



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN  
DE SULLANA S.A.C.-PIURA 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**MEDINA DELGADO, RAQUEL**

**ASESOR**

**DR. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACION**

**MARKETING**

**PIURA- PERÚ**

**2017.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Piura, siendo las 8:00 pm del día viernes 14 de diciembre del 2018.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN EN SULLANA S.A.C. - PIURA 2017**

Sustentada por:

MEDINA DELGADO RAQUEL

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

*aprobar*

RECOMIENDAN

*devariantes observaciones*



Presidente (a) del Jurado:

MG. REGINA JIMÉNEZ CHINGA

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

LIC. ALFREDO SEMINARIO VENEGAS

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

DR. LUIS SÁNCHEZ PACHECO

Nombre Completo

Firma

**CAMPUS PIURA:**

Av. Prolongación Chulucanas s/n.  
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe

## **Dedicatoria**

A Dios por ser quien guía mis pasos y cada una de las cosas que hago.

A mis padres, quienes siempre me brindan su apoyo y esfuerzo de seguir luchando día a día.

A mis hermanos, por ser quienes me motivan siempre para seguir adelante con mis metas propuestas.

A todas aquellas personas que han estado conmigo en esta etapa maravillosa.

## **Agradecimiento**

A Dios por poder brindarme la oportunidad de llegar a cumplir una de mis metas propuestas

A mis padres y hermanos por siempre brindarme su apoyo incondicional.

A mis asesores sobre todo al Dr. Luis Sánchez Pacheco que estuvo conmigo en cada dificultad que se ha presentado durante este proceso.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Raquel Medina Delgado, con DNI N° 48607994 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, declaro bajo el juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en el presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamente u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, Diciembre del 2017

---

Raquel Medina Delgado

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado

Presento ante ustedes la tesis titulada “La influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017”, con la finalidad de mejorar el marketing interno y como resultado beneficiar por un lado a los trabajadores e institución.

En el capítulo I: “Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos del estudio”.

En el capítulo II: “Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos”.

En el capítulo III y IV: “se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el capítulo V, VI y VII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos solicitados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Medina Delgado Raquel.

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS DEL JURADO.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Trabajos previos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1. Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.3. Antecedentes Locales.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. Endomarketing.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.2. Desempeño laboral.....</b>	<b>23</b>
<b>1.4. Planteamiento del problema.....</b>	<b>26</b>
<b>1.4.1. Problema general .....</b>	<b>26</b>
<b>1.4.2. Problemas específicos .....</b>	<b>26</b>
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>27</b>
<b>1.6. Hipótesis .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6.1. Hipótesis general .....</b>	<b>28</b>
<b>1.6.2. Hipótesis específicas .....</b>	<b>28</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>29</b>
<b>1.7.1. Objetivo general .....</b>	<b>29</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>29</b>
<b>II MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Diseño de la Investigación.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2. Variables y operacionalización de variables.....</b>	<b>31</b>
<b>2.3. Población y muestra.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3.1. Población.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3.2. Muestra .....</b>	<b>34</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... </b>	<b>34</b>
<b>2.4.1 Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>34</b>
<b>2.4.2. Validación.....</b>	<b>34</b>

2.4.3. Confiabilidad del instrumento .....	34
2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6 Aspectos éticos .....	35
<b>III. RESULTADOS</b> .....	36
3.1. O.1. Determinar la influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura 2017 .....	37
3.2. O.2. Identificar la influencia del trabajo en equipo del desempeño laboral del desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017. ....	39
3.3. O.3. Identificar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.....	41
3.4. O.4. Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.....	43
3.5. O.5. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.....	44
3.6. Influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017.....	46
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	48
2. Identificar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017..	49
3. Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017.....	50
4. Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. ....	51
5. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. ....	52
6. Determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017 .....	53
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	56
<b>VII. PROPUESTA</b> .....	58
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	73
<b>ANEXOS</b> .....	75

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización San Juan del distrito de Sullana. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad, fue aplicado; según el nivel es descriptiva correlacional, el diseño de esta investigación es no experimental transversal: porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado no existe una manipulación deliberada de variables. La población de estudio está constituida por los 42 docentes de la organización. La muestra es no probabilístico, es por conveniencia. La técnica que se utiliza para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario elaborado por la ejecutante. La investigación finaliza concluyendo que existe un déficit en el marketing interno por ende se ve afectado el desempeño laboral de cada colaborador. Así mismo se descubrió que existen ciertos cuellos de botella que no permiten brindar un servicio de calidad, retrasando los estándares óptimos de educación en dicha organización. Por lo tanto es importante tener en cuenta que mejorar el desarrollo de talleres de la capacitación a todos los colaboradores es muy importante porque ayuda que el desempeño del colaborador sea mucho mejor, un marketing interno de calidad gozará de un desempeño laboral de calidad a medida que el endomarketing sea mejor.

### **Abstract**

The objective of this research work is to determine the influence of Endomarketing on the work performance of Organización San Juan in the district of Sullana. The type of study of the investigation according to the purpose was applied; according to the level is descriptive correlational, the design of this research is non-experimental transversal: because they collect data in a single moment, in a single time. Its purpose is to describe variables, and analyze their incidence and interrelation at a given time there is no deliberate manipulation of variables. The study population is made up of the 42 teachers of the organization. The sample is not probabilistic, it is for convenience. The technique used for data collection is the survey and the instrument is the questionnaire prepared by the performer. The investigation ends with a deficit in the internal marketing of the Organization, therefore the work performance of each collaborator is affected. Likewise, it was discovered that there are certain bottlenecks that do not allow us to provide a quality product, delaying the optimal standards of education in said organization. Therefore, it is important to keep in mind that improving the development of training workshops for all employees is very important because it helps the performance of the collaborator is much better, a quality internal marketing will enjoy a quality work performance as the endomarketing is better the performance will also be better.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

Actualmente el Sistema Educativo se comprende como el elemento más importante de la sociedad moderna, ya que es la estructura general, a través, de la cual se organiza formalmente la enseñanza de una determinada nación. Su objetivo principal permite que toda la sociedad, reciba el mismo tipo de educación y formación así mismo se caracteriza por estar presente a lo largo de toda vida en los individuos. Los periodos que abarca son: la educación inicial, primaria, secundaria, superior. Es decir se encarga de regir los destinos educacionales de un país y siempre será manifestado de manera formal a través de una ley que expone de forma detallada todos los componentes que intervienen en este proceso. (Vega, 2016).

El sistema educativo tiene funciones como, es el desarrollo de un país, ya que al ser frenada la educación frena también a una población. La educación en nuestro país enfrenta desafíos enormes comparados a los países desarrollados, contribuye a profundizar todas aquellas desigualdades socioculturales, garantizar derechos, asegurar servicios educativos de calidad y promover oportunidades de educación para la población para que todos puedan alcanzar su potencial y contribuir al desarrollo de manera descentralizada, democrática, transparente y en función a resultados desde enfoques de equidad e interculturalidad. (León, 2014).

En el Perú el problema que se presenta en los centros educativos públicos es que muchas veces no se cumple con lo que se establece en la ley es así que la Defensoría del Pueblo visitó en el año 2015 más de 400 escuelas públicas y encontró serias barreras que impiden que los niños accedan a una educación de calidad. El gerente de Educación de La Libertad, Willard Loyola, señaló que existen unas 4 000 instituciones educativas, de las cuales el 70% de estas, sus obstáculos más grandes son el déficit de docentes y la pésima infraestructura. (ElComercio, 2015)

A diferencia de los centros educativos particulares, ellos atraviesan diversos cambios, en la cual tienen que adaptarse a la nuevas tecnologías,

tendencias, y estar en constante capacitación para poder brindar un servicio de calidad, en otra instancia brindar un servicio con valor agregado que supere las expectativas del cliente. Pero como en toda organización existen cuellos de botellas, que no permiten ser óptimas es por ello que gran parte de responsabilidad es de la persona encargada de prestar el servicio de educación. (Vargas, 2016)

Zabaleta (2016), informó que el vicepresidente del Consejo Nacional de Educación, Hugo Díaz indicó que el sector educación atraviesa 3 problemas principales que frena la educación del país, los cuales son: falta de calidad y equidad respecto a los aprendizajes, la gran diferencia entre lo que propone el sistema educativo y lo que realmente el mercado actual necesita, por último la mala gestión dentro de una organización. Pero, ¿Quiénes son responsables de generar tal cambio?, pues realmente es tarea de todos; como cabeza principal se encuentra el docente, aquel maestro que te motiva. (Gonzales, 2009) Indica que la motivación fue, es y seguirá siendo uno de elementos vitales para el desarrollo de sesiones didácticas con los alumnos, no solo basta despertar el interés del alumno hacia un nuevo aprendizaje si no va mucho más allá de conocer sus bondades psicológicas, culturales, etc.

La Organización San Juan de Sullana S.A.C. ubicada en Sullana distrito del departamento de Piura, atraviesa problemas internos con la plana docente, existe un desinterés de compromiso con la entidad, un rendimiento laboral que no se mantiene en el margen de los objetivos. En marzo de este año se llevó a cabo una reunión en dicha institución donde se reflejaba claramente la falta de interés, la ausencia de los docentes era notoria, y no se percibía un trabajo en equipo. Al ocurrir tales problemas parte la idea de realizar dicha investigación y que ocurre dentro de esta organización para poder así, ayudar a que esto mejore, ocasionando beneficio tanto para la organización, alumnos, y toda una sociedad.

Si la situación continúa de esta manera, no se obtendrán buenos resultados respecto al aprendizaje de los alumnos y estos serán los más afectados. No solo ellos, si no toda una sociedad convirtiéndose en un efecto multiplicador y en vez de mejorar, agudiza las posibilidades de progresar con la educación. Lo que se debe realizar para poder generar un cambio dando el

primer paso, es asumir responsabilidades no solo los docentes, realmente es tarea de toda la organización apoyarse mutuamente. Sobre todo, el trabajo interno de todos los docentes, administrativos y directores es muy importante. Porque son estos quienes corroboran que los alumnos se incorporen a la familia estudiantil. Son aquellas aptitudes, actitudes y valores de los docentes que los alumnos también copian. Es por eso que a continuación se detalla la influencia endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Rosales (2015) en su trabajo de investigación titulada “Endomarketing para mejorar el Servicio al Cliente en las instituciones educativas particulares del municipio de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez”. Se trata de una tesis para optar el grado académico de Licenciada cuyo objetivo general es: Determinar cómo puede el endomarketing mejorar el servicio al cliente en las instituciones educativas privada del municipio de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez. Empleo una investigación de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo; la conclusión del estudio indica que el endomarketing es una herramienta que al ser aplicada ofrece mayor apoyo empresarial, por medio de estrategias que van enfocadas a enriquecer la comunicación interna, en elevar la motivación de los colaboradores, aumentar los conocimientos y lograr que ellos sean parte de la empresa, es así como se logra el mejoramiento del servicio al cliente.

Dávila (2013) en su trabajo de investigación titulada “La Satisfacción Del Cliente Interno A Través Del Endomarketing”. Tesis para recibir el grado de administrador de empresas, cuyo objetivo general es: explorar estrategias y prácticas de endomarketing desarrolladas por empresas de diferentes sectores económicos. empleó la metodología realiza una exploración de empresas de tamaño grande, según la clasificación propuesta por la legislación colombiana en empresas grandes, medianas, pequeñas y micro., llegando a la conclusión de: el presente trabajo de grado fue realizado con la finalidad de destacar el endomarketing, cómo un medio generador de cambios al interior de las

organizaciones independientes al sector económico que pertenezcan, logrando personas motivadas, comprometidas y consientes de la importancia que tiene el cambio y como a través de este se logran resultados, reflejados en el incremento de la rentabilidad, la productividad de los clientes internos y la satisfacción de los clientes externos. Con respecto al tema.

