....
- 1.4. Cargo que desempeña: ... Docente Universitario.....
- 1.5. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar: El Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A. Período 2023
- 1.6. Autor del instrumento: Cristhian Jose Mamani Mamani
- 1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Mu y mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACION	Presenta una organización lógica				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
7. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las ítems.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						42 X

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Opinión: FAVORABLE (X) NO FAVORABLE ( )

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS

Lugar y fecha: TACNA, 30/09/2023

Telefono n°:

Firma del experto:

DNI: 06937686



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**L DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ...TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA.....
- 1.2. Profesión: ...Mgr. Lic. En Administración con Mención en Gestión Estratégica de Empresas.....
- 1.3. Institución donde labora: ...Universidad Privada de Tacna.....
- 1.4. Cargo que desempeña: ...Docente Universidad.....
- 1.5. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar "El Endomarketing de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A. Periodo 2023"
- 1.6. Autor del instrumento: Cristhian Jose Mamani Mamani
- 1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

**II VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Mu y mal	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				4	
4. ORGANIZACIÓN	Presenta una organización lógica				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
7. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las ítems				4	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					5
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						44x

**III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Opinión: FAVORABLE (  ) NO FAVORABLE (  )

**IV DATOS COMPLEMENTARIOS**

Lugar y fecha: 29/05/2023

Telefono n°

Firma del experto:

DNI: 42267952

*Veronica Trillo*



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE DE GROHMANN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) ... TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA .....
- 1.2. Profesión: ... Mrg. Lic. En Administración Estratégica de Empresas .....
- 1.3. Institución donde labora: ... Universidad Privada de Tacna .....
- 1.4. Cargo que desempeña: ... Docente Universitario .....
- 1.5. Denominación del Instrumento:  
Cuestionario para evaluar El Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La genovesa Agroindustrias S.A.  
Periodo 2023
- 1.6. Autor del instrumento: Cristhian José Mamani Mamani
- 1.7. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los items del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables.				4	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				4	
4. ORGANIZACION	Presenta una organización lógica					5
5. PERTINENCIA	Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos planteados					5
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				4	
7. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
8. COHERENCIA	Entre los dimensiones, indicadores y las ítems.				4	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					5
10. APLICACIÓN	Es útil, adecuado y los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				4	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>43</b>				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Opinión: FAVORABLE ( X ) NO FAVORABLE ( )

IV. DATOS COMPLEMENTARIOS

Lugar y fecha: 29/05/2023

Telefono n°:

Firma del experto:

DNI: 42267952

**Anexo 4: Solicitud de permiso y facilidades para la aplicación de las encuestas a la Empresa Genovesa Agroindustrias S.A.**

SOLCITUD: Realizar encuestas a la Empresa La Genovesa Agroindustria S.A.

SEÑOR GERENTE DE RECURSOS HUMANO DE LA EMPRESA LA GENOVESA AGROINDUSTRIA S.A

Yo, CRISTHIAN JOSÉ MAMANI MAMANI, Bachiller en Ingeniería Comercial, identificado con DNI N° 75567898, con código universitario 2017-106007, con número de celular 916266184, me presento ante usted con el debido respeto y expongo:

Que, contando con la Conformidad de mi asesora Mgr. Melina Zegarra Aquino del Proyecto de Tesis titulado :“EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA GENOVESA AGROINDUSTRIAS S.A, PERIODO 2023”, es que me dirijo ante usted, a fin de que se sirva disponer a quien corresponda realizar encuestas a la Empresa La Genovesa Agroindustrias S.A, para poder recaudar información para la culminación de la Tesis que estoy realizando lo cual es de suma urgencia ya que estoy en la fase final de la presentación de la tesis y a la vez de la formación académica.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Usted Señor Director se sirva a acceder a mi solicitud por ser de justicia

Tacna, 22 de mayo del 2023

**RECIBIDO**

22 MAY 2023

HORA: 15:10

LA GENOVESA

CRISTHIAN JOSÉ MAMANI MAMANI

DNI: 75567898

Celular: 916266184

Gmail: cristhianmm@unjbg.edu.pe