Mejias (2010) en su trabajo de investigación titulada “El endomarketing como estrategia para el reclutamiento del personal”. Tesis para optar el título de especialista en Gerencia de Mercadeo, cuyo objetivo general es: Aplicar un enfoque para la gestión del subsistema de reclutamiento basado en el endomarketing, como estrategia empresarial que permita incrementar su efectividad. Empleo la metodología de una investigación proyectiva, llegando a la conclusión de que las empresas que atraen, retienen y tienen el fuerte compromiso de sus empleados van mucho más allá, han creado el lovework. Esto es pasión por la empresa y un fuerte sentimiento de identidad. En un mercado de guerra por captar el escaso talento disponible, ganará el que entienda mejor el marketing de los empleados, formando a sus colaboradores de marca. Empezar este cambio es un proceso a mediano y largo plazo, que debe comenzar hoy, con esfuerzos constantes y no tiene fin. Con respecto al tema.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Arellano y Grados (2016) en su trabajo de investigación titulada “Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros S.A.” Tesis a para obtener el título en profesional de Licenciado en Gestión, cuyo objetivo general es: Conocer las implicancias del endomárketing en el diseño del Programa de Incentivos y Beneficios para la fidelización del cliente interno en una empresa de bienes de capital.

Empleó la metodología se utilizó la metodología del estudio de caso, debido a que el diseño del Programa de Incentivos y Beneficios bajo el enfoque del endomárketing es un tema nuevo y complejo, llegando a la conclusiones que la estrategia de endomárketing sería

beneficiosa para mejorar la comunicación interna, a través de la selección de canales efectivos según las características propias de cada tipo de colaborador, que podrían ser identificados, previamente, con una investigación de mercado interno. La ausencia de endomárketing en el diseño del Programa de Incentivos y Beneficios en Ferreyros podría haber tenido un impacto negativo en la satisfacción de los colaboradores, su compromiso con la organización y la retención efectiva del personal. Al no haber aplicado una investigación de mercado interno para conocer lo que los colaboradores necesitaban. Con respecto al tema.

Zegarra (2014) en su trabajo de investigación titulada “Relación Entre Marketing Interno Y Compromiso Organizacional En El Personal De Salud Del Hospital De San Juan De Lurigancho”. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con mención en Economía y Gestión de la Salud, cuyo objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el Compromiso Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) del Hospital de San Juan de Lurigancho.

El presente trabajo de investigación es empleó la metodología de tipo no experimental, llegando a la conclusión de que los análisis de las correlaciones entre el marketing interno y el compromiso organizacional, presentados en la tabla N° 22, indican que existen correlaciones significativas y positivas entre los totales de estas variables, ubicándose estos resultados principalmente en un nivel medio es decir no llegan a ser altos y tampoco bajos, por lo que la tarea es trabajar en estos aspectos para incrementarlos significativamente y con ello mejorar la calidad del servicio en salud. Conocedores ahora de estas relaciones el HSJL, y los responsables de la gestión deben enfatizar la importancia del marketing interno y el compromiso institucional para lograr una atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente. Con respecto al tema.

Padilla. (2015) en su trabajo de investigación titulada “Estrategias de Endomarketing y la satisfacción del cliente externo de multiservicios Japy SAC en el distrito de Trujillo”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración cuyo objetivo general es: Determinar la influencia del Endomarketing en la satisfacción de los clientes externos de la empresa multiservicios Japy SAC en el distrito de Trujillo. Empleó la metodología del método deductivo –Inductivo y método analítico –sintético llegando a la conclusión de que el Endomarketing (bono económico, pagos de beneficios sociales, prácticas de procesos de seguridad y pago de pólizas de seguros) aplicado a sus colaboradores son positivos ya que tiene una satisfacción favorable además que se sienten identificado y comprometidos con la empresa. Con respecto al tema.

### **1.2.3. Antecedentes Locales**

En la presente investigación no se encontraron antecedentes de la Región Piura de la variable principal, entonces se tomará en cuenta la segunda variable en lo que respecta a los Antecedentes locales.

Elías (2015) En su trabajo de investigación titulada “El Clima Laboral y su influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C - 2015”. Tesis para optar el Título de Licenciada Ciencias Administrativas cuyo objetivo general es: Analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C. ubicada en el kilómetro 1040 carretera Sullana - Tambogrande (Cieneguillo ). Empleó la metodología del método deductivo llegando a la conclusión de que los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores son estructura, recompensa, reconocimiento, identidad y estándares. Con respecto al tema.

Morales (2009) en su trabajo de investigación titulada “Evaluación del desempeño del proceso judicial de la corte de Piura durante los años 2005, 2006, 2007”. Tesis para optar el título de

licenciado en Administración cuyo objetivo general es: Determinar la evaluación del desempeño del proceso judicial de la corte de Justicia - Piura. Empleó la metodología del método descriptiva y explicativa llegando a la conclusión que un sistema de evaluación del desempeño permite diagnosticar debilidades institucionales en cada uno de dichos factores críticos, especialmente en los aspectos concernientes a los recursos humanos, encontrándose que existen desempeños diferenciados que requieren resolverse desde la óptima judicial. Con respecto al tema.

Ayala (2010) en su trabajo de investigación titulada “Análisis del clima organizacional en relación con el desempeño del trabajador de la empresa Daewon Susan E.I.R.L. –Paita periodo para el 2010”. Tesis para optar el título de licenciado en Administración de Empresas cuyo objetivo general es: Determinar la influencia de los factores del clima Organizacional y el Desempeño del trabajador de la Empresa Daewon Susan E.I.R.L. de Paita. Empleó la metodología descriptiva-correlacional, llegando a la conclusión que los factores del clima muestran que el trabajador está parcialmente motivado y que hasta cierto grado se identifica con la empresa por eso no cumplen las expectativas que tienen, entonces podemos afirmar que los empresarios esperan lo máximo de productividad en su trabajo, pero no tienen claro lo que el personal espera de su empresa, satisfacción en su trabajo. Con respecto al tema.

### **1.3. Teorías relacionadas**

Una vez conocidos los trabajos que se realizaron previamente a esta investigación, por lo siguiente, se teoriza las variables que participan de esta investigación, de esta manera se empieza por describir lo siguiente:

#### **Definición de Marketing**

Kotler y Keller (2009) define que el marketing satisface e identifica las necesidades de las personas y de una comunidad. Otra definición más corta de marketing es: “satisfacer necesidades de manera rentable”. Este autor menciona que se considera como una función organizacional y de procedimientos que genera comunicación, entrega de valor agregado a los consumidores. De esta manera generar la buena relación con ellos, de tal manera que los consumidores y la organización obtengan un beneficio.

Para que esto ocurra se requiere gran trabajo y múltiples habilidades. Existen varias definiciones respecto a marketing, entre estas las más importantes, la definición social y empresarial; dónde la definición social está reflejada en cuál es la función de marketing en nuestra sociedad y cómo actúa. Este autor menciona que describir marketing es definir que es un procedimiento social por el cual una comunidad o grupo de personas, satisfacen sus necesidades a través de la creación, sobre todo con la oferta y el libre intercambio de productos o servicios para obtener beneficios.

### **1.3.1. Endomarketing**

Tradicionalmente se conoce como marketing interno, es por eso que autores como Philip Kotler lo manifiesta como una alternativa para poder satisfacer las necesidades de los consumidores que es un “elemento del marketing holístico (entrega de valor, mediante gestión), consiste en la tarea de tener personal a nuestro cargo, y tenerlos en constantes capacitaciones ,motivándolos a cada uno de estos idóneos que quieren y tengan como meta que la atención al cliente sea A1. Kotler & Keller(2012) expresa que toda organización genere nueva cultura organizacional, con nuevas normativas , políticas que ayuden y lograr con el objetivo principal de toda organización ,por ende nuevos principios adecuados de marketing interno , en especial los miembros de la alta dirección.

**Un concepto más actual sobre Endomarketing** .- un conjunto de técnicas de promoción, estrategias y acciones destinadas a la planificación y ejecución internamente de las empresas teniendo como finalidad tener siempre motivados a su personal interno. Esta ayuda a mejorar las relaciones con los empleados internos dentro de una organización. (Allpacca, 2011)

A partir de lo expuesto, se puede determinar que el endomarketing es toda una filosofía que incorpora estrategias del marketing tradicional, pero orientadas a la satisfacción de las personas que trabajan dentro de la organización, atendiendo a indicadores como son su capacitación, motivación, capacidad, comunicación interna y trabajo en equipo, reforzando de esta manera la identidad frente a la organización e incrementando así la productividad y rentabilidad de esta.

Es cualquier iniciativa es sujeta de promoverse entre los empleados y colaboradores de manera que todos los esfuerzos estén alineados. El endomarketing se usa no sólo para promover internamente iniciativas del área de Mercadeo, sino también programas de otras áreas como Gestión Humana, Producción, Ventas o Finanzas, entre otras. Pero, ¿Cómo podemos desarrollar esto? La táctica tiene que tener estrategias que apunten a todos los colaboradores sobre todo que esta se relacione con su satisfacción de estos, teniendo en cuenta la normativa y las políticas de la empresa que pueden ser mejoradas, teniendo en cuentas sus opiniones no solo del cliente interno sino externo. (Rogers, 2015)

El endomarketing promueve iniciativas que generen cambios productivos dentro de una organización con un grupo determinado de colaboradores internos. No solo se trata de vender un producto servicio, si no tratar de mejorar las estrategias al hacerlo con nuevos métodos, procedimientos que a diario estos colaboradores lo puedan emplear. Sobre todo e trabajo en equipo es muy importante, con estas y otras

herramientas necesarias, se puede conseguir una colaboración entre departamentos con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la compañía, pues ya que cada colaborador es parte de esta, todos saldrán con un beneficio en común.

El endomarketing sugiere nuevas técnicas para optimizar procesos por ende tratar de minimizar costos y así lograr una rentabilidad por encima de los estándares establecidos (Lema, 2010). El objetivo del endomarketing pues no solo es que cada uno de los colaboradores se sienta parte de la empresa, sino que también tome conciencia de cuán importante es el aporte que este brinde. De ejecutarse adecuadamente, el endomarketing se obtendrá mayores beneficios y resultados para la organización. (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010)

#### **Las dimensiones del Endomarketing son:**

**Capacidad de las personas.**- Se define por capacidad de obrar, a la medida o el grado de aptitud de las personas tienen para ejercer por sí solas sus actos con voluntad, consiste en un conjunto de cualidades, habilidades y destrezas, principalmente que permiten el desarrollo intelectual por ejemplo: desempeñar un cargo, cumplir funciones encomendadas, generando riqueza intelectual. Consiste en una relación de prestación recíproca por la cual el trabajador entrega su tiempo, su educación, su esfuerzo, tanto habilidades y destrezas que se realizan en cada función que los colaboradores y que a cambio las organizaciones realizan el pago de salarios por la prestación idónea de servicios de estos. (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010)

La capacidad tiene por objetivo identificar y detallar oportunamente a cada colaborador de la organización, para ello es importante contar con una base de datos actualizados con información de tallada con respecto a su competencia, desempeño laboral, información personal, sus necesidades y sus expectativas. Porque

incrementar el conocimiento de cada cliente interno la eficiencia será cada vez mayor respecto a los que se quiere lograr los resultados será cada vez mejores, para esto se debe tener en cuenta los recursos y las metas que se le asigne. (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010).

**Trabajo en equipo.** - Actividad que se realiza de manera secuencial interactuando habilidades, capacidades y destrezas, teniendo en cuenta la planificación, coordinación, aspecto que involucra que se brinde un aporte esencial, principal para la implementación un sistema de gestión, logrando calidad, participación y el compromiso de todos los colaboradores de la organización en el logro de los objetivos. El trabajo en equipo es un factor esencial para el éxito de una organización porque involucra a todos sus trabajadores. (Chiavenato, 2012)

Por tanto, el empleador debe contribuir al proceso de aprendizaje de sus trabajadores para que estos incrementen sus capacidades profesionales y mejoren su desempeño, es donde tienen que tener en cuenta la planificación, la coordinación, la adopción de roles, tener una actitud proactiva y de por medio una tolerancia no exagerada; así que la empresa recibirá a cambio una labor de mayor calidad y aumentará su competitividad y sus posibilidades de solución de problemas. El personal se dará cuenta, entonces, de que la empresa le proporciona un camino de crecimiento profesional (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010)

**Comunicación.-** La comunicación es la transferencia de información implica intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan sentimientos y conocimientos. Proceso por el cual se transfiere información entre ellas (Chiavenato, 2012)

Por otro lado el maestro Hernández y Rodríguez (2009), menciona que es “el conjunto de procesos por los cuales se reciben y transmiten hechos, actitudes, ideas, sentimientos, pensamientos, conocimientos e información que constituyen la base del entendimiento, comprensión o acuerdo común; tener en cuenta en una organización se tiene que ver de tres formas; comunicación ascendente de colaborador a jefe inmediato ,viceversa que es la comunicación descendente y la comunicación de forma horizontal, es muy importante tener en cuenta lo mencionado.

**La Motivación.-** Significa brindar estímulos adecuados, ser diferentes para generar el valor adecuado en el trabajo del cliente interno, tener desinterés en algo que no es realmente importante dentro del trabajo, motivar a un cliente interno cuesta, pero los resultados de su desenvolvimiento, será el pago de lo que organización brindó e invierte; ésta se debería ver como una inversión, porque los colaboradores deben ser la imagen clara de la organización. La motivación al personal debe influenciar al colaborador de acuerdo con las modificaciones del ambiente y la función desempeñada. Por eso debemos saber dónde se encuentra la mayoría de los empleados en la pirámide motivacional. (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010)

**Capacitación al personal.-** Este comprende las siguientes subelementos: gestión humana, identificación de necesidades, motivación, satisfacción del personal y valoración del empleado. La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. Este ejercicio o entrenamiento que suele estar en constantes cambio y siempre mejorando son: entrenamientos tecnológico, profesional y de cultura corporativa. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y aptitudes de las personas. (Allpacca, Baca, & Gerónimo, 2010).

### 1.3.2. Desempeño laboral

Son acciones o comportamientos que se observan en cada uno del personal capaz con actitud para cumplir metas y objetivos que la organización tenga pronosticada. Por efecto se considera que un buen desempeño laboral será siempre una fortaleza que se encuentra dentro de una organización” (Chiavenato, 2012).

Por su parte, Bittel (2010), “nos dice que el desempeño genera un cambio, un efecto en las funciones o labores que cada colaborador realice, sus habilidades, capacidades y destrezas siempre van de la mano con los objetivos propuestos y estos se ve reflejado en sus acciones, por su participación activa. Entonces, este desempeño se asocia con sus conocimientos que apoyan a cada una de las actividades que realiza el colaborador, teniendo en cuenta siempre cual es el propósito de la organización”. Esto conlleva a que los colaboradores desarrollen su desempeño laboral siempre vaya de la mano con actitudes y aptitudes , que tengan en función a la meta que tiene como propósito la organización , a cumplir el objetivo ya propuesto, sin dejar de lado a las normativas que existen, a las políticas, misión y visión.

Es evidente que ahora muchas de las organizaciones en este caso entidades que brinda educación a niños ,adolescentes y adultos están prácticamente basadas en la burocracia, pues esto no es más que una estructura jerárquica que también es conocida como cadena de mando, una estructura muy antigua que para muchas organizaciones es monótona ,que en ocasiones genera ineficiencias en actividades y procesos de diferentes áreas en una organización esto implica que los objetivos no siempre se cumplen en tu totalidad , y que los resultados obtenidos sean ineficientes. (Chiavenato, 2012)

Por efecto, el manejo inadecuado de información de cada colaborador, con respecto a sus funciones, podría afectar la calidad del servicio que la empresa pretende darle al cliente; esto estaría afectando

a la productividad de la institución. Se tiene cuenta la importancia de la satisfacción laboral de cada uno de sus colaboradores, lo cual generará un buen clima organizacional, un buen trabajo en equipo, y una comunicación activa; adaptándose a una nueva cultura que permita cuidar la calidad de servicios que ofrecen al consumidor. Chiavenato (2012) menciona que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

#### **Las características del desempeño laboral son:**

- Perseverancia y persistencia
- Tener claras las metas
- Administrar el tiempo
- Control del estrés
- Autoevaluación
- No dejar de lado la causa y propósito que se tiene al laboral.

#### **Dimensiones del desempeño laboral:**

- **Participación del empleado:**

Chiavenato (2012) Indica que la participación activa y adecuada del colaborador con el propósito de alcanzar siempre la meta propuesta por la organización. También se tiene en cuenta la forma participativa y que en reiteradas veces quiere estar aportando nuevas cosas, que sean óptimas, viables, verificables y mensurables. Lo relevante de esta teoría es que se encarga principalmente en transformar los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las unidades organizacionales e individuales.

Chiavenato (2012) también determina que se conoce como el proceso participativo, sobre todo se refiere que la buena actitud de un trabajador está destinado a realizar y su compromiso con el éxito de la organización. Esto provoca que los colaboradores se incluyan en el

proceso, de manera que estos participen en la toma de decisiones, llegando así a una autonomía mejor y adecuado control sobre su vida laboral dentro de la organización; y así lograr la participación de los colaboradores mediante sus participaciones y aportes a la organización

Productividad laboral.- (Chiavenato I. , 2012) establece que se trata de una organización social donde alcanzar mayor productividad no consiste en un desempeño arduo por parte de colaborar únicamente, sino que involucra a una visión paralela a la confianza. La productividad de las personas sólo aumenta y se mantiene cuando ellas tienen interés en producir más. A mayor productividad existe la reducción de costos y crecimiento de la organización.

Eficacia Laboral. - Chiavenato (2012) afirma que es el logro de objetivos mediante recursos disponible, para esto tiene que a cumplir las metas propuestas por la organización. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios.

Eficiencia laboral.- Chiavenato (2012) afirma que es la mejor utilización de recursos disponibles. También puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto pero siempre y cuando haya una optimización de recursos. La eficiencia aumenta a medida los costos disminuyen y los recursos utilizados sean óptimos La eficiencia trata de buscar los medios más relacionados, con procedimiento adecuados y tolerados ya sea en beneficio del colaborador para su punto óptimo en función sus recursos disponibles.

### **Formación de desarrollo profesional:**

(Martínez, 2009) Indica que los colaboradores se sienten mucho más motivados que lo de costumbre por su escala ascendente personal y profesional, de manera que es favorable su formación, también es positivo para su rendimiento de manera que ayuda a prevenir riesgos respecto a su conducta social con las personas. Evitando conflictos y generando el

compañerismo de manera que estos se apoyen mutuamente frente a cualquier problema que tenga ya sea laboral o personal. Aspectos de mejorar, lograr objetivos tienen origen en la planeación de la carrera, esta comprende el desarrollo profesional tiene cada persona y enriquece a la organización. Logrando una mejora continúa. Es necesario que la autoevaluación personal de autoestima sea positiva y que esta se refleje en la organización de no ser así, apoyar para que genere cambios pero siempre buscando soluciones. Se puede reflejar mediante esfuerzos, méritos individuales o ya sea por el apoyo que la organización le brinde donde labora.

### **Adecuación / ambiente de trabajo:**

Chiavenato (2012), indica que un buen ambiente de trabajo y la comodidad en un centro de trabajo es importante ya que estos brindan ventaja de poder desarrollar mejor las responsabilidades laborales. La adecuación del trabajo al puesto de trabajo consiste básicamente en incluir a la persona capaz con habilidades, conocimientos y experiencia suficiente para el desarrollo eficiente del puesto. Además implica interés personal del colaborador y la motivación por la característica del puesto de trabajo. El medio ambiente laboral a veces confundido con el ambiente de trabajo es la ubicación o el lugar donde se desarrollan las acciones de la mano de obra y la permanecía al realizar sus actividades laborales.

## **1.4. Planteamiento del problema**

### **1.4.1. Problema general**

- ¿Cuál es la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la Influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

2. ¿Cuál es la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

3. ¿Cuál es la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

4. ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

5. ¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

Según (Bernal, 2010) la justificación de dicha investigación es práctica por que se realiza cuando el desarrollo de investigación ayuda a resolver un problema, de la forma que genere la mejora continua en un determinado sector. Buscando encontrar soluciones que permitan conocer cuál es la influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana, que actualmente afecta de manera directa la curva de la demanda de esta institución. Problema que será contrarrestado con la aplicación de propuestas de marketing interno conocido también como el “Endomarketing” que se obtendrán del estudio realizado.

Es importante considerar que al paso del tiempo la instituciones educativas nacionales y particulares en la localidad de Sullana no le da mayor importancia a la aplicación de estrategias de marketing interno con la plana de docentes con la que este tiene, esto hace necesario que se realice una

investigación que esté orientada a encontrar soluciones que permite aplicar estrategias de marketing interno y obtener resultados diferentes a los resultados comunes.

La relevancia social de la presente investigación radica en que será una herramienta clave para quienes estén involucrados en el ámbito académico dándoles un alcance para conocer la importancia de cuidar el marketing interno desde la parte administrativa hasta la plana docente , ya que es una guía para partir y encaminar para dar soluciones prácticas. Todas las propuestas pueden ser consideradas como uno del recurso primordial para evitar un cuello de botella dentro de las intuiciones que brindan servicios de educación a la población, debemos precisar que la educación es una de los factores principales del progreso de un país. El generar cambios internos en las instituciones genera resultados positivos. La educación es punto céntrico para países subdesarrollados como Perú que ahora necesita, y que el trabajo en equipo siempre será una ventaja para la población.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El endomarketing tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

1.- La capacidad de las personas tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

2. El trabajo en equipo tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

3. La capacitación del personal tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

4. La comunicación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

5. La motivación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la Influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.
2. Identificar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.
3. Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.
4. Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

5. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017.

## II MÉTODO

### 2.1 Diseño de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Batista (2014) es un diseño de investigación no experimental -Transversal. Porque no manipula deliberadamente las variables. Se trata de estudios en los que no se motiva a variar en forma intencional cada una de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacer quiere es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

Descriptiva Correccional: Con el estudio descriptivo se busca especificar las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Hernández Fernández y Batista (2014)

Enfoque cuantitativo: Representa un conjunto de series, secuencias y pasos probatorios .El orden es minucioso, aunque podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Hernández, Fernández y Batista (2014).

### 2.2. Variables y operacionalización de variables

La operacionalización de variables mostró las variables, dimensiones, definición conceptual, definición operacional, indicadores y la escala de medición de los indicadores, que se consideró emplear en la presente investigación.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Endomarketing	<p>Endomarketing es un conjunto de técnicas de promoción, estrategias y acciones destinadas a la planificación y ejecución al interior de las empresas con la finalidad de motivar a sus trabajadores o clientes internos. Esta disciplina está orientada a trabajar en campañas orientadas al público interno de la compañía, con el objetivo de captar la atención y mejorar las relaciones con los empleados.</p> <p>(Otto Regalado, Roy Allpacca, Luisa Baca y Mijael Gerónimo 2011)</p>	Capacidad de las personas	Se conocerá la Adaptación al puesto de trabajo, Grados profesional ,Habilidades Destrezas a través de una encuesta.	Grado profesional. Habilidades y Destrezas.	Nominal
		Trabajo en equipo	Se conocerá la Planificación Coordinación, Actitud proactividad, y Tolerancia a través de una encuesta.	Planificación. Coordinación. Actitud proactiva Tolerancia.	
		Capacitación del personal	Se conocerá el Entrenamiento tecnológico, Entrenamiento profesional, Entrenamiento de la cultura corporativa a través de una encuesta.	Entrenamiento tecnológico. Entrenamiento profesional. Entrenamiento de la cultura corporativa.	
		Comunicación	Se conocerá la Comunicación Ascendente, la Comunicación Descendente y la Comunicación horizontal a través de una encuesta	Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación horizontal	
		Motivación	Se conocerá la Motivación al personal a través de una encuesta.	Motivación al personal.	

Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2012) define el desempeño laboral a las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante	La participación del colaborador	Se conocerá la productividad, la participación activa, y la actitud del trabajo a través de una encuesta.	Productividad Participación activa Actitud del trabajo	Nominal
		Formación de desarrollo profesional	Se conocerá el apoyo de los compañeros, el crecimiento del personal, mejora continua del desempeño y la autoestima a través de una encuesta.	Apoyo de los compañeros. Crecimiento personal. Mejora continua del desempeño. Autoestima.	
		Adecuación/ Ambiente de trabajo	Se conocerá la adaptabilidad, el conocimiento y habilidades y las condiciones físicas a través de una encuesta.	Conocimiento y habilidades. Condiciones físicas	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población ende la presente investigación serán los 42 docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017, siendo esta una población finita.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1 Técnicas e instrumentos.**

**Encuesta:** En la presente investigación se utilizó la técnica de una serie de preguntas, que se realizaran a la población de dicho estudio respecto a las dimensiones e indicadores de las variables que son Endomarketing y Desempeño Laboral con el objetivo de recaudar información que permita resolver el problema de investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que fue redactado de forma coherente, y de acuerdo con los objetivos de estudio, dónde se obtuvo respuestas de información para dicha investigación.

### **2.4.2. Validación**

Esta validación de contenido la realizó a través del juicio de tres expertos los cuales permitieron establecer la pertinencia requerida sobre los ítems, coherencia y consistencia de acuerdo a las dimensiones e indicadores, la redacción clara y precisas respecto a las bases teóricas y el propósito de la investigación (Abanto,2014)

### **2.4.3. Confiabilidad del instrumento**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó fórmulas para calcular los coeficientes de confiabilidad. Dónde se demostró por una escala que fue efectuada por un especialista en estadística.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

De acuerdo a los métodos, procesamiento y análisis de datos, recopilados por la guía de pauta (instrumento cualitativo) obtenidos que serán representativos en función a los resultados estadísticos de la encuesta en este caso a los 42 docentes registrado en la Organización San Juan de Sullana, Piura, que por objetivo tiene valorar la significación de los resultados resolviendo cada incógnita dónde estos resultados serán mostrados en cuadros y gráficos para su fácil interpretación. Este procedimiento se llevará a cabo mediante programas estadísticos SPSS versión 20 y Excel para Windows.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se ah respetó la propiedad intelectual de autores, así como también el derecho de los participantes en la investigación, protegiendo su integridad. La recolección de datos fue de manera personal con cada uno de los colaboradores respetando sus espacios de tiempo.

### III. RESULTADOS

El estudio, a fin de cumplir con los objetivos de la investigación, utilizó un cuestionario estructurado en preguntas en escalas de Likert, con cinco alternativas asignándole un número a cada una como: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y por último (5) siempre. El cuestionario tiene dos partes, la primera abarca las preguntas de la 1 hasta la 13 y recoge información sobre el endomarketing, incluyendo las dimensiones capacidad de las personas, trabajo en equipo, capacitación al personal, comunicación y motivación. La segunda parte incluye las preguntas de la 14 a la 26, y da cuenta de los aspectos relacionados al desempeño laboral, en donde se ha incluido las dimensiones participación del colaborador, formación de desarrollo profesional y adecuación/ambiente de trabajo.

Teniendo en cuenta que el promedio de la escala es de 3 puntos, entonces cualquier valoración superior a este valor, evidencia que los aspectos evaluados se cumplen siendo este mayor, en la medida que los valores se acercan a los 5 puntos, que representa el valor de cumplimiento óptimo; por el contrario, los promedios inferiores a dicho promedio indican que los aspectos se cumplen muy poco o nunca. Los resultados del estudio se presentan a continuación, describiendo en primer lugar las características de cada una de las variables para luego abarcar los objetivos de la investigación.

**3.1. O.1. Determinar la influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura 2017**

**Tabla 1.**

**Relación entre la capacidad de las personas en el desempeño laboral**

Capacidad de las personas	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Muy deficiente	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	0	.0%	4	80.0%	1	20.0%	0	.0%	5	100.0%
Bueno	0	.0%	3	20.0%	11	73.3%	1	6.7%	15	100.0%
Muy bueno	0	.0%	2	10.0%	6	30.0%	12	60.0%	20	100.0%
Total	1	2.4%	10	23.8%	18	42.9%	13	31.0%	42	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

La tabla N°3 indica que los niveles más bajos de desempeño (deficiente o regular) se reflejan en los trabajadores que también evidencian las capacidades más bajas, según se observa en el 100% y 80%. Por el contrario, los niveles más altos de desempeño se presentan en los que evidencian un buena o muy buena capacidad, según se observa a en el 73.3% y 60%, respectivamente. Los resultados muestran que el desempeño tiende a mejorar cuando mejora la capacidad de las personas.

**Interpretación:**

La Organización San Juan de Sullana S.A.C. cuenta con personas con capacidad y habilidad para el puesto y con un nivel profesional adecuado para las labores que realizan, lo que garantiza un buen desempeño laboral. Los docentes con dichas características resultan más útiles a la empresa, son los que pueden resolver situaciones problemáticas por si solas, tienen iniciativa y capacidad para ayudar a la empresa a conseguir sus objetivos y metas institucionales. La capacidad de las

personas tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.

**Tabla 1.1 Correlación entre la capacidad de las personas y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Capacidad de las personas	r	0.831**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	69.1%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

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

El análisis de correlación indica que la capacidad las personas se relacionan en forma significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral, resultado que aporta evidencias para aceptar la hipótesis de investigación. El coeficiente de determinación por su parte indica que la capacidad de las personas explica el 69.1% del desempeño laboral de los trabajadores.

#### **Interpretación:**

Los resultados encontrados dejan en claro que la capacidad de los docentes es fundamental para lograr un buen desempeño de acuerdo a la correlación positiva y significativa. La capacidad manifiesta de los docentes garantiza un desempeño destacado, asegura que los docentes tengan la capacidad de inventar y crear nuevas ideas en su ambiente de trabajo, lo que no solo beneficia a la institución, sino también a los estudiantes que son los que reciben el servicio.

**3.2. O.2. Identificar la influencia del trabajo en equipo del desempeño laboral del desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.**

**Tabla 2. Relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral**

Trabajo en equipo	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	.0%	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	1	8.3%	6	50.0%	4	33.3%	1	8.3%	12	100.0%
Bueno	0	.0%	2	16.7%	6	50.0%	4	33.3%	12	100.0%
Muy bueno	0	.0%	1	5.9%	8	47.1%	8	47.1%	17	100.0%
Total	1	2.4%	10	23.8%	18	42.9%	13	31.0%	42	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Al relacionar el trabajo en equipo con el desempeño laboral, los resultados dejan en evidencia que los niveles más bajos se presentan en los trabajadores que tienen un nivel deficiente o regular en trabajo en equipo, según se observa en el 100% y 50%, respectivamente; por el contrario, los niveles más altos de desempeño, se presentan cuando el trabajo en equipo es bueno o muy bueno, según se observa en el 50% y 47.1%.

**Interpretación:**

El eficiente trabajo en equipo encontrado en el estudio supone que existe colaboración y coordinación entre los colaboradores de la organización, entorno a un objetivo institucional, que además, es conocido por sus trabajadores; este, está plasmado dentro de la planificación que realiza la institución; dicha colaboración evidencia además que existen buenos niveles de coordinación en la institución y que ésta muestra una actitud proactiva para mejorar día a día y que además toma en cuenta las opiniones del grupo de colaboradores. El trabajo en equipo tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017.

**Tabla 2.1 Correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Trabajo en equipo	r	0.692**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	47.9%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

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

El análisis de correlación indica que el trabajo en equipo se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral del trabajador, lo que conduce a aceptar la hipótesis de investigación. El coeficiente de correlación indica además que el trabajo en equipo explica aproximadamente el 47.9% del desempeño laboral del trabajador.

#### Interpretación:

En la medida que el trabajo en equipo se vuelve más eficiente, es decir, en la medida que exista mayor coordinación entre sus miembros y que la organización de a conocer sus planes y tome en cuenta las opiniones de sus colaboradores, existen mayores posibilidades de lograr un mejor desempeño, según la correlación positiva y significativa encontrada en el estudio.

### 3.3. O.3. Identificar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017

**Tabla 3. Relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral**

Capacitación del personal	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy deficiente	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%	1	100.0%
Deficiente	1	50.0%	0	.0%	0	.0%	1	50.0%	2	100.0%
Regular	0	.0%	5	62.5%	3	37.5%	0	.0%	8	100.0%
Bueno	0	.0%	5	22.7%	10	45.5%	7	31.8%	22	100.0%
Muy bueno	0	.0%	0	.0%	5	55.6%	4	44.4%	9	100.0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2.4%</b>	<b>10</b>	<b>23.8%</b>	<b>18</b>	<b>42.9%</b>	<b>13</b>	<b>31.0%</b>	<b>42</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

De acuerdo a los resultados de la tabla N°4, los trabajadores que califica a la capacitación del personal como muy deficiente, tiene un muy buen desempeño laboral, mientras que de los dos que califican a la capacitación del personal como deficiente, uno (50%) evidencia un muy buen desempeño y el otro (50%) un desempeño deficiente.

Interpretación:

El desarrollo profesional logrado por los docentes mediante la capacitación, incluyendo el entrenamiento tecnológico y profesional, así como el entrenamiento de la cultura corporativa, es mayormente bueno y cumple con el rol de formar docentes que evidencian también un buen desempeño laboral; los pocos trabajadores con un nivel de capacitación bajo, no han logrado un buen desempeño laboral en la institución.

La capacitación del personal tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017.

**Tabla 3.1 Correlación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Capacitación del personal	r	0.548**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	30.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

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

Los resultados de la correlación indican que la capacitación del personal se relaciona de manera significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral; este resultado conduce a aceptar la hipótesis de investigación. El coeficiente de determinación por su parte indica que la capacitación del personal explica alrededor del 30% del desempeño laboral del trabajador.

#### Interpretación:

La capacitación lograda por el personal de la institución mediante el entrenamiento tecnológico y profesional, así como el fomento de una cultura corporativa, tiene implicancias directas en el desempeño de los trabajadores, de acuerdo a la correlación positiva significativa.

**3.4. O.4. Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017**

**Tabla 4. Relación entre la comunicación y el desempeño laboral**

Comunicación	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	0	.0%	4	26.7%	6	40.0%	5	33.3%	15	100.0%
Bueno	0	.0%	6	31.6%	9	47.4%	4	21.1%	19	100.0%
Muy bueno	0	.0%	0	.0%	3	42.9%	4	57.1%	7	100.0%
Total	1	2.4%	10	23.8%	18	42.9%	13	31.0%	42	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

De acuerdo a los resultados del estudio, el desempeño laboral deficiente se presenta en el único trabajador que también valora a la comunicación como deficiente; en cambio el desempeño regular se presenta, tanto en el 26.7% que valoran a la comunicación como regular y en el 31.6% que lo califica como buena; el desempeño bueno mayormente se presenta en el 47.4% de los docentes que califican a la comunicación como buena y el muy bueno en el 57.1% de docentes que califican a dicha comunicación como muy buena.

Interpretación:

Otro de los aspectos favorables del endomarketing es la comunicación, y de manera específica la comunicación ascendente entre el personal administrativo y docente y entre los colaboradores; este aspecto es favorable para la mayoría de docentes, que son los que evidencian los niveles de desempeño más alto; por el contrario, los docentes que tienen dificultades en la comunicación, son también los que logran el desempeño más bajo.

La comunicación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura 2017.

**Tabla 4.1 Correlación entre la comunicación y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Comunicación	r	0.446**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	19.9%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El análisis de correlación deja en evidencia que la comunicación se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) Con el desempeño laboral, resultado que conduce a aceptar la hipótesis de investigación. El coeficiente de determinación por su parte indica que la comunicación explica aproximadamente el 19.9% del desempeño laboral del trabajador.

Interpretación:

La comunicación fluida entre los miembros de la institución investigada, incluyendo la comunicación ascendente entre el personal administrativo y docente y la que existe entre los compañeros de trabajo, contribuye a un mejor desempeño laboral, según la correlación significativa y positiva.

### 3.5. O.5. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. -Piura 2017

**Tabla 5. Relación entre la motivación y el desempeño laboral**

Motivación	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	16.7%	2	33.3%	2	33.3%	1	16.7%	6	100.0%
Regular	0	.0%	5	33.3%	5	33.3%	5	33.3%	15	100.0%
Bueno	0	.0%	3	21.4%	8	57.1%	3	21.4%	14	100.0%
Muy bueno	0	.0%	0	.0%	3	42.9%	4	57.1%	7	100.0%
Total	1	2.4%	10	23.8%	18	42.9%	13	31.0%	42	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Los resultados de la tabla dejan en evidencia que el desempeño laboral más bajo (deficiente o regular) se presenta en los que califican a la motivación como deficiente, según se observa en el 16.7% y 33.3%; en cambio el desempeño bueno o muy bueno mayormente se refleja en los docentes que valoran a la motivación como buena o muy buena, según se observa en el 57.1%.

#### Interpretación:

Los aspectos motivacionales utilizados por la organización investigada, que superan las expectativas de los docentes, contribuyen a un buen nivel de desempeño; los trabajadores que no tienen el impulso interno para dirigir sus acciones hacia el logro de un fin, evidencian un nivel de desempeño poco satisfactorio a diferencia de los trabajadores que si han recibido dichos impulsos, que son los que reflejan un mejor desempeño laboral. La motivación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017

**Tabla 5.1 Correlación entre la motivación y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Motivación	r	0.393**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	15.4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

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

El análisis de correlación deja en evidencia que la motivación se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral del trabajador, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación. El coeficiente de determinación por su parte indica que la motivación explica el 15.4% del desempeño laboral del docente.

### Interpretación:

La motivación es fundamental para cumplir las metas y objetivos planteados; la capacidad que tiene la empresa para crear un ambiente laboral positivo, complementado con estrategias eficientes como puede ser los incentivos laborales, la formación profesional y personal, entre otros, contribuye a incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, de acuerdo a la correlación significativa y positiva encontrada en el estudio.

### 3.6. Influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017

**Tabla 6. Relación entre el endomarketing y el desempeño laboral**

Endomarketing	Desempeño laboral								Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	100.0%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	1	100.0%
Regular	0	.0%	7	58.3%	4	33.3%	1	8.3%	12	100.0%
Bueno	0	.0%	3	15.0%	12	60.0%	5	25.0%	20	100.0%
Muy bueno	0	.0%	0	.0%	2	22.2%	7	77.8%	9	100.0%
Total	1	2.4%	10	23.8%	18	42.9%	13	31.0%	42	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

De acuerdo a los resultados de la tabla, el desempeño laboral deficiente o regular se presenta mayormente en los docentes que califican al endomarketing como deficiente o regular, según se observa en el 100% y 58.3%, respectivamente. Por el contrario, el desempeño laboral bueno o muy bueno se presenta sobre todo en los trabajadores que califican al endomarketing como bueno o muy bueno, según se observa en el 60% y 77.8%, respectivamente.

### Interpretación:

El recurso más importante de una organización es su recurso humano, por lo tanto debe ser cuidadosamente gestionado; el estudio deja en evidencia que la empresa utiliza para ello los elementos del endomarketing, es decir implementa estrategias orientadas a promover iniciativas en los trabajadores, para lo cual cuenta con trabajadores con capacidad y habilidad para el puesto, con un trabajo en equipo coordinado, con estrategias de capacitación adecuadas, con una

comunicación fluida y con trabajadores motivados; estos aspectos evidencian un efecto favorable en el desempeño laboral de los docentes; los trabajadores que califican al endomarketing en sus niveles más altos, son los que también muestran un mejor desempeño laboral.

El endomarketing tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017

**Tabla 6.1 Correlación entre el endomarketing y el desempeño laboral**

	Spearman	Desempeño laboral
Endomarketing	r	0.812**
	Sig.	0.000
	N	42
	R <sup>2</sup>	65.9%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

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

El análisis de correlación deja en claro que el endomarketing se relaciona en forma significativa (Sig. <0.05) con el desempeño laboral, resultado que conduce a aceptar la hipótesis de investigación general. El coeficiente de determinación indica que el endomarketing influye aproximadamente en un 65.9% en el desempeño laboral del trabajador.

Interpretación:

El marketing interno o endomarketing a través de sus diferentes estrategias, tiene un efecto significativo y positivo en el desempeño laboral de los docentes de la organización investigada; en la medida que el endomarketing es más eficiente en dicha organización, el desempeño laboral también será más eficiente.

## IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo el propósito de determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura; para ello se aplicó un cuestionario a los docentes de dicha organización, el que está estructurado con preguntas en escalas de Likert. Estas preguntas además están organizadas por las dimensiones de cada una de las variables. La variable Endomarketing, contempla las dimensiones capacidad de las personas, trabajo en equipo, capacitación al personal, comunicación y motivación; en tanto que la variable desempeño laboral, incluye las dimensiones participación del colaborador, desarrollo profesional y adecuación al ambiente de trabajo.

El estudio se realizó de acuerdo a lo previsto, cubriendo toda la muestra diseñada, sin embargo está sujeto a ciertas limitaciones, puesto que está basado en percepciones; éstas se han superado, al utilizar el promedio para construir las dimensiones y las variables correspondientes, el que de alguna manera compensa las respuestas que sobrevaloran o subestiman los aspectos evaluados. Surge por la preocupación que existe en los factores que pueden ayudar a mejorar el desempeño laboral de los docentes, y se ha considerado como una posible causa, al endomarketing o marketing interno; la forma como la organización trata a sus trabajadores es fundamental para lograr que éstos asuman un mayor compromiso con la organización y como consecuencia un mejor desempeño laboral.

### **1. Determinar la Influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017.**

El primer objetivo del estudio está orientado a determinar la Influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. El aporte teórico Con respecto a la capacidad de las personas según, Allpaca, Baca y Gerónimo (2010) señala es el conjunto de cualidades, habilidades y destrezas que tiene un trabajador y que permiten el desarrollo intelectual y los capacita para desempeñar el cargo y cumplir con lo encomendado.

Los resultados corroboran que el 73.3% y 60% de la población de estudio muestran los niveles más altos de desempeño se presentan en los que evidencian

una buena o muy buena capacidad respectivamente, estos resultados muestran que efectivamente las capacidades de los trabajadores influyen en su desempeño laboral. Este resultado concuerda de alguna manera con los encontrados por Dávila (2013), quien señala que el endomarketing, al lograr un mayor compromiso organizacional de las personas, independientemente del sector al cuál pertenezca, mejora la productividad del cliente interno y la satisfacción del cliente externo.

Este resultado es importante porque deja en evidencia que las competencias, habilidades y destrezas y el nivel de profesionalismo que tienen los docentes juegan un rol fundamental para lograr un buen nivel de desempeño laboral, resultado que además guarda relación con la hipótesis de investigación, la cual es aceptada y permite establecer que la capacidad de los docentes influye significativamente en el desempeño laboral del trabajador.

## **2. Identificar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.- Piura año 2017.**

El segundo objetivo específico se propone identificar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. A decir de Chiavenato (2012), esta forma de trabajo se realiza de manera secuencial, combinando habilidades, capacidades y destrezas y tomando en cuenta la planificación, coordinación, adopción de roles y una actitud proactiva; cuando se cumplen estas premisas la empresa será retribuida con una labor de mayor calidad, y con trabajadores más competitivos.

En el estudio se encontró que el trabajo en equipo, incluyendo el conocimiento de la planificación de las actividades de la institución, la coordinación entre el personal, así como la actitud para mejorar día a día y la tolerancia hacia las opiniones, son elementos importantes puesto que el 50 % de la población de estudio confirma que existe un trabajo en equipo y se considera bueno ;lo que es confirmado también con la aceptación de la hipótesis de investigación de que el trabajo en equipo tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del trabajador.

Contar con personal que trabaje en equipo dentro de una organización es una fortaleza y mucho más aún en instituciones que se dedican a brindar servicios de educación, por ejemplo Organización San Juan de Sullana, el trabajo que realiza no es el óptimo según resultados solo el 47 % de los docentes encuestados confirman que existe un trabajo en equipo, esto resalta que existe, gran parte de la plana docente que no es partícipe del trabajo en equipo, lo que se quiere dentro de una organización para logra buenos resultados es necesarios que todos avancen que nadie se quede y que el esfuerzo de todos.

### **3. Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017.**

En el tercer objetivo se analiza la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura 2017. En cuanto a la capacitación, Allpaca, Baca y Gerónimo (2010) refiere que ésta, comprende la gestión humana, la identificación de necesidades, la motivación, la satisfacción del personal y la valoración del empleado. También deduce que en la medida que las organizaciones cuenten con un personal capacitado, reforzarán la identidad del trabajador, y mejorarán sus niveles de productividad, que en el caso del estudio se traduce en el desempeño laboral del docente.

La capacitación y entrenamiento que logra el personal está en constante cambio e incluye el entrenamiento tecnológico, profesional y de cultura corporativa, que según el estudio, se encuentran en un buen nivel. El resultado del estudio menciona que solo el 50% de la población no recibe capacitación, esto implica que hay un déficit por parte de la entidad por otro lado Zegarra (2014) en su investigación aporta que si no existe un capacitación general, global; pues los resultados no serán óptimos puesto que serán deficientes, a diferencia de los resultados obtenidos en su investigación pues el 73% de la población de estudio solo se encuentra en constante capacitación, esto avala que son muchas las entidades las cuales no brinda capacitación a su 100% respecto a su personal interno. Los resultados confirman además la hipótesis de que hay una influencia

significativa de la capacitación que recibe el personal en el desempeño laboral de los docentes, lo que además implica que el entrenamiento tecnológico y profesional que brinda la institución, así como el relacionado a la cultura corporativa, también contribuye en el buen desempeño del docente.

La capacitación al personal en una organización es muy importante porque brinda a cada colaborador un valor agregado, siendo competentes, eficientes, productivos, y aptos para desempeñar sus funciones de manera proactiva. Generando beneficios para la organización donde laboran y eso es bueno porque es o que se requiere dentro de una entidad gente capaz, personas con muchos ánimos de querer siempre avanzar, de estar entusiasmada con lo que la misma empresa le otorgue más conocimientos, más posibilidades de generar cambios cognitivos e intelectuales.

#### **4. Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.- Piura año 2017.**

El cuarto objetivo se planteó con el fin de identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. Chiavenato (2012) señala que la comunicación implica transferencia de información, es decir, intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas y que permite compartir ideas, sentimientos o conocimientos.

El resultado del estudio donde los colaboradores manifiestan que existe una buena comunicación de manera ascendente descendente y de forma horizontal el 57.1% de la población manifiesta que existe comunicación muy buena , al parecer existe aún colaboradores que no se integran, que sus opiniones no han sido escuchadas, estos resultados también demuestra que hay una influencia importante de la comunicación en el desempeño laboral del trabajador, según se lo confirma la aceptación de la hipótesis de investigación realizando la comparación con Rosales (2015) que también señala en su estudio de investigación que las estrategias de endomarketing, mejoran sustancialmente los niveles de

comunicación, capacitando al personal para brindar un mejor servicio. La fluidez de la comunicación ascendente entre el personal administrativo y la comunicación entre los compañeros de trabajo, también tiene una repercusión importante en el desempeño docente; en este caso, la comunicación descendente, no ha logrado un buen nivel, por cuanto, no se considera como un elemento que contribuye al desempeño docente.

Tener personal en constante comunicación ya sea de jefe a empleador o viceversa, por otro lado contar con personal que manifieste comunicación entre colaboradores y entre jefes de forma horizontal enriquece a la organización puesto que existe una escucha mutua, intercambiando de información, emociones, creatividad entre otras cosas. La comunicación es uno de los factores que abre las puertas al éxito solo de una organización, también de una sociedad; es muy importante poner en práctica la comunicación por que abre fronteras y rompen barreras logrando buenos resultados.

#### **5. Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.- Piura año 2017.**

El quinto objetivo específico se formuló con el fin de determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017. Para Allpaca, Baca y Gerónimo (2010), la motivación implica brindar estímulos adecuados a fin de generar valor al trabajo del cliente interno; es un estímulo que para que el trabajador tome mayor interés en lo que hace y pueda lograr. La consecuencia de la motivación es contar con un trabajador con mejor desenvolvimiento y como consecuencia un mejor desempeño laboral. Los resultados dejan en claro que, efectivamente hay una influencia significativa de la motivación en el desempeño laboral del trabajador, como se desprende de la aceptación de la hipótesis de investigación.

Al respecto, los resultados representan que el 57.1% de la población de estudio califica que la motivación es muy buena comparando estos resultados con Rosales (2015) puesto que es su investigación refleja que la motivación no está en su punto óptimo para poder desarrollar diversas funciones ,siendo la motivación

unas de las piezas claves para lograr objetivos, pues los resultados obtenidos guardan cierta relación con los reportados por, quien señala que el endomarketing, logra elevar la motivación de los colaboradores, la cual a su vez mejora el servicio. Como el estudio incluye una institución de carácter educativo, le mejora en el servicio, sobre todo pasa por el buen desempeño docente, que es precisamente lo que demuestra el personal investigado, aunque podría mejorarse aún más, siempre y cuando se motive más a los docentes.

En este caso, si las motivaciones que realiza la institución, superan las expectativas de los docentes, el cambio de su desempeño respecto a educación sería notoria, percibida. Porque al desarrollarse la motivación un colaborador suele estar trabajando con un cambio que se manifiesta en sus actividades que se realiza, la motivación del colaborador es muy valiosa tanto para la organización y para el subordinado ya que ambos generan beneficios.

#### **6. Determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017**

Finalmente el objetivo general del estudio está orientado a determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017.

En relación al endomarketing, Alpaca, Baca y Gerónimo (2010), señala que es un conjunto de estrategias destinadas a motivar al personal interno, a satisfacer sus necesidades y a mejorar las relaciones con los colaboradores internos de una organización. Philip Kotler por su parte señala que es la entrega de valor mediante la gestión; ésta debe capacitar constantemente al personal y motivarlos para lograr que la atención al cliente sea A1. En relación a la otra variable, desempeño laboral, Chiavenato (2012) señala que éste se manifiesta en las acciones, comportamientos y actitudes del personal para cumplir las metas y objetivos de la organización.

El estudio deja en evidencia que en la institución educativa investigada, la aplicación del endomarketing tiene un efecto favorable en el desempeño laboral de los docentes; estos resultados son coherentes con los encontrados por Dávila (2013), Mejias (2010) y Padilla (2015), quienes en sus investigaciones, dejan en evidencia que el endomarketing es una herramienta poderosa para generar cambios al interior de la empresa, independientemente del sector donde se

encuentre, logrando un mayor compromiso organizacional en los colaboradores, lo que repercute en la productividad del trabajador y como consecuencia, en la satisfacción del cliente. Zegarra (2014) por su parte encontró una fuerte correlación entre el marketing interno y el compromiso organizacional, destacando nuevamente la importancia que tiene el endomarketing; el estudio concluye que para mejorar la calidad del servicio se deben mejorar ambos aspectos, lo que implícitamente implica mejorar las competencias de los trabajadores y sobretodo su desempeño, que es lo que se ha encontrado en el estudio.

En general la institución investigada cumple con los aspectos relacionados al endomarketing, es decir, cuenta con trabajadores que tienen las capacidades que demandan el cargo que desempeñan, el trabajo en equipo es bastante bueno, el personal es entrenado y capacitado en las nuevas tecnologías y en lo relacionado a su formación profesional; la comunicación es otro aspecto a rescatar, aunque en este caso se encontró que la comunicación descendente es poco favorable en lo concerniente al personal docente y administrativo. La motivación al personal es otro aspecto favorable. Sin embargos se debe señalar que todos estos aspectos se pueden mejorar, porque aún no están en un nivel óptimo, sobre todo los que ver con la comunicación mencionada y con la motivación.

## V. CONCLUSIONES

- La capacidad de las personas tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura; la correlación positiva indica que para mejorar el desempeño laboral del docente se debe mejorar los niveles de endomarketing.
- El trabajo en equipo evidencia una influencia significativa en el desempeño de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura; una mejora en el desempeño laboral pasa por una mejora en el trabajo en equipo.
- La capacitación del personal es otro de los aspectos que influye significativamente en el desempeño de los de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura, lo que deja en claro que en la medida que la institución capacite más a sus docentes, éstos mejorarán su desempeño laboral.
- La comunicación también influye significativamente en el desempeño de los de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura; este resultado deja en evidencia que la fluidez con que se manejan las comunicaciones entre el personal, contribuye a un mejor desempeño del trabajador.
- La motivación es otro de los aspectos del endomarketing que evidencia una influencia significativa en el desempeño laboral de los de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan de Sullana-Piura

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda promover la aplicación de la estrategia de endomarketing y desempeño laboral, así como generar la participación del docente de manera que esta se involucre un poco más con la organización para que de esa manera poder mejorar la situación respecto a los servicios de educación que brinda esta entidad en el distrito de Sullana, la cual se podría incentivar o impulsar al cambio con nuevas nociones de un trabajo en equipo, de lo importante que es tener en constante comunicación dentro de una organización, entre otras actividades, mediante la estrategia detallada con anterioridad.
- Las instituciones deberían priorizar la importancia del desempeño laboral de cada uno de los trabajadores, sobre todo dentro de una entidad que se dedica a ofrecer servicios de educación, es por ello que resulta importante la realización de las actividades que promueven al docente a querer generar nuevas expectativas dentro de una organización ya que son los forjadores del cambio para que esto se de en generación a generación.
- La importancia del marketing interno trata generalmente de poder contribuir a mejorar el servicio que ofrecen sobre todo, en este caso el desempeño del colaborador realizando diversos cambios o mejoras de ciertas actitudes y comportamientos de la sociedad en este caso por parte de los estudiantes de las instituciones educativas particulares.
- Las instituciones educativas particulares deberían tener siempre presente de la gran importancia del desempeño laboral ya sea, cognitivo, intelectual y actitudinal de los colaboradores en este caso los docentes y bueno quienes son beneficiados a recibir buenos resultados son los estudiantes ya que ellos son los forjadores del cambio de toda una sociedad que va de generación en generación y que mediante ellos se pueden realizar diversos cambios que no solo perdure por el presente sino que también hacia un futuro.

- Con la finalidad de tener una mejor situación al ofrecer servicios de educación en dicha Organización San Juan del Distrito de Sullana, es necesario optar por la realización de las estrategias de endomarketing y desempeño laboral. Es por ello que se debe tener en cuenta que estamos en tiempos cambiantes con nuevas tendencias y tecnologías y que la mano de obra también es necesario que se encuentre óptima para este cambio y siempre avanzar por que retrasar la educación es frenar toda una sociedad y muchas generaciones futuras, aún hay tiempo para el cambio y se debe aprovechar.

## **VII. PROPUESTA**

### **PROPUESTA PARA MEJORAR EL ENDOMARKETING Y EL DESEMPEÑO LABORAL**

La Organización San Juan de Sullana S.A.C, con número de RUC: 20484329053 y rubro de actividad de enseñanza preescolar, primaria, secundaria y superior.

#### **1. Introducción**

La Organización San Juan de Sullana S.A.C. es una empresa dedicada a brindar servicios educativos en la ciudad de Sullana; como puede coludirse de los reportes sobre el nivel educativo de los estudiantes a nivel nacional, esta institución también enfrenta dichos problemas, parte de los cuales se explican por la falta de estrategias integrales para mejorar la situación interna de la institución.

En su afán de cubrir la demanda educativa cada vez más exigente y hacer frente a la creciente competencia en este rubro, es necesario que dicha organización replantear su gestión, tanto en el frente interno como en el externo; en el frente interno, se pueden utilizar estrategias más coordinadas para mejorar la actuación de su personal, que si bien evidencia un buen desempeño, sin embargo, es posible alcanzar mejores niveles; estos deben replantearse empezando por el endomarketing que permita que el equipo de docentes, personal administrativo y directores trabajen en forma más coordinada en función a un objetivo común, que es la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.

#### **2. Objetivos de las estrategias o propuestas**

##### **2.1 Objetivo General**

Promover un mejor desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C. Mediante su participación a las presuntas estrategias que a continuación se detalla. De esa manera tomar conciencia de la importancia que es brindar un servicio de calidad educacional.

##### **2.2 Objetivos específicos**

- Lograr la participación del por lo menos el 95 % de la organización San Juan para generar conciencia sobre educación y los servicios que se brindan, es tarea de todos.
- Corroborar con la asistencia las actividades para lograr el cambio, que este genere llamar su atención, que se sientan contentos con lo que se les ofrece, mediante esta propuesta.

### **3. Justificación**

La propuesta de estrategias de mejoras del marketing interno o endomarketing, se sustenta en el hecho de que, si bien esta herramienta evidencia un buen uso, sin embargo, aún es posible mejorarla, a fin de que los trabajadores eleven aún más su desempeño laboral. La propuesta también se justifica porque es importante porque la organización debe hacer frente a una demanda cada vez más exigente de estudiantes y también a la competencia que surge en el rubro educativo.

Con la propuesta se pretende insertar a la organización dentro del círculo de mejora continua y lograr ventajas competitivas, para hacer frente a las amenazas que surgen en el mercado de la educación.

#### 4. Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><b>Factores internos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Factores Externos</b></p>	<p><b>Fortalezas:</b></p> <p>F1:Reconocimiento por parte del director la importancia de la capacidad de las personas, trabajo en equipo, capacitación, comunicación y la motivación de cada uno de los colaboradores de la entidad.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1:Deficiencias en la comunicación descendente entre el personal administrativo y docente</p> <p>D2:Motivación insuficiente</p> <p>D3:Cooperación entre compañeros de trabajo insuficiente</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1:Mercado en auge</p> <p>O2:Aparición de las tecnologías de la información</p> <p>O3:Imagen institucional</p> <p>O4:Ubicación</p>	<p>- Mejorar el desarrollo de talleres de capacitación que involucre a todo el personal donde la coordinación del trabajo en equipo sea eficiente para lograr una mayor identidad organizacional (O1,O2,03,F1 )</p>	<p>-Mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de esta manera potenciar sus capacidades, actitudes y destrezas. (D1,03,D2,O1)</p>
<p><b>Amenazas</b></p>		
<p>A1:Surgimiento de nuevos competidores</p> <p>A2:Competencia informal</p>	<p>Implementación de un software en la nube que apoye la gestión académica, administrativa y de educación a distancia para dicha institución.Como solución integral orientada al servicio generando un impacto positivo en el crecimiento y rentabilidad de su organización.( A1,A2,F1)</p>	<p>-Desarrollar charlas informativas sobre la importancia de la calidad del servicio educativo ( A1,D3,A2,D1)</p>

## **5. Análisis del entorno competitivo**

### **a. Rivalidad entre empresas establecidas:**

La Organización San Juan de Sullana S.A.C. actualmente cuenta con competencia directa en la ciudad de Sullana existen distintas entidades particulares que brindan el servicio de educación.

### **b. Riesgo de nuevos competidores**

El sector educativo privado, poco a poco se ido convirtiendo en un negocio rentable, muchas veces dejando de lado el objetivo educativo. Si la organización investigada no cuenta con ventajas competitivas, puede enfrentarse a una competencia cada vez más creciente, y muchas veces informal, que podrían reducir su participación en el sector educativo.

## **6. Mercado meta**

El mercado meta son los estudiantes de preescolar, primaria, secundaria y superior técnico de la provincia de Sullana, que tienen necesidades educativas.

## **7. Estrategias :**

**Estrategia FO:** Mejorar el desarrollo de talleres de capacitación que involucre a todo el personal.

### **a. Descripción de la estrategia**

A través de esta estrategia la empresa debe buscar potenciar la capacidad del personal, el trabajo en equipo, la capacitación, la comunicación y la motivación, a fin de ofrecer un servicio de óptima calidad.

**b. Tácticas**

- Capacitar el personal de acuerdo a su área y en el manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC)
- Formar equipos de trabajos en las diferentes áreas enseñanza
- Crear equipos de investigación en el aula, con temas contextualizados a la formación de cada docente
- Realizar campañas informativas de los servicios educativos de la institución, utilizando las redes sociales
- Reconocer y motivar al personal, por los logros personales e institucionales
- Implementar el uso del internet en la comunicación institucional y con los estudiantes.

**c. Programa estratégico**

- Fomentar las reuniones institucionales con el fin de confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales
- Antes de iniciar el año escolar, capacitar al personal en el manejo de las TIC.
- Diseñar equipos de investigación en el área de cada docente o equipos multidisciplinarios
- Establecer un plan de capacitación anual tomando en cuenta el área en el que se desempeña el personal
- Crear una página Web, que identifique a la institución, con el logotipo de la institución
- Fomentar el uso del internet para mejorar la imagen institucional

**d. Responsable**

- Director del colegio



### **5.1. Viabilidad**

Implementar la estrategia de mejorar el desarrollo de talleres de capacitación que involucre a todo el personal es viable puesto que será beneficiada la organización, de manera e interna obtendrán un beneficio agregado, los gastos serán asumidos por la institución, se empleará dos capacitadores para llevar a cabo la actividad. Asimismo, su implementación ayudará a los docentes a desempeñar mejor sus funciones con una nueva cultura dentro de la organización, y a conocer mucho más sobre el marketing interno y su importancia dentro de una organización.

### **5.2. Mecanismo de control**

La efectividad de la estrategia y el cumplimiento estará a cargo del director o de la persona que él designe; éstas serán evaluadas por lo menos dos veces durante el año.

## **Estrategia DO: Desarrollar un taller para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores**

### **a. Descripción de la estrategia**

Esta estrategia consiste en la realización de constantes reuniones para involucrar al personal un poco más con la entidad. La empresa debe procurar mejorar el desempeño docente, fomentando una mayor participación del docente, mejorando su desarrollo profesional, y mejorando las posibilidades de adecuación al ambiente de trabajo.

### **b. Tácticas**

- Supervisar el cumplimiento de las actividades laborales, funciones asignadas y el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Hacer participar a los docentes en todo los eventos institucionales
- Integrar al personal administrativo y docente
- Posicionar en la mente del trabajador, la filosofía de la calidad del servicio.

- Verificar las habilidades y capacidades que tienen los docentes en relación a las tareas asignadas.

**c. Programa estratégico**

- Establecer un plan de supervisión al personal docente y administrativo
- Informar al personal sobre la importancia de asistir a las reuniones programadas
- Fomentar reuniones con todo el personal
- Brindar charlas sobre la importancia de la implementación de la filosofía de calidad del servicio en la institución
- Realizar evaluaciones continuas de las capacidades y habilidades para el cargo, en el personal docente y administrativo.

**d. Responsable:**

Director del colegio



## **Viabilidad**

La propuesta es viable, puesto que involucra de manera directa a todos los docentes, se requiere de recursos y de la voluntad de las autoridades del colegio para comprometerse en la mejora de la institución.

## **Mecanismos de control**

El cumplimiento de las estrategias estará a cargo del director o de la persona que él designe.

**Estrategia FA:** Implementación de un software (Q10 SOLUCIONES) que apoye la gestión académica, administrativa y de educación a distancia para dicha institución.

## **Descripción de la estrategia**

Esta estrategia consiste en la instalación de un software que apoya la gestión académica, institucional, administrativa y de educación a distancia, desarrollado especialmente para satisfacer integralmente las necesidades de gestión de información de las Universidades, Escuelas Institutos Superiores. Donde padres, docente y alumnos tendrá acceso, de manera que brinde información a diario, siendo eficientes con lo que se quiere dar a conocer, ahora contando con las nuevas tendencias de la tecnología es de mucha importancia aprovechar y explotar este recurso.

## **Tácticas**

- Informar de los servicios educativos que se pueden adquirir, no solo utilizando las redes sociales si no también programas que ayuden al desarrollo de la entidad.
- Reconocer y motivar al personal, por los logros personales e institucionales
- Adecuar el uso del internet en la comunicación institucional con los estudiantes y padres de familia.

## **g. Programa estratégico**

- Antes de iniciar el año escolar, capacitar al personal en el manejo del software.
- Crear una página Web, que identifique a la institución, con el logotipo de la institución.
- Fomentar el uso del internet para mejorar la imagen institucional.

**h. Responsables**

- Director del colegio.



### **5.1. Viabilidad**

La propuesta es viable, se requiere de recursos y de la voluntad de las autoridades del colegio para comprometerse en la mejora de la institución. Por tratarse de una empresa privada y por el compromiso de los directivos y propietarios. Asimismo, su implementación ayudará a los docentes a desempeñar mejor sus funciones con una nueva cultura dentro de la organización, y a conocer mucho más sobre el marketing interno y su importancia dentro de una organización.

### **5.2. Mecanismo de control**

La efectividad de la estrategia y el cumplimiento estará a cargo del director o de la persona que él designe para la instalación del programa.

**Estrategia DA:** Desarrollar charlas informativas con los docentes sobre la importancia de la calidad del servicio educativo.

#### **Descripción de la estrategia**

A través de esta estrategia se busca implantar la conciencia a los docentes sobre la importancia de brindar un servicio de calidad respecto a educación y así generar la participación de cada uno de ellos.

#### **Tácticas**

- Preparar la charla informativa
- Desarrollar la charla informativa.

#### **k. Programa estratégico**

- Realizar las charlas 2 veces al año de tal manera que se informe a todos los docentes de la importancia de brindar un servicio de calidad.

#### **l. Responsables :**

Director del colegio.

### m. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Diseñar la charla																																																
Ejecución de la charla																																																
Supervisión de la charla																																																
Verificar resultaos																																																

### n. Presupuesto

	Unidad	Costo unitario (S/)	Cantidad	Total (S/)
Costo del personal encargado	1 hora	s./ 75.00	1	S/.75.00
Materiales (hojas bond, lapiceros)				S./25.00
	TOTAL			S./100.00

### **5.1. Viabilidad**

La propuesta es viable, se requiere de recursos y de la voluntad de las autoridades del colegio para comprometerse en la mejora de la institución. Por tratarse de una empresa privada y por el compromiso de los directivos y propietarios. Asimismo, su implementación ayudará a los docentes a desempeñar mejor sus funciones con una nueva cultura dentro de la organización, y a conocer mucho más sobre el marketing interno y su importancia dentro de una organización.

### **5.2. Mecanismo de control**

La efectividad de la estrategia y el cumplimiento estará a cargo la persona encargada de desarrollar la charla con experiencia.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allpacca Gómez, Baca Alvarado, L. F., & Gerónimo Dávila, L. M. (2010). *Diseño de un modelo de gestión de la relación con el cliente interno, basado en el endomarketing*. Lima Editorial : ESAN.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (9º edición ed.). Mexico: A.S. de C.V. Editorial: Pearson .
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (9º edición ed.). Mexico: A.S. de C.V.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de Recursos Humanos* (novena ed.). Mexico: Mexicana , Reg. Núm. 736.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: Atlas, S.A. All rights reserved.
- Chiavenato, I. (2012). *Capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw - Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2012). *El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- El Comercio*. (2015). Obtenido de <http://observatorioderechoshumanos.minjus.gob.pe/jmla25/index.php/rss/588-la-educacion-rural-en-el-peru-se-desarrolla-en-duras-condiciones>
- Elias, R. F. (2015). El clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Limones Piuranos S.A.C. - 2015. Piura.
- Galdós, J. Y. (05 de febrero de 2017). ¿Cuál es la situación de los colegios privados en el Perú? Perú, Lima, Perú.
- Gonzales, H. (2009). Rol del docente. *Metas educativas 2021*.
- Hernandez, F. y. (2010). *Metodología de la investigación* . España: Mexico.
- Keller, K. P. (2009). Dirección de Marketing. En K. P. Keller, *Dirección de Marketing* (pág. 498). México: Mexicana .Reg.Núm. 1031.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2012). *Dirección de Marketing* (14 ed.). México, México: Pearson.
- Lema, A. S. (2010). Endomarketing para empleados. *GESTION.ORG*.
- León, A. R. (2014). Revista Educación. *Portal de Revistas Académicas*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/sistema-educativo.php>
- Martínez, A. (2009). *Aprendizaje y desarrollo profesional* . España.

- Rogers, M. (11 de noviembre de 2015). *VENTajas del Endomarketing*. Obtenido de mercadotecniapublicidadmedios: <https://www.merca20.com/ventajas-del-endomarketing/>
- Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Rwvistas académicas*, 40.
- Vega, E. (19 de 09 de 2016). MINEDU. *El Comercio*, pág. 15. Obtenido de [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)
- Zabaleta, M. (07 de Marzo de 2014). *Los tres problemas que existen en el sector educación del Perú*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/tres-problemas-existen-sector-educacion-peru-167206>
- Zavaleta, M. (07 de Marzo de 2014). *Los tre problemas que existen en el sector educación del Perú*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/tres-problemas-existen-sector-educacion-peru-167206>

# ANEXOS

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p><b>La influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan S.A.C. de Sullana-Piura 2017”</b></p>	<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la influencia del Endomarketing en el desempeño laboral de Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El endomarketing tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana Piura 2017</li> </ul>	<p><b>-Diseño de la Investigación</b></p> <p>Según Hernández, Fernández, y Batista (2010) es un diseño de investigación no experimental - Transversal. Porque no manipula deliberadamente las variables. Se trata de estudios en los que no se motiva a variar en forma intencional cada una de las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.</p> <p>Descriptiva Correccional: Con el estudio descriptivo se busca especificar las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.</p> <p>Enfoque cuantitativo: Representa un conjunto de series, secuencias y pasos probatorios. El orden es minucioso, aunque podemos redefinir alguna fase.</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población en esta investigación serán los 42 docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017 siendo esta una población finita.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra está conformada por los 42 docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la situación del desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017?</p> <p>¿Cuáles son las características del cliente interno citado de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las características de la comunicación en el cliente interno de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017?</li> <li>¿Cuáles son las características de la motivación del cliente interno de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Describir las características del endomarketing en Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> <li>Identificar la situación del desempeño laboral de los docentes de Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> <li>Determinar la influencia de la capacidad de las personas en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> <li>Identificar la influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> </ul>	<p><b>Hipótesis Específica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La capacidad de las personas tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura 2017</li> <li>El trabajo en equipo tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización S.A.C. San Juan en Sullana Piura 2017</li> <li>La capacitación del personal tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de</li> </ul>	

		<p>Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017•</p> <p>Determinar la influencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> <li>• Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> </ul>	<p>los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> <li>• La motivación tiene una influencia directa y significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Organización San Juan de Sullana S.A.C.-Piura año 2017</li> </ul>	<p>Piura año 2017, que me ayudaran y a tener certeza y a resolver los problemas que esta investigación presenta</p> <p><b>Técnicas e instrumentos.</b></p> <p>Encuesta: Se utilizara en esta investigación la técnica del cuestionario, que se realizaran respecto a las dimensiones e indicadores de las variables que son Endomarketing y Desempeño Laboral con el objetivo de recaudar información que permita resolver el problema de investigación.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario.- En función a los resultados estadísticos de la encuesta en este caso a los 42 docentes registrado en la Organización San Juan en Sullana, Piura, que por objetivo tiene valorar la significación de los resultados resolviendo cada incógnita dónde estos resultados serán mostrados en cuadros y gráficos para su fácil interpretación.</p>
--	--	--	---	--

**Tabla 7. Descripción de los aspectos del endomarketing**

Ítems	Media	Desviación estándar
<b>Capacidad de personas</b>		
El grado de profesional que Ud. tiene, es conforme con el puesto de trabajo que Ud. se encuentra	4.0	1.0
Las habilidades y destrezas que Ud. posee están de acuerdo con la labor que realiza	4.2	.9
<b>Trabajo en equipo</b>		
Se da a conocer cuál es la planificación que tiene esta organización	3.9	1.0
Existe coordinación con sus colegas y la parte administrativa dentro de su organización	3.9	1.0
Existe una actitud proactiva de la organización, de querer mejorar día a día.	4.0	1.1
Existe tolerancia dentro de la organización es decir, son tomadas en cuenta sus opiniones en el grupo	3.9	.9
<b>Capacitación al personal</b>		
Existe un entrenamiento tecnológico con respecto al desempeño laboral dentro de la organización	3.9	.9
Existe un entrenamiento profesional dentro de la organización	3.9	1.0
Existe un entrenamiento de la cultura corporativa dentro de la organización	3.7	.9
<b>Comunicación</b>		
Existe comunicación ascendente entre el personal administrativo y los docentes	3.8	.8
Existe comunicación descendente entre el personal administrativo y los docentes	3.3	1.1
Existen comunicación entre los compañeros de trabajo	4.0	.8
<b>Motivación</b>		
Las motivaciones que realiza la institución supera sus expectativas	3.5	.9

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

**Tabla 8.**  
**Descripción de los aspectos relacionados al desempeño laboral**

Ítems	Media	Desviación estándar
<b>Participación del colaborador</b>		
Logra cumplir sus actividades laborales antes de tiempo que se le asigna.	3.9	.9
Cumple con los objetivos planteados por la institución.	4.3	.7
Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo	4.0	.8
Ud. Como trabajador participa en todo los eventos	4.0	.9
Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.	4.0	.8
Cómo trabajador participa con los demás compañeros	4.1	.8
<b>Formación de Desarrollo profesional</b>		
En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.	3.6	.8
Ud. Día a día realiza una mejora continuamente en el trabajo para el éxito	4.1	.8
En el área que trabaja se siente cómodo.	4.1	.9
Ud. está conforme con el desarrollo profesional que la entidad brinda.	4.0	.9
<b>Adecuación / Ambiente de trabajo</b>		
Ud. Cuenta con los conocimientos, habilidades para desempeñar cada una de las funciones que se le asigna	4.2	.7
Cómo trabajador se adapta a los cambios físicos que la entidad ofrece	4.2	.8
Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas de la institución (iluminación, temperatura y colores)	4.0	.9

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes

Instrumento de Encuesta.



Cuestionario

Nº.....

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1.A: Cuestionario

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un (X) la respuesta que considera adecuada. La encuesta es anónima, se agradece su valiosa colaboración.

Aplique la siguiente escala:

- (5) Siempre
- (4) Casi Siempre
- (3) A veces
- (2) Casi Nunca
- (1) Nunca

La encuesta es anónima.

Se agradece de antemano su valiosa colaboración.

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>Capacidad de personas</b>					
1	El grado de profesional que Ud. tiene, es conforme con el puesto de trabajo que Ud. se encuentra					
2	Las habilidades y destrezas que Ud. posee están de acuerdo con la labor que realiza					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
3	Se da a conocer cuál es la planificación que tiene esta organización					
4	Existe coordinación con sus colegas y la parte administrativa dentro de su organización					
5	Existe una actitud de proactiva la organización, de querer mejorar día a día.					
6	Existe tolerancia dentro de la organización es decir, son tomadas en cuenta sus opiniones en el grupo					
	<b>Capacitación al personal</b>					
7	Existe un entrenamiento tecnológico con respecto al desempeño laboral dentro de la organización					
8	Existe un entrenamiento profesional dentro de la organización					

9	Existe un entrenamiento de la cultura corporativa dentro de la organización					
	<b>Comunicación</b>					
10	Existe comunicación ascendente entre el personal administrativo y los docentes					
11	Existe comunicación descendente entre el personal administrativo y los docentes					
12	Existen comunicación entre los compañeros de trabajo					
	<b>Motivación</b>					
13	Las motivaciones que realiza la institución supera sus expectativas					
	<b>Participación del colaborador</b>					
14	Logra cumplir sus actividades laborales antes de tiempo que se le asigna.					
15	Cumple con los objetivos planteados por la institución					
16	Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo					
17	Ud. Como trabajador participa en todo los eventos					
18	Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo.					
19	Cómo trabajador participa con los demás compañeros					
	<b>Formación de Desarrollo profesional</b>					
20	En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades.					
21	Ud. Día a día realiza una mejora continuamente en el trabajo para el éxito					
22	En el área que trabaja se siente cómodo.					
23	Ud. está conforme con el desarrollo profesional que la entidad brinda.					
	<b>Adecuación / Ambiente de trabajo</b>					
24	Ud. Cuenta con los conocimientos, habilidades para desempeñar cada una de las funciones que se le asigna					
25	Cómo trabajador se adapta a los cambios físicos que la entidad ofrece					
26	Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas de la institución (iluminación, temperatura y colores)					

Género: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_  
 Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

## I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Medina Delgado Raquel
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La influencia del Endomarketing en el Desempeño laboral de los docentes de la organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura, 2017
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kurder Richardson</i> ( )
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29-09-2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	34

## II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.936</b>
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems Iniciales: 13</p> <p>Ítems finales: 13</p> <p>El valor del índice de 0.936 cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>
--

Estudiante: Medina Delgado Raquel  
DNI : 48607994

Docente :

  
LEMIR ABANTO CERINA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 506

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Medina Delgado Raquel
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La influencia del Endomarketing en el Desempeño laboral de los docentes de la organización S.A.C. San Juan en Sullana-Piura, 2017
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario: Endomarketing
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kurder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29-09-2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	34

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.836</b>
------------------------------------	--------------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems Iniciales: 13</p> <p>Ítems finales: 13</p> <p>El valor del índice de 0.836 cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>
--

Estudiante: Medina Delgado Raquel  
DNI : 48607994

Docente :

  
LEMIN ABANTO CERNA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 508

“LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN  
S.A.C. SAN JUAN EN SULLANA-PIURA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										89
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										89
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										89
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										84
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																										84





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alfredo Seminario Venegas, con DNI N° 02862507, Doctora  
 en Dirección Empresarial  
 N° ANR: 020-200 de profesión Administración de Empresas  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en UCV - Pisco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO PARA LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Sufficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de Septiembre del Dos mil Diecisiete.

Dr : Alfredo Seminario Vergara  
DNI : 6286252  
Especialidad : Marketing  
E-mail : asemun@hotmail.com



“LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN  
S.A.C. SAN JUAN EN SULLANA-PIURA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														75												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en:																80										





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Sanchez Pacheco con DNI N° 02880901 Doctora  
 en EDUCACIÓN  
 N° ANR: ....., de profesión ECONOMISTA  
 desempeñándome actualmente como DOCENTE  
 en UCV - PURA

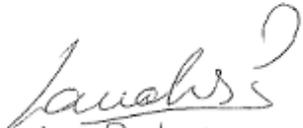
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO PARA LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de Septiembre del Dos mil Diecisiete.

  
Dr : Luis Sanchez Pacheco  
DNI : 02880901  
Especialidad : ECONOMISTA  
E-mail : lesanp@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

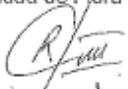
Yo, Regina Jiménez Chinga con DNI N° 02654916 Doctor  
 en Mg. en Ciencias Administrativas - Gerencia  
 N° ANR: ....., de profesión Administradora  
 Desempeñándome actualmente como Docente  
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para el personal de la Institución Educativa.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de Septiembre del Dos mil Diecisiete.

  
Mg. : Regina Jimenez Chunga  
DNI : 02654918  
Especialidad : Administración  
E-mail : regi\_jimenez@hotmail.com

“I.A INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN  
S.A.C. SAN JUAN EN SULLANA-PIURA 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										75
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										75
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										75
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																										



 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : FD6-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Luis Sanchez Pacheco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

"La influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la organización San Juan de Sullana S.A.C. - Piura 2017", de la estudiante MEDINA DELGADO, RAQUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 10 de diciembre del 2017



Luis Sanchez Pacheco

DNI: 02880901

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: MEDINA DELGADO RAQUEL  
D.N.I. : 48607994  
Domicilio : CAPITAN NOVOA N°106 SANTA TERESITA - SULLANA  
Teléfono : Fijo : 505711 Móvil : 950638461  
E-mail : sj.raquel\_23@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales.  
Escuela : Administración.  
Carrera : Administración.  
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro.  
Mención : Gestión Pública.

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:  
MEDINA DELGADO RAQUEL

Título de la tesis:

"LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN DE  
SULLANA S.A.C.-PIURA 2017"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,  
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.  
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha:

04/01/2019



*Raquel Medina Delgado*  
Dra. Raquel Verónica Ramos Barrón





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MEDINA DELGADO, RAQUEL

INFORME TITULADO:

“LA INFLUENCIA DEL ENDOMARKETING EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS DOCENTES DE LA ORGANIZACIÓN SAN JUAN DE SULLANA  
S.A.C.-PIURA 2017”

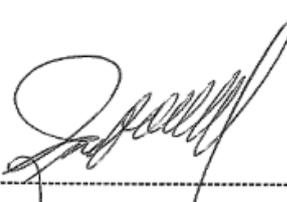
PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN