

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos

Trabajo de Investigación

**Endomarketing y su relación con el desempeño laboral
del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad
de Huancayo - 2020**

Emily Nain Borja Mucha
Janet Yulisa Huacho Illanes

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesores

Armada Pacheco, José Manuel

Infante Rivera, Lipselotte De Jesús

Dedicatoria

Dedicada a Charles y Janet
por su infinito amor y guía
en mi formación profesional.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Edgar y
Gregoria por su apoyo incondicional
en mi formación profesional.

Agradecimientos

Detrás de un trabajo de investigación están muchas personas como familiares, docentes, colegas de trabajo y amigos, quienes siempre nos alentaron a seguir adelante. A todos ellos muchas gracias. Queremos agradecer en especial al personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío por su tiempo y apoyo en la recolección de datos para el proceso de la investigación. Además de nuestros asesores Armada Pacheco José Manuel e Infante Rivera Lipselotte De Jesús por su constante apoyo.

Los autores.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	3
1.1. Delimitación de la Investigación	3
1.1.1. Espacial	3
1.1.2. Temporal	3
1.1.3. Conceptual	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Objetivos de la Investigación	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Justificación de la Investigación	6
1.5.1. Justificación teórica	6
1.5.2. Justificación práctica	7
Capítulo II: Marco Teórico	7

2.1.	Antecedentes de Investigación	7
2.1.1.	Artículos científicos	8
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales	11
2.2.	Bases Teóricas	13
2.2.1.	Endomarketing	13
2.2.2.	Desempeño laboral	15
2.2.	Definición de Términos Básicos	16
Capítulo III: Hipótesis y Variables		19
3.1.	Hipótesis	19
3.1.1.	Hipótesis general	19
3.1.2.	Hipótesis específicas	19
3.2.	Identificación de las Variables	19
3.3.	Operacionalización de las Variables	19
3.6.1	Endomarketing	19
3.6.1	Desempeño Laboral	20
Capítulo IV: Metodología		22
4.1.	Enfoque de la investigación	22
4.2.	Tipo de investigación	22
a)	Por su finalidad:	22
b)	Por su alcance temporal:	22
c)	Por su profundidad:	22
d)	Por su amplitud:	23
e)	Por sus fuentes:	23

4.3.	Nivel de investigación	23
4.4.	Métodos de investigación	23
4.5.	Diseño de investigación	24
4.6.	Población y Muestra	24
4.6.1.	Población	24
4.6.2.	Muestra	24
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.8.	Proceso de recolección de datos	26
4.9.	Descripción del análisis de datos	26
4.10.	Instrumentos, confiabilidad y validez	26
A.	Diseño	27
B.	Confiabilidad	27
C.	Validez	28
Capítulo V:	Resultados	29
5.1.	Descripción del trabajo de campo	29
5.2.	Presentación de resultados	29
5.2.1.2.	Resultado de Variable: Desempeño laboral, Instrumento aplicado a docentes	45
5.3.1.	Prueba de Hipótesis General	53
5.3.2.	Prueba de Hipótesis N° 1	55
5.3.3.	Prueba de Hipótesis N° 2	58
5.3.4.	Prueba de Hipótesis N° 3	60
5.4.	Discusión de resultados	63
5.4.1.	Respecto al Objetivo General	63

5.4.2. Respecto al Objetivo Especifico 1	64
5.4.3. Respecto al Objetivo Especifico 2	64
5.4.4. Respecto al Objetivo Especifico 3	65
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
Referencias	70
Apéndices	74

Índice de tablas

Tabla 1. Endomarketing	19
Tabla 2. Desempeño laboral	21
Tabla 3. Personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío- Periodo 2020 según cargo.	25
Tabla 4. Muestra de la prueba piloto para la escala de las variables.	28
Tabla 5. Estadístico de confiabilidad de las variables de las encuestas.	28
Tabla 6. Expertos que validaron el instrumento de evaluación.	28
Tabla 7. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 1	31
Tabla 8. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N°2.	32
Tabla 9. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 3.	33
Tabla 10. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 4.	35
Tabla 11. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 5.	36
Tabla 12. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 6.	37
Tabla 13. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 7.	39
Tabla 14. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 8.	40
Tabla 15. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 9.	41
Tabla 16. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 10.	42
Tabla 17. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 11.	44
Tabla 18. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 12.	45
Tabla 19. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 13.	46
Tabla 20. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 14.	47
Tabla 21. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 15.	49
Tabla 22. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 16.	50
Tabla 23. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 17.	51
Tabla 24. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 18.	52
Tabla 25. Prueba de normalidad entre endomarketing y desempeño laboral	53

Tabla 26. Resultado de correlación según Pearson entre Endomarketing y desempeño laboral.	54
Tabla 27. Valores de Pearson.	55
Tabla 28. Prueba de normalidad entre comunicación y desempeño laboral.	56
Tabla 29. Resultado de correlación según Pearson entre comunicación en equipo y desempeño laboral.	57
Tabla 30. Valores de Pearson.	57
Tabla 31. Prueba de normalidad entre motivación y desempeño laboral.	59
Tabla 32. Resultado de correlación según Pearson entre Motivación y desempeño laboral	59
Tabla 33. Valores de Pearson.	60
Tabla 34. Prueba de normalidad entre capacitación y desempeño laboral.	61
Tabla 35. Resultados de correlación según Pearson entre capacitación y desempeño laboral.	62
Tabla 36. Valores de Pearson.	62

Índice de figuras

Figura 1 Relación entre márketing interno, satisfacción laboral y compromiso organizacional	14
Figura 2 Edad de los docentes	30
Figura 3 Género de los docentes	30
Figura 4 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a los medios adecuados para que los docentes entiendan bien su trabajo.	32
Figura 5 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al reconocimiento de funciones de los docentes	33
Figura 6 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a los mensajes y objetivos que se dan en la organización de manera clara.	34
Figura 7 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la remuneración adecuada en función al trabajo que realizan los docentes.	36
Figura 8 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a valoración del progreso continuo del desempeño de los colaboradores.	37
Figura 9 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la posibilidad de seguir desarrollando habilidades para progresar profesionalmente en la institución.	38
Figura 10 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al propósito de la institución, si les hace sentir a los docentes que su trabajo es importante.	39
Figura 11 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la opción de tomar decisiones propias en la institución.	41
Figura 12 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a ayuda de la institución en el cumplimiento de su propósito personal.	42
Figura 13 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la preocupación de la institución por el crecimiento profesional de los docentes.	43
Figura 14 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la capacitación brindada de parte de la institución, le ayuda en el desarrollo de sus actividades.	45

Figura 15 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de las expectativas del cliente con el servicio brindado de parte de los docentes.	46
Figura 16 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de todas las funciones en su puesto de trabajos de los docentes.	47
Figura 17 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente.	48
Figura 18 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a las estrategias que tiene la empresa para el cumplimiento de metas.	49
Figura 19 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la planificación diaria para la realización de funciones.	50
Figura 20 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la consideración del trabajo en equipo en la realización de sus funciones.	51
Figura 21 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de meta basado en el trabajo en equipo.	52

Resumen

El desarrollo de la presente investigación titulada Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo- 2020: El objetivo principal es Analizar la relación del endomarketing y el desempeño laboral del personal de la organización mencionada.

La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, siendo una investigación tipo básico, nivel de investigación es correlación- descriptivo, el método empleado correlacional- transeccional, el diseño es no experimental- transeccional- descriptivo- correlacional. Se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de información, teniendo el cuestionario como instrumento que fue validado por juicio de expertos, constituido por 18 ítems con la escala de valoración de Likert. La población estudiada se conformó por 19 colaboradores. Los análisis de resultados obtenidos fueron codificados y tabulados a través del programa SPSS 25.

La presentación de tablas y figuras se cotejó a través de la metodología cuantitativa, utilizando la técnica estadística para la normalidad de variables de Shapiro Wilk y para la prueba de hipótesis el de Pearson, obteniendo un resultado de 0.538 que según la tabla de valores es de correlación positiva media entre el endomarketing y el desempeño laboral de la institución educativa Gotitas de Rocío.

Para finalizar se presentó las conclusiones y recomendaciones de los resultados y datos procesados como resultado final de la presente investigación.

Palabras Clave: Endomarketing y Desempeño laboral.

Abstract

The development of the present research entitled Endomarketing and its relation with the labor performance of the personnel of the P.E. I. - Gotitas de Rocío in the city of Huancayo- 2020: The main objective is to analyze the relation between endomarketing and the labor performance of the personnel of the mentioned organization.

The methodology used is of quantitative approach, being a basic type research, level of research is correlation - descriptive, the method used correlational - transectional, the design is non-experimental - transectional - descriptive - correlational. The survey was used as a technique for collecting information, having the questionnaire as an instrument that was validated by expert judgment, consisting of 18 items with the Likert rating scale. The population studied was made up of 19 collaborators. The analysis of the results obtained were codified and tabulated through the SPSS 25 program.

The presentation of tables and figures was compared through the quantitative methodology, using the statistical technique for the normality of variables of Shapiro Wilk and for the test of hypothesis that of Pearson, obtaining a result of 0.538 that according to the table of values is of average positive correlation between the endomarketing and the labor performance of the educational institution Dewdrops.

Finally, the conclusions and recommendations of the results and data processed as a final result of this research were presented.

Keywords: Endomarketing and Labor Performance.

Introducción

La presente investigación fue desarrollada para dar a conocer el Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020, teniendo en cuenta que el endomarketing es el conjunto de estrategias que son dirigidas dentro de una organización para que los colaboradores se encuentre satisfechos en su ambiente de trabajo y pueda cumplir con la visión de la empresa sin dificultad alguna; mientras que el desempeño laboral es el rendimiento e interés que presenta el personal al momento de realizar sus actividades.

Con el fin de ubicar los hallazgos de la investigación, se elaboró un cuestionario estructurado, siendo aplicado a un total de 19 colaboradores. El valor de la investigación, reside en que permite analizarla relación del endomarketing y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa.

En relación a la estructura de la investigación, cabe agregar que está organizada de la siguiente forma:

Capítulo I, se desarrolló el planteamiento y formulación del problema ¿Cómo se relaciona el endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo- 2020?, de igual forma se realizó los objetivos, además la justificación teórica y práctica de la investigación.

Capítulo II, se da a conocer los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas de ambos temas y términos básicos y la definición de conceptos.

Capítulo III, se presenta la hipótesis general “Existe una relación directa entre el endomarketing y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada- Gotitas

de Rocío en la ciudad de Huancayo- 2020”, desarrollándose la hipótesis específica, como también la identificación y operacionalización de las variables intervinientes.

Capítulo IV, se establece la metodología desarrollada, además del enfoque, tipo, nivel, método y el diseño. Asimismo, se determinó la población de estudio, muestra y la unidad de análisis para dar a conocer el instrumento de recolección de datos.

En el capítulo V, se da a conocer la descripción de campo y se presenta los resultados y contrastación de datos obtenidos y la discusión. Para finalizar se presentan las conclusiones, recomendación, referencias bibliográficas, apéndice y anexos.

Los autores

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Espacial

La investigación presente se desarrollará en la I.E.P. Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo, provincia de Huancayo en el distrito de Huancayo.

1.1.2. Temporal

La investigación se desarrolló en el año 2020, desde el mes de mayo hasta el mes de diciembre.

1.1.3. Conceptual

El trabajo se orientó en estudiar lo relacionado a de Recursos Humanos en el sector privado- público, específicamente en Pequeñas y Medianas empresas.

1.2. Planteamiento del Problema

El endomarketing es un tema muy estudiado y aplicado internacionalmente en las áreas de Gestión del Talento Humano debido a que las empresas lograron detectar el impacto que tiene los estados de ánimo del personal en el desempeño en las actividades y como se genera un cambio significativo.

En el territorio nacional, algunas empresas tienen escasez de conocimiento o lo consideran irrelevante, puesto que, al ser pequeñas o medianas empresas, se enfocan principalmente en sus ventas y no logran ver que este tema es de suma importancia para el cumplimiento de objetivos hasta incluso convertirse en una ventaja competitiva.

Actualmente las organizaciones cuentan con un área de RRHH que vela por los colaboradores para poder generar un ambiente adecuado y óptimo para introducirse emocional/productivamente con la empresa. Es por eso se encarga de retener al personal más idóneo y óptimo para cumplir con las expectativas básicas que requiera el colaborador para desenvolverse eficazmente en la organización mediante la comunicación, motivación y la capacitación haciendo que se comprometan y se refleje con un buen trabajo para que de esta forma se cumpla la visión de la empresa.

En la I.E.P. Gotitas del Roció en donde se evidenció un deficiente programa de Endomarketing ya que, por esta situación de la pandemia, la comunicación entre colaboradores y directivos se realiza a través de medios tecnológicos como plataformas de Meet, Zoom, Whatsapp y correos electrónicos limitándose a una comunicación directa o “cara a cara”.

El personal se encuentra desmotivado debido al cambio radical del teletrabajo, exigiendo a los docentes a realizar nuevas actividades fuera de un horario de trabajo regular como la realización de diapositivas, subir material a la plataforma SIGEDU 2014 y subir videos de clases, generando una disergonomía con índice de muestra de estrés (agotamiento, sentimiento de fracaso, baja autoestima, dolores de cabeza, etc)

La capacitación y actualización hacia los docentes, siendo un punto importante para enfrentar la realidad competitiva ante esta circunstancia es deficiente debido a que solo se realizó una capacitación del manejo de la plataforma SIGEDU 2014, más no del uso de otras herramientas de trabajo que faciliten el desarrollo de sus actividades.

Considerando lo expuesto, es posible centrar una problemática en dicha Institución educativa donde labora el personal docente y directivo que perjudican el desempeño laboral óptimo. De esta manera se pretende dar a conocer la relación entre el endomarketing y el desempeño laboral en la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo, para que de esta forma se pueda tomar decisiones estudiadas y acertadas a favor de la empresa y su desarrollo humano, quienes son eje articulador de la dinámica institucional.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la comunicación en equipo en el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío?
- ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío?

- ¿Cómo influye la capacitación en el desempeño del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación del endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso de comunicación en equipo y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad.
- Identificar el tipo de motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad.
- Caracterizar la capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación teórica

Hoy en día existen diferentes puntos de investigación sobre el endomarketing y desempeño laboral la investigación propuesta busca aportar en el conocimiento puesto que existen pocos investigadores que refuerzan la

conexión de ambas variables, y es por ese motivo la investigación es justificable teóricamente permitiendo realizar un análisis sobre la relación del endomarketing con el desempeño laboral como ayuda. Y a su vez, la investigación ayuda entender sobre la huella positiva que tiene estas dos variables sobre la gestión del talento humano.

1.5.2. Justificación práctica

El trabajo presente surge debido a que siempre existieron diferentes problemas en las organizaciones que dificultan el logro de sus objetivos y a su visión, resolviéndolo de manera rápida y simple, pero no analizan la relación existente entre el endomarketing y desempeño laboral, para el desarrollo de la organización, esta investigación es justificable en lo práctico, ya que las organizaciones hoy en día se preocupan en mejorar el ambiente de trabajo (endomarketing) como también el desempeño laboral del personal, estas empresas analizan la conducta de ambas variables, las cuales tiene efecto con la satisfacción, la rotación de personal, productividad y compromiso y otros factores que tienen repercusión en la gestión del talento humano, debido a esto, la investigación busca poder contribuir con estas empresas a mejorar el endomarketing y el desempeño laboral, y de esta manera logren sus objetivos en corto, media y largo plazo de manera eficaz y eficiente.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos científicos

La investigación realizada por Caridad, Salazar, & Castellano (2017) en el artículo científico titulado “Endomarketing: Estrategia dinamizadora para la responsabilidad del sector universitario”, teniendo como propósito determinar al Endomarketing como una estrategia dinamizadora que influya en la Responsabilidad Social del sector universitario. La metodología por la cual se abordó esta investigación tiene carácter descriptivo, no experimental, teniendo 95 personas de muestra, aplicaron un cuestionario con una escala de opciones múltiples.

Los investigadores llegan a la conclusión, que al desarrollar estrategias de Endomarketing existe un grado alto de coherencia entre el afecto del grupo de trabajo con la visión y misión de la universitaria.

Lo anterior es de suma importancia para la presente investigación debido a que muchas instituciones no ejecutan responsablemente las estrategias del endomarketing, al no conocer las necesidades de los empleados, factores que condicionan en el desempeño laboral.

Gomez & Alvarado, (2019) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en la provincia de Huancayo” en donde tenía como objetivo determinar una relación significativa entre esas dos variables en un ambiente de escasez de recursos, materiales, infraestructura inadecuada, desarrollándose con un enfoque cuantitativo, correlacional no experimental, con 28 colaboradores de muestra aplicando la encuesta

y el inventario de Córdoba para medir los niveles de clima organizacional y desempeño.

Concluyendo que la relación es importante y directa entre las dos variables mencionadas anteriormente en la I.E. N° 81014 “Pedro Mercedes Ureña”, además de que un colaborador si encuentra un ambiente de trabajo hostil, absorbente y autoritario desentenderá los objetivos, pero si el colaborador encuentra un ambiente optimo y adecuado influenciará sus acciones hacia el cumplimiento de objetivos.

Esta información es de importancia en la investigación debido a que muchas empresas no cuentan con un plan de mejoramiento y presupuesto racional para el mantenimiento de los factores que condicionan un ambiente laboral.

Araque, Sánchez, & Uribe (2017), presentaron un estudio titulada “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos”, cuyo objeto principal fue reconocer la existente relación entre las variables mencionadas, empleando una metodología cuantitativa, correlacional no experimental, constituida por 100 colaboradores la muestra de dos instituciones, a quienes se les aplica el Cuestionario.

Entre sus resultados señalan la presencia de una relación alta entre las dos variables asimismo se define que el factor afectivo del compromiso es la que tiene más prácticas de endomarketing.

Esta información es importante dado que en muchas organizaciones es complicado insertar las estrategias del marketing

interno, a pesar de ser una variable muy importante en un entorno más competitivo. Por ende, las organizaciones deben invertir en el crecimiento de sus colaboradores, ya que esto amplifica su destreza y capacidad en la ejecución de sus tareas.

Según Cubillos, Velásquez, & Reyes (2014), en su artículo titulado “Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado” cuyo objetivo principal fue crear un plan de mejoramiento que este orientado a las variables de clima organizacional que afecta de forma negativa al desempeño laboral en una empresa público con un enfoque cuantitativo, descriptivo con una muestra de 121 personas aplicando un instrumento de medición de clima organizacional acerca de las variables: liderazgo, efectividad organizacional, desarrollo, imagen y orgullo, condiciones de trabajo, reconocimiento, participación, trabajo en equipo y alineamiento organizacional.

Dónde se evidencia la existente relación entre estos dos factores (clima organizacional y desempeño laboral) generando un plan de mejoramiento para obtener mejores y buenos resultados en las evaluaciones y promedios de desempeño, evidenciando que algunas de las variables no presentan una calificación satisfactoria y que probablemente serían una de las causas a las que se asocia al deficiente desempeño laboral.

Se reconoce la importancia de esta información dado que algunas empresas no analizan las variables de clima organizacional en su

desarrollo provocando una disminución en el desempeño y su productividad y esta investigación nos ayuda como guía hacia la evaluación de la empresa.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

Miranda (2016), en su tesis titulado “El marketing interno y su relación con el clima organizacional de la I.E.P James Baldwin de la ciudad de Puno, del año 2013”, en su tesis estableció como propósito definir el grado de relación entre las variables mencionadas. La investigación es cuantitativa, correlacional y no experimental, la muestra está establecida por 30 colaboradores. Los resultados que obtuvieron fueron, el nivel de eficacia del marketing interno tiene una correlación baja; el estado del clima organizacional es conflictivo. En la investigación se concluye que, el endomarketing no es solo una dirección adelantada, sino una dirección estratégica que permite una buena gestión en el área de RR.HH.

El anterior estudio es importante para esta investigación por la relación en cuanto al objetivo que persiguió el autor, el cual conlleva a destacar el interés de las autoras de esta información. Además es importante, debido a que las actividades que realiza el área de recursos humanos repercute en el clima organizacional y es fundamental reconocer al colaborador como cliente interno.

Fasabi, (2019) titulado su tesis de pregrado “Relación del área de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa, 2018” teniendo el objetivo

de determinar la correlación entre ambas variables desarrollándose de manera no experimental- transaccional cuantitativa con una muestra de 50 colaboradores de la empresa Tobiano E.I.R.L usando herramientas como la encuesta y el cuestionario usando el coeficiente de Pearson. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Se identificó la existencia de la asociación entre selección de personal y efectividad en el trabajo además de que, si se realizan un buen entrenamiento en el personal, al momento de la inducción o capacitación se presenta mayor motivación y participe del trabajo en equipo.

Se reconoce la importancia de esta investigación puesto que involucra las acciones que realiza al área de Recursos Humanos con respecto al desempeño laboral informándonos acerca de su cercana relación y como trabajan.

(Folcén, 2017), titulado su tesis de pregrado “Clima organizacional y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Junín, 2017” donde buscó reconocer el grado de relación que existe entre las variables mencionadas, con una muestra con 20 personales DRTPE, concluyendo que existe una relación significativa entre el desempeño y la comunicación interpersonal. Además, de la autonomía en la toma de decisiones, también entre la motivación y desempeño laboral muestra que si el personal cuenta con un alto grado de motivación y compromiso impactará positivamente en su desempeño. Por último, si existe una correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño el colaborador podrá mejorar en todos sus aspectos beneficiando a la empresa.

En la DRTPE se recomienda otorgar a los colaboradores la autonomía en determinados aspectos como la flexibilidad de horarios, la ejecución de sus tareas y herramientas que ayuden a la autogestión para generar un mayor desempeño. Esta información es de importancia en vista de que nos muestra estrategias que ayudará a las empresas a tomar decisiones acordes a los resultados obtenidos para establecer la más óptima en la empresa, que permita tener efecto en la organización de manera positiva y con resultados notorios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Endomarketing

Según Regalado, Allpacca, Baca, & Gerónimo (2011), el marketing interno es el conglomerado de direcciones dirigidas por una organización con la intención de mejorar la relación y el bienestar interno en la empresa, para conseguir un alto grado de fidelidad y responsabilidad entre la organización y colaborador.

2.2.1.1. Relación entre Endomarketing y RR.HH.

Regalado, Allpacca, Baca, & Gerónimo (2011), determinó que la satisfacción laboral repercute en el desempeño del colaborador dentro de su ambiente de trabajo, mientras que el endomarketing es la ejecución de los programas a los colaboradores de la organización.

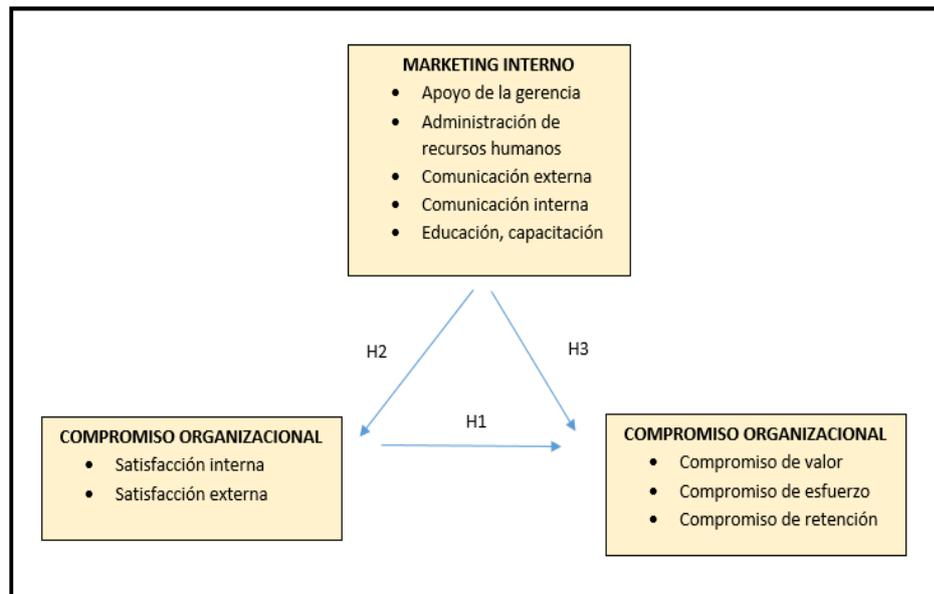


Figura 1 Relación entre márketing interno, satisfacción laboral y compromiso organizacional

Nota tomada de “Ching-Sheng y Hsin-Hsin, citado por (Regalado, Allpacca, Baca, & Gerónimo)” (2011, pág. 31)

2.2.1.2. Dimensiones del Endomarketing

a) Comunicación interna

Según Bohnenberger (2005), el trato dirigido al cliente interno que son los colaboradores. Surge como una reacción a las necesidades de la organización de dialogar con su personal y actualizar información, informar acerca de sus funciones en la organización, la forma de trabajo y objetivos o metas para tener mejores resultados para la empresa.

b) Capacitación de empleados

Según Bohnenberger (2005), son acciones que se refieren a la mejora de destrezas, talentos y nuevas informaciones adquiridas por los colaboradores, el área del talento humano es quien ejecuta dichas

actividades. Las cuales ayudan a tomar buenas decisiones y ejecución de las nuevas habilidades en las tareas diarias.

c) Motivación del empleado

Consiste en brindar salarios apropiados ya sea mediante un plan de incentivos, recompensas como son los bonos y premios son recursos que motivan a los colaboradores a ser más leales, a dar más y no buscar otras alternativas de trabajo.

2.2.2. Desempeño laboral

Según Robbins (2004) en el desempeño laboral los colaboradores experimentan sus habilidades laborales y la forma de actuar en sus puestos de trabajo, como sistemas, conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores que le permiten desarrollar sus objetivos cumpliendo con las exigencias de la empresa de manera productiva.

2.2.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

a) Eficacia

Según Chiavenato (2011) es la medida del cumplimiento de objetivos y resultados siendo la capacidad para satisfacer necesidades mediante los servicios o productos.

b) Eficiencia

Según Chiavenato (2011) la eficiencia es la es la conexión que existe entre los costos y beneficios. Además de la forma de elaborar las cosas (procedimiento) usando en su metodología

mínimos recursos (personas, máquinas, materia) aplicándose racionalmente.

c) Administración al desempeño

Según Mondy (2010) es un proceso que permite máxima la productividad en los colaboradores, equipos y organización debido a que se orienta hacia las metas o visión de la empresa y permite encaminar y asegurar los procesos organizacionales en su ruta oportuna.

d) Trabajo en equipo

Según Robbins & Judge (2009) el trabajo en equipo permite crear una buena sinergia laboral con totalidad del apoyo y esfuerzo de los colaboradores de manera individual teniendo un objetivo en común que logra maximizar los resultados y obtener un rendimiento superior.

2.2. Definición de Términos Básicos

- Endomarketing

Es una estrategia de marketing institucional direccionada a acciones internas.

- Desempeño laboral

Rendimiento e interés que presenta un colaborador al momento de realizar sus actividades con intención de cumplir con sus objetivos.

- Comunicación

Interacción verbal o no verbal entre dos o más personas con la intención de compartir un mensaje.

- Teletrabajo

Es el desempeño de actividades laborales con la ayuda de tecnologías de información sin presencia física.

- Disergonomía

Condiciones inadecuadas de trabajo relacionadas a la Ergonomía a través de hombre- máquina.

- Síndrome de Burnout

Es el síndrome de estar quemado, que presenta complicaciones físicas, mentales y emocionales debido a una imposición laboral.

- Trabajo en equipo

Suma de fuerzas de personas con intereses en común hacia la realización de su propósito.

- Cultura Organizacional

Conjunto de creencias, percepciones, actitudes, hábitos, valores basados en patrones repetitivos.

- Eficacia

Mide el grado que cumplen los objetivos en la organización.

- Eficiencia

Grado o cantidad de utilización de recursos para la realización de un trabajo o servicio en la organización con un mínimo costo y esfuerzo.

- Productividad

Suma de eficacia y eficiencia en una organización.

- Motivación

Impulso que mueve a una persona a desarrollar actividades y persistir en ellas mediante la voluntad y el interés.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa entre el endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La comunicación en equipo se relaciona directamente con desempeño laboral en la I.E.P. Gotitas de Rocío.
- La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la I.E.P. Gotitas de Rocío.
- La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de la I.E.P. Gotitas de Rocío.

3.2. Identificación de las Variables

- Variable independiente “x”: Endomarketing
- Variable dependiente “y”: Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de las Variables

3.6.1 Endomarketing

Tabla 1. Endomarketing

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	TÉCNICA / FUENTE
Endomarketing: Conjunto de estrategias que se realizan para los clientes internos con la intención de cumplir con las expectativas laborales de los colaboradores.	Comunicación en equipo	Manejo de canales de comunicación	1. ¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?	Escala tipo Likert: (1-4) 5- Totalmente de acuerdo 4- De acuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2- Desacuerdo 1- Totalmente en desacuerdo	Técnica: Encuesta Fuente: Colaboradores de la empresa de la Institución Educativa Privada-Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo
			2. ¿Conoce usted sus funciones claramente?		
			3. ¿Los mensajes y objetivos que se da en la organización son claros?		
	Motivación	Extrínsecas	4. ¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?		
			5. ¿Ud. considera que la institución valora su progreso continuo en su desempeño?		
			6. ¿Cree usted que desarrollando sus habilidades tendrá la posibilidad de progresar profesionalmente en la institución?		
		Intrínsecas	7. ¿Ud. considera que el propósito de la institución le hace sentir que su trabajo es importante?		
			8. ¿Considera Ud. que tiene la opción de tomar decisiones propias en la institución?		
			9. ¿Considera usted que la institución le ayuda a cumplir su propósito personal?		
	Capacitación	Desarrollo de habilidades	10. ¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?		
			Aprendizaje		

3.6.1 Desempeño Laboral

Tabla 2. Desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	TÉCNICA/FUENTE
Desempeño laboral: Rendimiento e interés que presenta un colaborador al momento de realizar sus actividades con intención de cumplir con sus objetivos.	Eficacia laboral	Calidad de Trabajo.	12. ¿Ud. Considera que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente?	Escala tipo Likert: (1-4) 5- Totalmente de acuerdo 4- De acuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2- Desacuerdo 1- Totalmente en desacuerdo	Técnica: Encuesta Fuente: Colaboradores de la empresa de la Institución Educativa Privada-Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo
	Eficiencia Laboral	Nivel de competencias.	13. ¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?		
		Recursos	14. ¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?		
		Procesos	15. ¿Las estrategias que tiene la empresa le ayuda al cumplimiento de metas?		
	Administración del desempeño	Productividad	16. ¿Estableces un plan de acción diario en la realización de tus funciones?		
	Trabajo en equipo	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.	17. ¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones? 18. ¿El cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo?		

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Según los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, porque se recaudó información mediante cuestionarios las cuales serán trasladados a herramientas estadísticas para ser analizados.

4.2. Tipo de investigación

a) Por su finalidad:

El trabajo es tipo Básica puesto que conforme a los autores Tam, Vera, & Oliveros (2008) no tiene propósito aplicativo, solo busca encontrar el grado de correlación entre las variables en la empresa.

b) Por su alcance temporal:

El trabajo es transeccional ya que, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) se realizará en un año específico (año 2020) teniendo un tiempo de aplicación de 8 meses de prueba, en la cual se aplicó un estudio acerca de las dos variables.

c) Por su profundidad:

La investigación es de nivel correlacional ya que permite según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) se definió el grado de correlación entre las variables de endomarketing y desempeño laboral con intención de profundizar en el campo de ciencias de la empresa.

d) Por su amplitud:

La amplitud de la investigación es microsociológica porque es un grupo pequeño o mediano que se investigó puesto que cuenta con 26 colaboradores y la influencia en la toma de estrategias para otras empresas pequeñas y medianas que se encuentren en el mismo sector.

e) Por sus fuentes:

Puesto que se manejó información sobre el desempeño que realizan y el clima organizacional en el que se encuentran, proporcionando al área de RRHH entablar nuevas estrategias para un mejor desarrollo en las actividades del personal, que son la fuente primaria.

4.3. Nivel de investigación

El nivel del presente trabajo es descriptivo- correlacional, es descriptivo porque según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) se da a conocer la particularidad que tiene cada variable de estudio, a fin de identificar como es el perfil de endomarketing de la institución y como desempeñan los colaboradores de la empresa.

La investigación también es de nivel correlacional puesto que permite según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) definir el grado de correlación que existe entre las variables, endomarketing y desempeño laboral.

4.4. Métodos de investigación

El método de investigación es estadístico, ya que según (Jimenez) se utilizará el programa estadístico (IBM SPSS 25) para procesar y analizar los resultados obtenidos de la encuesta.

4.5. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental transeccional descriptivo – correlacional, como menciona los autores Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) siendo descriptiva al momento de conocer las características del endomarketing y el desempeño laboral. Por otro lado, es correlacional debido a que se mide el grado entre las dos variables que fueron estudiadas en la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío en un tiempo único y en un solo momento.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

La población está conformada por los colaboradores de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío conformada por 19 docentes.

4.6.2. Muestra

a) Unidad de análisis

Cada uno de las personas que laboran en la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío

b) Selección de la muestra

La investigación no requiere de unidades representativas puesto que se estudiará a toda la población siendo un total de docentes. Por tanto, es una muestra censal.

Tabla 3. Personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío- Periodo 2020 según cargo.

N°	CARGO	PERSONAL
	Director	ÁNGEL FERNANDO VEGA SIU
1	Secretaria	ANALI SOLEDAD COCHACHE HUAMANI
2	Coaching	BRIGITTE NUÑEZ MARTI
3	Docente	SHERLY ESTRELLA CONDOR
4	Docente	JOHANA MALDONADO ROJAS
5	Docente	MIRIAM ESTHER BALBIN COLQUI
6	Docente	LIZBETH NETSY TAPE CONDORI
7	Docente	ELSA CUEVA PALACIOS
8	Docente	YENNY TAPE SOLIER
9	Docente	MARIA TERESA CHUQUILLANQUI HUAMANI
10	Docente	JUANA KARINA RAMOS ARCE
11	Docente	PATRICIA CINTHYA DAMIAN DAVILA
12	Docente	JESSICA INGA HUALPARUCA
13	Docente	VIOLETA HERRERA SALVATIERRA
14	Docente	CHARLES MAO RODRIGUEZ CASTAÑEDA
15	Docente	YOE GRADOS GOMEZ
16	Docente	CRISTIAN WILFREDO PONCE MEZA
17	Docente	MIDUA GARCIA CARDENAS
18	Docente	GLADYS MARIELA ARONI BALTAZAR
19	Docente	JHON FRANCIS RICSE CAMPOS

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos la técnica empelada fue la encuesta, como instrumento un cuestionario.

Para la elección del instrumento se justificó en Hernández, Fernández, & Baptista (2014) ya que el instrumento es el Cuestionario Estructurado de tipo escala de Likert está conformado por cinco variables: comunicación (3 preguntas), motivación (6 preguntas) y capacitación (2 preguntas), eficacia laboral (2 preguntas), eficiencia laboral (2 preguntas), administración del desempeño (1 pregunta) y trabajo en equipo (2 preguntas). Haciendo un total de 18 preguntas cerradas de tipo Likert.

(Ver apéndice 02)

4.8. Proceso de recolección de datos

a) Se pidió el consentimiento al Director y al Administrador de la I.E.P. Gotitas de Rocío, en donde se solicita el permiso para aplicar el instrumento de evaluación.

b) Se aplicó a los agentes de seguridad, supervisor y administrativos de la empresa.

4.9. Descripción del análisis de datos

Se utilizó las técnicas estadísticas: Las técnicas descriptivas o estadística descriptiva (gráficas y numéricas) y después se procesará los datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 23 y Microsoft Excel 2016.

4.10. Instrumentos, confiabilidad y validez

A. Diseño

El diseño del cuestionario se presentó de acuerdo a las variables de investigación: endomarketing y desempeño laboral, teniendo la siguiente estructura. En endomarketing se conformó por tres dimensiones: (1) comunicación, (2) motivación laboral y (3) capacitación laboral. La comunicación laboral de la variable endomarketing se integró bajo 3 indicadores: manejo de canales de comunicación (1 reactivo), conocimiento del MOF (1 reactivo) y capacidad de retroalimentación (1 reactivo). A su vez en la dimensión Motivación se integró bajo 2 indicadores: extrínsecas (3 reactivos) e intrínsecas (3 reactivos). Por último, en la dimensión Capacitación se integró también bajo 2 indicadores: desarrollo de habilidades (1 reactivo) y aprendizaje (1 reactivo).

En cuanto a la segunda variable que está conformada por el desempeño laboral se conformó por cuatro dimensiones: (1) eficacia laboral, (2) eficiencia laboral, (3) administración del desempeño y (4) trabajo en equipo. La eficacia laboral se integró bajo dos indicadores: calidad de trabajo (1 reactivo), nivel de competencias (1 reactivo). Por otro lado, la dimensión eficiencia laboral se integró también por dos indicadores: recursos (1 reactivo), procesos (1 reactivo). A su vez la dimensión de administración del desempeño se integró por un indicador: productividad (1 reactivo). Por último, la dimensión Trabajo en equipo se integró por un indicador: liderazgo y cooperación en centro de trabajo (2 reactivos).

(Ver apéndice 02)

B. Confiabilidad

Se halló la confiabilidad de los datos recolectados con el coeficiente de Alfa de Crombach, presentados a continuación:

Tabla 4. Muestra de la prueba piloto para la escala de las variables.

		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	<i>Válido</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>
	<i>Excluido</i>	<i>0</i>	<i>,0</i>
	<i>Total</i>	<i>10</i>	<i>100,0</i>

Tabla 5. Estadístico de confiabilidad de las variables de las encuestas.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	18

C. Validez

Para la validación del instrumento, se presentó a tres expertos que evaluaron las preguntas, indicadores, dimensiones, etc. del trabajo.

Tabla 6. Expertos que validaron el instrumento de evaluación.

<i>Nº</i>	<i>Experto en el tema</i>	<i>Especialidad</i>
<i>1</i>	<i>Pérez Araujo Fidel</i>	<i>Administrador</i>
<i>2</i>	<i>Ñaña Baquerizo Cristina Ninoska</i>	<i>Administrador</i>
<i>3</i>	<i>Salinas Fernández Omar Orestes</i>	<i>Administrador</i>

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de datos se llevó a cabo en la I.E.P. Gotitas de Rocío, con número de RUC: 20604214891, ubicado en el distrito, provincia y departamento de Junín durante el año 2020 asimismo se encuestó a 19 docentes que trabajan en la empresa mencionada, la encuesta se llevó a cabo virtualmente, se les envió el formulario de las preguntas que estaban plasmadas en el google forms, el desarrollo de las encuestas duró 1 semana donde se inició el 05 de octubre del 2020 hasta el 11 de octubre del 2020. Posterior a ello se ha tabulado los datos obtenidos a través del software SPSS versión 25.

5.2. Presentación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario a los 19 docentes de la I.E.P. Gotitas de Rocío a continuación se presentan el consolidado total y específico de las respuestas obtenidas.

5.2.1. Análisis de datos generales

Como parte de la presentación de resultados generales, conforme al gráfico 1 y 2, del total de la encuesta efectuada a la población podemos identificar que el 15.79 % de los docentes señalan tener la edad de 39 años, un 10.53% con una edad de 34 y 35 años, esto quiere decir que la Institución Educativa Privada Gotitas de Rocío, tiene una cantidad mayor de docentes Millennials que son de la generación Y, esto es muy importante porque la institución cuenta con personal que están a inicios con la operación de la digitalización lo cual representa una fuerza de trabajo promedio para la

institución , y solo 5.26% son una población más joven que están entre los 24 a 30 años. Respecto al género de los docentes existe una mayor cantidad de docentes que son mujeres con un 78,95%.

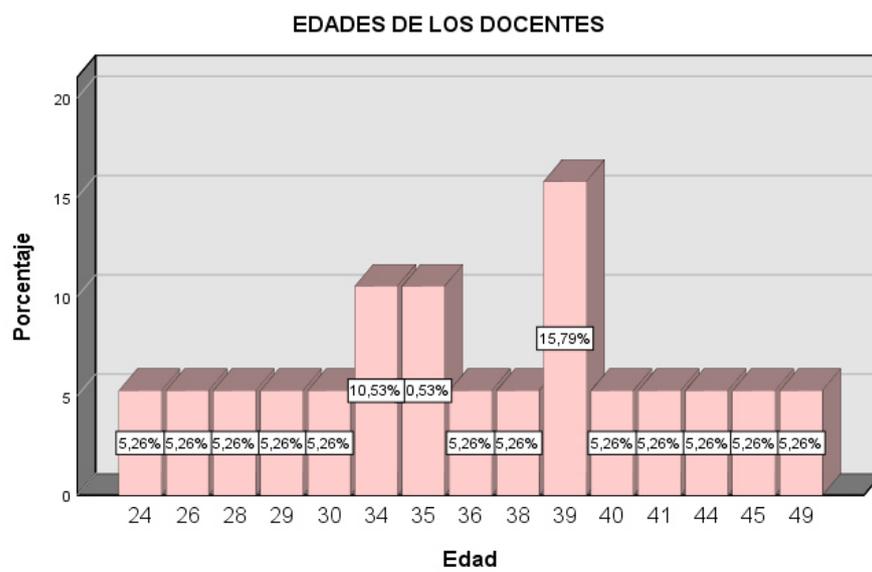


Figura 2 Edad de los docentes

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

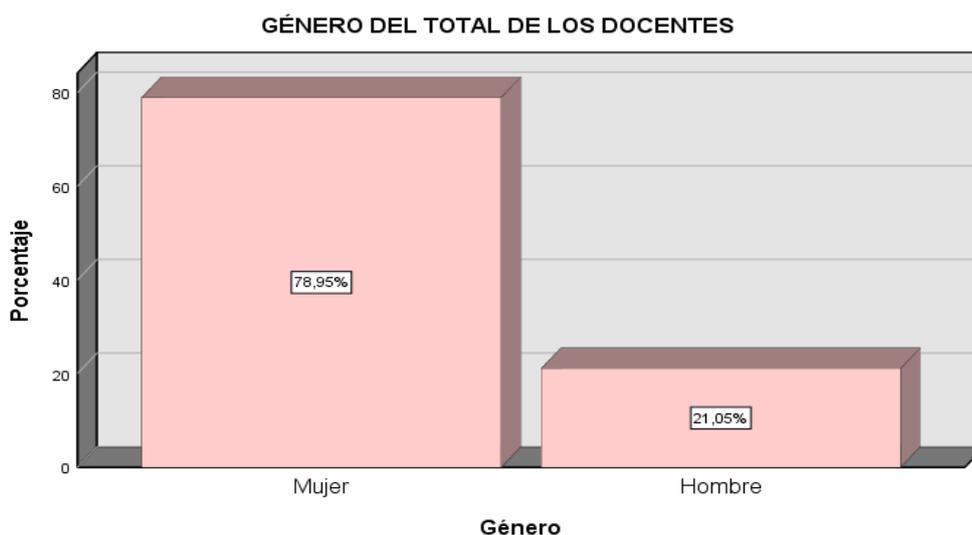


Figura 3 Género de los docentes

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo – 2020

5.2.1.1. Resultado de Variable: Endomarketing, Instrumento aplicado a docentes

Dimensión 1: Comunicación

Tabla 7. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 1

¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	7	36,8	36,8	42,1
	Totalmente de acuerdo	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Los medios de comunicación son imprescindibles no solamente para se puedan comprender entre las personas niveles altos, sino también para garantizar la comprensión con los de niveles bajos, también es muy importantes porque facilita la adaptación a los cambios, el cumplimiento de los objetivos y las necesidades de la I.E.P. y la de los docentes. Se pudo demostrar, que el 57.9% de los docentes encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y el otro 36,8% menciona que están de acuerdo. Los medios de comunicación que hace uso la institución en este caso son efectivos para la ejecución de las actividades rutinarias de los docentes.

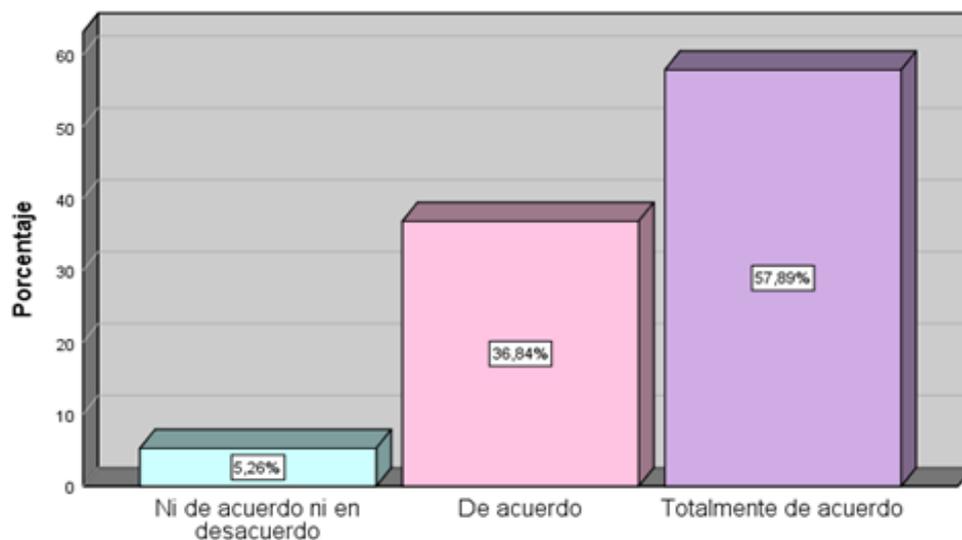


Figura 4 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a los medios adecuados para que los docentes entiendan bien su trabajo.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 8. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N°2.

¿Conoce usted sus funciones claramente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	15,8	15,8	15,8
	Totalmente de acuerdo	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Queda evidenciado que según la mayoría de los encuestados 84,2%, conocen claramente las funciones que van desarrollar, lo que permite organizarse bien al docente. La institución tiene definidas las funciones de cada cargo, así de esa manera, cada docente sabe que, como hacer sus actividades. Tener claro las funciones a desarrollar en este caso es muy importante ya que ayuda en el buen desempeño de los docentes hacia los estudiantes.

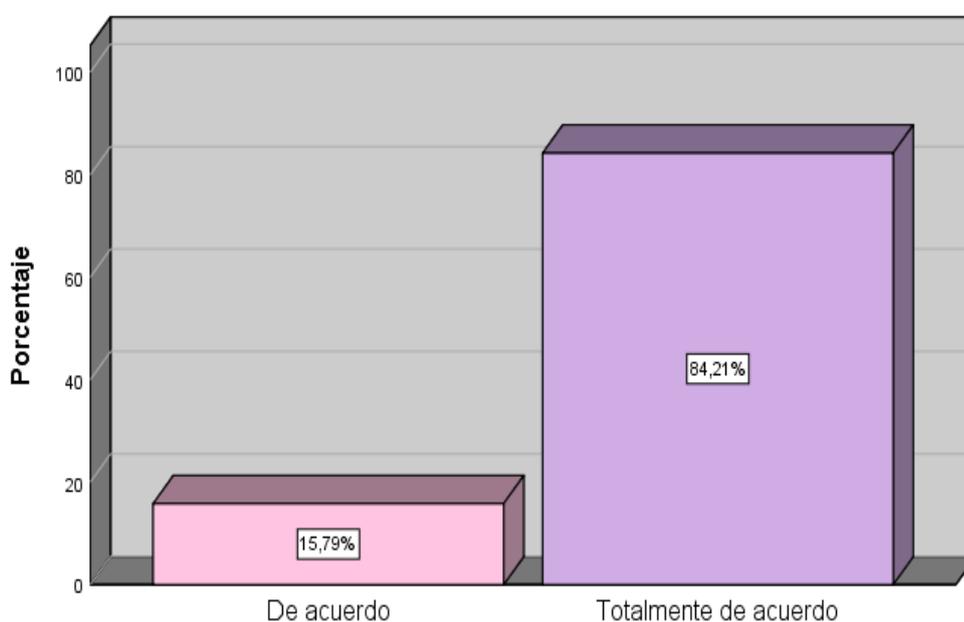


Figura 5 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al reconocimiento de funciones de los docentes

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 9. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 3.

¿Los mensajes y objetivos que se dan en la organización son claros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	36,8	36,8	36,8
	Totalmente de acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

La mayoría de los docentes representados por 63,2% opinan de que están totalmente de acuerdo con la claridad de las metas de la I.E.P. Conocer los objetivos de cada organización es muy importante ya que ayuda a conseguir y alcanzar el éxito de dicha empresa además de que permite desarrollar diferentes estrategias, ya que si no se conoce las metas es como una organización sin rumbo.

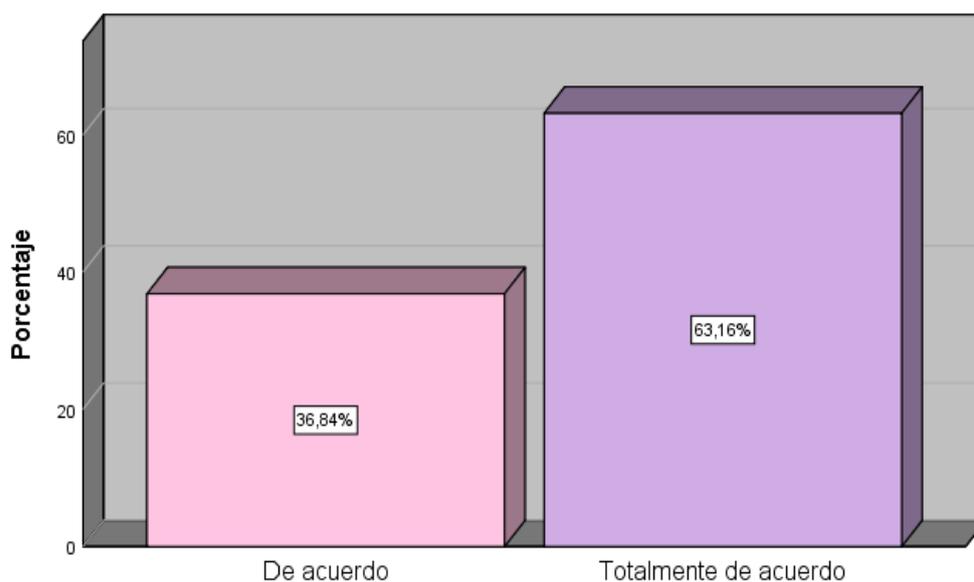


Figura 6 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a los mensajes y objetivos que se dan en la organización de manera clara.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Dimensión 2: Motivación

Tabla 10. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 4.

¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Desacuerdo	1	5,3	5,3	10,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	21,1
	De acuerdo	12	63,2	63,2	84,2
	Totalmente de acuerdo	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

La remuneración es importante ya que permite compensar y atraer a los mejores talentos, además de cubrir necesidades básicas de los prestadores de servicio también es un incentivo para impulsar su desempeño, mientras más atrayente sea la remuneración que siente el colaborador se siente más motivado, apreciado y pone más empeño en el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, la remuneración que perciben es adecuada. Para esto, un 63.2% de los encuestados expresaron están de acuerdo, el 5,3% no opina igual puesto que para ese porcentaje de docentes el sueldo que perciben no es acorde a su trabajo.

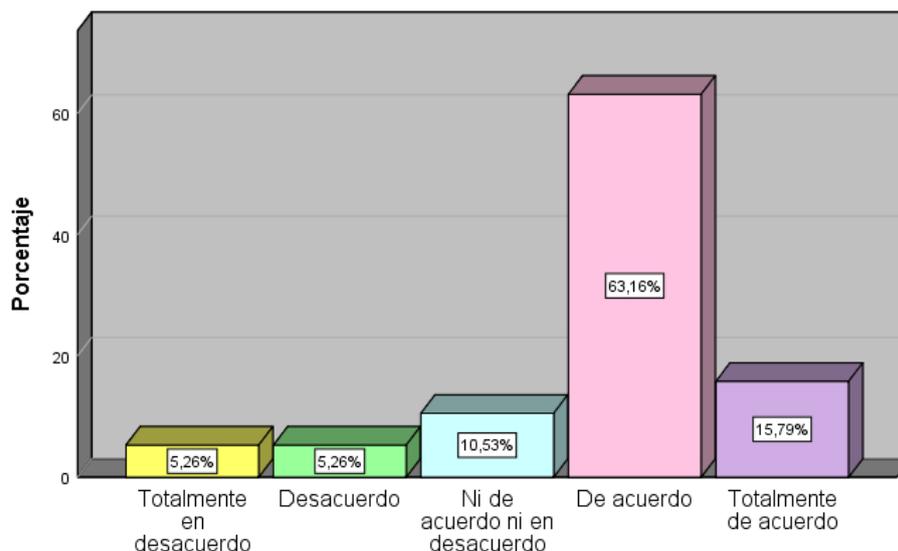


Figura 7 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la remuneración adecuada en función al trabajo que realizan los docentes.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 11. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 5.

¿Ud. considera que la institución valora su progreso continuo en su desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
De acuerdo	12	63,2	63,2	73,7
Totalmente de acuerdo	5	26,3	26,3	100,0
Válido				
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Se deduce, por el porcentaje de un 63,2% que estuvo en de acuerdo y otro porcentaje 15,8% que estuvo de totalmente de acuerdo, que la mayoría de los docentes afirman que la institución valora su progreso continuo, mientras que 10,5% infiere que no se valoran esos esfuerzos en la institución. Valorar el esfuerzo de los colaboradores es importante y aplicar estrategias de motivación en una organización permite tener colaboradores satisfechos y comprometidos.

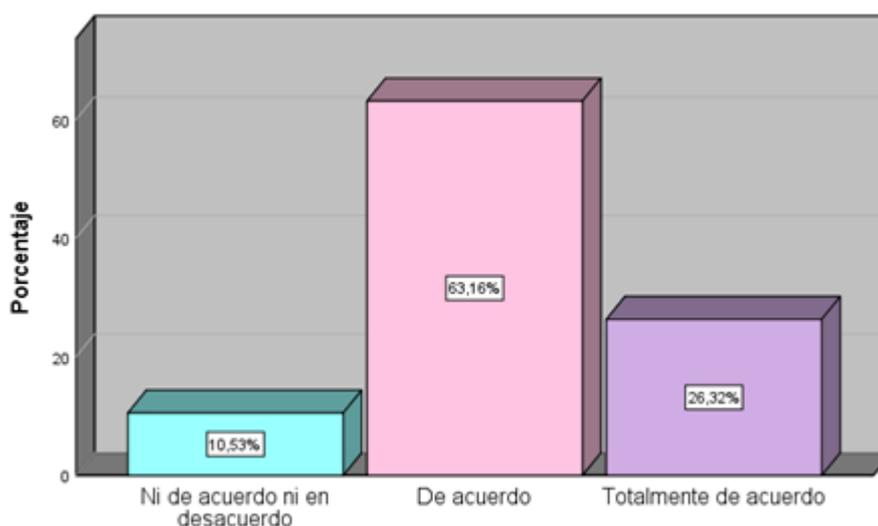


Figura 8 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a valoración del progreso continuo del desempeño de los colaboradores.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo – 2020.

Tabla 12. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 6.

¿Cree usted que desarrollando sus habilidades tendrá la posibilidad de progresar profesionalmente en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
Válido De acuerdo	6	31,6	31,6	42,1
Totalmente de acuerdo	11	57,9	57,9	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

El 54,9% de docentes sienten que están totalmente de acuerdo con la posibilidad de que la institución le da la oportunidad de progresar profesionalmente, otro 31,6% también está de acuerdo y el 10,5% opina que no de acuerdo ni en desacuerdo. El desarrollo profesional de los colaboradores es imprescindible ya que esto ayuda a la organización en tener colaboradores con mejores talentos y tener la oportunidad de que sus colaboradores puedan demostrar las diferentes habilidades aportan a la institución, además de que la institución tendría buenas recomendaciones por y como un buen lugar para trabajar.

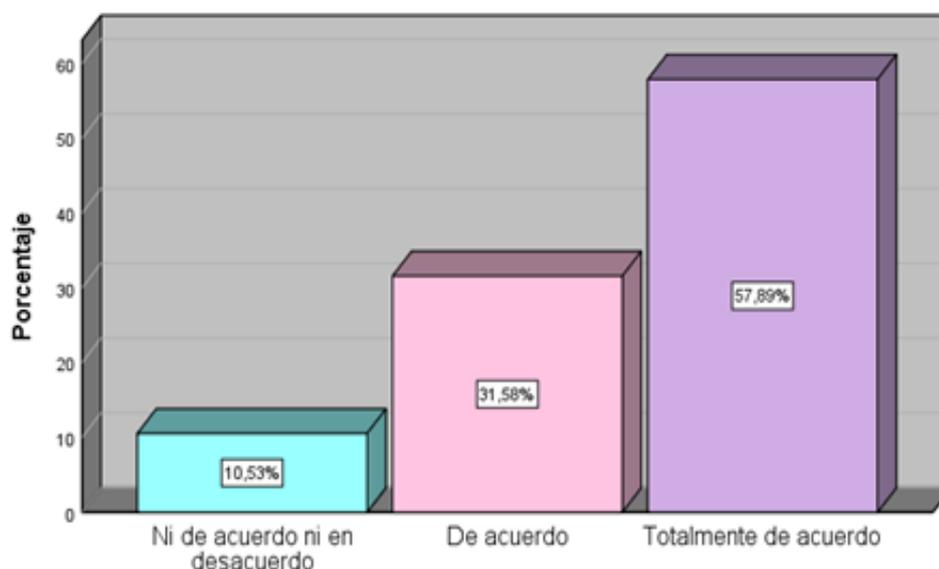


Figura 9 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la posibilidad de seguir desarrollando habilidades para progresar profesionalmente en la institución.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 13. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 7.

¿Ud. considera que el propósito de la institución le hace sentir que su trabajo es importante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	4	21,1	21,1	26,3
	Totalmente de acuerdo	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

La mayoría de los docentes representados por el 73,7% opinan que están totalmente de acuerdo y 21,1% dijeron que están de acuerdo, solo 5,3% están en desacuerdo con si les hace sentir a los docentes que su trabajo es importante. Considero que la institución reconoce a sus empleados como factor importante en el cumplimiento de sus metas u objetivos empresariales, esto hace que los docentes den lo mejor de ello en la enseñanza que dan a sus alumnos obteniendo resultados favorables para la institución.

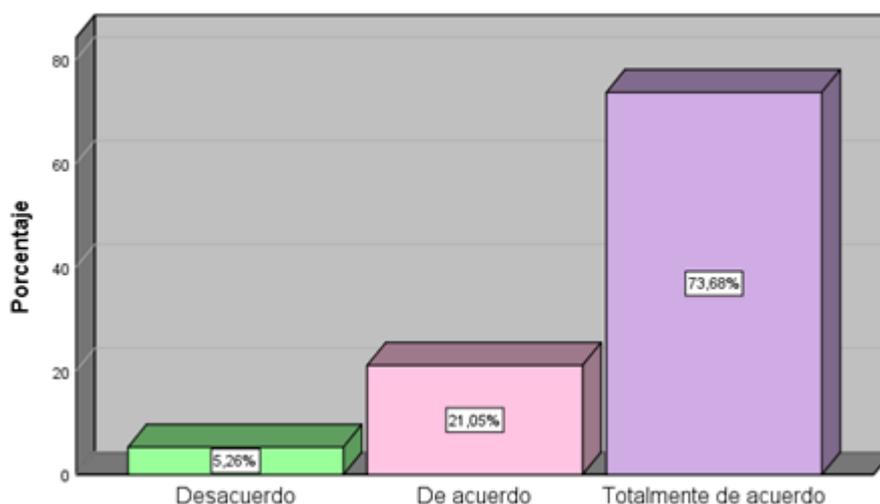


Figura 10 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al propósito de la institución, si les hace sentir a los docentes que su trabajo es importante.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 14. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 8.

¿Considera Ud. que tiene la opción de tomar decisiones propias en la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Desacuerdo	2	10,5	10,5	15,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,3	5,3	21,1
	De acuerdo	9	47,4	47,4	68,4
	Totalmente de acuerdo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

La toma de decisión da entender que ante un problema es considerado y apreciado para elegir la mejor opción a seguir lo que permite resolver distintos desafíos, de acuerdo a la experiencia de cada individuo De están dependen en gran medida el desarrollo de toda actividad y la repercusión en resultados de la institución. En ese sentido el 47,4% de docentes dijeron que están de acuerdo, otros 31,6% mencionan que están totalmente de acuerdo con la opción de tomar decisiones propias, solo un 10,5% estuvo en desacuerdo el resto 5,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

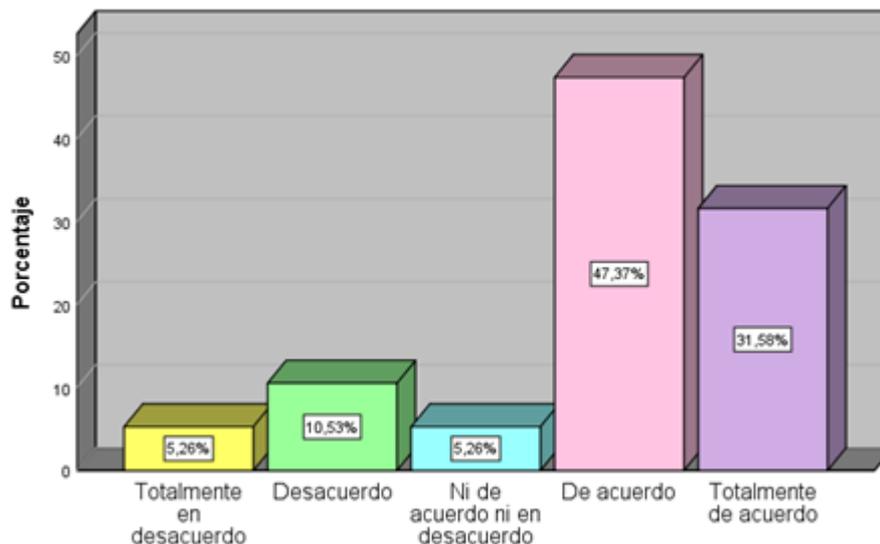


Figura 11 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la opción de tomar decisiones propias en la institución.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 15. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 9.

¿Considera usted que la institución le ayuda a cumplir su propósito personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,3	5,3	10,5
De acuerdo	10	52,6	52,6	63,2
Totalmente de acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Tal como se observa, el 52,6% de los docentes están de acuerdo con el apoyo de la I.E.P. en la consecución de sus metas u objetivos personales y 36,8% afirman que están totalmente de acuerdo con dicha acción por parte de la

institución. Otro 5,3% opinaron que nos le ayuda con sus propósitos personales. Así como el cumplimiento de los objetivos es de vital interés, es de vital interés para una organización, también es importancia ver las necesidades personales de los colaboradores porque esto influye en la concentración y de dar lo mejor en el cumplimiento de sus funciones.

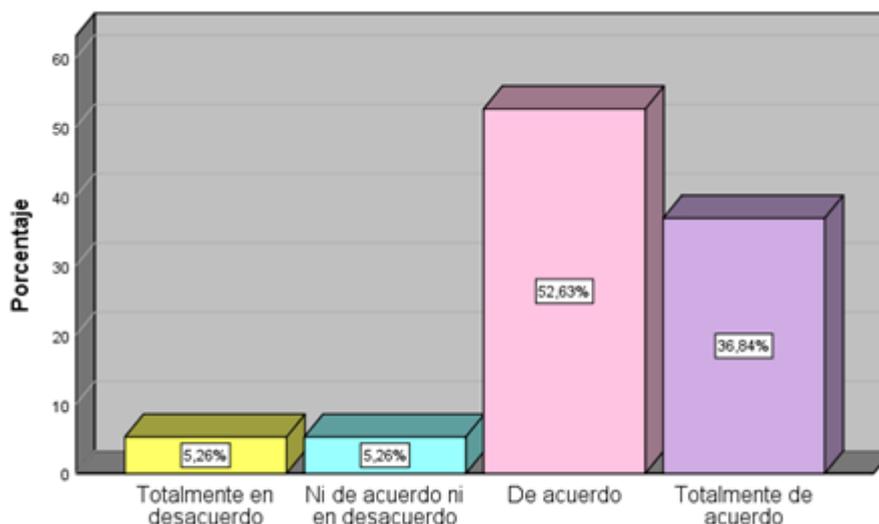


Figura 12 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a ayuda de la institución en el cumplimiento de su propósito personal.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo – 2020

Dimensión 3: Capacitación

Tabla 16. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 10.

¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	15,8
	De acuerdo	9	47,4	63,2
	Totalmente de acuerdo	7	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0

Interpretación:

El crecimiento profesional de los docentes es importante ya que se puede visualizar la importancia que le da la empresa a su plana docente. Esto se debe incentivar con la intención de generar un sentido de pertenecía y preocupación en los docentes (sorgé). La percepción de los docentes en este ámbito es preocupante debido a que tiene un porcentaje en cada variable. Puesto que, un 47.4% de los encuestados expresaron están de acuerdo, un 36,8 % totalmente de acuerdo, pero el 18, 8% no opina igual puesto que para ese porcentaje los docentes sienten que la empresa no se preocupa por su crecimiento profesional. Por ende, se considera que es un punto importante que debe tratar la empresa de mejorar para cambiar esa perspectiva.

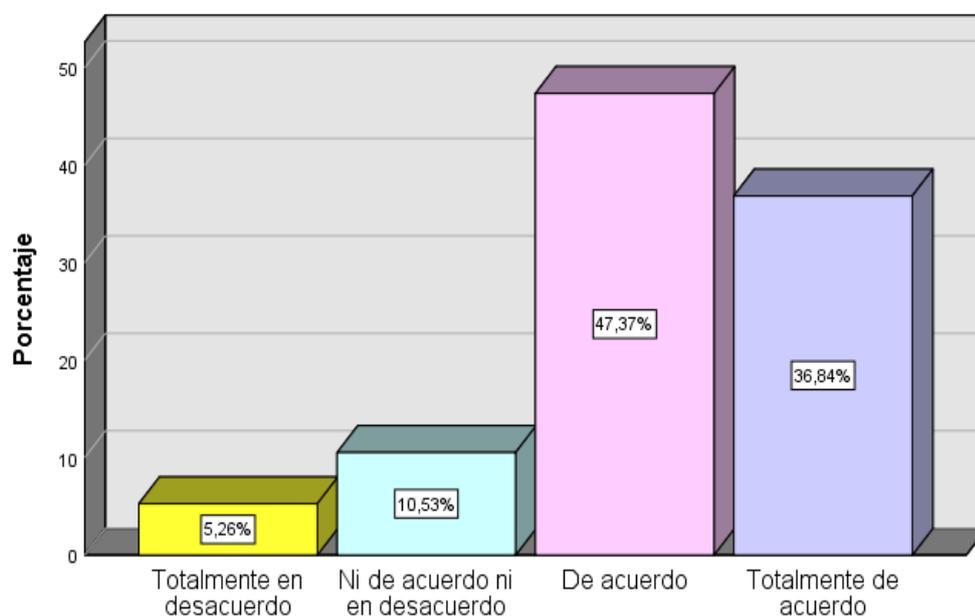


Figura 13 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la preocupación de la institución por el crecimiento profesional de los docentes.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 17. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 11.

¿Ud. considera que la capacitación brindada le ayuda en el desarrollo de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	9	47,4	47,4	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

La capacitación como ayuda en el desarrollo de sus actividades según los docentes es de un buena puesto que, la mayoría de los docentes (47,4%) tienen una percepción de estar de acuerdo, incrementando en totalmente de acuerdo con un 42,1%, pero existe un 10,5% que no tiene un punto de vista. La empresa debe continuar brindando constante capacitación a sus docentes para que puedan desarrollar y mejorar sus habilidades, conocimientos mientras están laborando, Si la empresa les brinda información adicional o capacitaciones constante para mantener actualizado en cuanto a un nuevo modelo de trabajo o desarrollo de clases (uso del Zoom o manejo de la Plataforma SIGEDU 2014) haciendo que incrementen su productividad.

5.2.1.2. Resultado de Variable: Desempeño laboral, Instrumento aplicado a docentes

Dimensión 4: Eficacia laboral

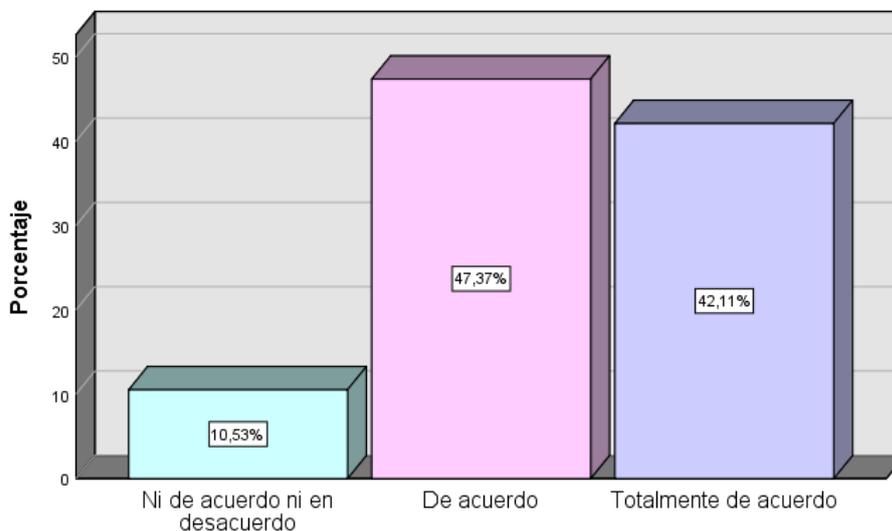


Figura 14 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la capacitación brindada de parte de la institución, le ayuda en el desarrollo de sus actividades.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 18. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 12.

¿Ud. considera que el servicio brindado cumple con las expectativas del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	7	36,8	36,8	36,8
Válido	Totalmente de acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

El servicio brindado cumple con las expectativas del cliente según los docentes es muy buena puesto que, la mayoría de los docentes (63,2%) tienen una percepción de estar totalmente de acuerdo y un 36,8% está de acuerdo. Los

docentes durante esta pandemia, tuvieron varias complicaciones durante el desarrollo de sus clases, pero con la ayuda de la institución y una capacitación adecuada, los docentes ponen su máximo esfuerzo e interés para que las clases dictadas de manera comprensible y entendible y no exista un desinterés de parte de los estudiantes.

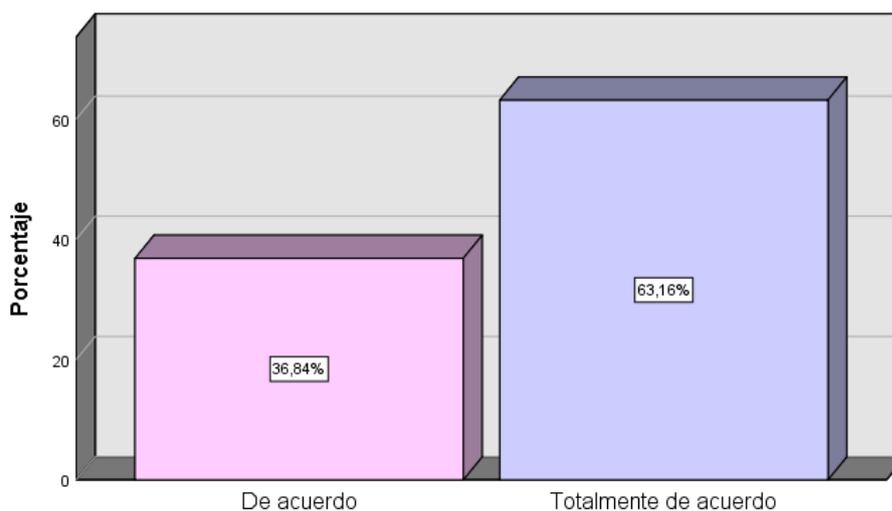


Figura 15 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de las expectativas del cliente con el servicio brindado de parte de los docentes.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 19. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 13.

¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	6	31,6	31,6	31,6
Válido	Totalmente de acuerdo	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los docentes cumplen sus funciones en su puesto de trabajo de manera buena puesto que, la mayoría de los docentes (68,4%) tienen una percepción de estar de totalmente acuerdo y un 31,6% está de acuerdo. Esto debido a que los docentes, muy aparte de la realización de sus clases, cumplen con su horario establecido, enviando el link en la hora indicado, realizando su material de trabajo (ppts), utilizando diferentes plataformas para hacer dinámicas y cumplir con subir los videos grabados de clases a la plataforma para que se encuentre a disposición de los alumnos.

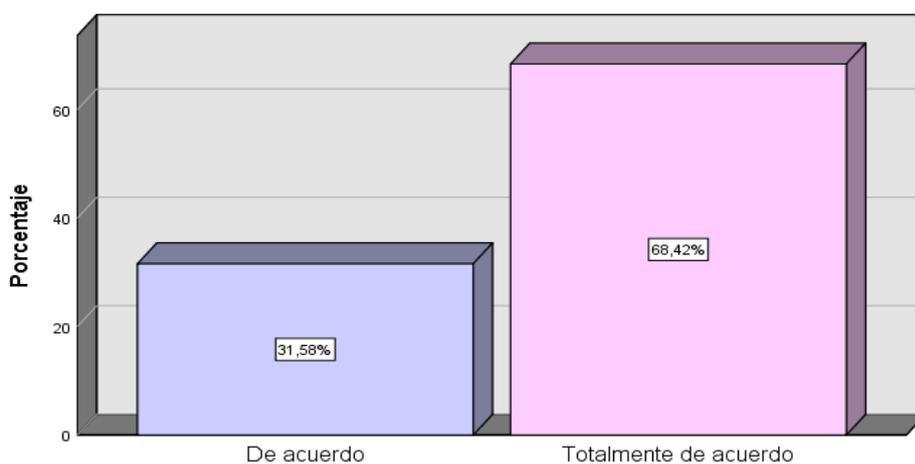


Figura 16 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de todas las funciones en su puesto de trabajos de los docentes.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Dimensión 5: Eficiencia Laboral

Tabla 20 Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 14.

¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,3	10,5
	De acuerdo	7	36,8	47,4

Totalmente de acuerdo	10	52,6	52,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Las herramientas en un área de trabajo es de importancia debido que permite al docente desenvolverse de manera efectiva para facilitar el aprendizaje en sus estudiantes y disminuir el tiempo en la realización de sus funciones. Se percibe que en este ámbito la empresa debería de trabajarlo porque un 5,3% está en desacuerdo y de igual forma en docentes que no están de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, se evidencia que la mayoría (36,8%) está de acuerdo y un (52,6%) totalmente de acuerdo. Pero la empresa debería enfocarse en esos docentes que tienen un diferente punto de vista. Para lograr mejorar sus indicadores.

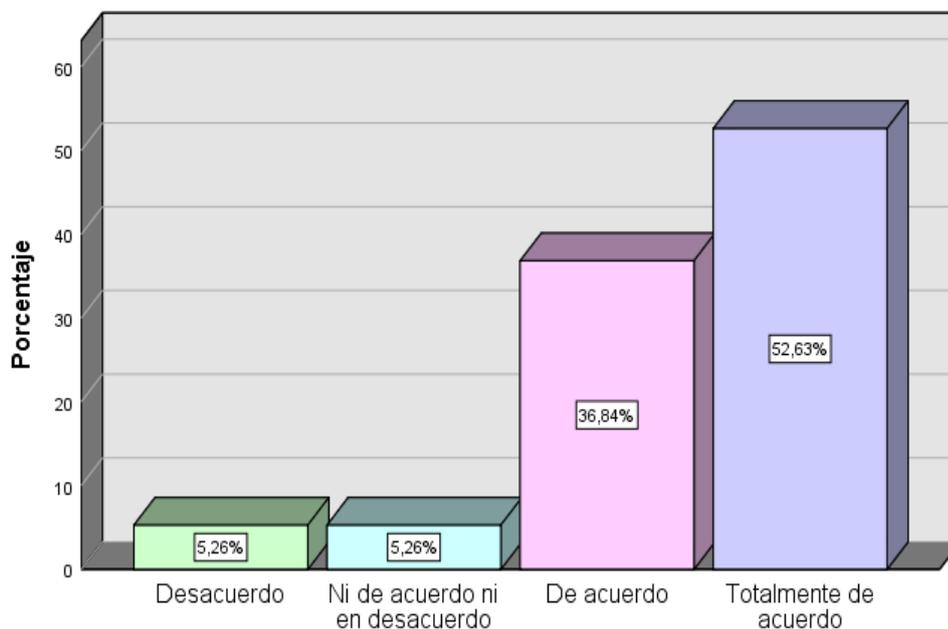


Figura 17 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 21. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 15.

¿Las estrategias que tiene la empresa le ayudan al cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	11	57,9	57,9	63,2
	Totalmente de acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación:

Acorde a las estrategias que tiene la empresa le ayudan al cumplimiento de metas los docentes perciben que un (36,8%) están totalmente de acuerdo, un (57,9%) está de acuerdo y un (5,3%) que no opino. Se evidencia que la percepción de la estrategia es buena, pero puede mejorar, debido a que las estrategias ayudan al cumplimiento de objetivos y su gestión debe ser fuerte en las diferentes áreas de la institución para mantener ante la adversidad, debido a que estamos frente a una nueva realidad (Covid-19) y es aquí en donde la empresa debe entablar y establecer mejor sus estrategias.

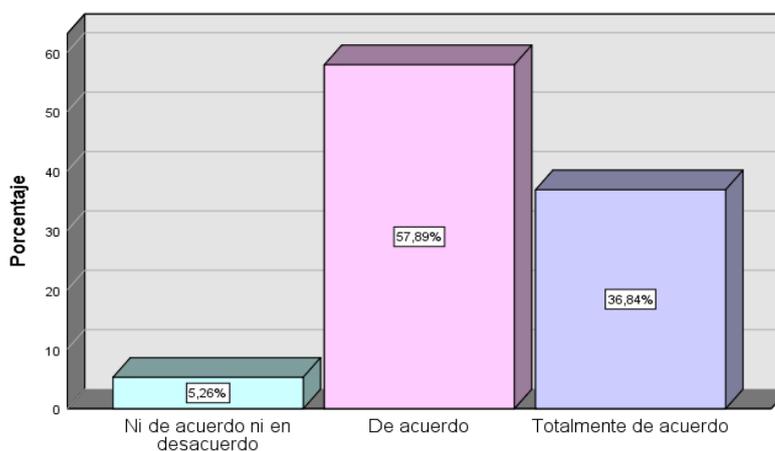


Figura 18 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a las estrategias que tiene la empresa para el cumplimiento de metas.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Dimensión 6: Administración del desempeño

Tabla 22. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 16.

¿Estableces una planificación diaria en la realización de tus funciones?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	31,6	31,6	31,6
	Totalmente de acuerdo	13	68,4	68,4	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Interpretación

La planificación diaria en la realización de funciones los docentes de la institución se evidencian que es muy buena puesto que los docentes tienen que cumplir con un horario de clases diaria, además de la realización de su material de trabajo para cada sesión y la elaboración de prácticas. Es por eso que la percepción de estar totalmente de acuerdo es de un 68,4% y de acuerdo en un 31,6%.

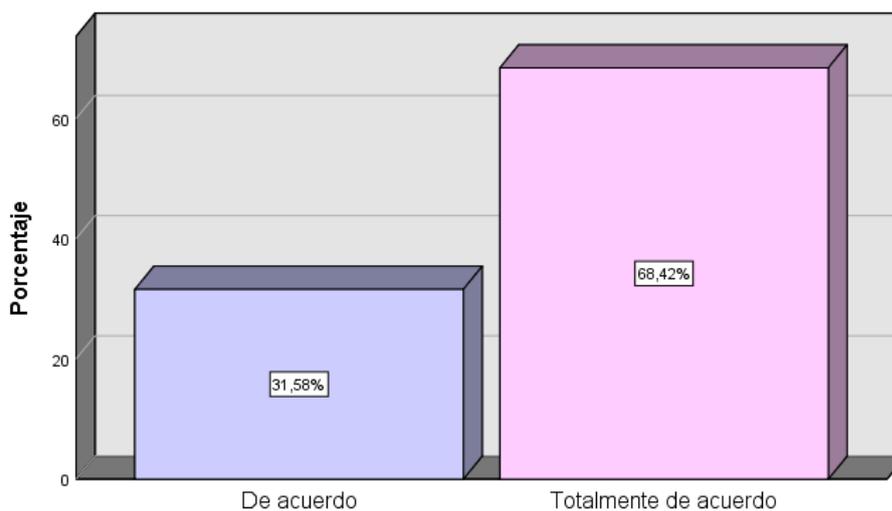


Figura 19 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la planificación diaria para la realización de funciones.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Dimensión 7: Trabajo en equipo

Tabla 23. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 17.

¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	9	47,4	47,4	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

Con respecto a la consideración del trabajo en equipo en la realización de funciones es buena estando totalmente de acuerdo en un (42,1%), de acuerdo (47,4%) y no opinan un (10,5). Esto debido a que existe una buena comunicación entre los docentes, además de las reuniones periódicas con las que cuentan y los medios necesarios para mantener actualizados, se sabe que, por esta pandemia, las reuniones presenciales están prohibidas, pero esto no es impedimento para la institución de realizar un trabajo colaborativo entre ellos, pero este indicador puede mejorar.

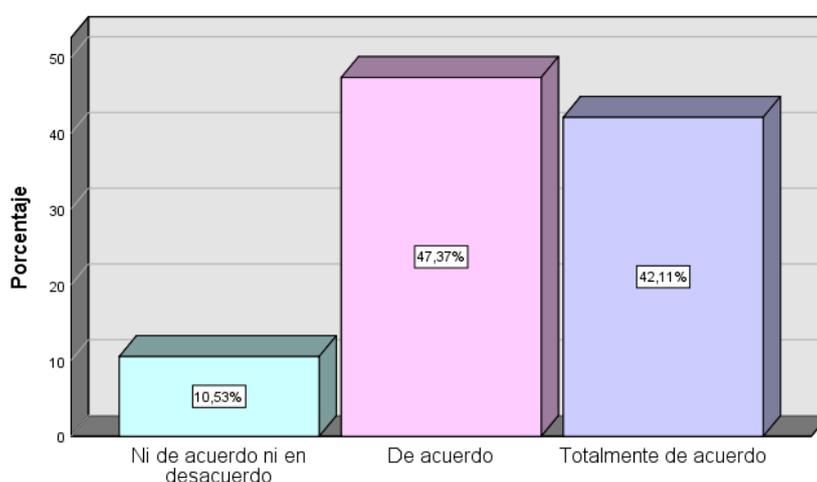


Figura 20 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto a la consideración del trabajo en equipo en la realización de sus funciones.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

Tabla 24. Resultados del cuestionario con respecto a la Pregunta N° 18.

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	Desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,5	10,5	15,8
	De acuerdo	7	36,8	36,8	52,6
	Totalmente de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Interpretación

Con respecto el cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo se encuentran de acuerdo un (84, 2%) y (15, 8%) en desacuerdo. Esto debido a que el esfuerzo que ponen los docentes en cada una de sus sesiones para que la clase sea dinámica y participativa es individual, a pesar de que la institución les brinda los materiales para que puedan desarrollarla hay diferentes tipos de docentes, algunos manejan la tecnológica y por ende pueden desenvolverse mejor, mientras que otros solo realizan lo indicado.

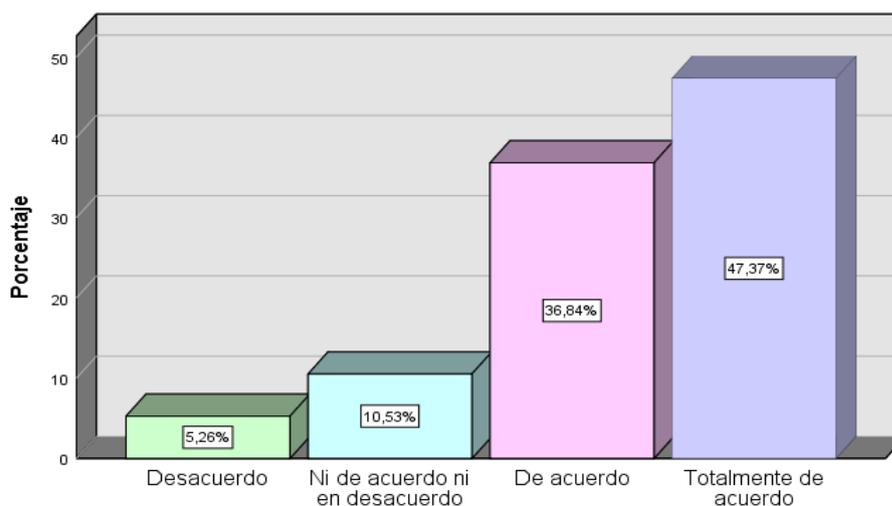


Figura 21 Porcentaje gráfico de la opinión de los docentes en cuanto al cumplimiento de meta basado en el trabajo en equipo.

Nota: Datos recopilados del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, Huancayo - 2020

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación directa entre el endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo-2020.

H1: Existe relación directa entre el endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo-2020.

Paso N° 2: Nivel de Significancia

Alfa= 5%

Paso N° 3: Elección del estadístico de prueba

Se estableció la normalidad de las variables a través de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra utilizada es menor a 50 ($n < 50$).

Tabla 25. Prueba de normalidad entre endomarketing y desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Endomarketing	,920	19	,112
Desempeño laboral	,955	19	,471

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Siendo la intención de la investigación encontrar la relación entre el endomarketing y el desempeño laboral y considerando que P valor de Variable1 Endomarketing = 0.112 > 0.05 (Tiene una distribución normal)

Considerando que P valor de Variable 2, Desempeño laboral = 0.471 > 0.05 (Tiene una distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables presentan una distribución normal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Pearson.

Paso N°4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 26. Resultado de correlación según Pearson entre Endomarketing y desempeño laboral.

		Endomarketing	Desempeño laboral
Endomarketing	Correlación de Pearson	1	,538*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,538*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Según Hernández (2014) menciona que el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00, donde una correlación puede ser significativa, pero si es menor a 0.30 resulta ser débil y no tiene significancia.

Tabla 27. Valores de Pearson.

Valores	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014)

De la tabla 27 se establece que el coeficiente de correlación es de 0.538, que representa una correlación positiva media.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.018 < \alpha = 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Conclusión estadística:

Si existe una correlación positiva aceptable de 0.538 entre endomarketing y desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío, donde la buena aplicación del endomarketing permitirá tener un buen desempeño laboral lo que conlleva a que los docentes puedan desarrollarse sin problemas alguno en sus actividades laborales.

5.3.2. Prueba de Hipótesis N° 1

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación directa entre el proceso de comunicación en equipo y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020.

H2: Existe relación directa entre el proceso de comunicación en equipo y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020.

Paso N° 2: Nivel de Significancia

Alfa= 5%

Paso N° 3: Elección del estadístico de prueba

Se estableció la normalidad de las variables a través de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra utilizada es menor a 50 ($n < 50$)

Tabla 28. Prueba de normalidad entre comunicación y desempeño laboral.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación en equipo	,838	19	,004
Desempeño laboral	,955	19	,471

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Considerando que P valor de dimensión1, Comunicación = 0.004 < 0.05
(Tiene una distribución normal)

Considerando que P valor de Variable2, Desempeño laboral = 0.471 > 0.05 (Tiene una distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables tienen una distribución normal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Pearson.

Paso N° 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 29. Resultado de correlación según Pearson entre comunicación en equipo y desempeño laboral.

		Comunicación en equipo	Desempeño laboral
Comunicación en equipo	Correlación de Pearson	1	,368
	Sig. (bilateral)		,121
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,368	1
	Sig. (bilateral)	,121	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Tabla 30. Valores de Pearson.

Valores	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014)

De la tabla 29 se establece que el coeficiente de correlación es de 0.368, que representa una correlación positiva media.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.121 > \alpha = 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_2

Conclusión estadística:

Existe una correlación positiva media de 0.368 entre la comunicación en equipo y desempeño laboral del personal de I.E.P. Gotitas de Rocío, por lo tanto, inferimos que la comunicación en equipo influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores como las plataformas de reunión o medios de comunicación.

5.3.3. Prueba de Hipótesis N° 2

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

H_0 : No existe relación directa entre el tipo de motivación y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo-2020.

H_3 : Existe relación directa entre el tipo de motivación y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo-2020.

Paso N° 2: Nivel de Significancia

Alfa= 5%

Paso N° 3: Elección del estadístico de prueba

Se estableció la normalidad de las variables a través de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra utilizada es menor a 50 ($n < 50$)

Tabla 31. Prueba de normalidad entre motivación y desempeño laboral.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,823	19	,002
Desempeño laboral	,955	19	,471

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Considerando que P valor de Dimensión2 Motivación= 0.002 > 0.05 (Ti tiene una distribución normal)

Considerando que P valor de Variable2 Desempeño laboral= 0.471 > 0.05 (Tiene una distribución normal)

Así mismo, considerando que las dos variables tienen una distribución normal. Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Pearson.

Paso N° 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 32. Resultado de correlación según Pearson entre Motivación y desempeño laboral

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,497*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	19	19
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,497*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Tabla 33. Valores de Pearson.

Valores	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014)

De la tabla 32 se establece que el coeficiente de correlación es de 0.497 que representa una correlación positiva media.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.030 < \alpha = 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_3

Conclusión estadística:

Existe una correlación positiva media de 0.497 entre motivación y desempeño laboral del personal de I.E.P. Gotitas de Rocío, se infiere que existe una relación directa entre las dos variables; donde la buena aplicación de la motivación permitirá tener un buen desempeño laboral lo que conlleva a que los docentes sean más productivos y cumplan con sus funciones correctamente ante esta situación.

5.3.4. Prueba de Hipótesis N° 3

Paso N°1: Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación directa entre la capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020.

H4: Existe relación directa entre la capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020.

Paso N° 2: Nivel de Significancia

Alfa= 5%

Paso N° 3: Elección del estadístico de prueba

Se estableció la normalidad de las variables a través de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra utilizada es menor a 50 ($n < 50$)

Tabla 34. Prueba de normalidad entre capacitación y desempeño laboral.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,873	19	,017
Desempeño laboral	,955	19	,471

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Considerando que P valor de Variable1 Endomarketing = 0.017 < 0.05
(No tiene una distribución normal)

Considerando que P valor de Variable2 Desempeño laboral = 0.471 > 0.05 (Tiene una distribución normal)

Así mismo, considerando que la variable2 tiene una distribución normal.

Se determina utilizar para la prueba de hipótesis Pearson.

Paso N° 4: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla 35. Resultados de correlación según Pearson entre capacitación y desempeño laboral.

		Capacitación	Satisfacción laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,401
	Sig. (bilateral)		,089
	N	19	19
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,401	1
	Sig. (bilateral)	,089	
	N	19	19

Nota: Elaboración propia (datos extraídos del SPSS 25)

Tabla 36. Valores de Pearson.

Valores	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2014)

De la tabla 35 se establece que el coeficiente de correlación es de 0.401, que representa una correlación positiva media.

Paso 5: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.089 < \alpha = 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_4

Conclusión estadística:

Existe una correlación positiva media de 0.401 entre capacitación y desempeño laboral del personal de I.E.P. Gotitas de Rocío, donde la buena capacitación tiene relación con el desempeño laboral, para tener colaboradores más calificados y preparados para enfrentar la nueva realidad ante el Covid- 19.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1. Respecto al Objetivo General

En la investigación, se obtuvo que las variables endomarketing y desempeño laboral existe una correlación de 0.538, que representa una correlación positiva media. (Fasabi, 2019) en su investigación Relación del área de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa, 2018, que obtuvo como resultado una relación positiva considerable a través de un coeficiente de Pearson de 0.69. Se evidencia la diferencia de 0.152, esto debido a que la muestra total de la investigación fue de un total 50 personas, mientras que en la presente investigación fue de un total de 19 personas. Lo que servirá para futuras investigaciones con respecto a su muestra teniendo como antecedente información acerca de los temas estudiados en conjunto con la práctica y estadísticas. A pesar de la diferencia de muestra y una distante variable se evidencia la relación en las respuestas para afirmar la relación entre el endomarketing y el desempeño laboral.

5.4.2. Respecto al Objetivo Especifico 1

Aplicando la prueba de hipótesis sobre comunicación en equipo y desempeño laboral, se logró cumplir con el objetivo entre las dos variables mencionadas ya que se presenta una correlación positiva media con 0.368, por lo que se considera que existe relación directa entre las dos variables; al igual que el resultado obtenido por Araque, Sánchez, & Uribe (2017), que obtuvieron en su estudio 0.401 siendo una correlación positiva media entre la dimensión comunicación interna y el componente normativo. La diferencia obtenida es de 0.033, esto debido a que la muestra total del estudio fue de 100 trabajadores, por consiguiente, esta investigación se concreta con los resultados obtenidos por Araque, Sánchez, & Uribe (2017), y podemos decir que en la presente investigación se utilizó una muestra menor a 50 colaboradores, por lo que la correlación es menor y a pesar de ello la relación es media entre las variables.

5.4.3. Respecto al Objetivo Especifico 2

Se logró cumplir el objetivo ya que al aplicar la prueba de hipótesis sobre el impacto de la motivación sobre el desempeño laboral en el personal de I.E.P. Gotitas de Rocío se presentó una correlación positiva media con 0.497, a diferencia del resultado obtenido por (Folcén, 2017) en su investigación titulada el Clima organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Junín, 2017 en su variable de es de 0.9704 que muestra un alto grado de correlación entre las variables mencionadas. Se evidencia que la valoración de la investigación de Folcén es superior a pesar de tener una muestra similar, pero de igual forma existe una correlación positiva entre ambas variables debido a que los indicadores utilizados para la motivación

fueron intrínsecos y extrínsecos y no disgregados individualmente como la remuneración emocional, reconocimientos de logros, adecuadas relaciones laborales, ambiente de trabajo adecuado etc.

5.4.4. Respecto al Objetivo Especifico 3

Se logró cumplir el objetivo ya que al aplicar la prueba de hipótesis capacitación y desempeño laboral, se obtuvo como resultado una correlación positiva media 0.401, por lo que se considera que entre las dos variables existe una relación directa. (Miranda, 2016), en su investigación sobre el “El marketing interno y su relación con el clima organizacional” obtuvo una correlación alta 0.737 entre la variable marketing interno y clima organizacional con una diferencia de 0.336. Fasabi, (2019), en su investigación “Relación del área de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral”, obtuvo como resultado una correlación positiva considerable 0.69, en una de sus conclusiones menciona que, si se realizan un buen entrenamiento en el personal, al momento de la inducción o capacitación se presenta mayor motivación y participe del trabajo en equipo.

Conclusiones

Se concluye que:

1. De acuerdo al objetivo general; analizar la relación del endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo - 2020; se ha determinado que existe una relación directa de 0.538 del entre el endomarketing y el desempeño laboral y valorado en la tabla de valores de Pearson nos da a conocer que esta correlación es positiva media, por lo tanto una adecuada estrategia de endomarketing va permitir un desempeño laboral medio en de los colaboradores de la I.E.P. Juntamente esta mejora de estrategias solo puede ayudarnos a reducir algunos errores de la institución lo cual no se vea perjudicado en la enseñanza o atención al cliente externo.

2. De acuerdo a los objetivos específicos, la relación a la comunicación en equipo y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío; se ha determinado que existe relación entre la variable comunicación en equipo y desempeño laboral con una correlación positiva media de 0.368, estos resultados se han logrado debido a que todo el personal manifiesta que una buena comunicación en equipo ya sea mediante las plataformas de reunión como meet, WhatsApp u otros medios de comunicación va permitir solucionar problemas de manera rápida y así garantizamos un servicio correcto.

3. La motivación y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío; se estableció que existe una relación significativa entre la variable motivación y desempeño laboral con 0.466, por lo tanto, la aplicación de programas de motivación en los colaboradores de la I.E.P., tales como motivación intrínsecas o extrínsecas va permitir un desempeño laboral medio en la institución donde se ha

aplicado el presente estudio. Asimismo, la última dimensión capacitación si tiene relación directa de 0.401 con el desempeño laboral, de acuerdo a la tabla de valores de Pearson nos da a conocer que esta relación es media, por tanto, la buena capacitación repercutirá para tener colaboradores más calificados y preparados para enfrentar la nueva realidad ante el Covid- 19.

4. De acuerdo a los antecedentes, se puede determinar que las variables de endomarketing y de desempeño laboral en la actualidad son puntos de constantes análisis y evaluación con el objetivo de mejorar la comunicación en equipo, motivación y capacitación, ya que estos influyen en la atención al cliente externo.

Recomendaciones

Se recomienda:

1. Que la empresa genere buenas estrategias de endomarketing para que el servicio que ofrezcan los docentes de la institución sea de calidad y cumpla con las expectativas de los estudiantes y familiares en general.

2. A la dirección de la I.E.P. Gotitas de Rocío plantear un cronograma de actividades en donde pondrá en práctica las estrategias de endomarketing para poder supervisarlas y controlarlas.

3. Se recomienda a los directivos a estar en constante comunicación por diferentes medios o plataformas de manera quincenal, semanal o diaria debido a que ya no se tiene una comunicación face to face que perjudica el canal de comunicación ya que presta para malos entendidos o mal interpretaciones que pueden perjudicar en el desarrollo de funciones.

4. A los directivos de la Institución Educativa Privada Gotitas de Rocío realizar estrategias actuales y adaptadas a la situación para incentivar la realización de objetivos en los docentes y de esa forma incrementar la motivación en el personal.

5. Se recomienda a los directivos realizar capacitaciones de las diferentes plataformas con las que trabaja la empresa (SIGEDU 2014, zoom, etc) para la actualización y mejoramiento de conocimientos de estos temas y obtener un buen desempeño de sus funciones y de identificar al personal que presenta mayores complicaciones para generar la ayuda necesaria.

6. A los directivos realizar un análisis de las condiciones en las que se encuentran los docentes e identificar que problemas externos presentan en sus domicilios (internet, pc, laptop, audio, auriculares, etc) que perjudican su

desempeño y genera estrés en el docente para encontrar una posible solución en conjunto.

Referencias

Agurto, P. Y. (2019). Endomarketing y Clima laboral en restaurantes. Endomarketing y Clima laboral en restaurantes. Universidad de Lambayeque, Chiclayo. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de <https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/261/TI%20Agurto%20Padilla%20FINAL%20AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Araque, J. D., Sánchez, E. J., & Uribe, R. A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. Estudios Gerenciales, 95-101. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1-s2.0-S0123592317300049-main.pdf>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

Bohnenberger, M. C. (2005). Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional. Marketing interno: la actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional. UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS, Brasil. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/2699/Bohnenberger_MariaCristina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caridad, F. M., Salazar, C., & Castellano, M. I. (2017). Endomarketing: Estrategia dinamizadora para la responsabilidad del sector universitario. Espacios, 38(01), 6. Recuperado el 18 de Mayo de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n01/a17v38n01p06.pdf>

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones- Novena Edición. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *ScienceDirect*, 73.

Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 14.

Espinoza, S. C., & Vargas, M. C. (2020). El endomarketing y su contribución al clima laboral de la Empresa EPS Grau S.A. de la ciudad de Sullana año 2019. El endomarketing y su contribución al clima laboral de la Empresa EPS Grau S.A. de la ciudad de Sullana año 2019. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/6327/1/T.046_72652830_72977626T.pdf

Fasabi, V. (2019). Relación del área de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tobiano E.I.R.L. en Arequipa, 2018. Tesis de Pregrado. Universidad Continental, Arequipa.

Folcén, C. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE JUNIN, 2017. Tesis de pregrado. Universidad Continental, Huancayo.

Gomez, P., & Alvarado, P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en la provincia de Huancayo. *Da Vinci REVISTA CIENTÍFICA* , 49.

Gomez, S. (2012). Metodología de la Investigación. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN- Sexta Edición. México D.F.: McGRAW- HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jimenez, J. (s.f.). METODOS ESTADISTICOS. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56510283/010.pdf?1525734221=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D0_METODOS_ESTADISTICOS.pdf&Expires=1592965029&Signature=PdwzvPi1PVFybSKv2Ma1h1rSegOqFwaE3VgtZ3gTeAHr-YGF0dvmSzXaFE9spc2DT8vEbP8z6kRxBGAax6

Louffat, E. (2012). Administración del Potencial Humano (Segunda Edición). Buenos Aires: Cengage Learning.

Miranda, L. R. (2016). El marketing interno y su relación con el clima organizacionl de la I.E.P James Baldwin de la ciudad de Puno, del año 2013. El marketing interno y su relación con el clima organizacionl de la I.E.P James Baldwin de la ciudad de Puno, del año 2013. Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2856/Miranda_Lluque_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mondy, R. W. (2010). Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Gerónimo, M. (2011). Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno (Primera edición ed.). Lima - Perú: Esan ediciones. Recuperado el 18 de mayo de 2020, de <https://docplayer.es/1838745-Endomarketing-estrategias-de-relacion-con-el-cliente-interno.html>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional- Decima Edición*. Mexico: Prentice- Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional, Decimotercera edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). *Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica- Escuela de Postgrado*. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Toro, F., & Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias*. Medellín: L. Vieco e Hijas Ltda.

Zenteno, Á., & Durán, C. (2014). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *REVISTA INNOVAR JOURNAL*, 18. doi:<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>.

Apéndices

Apéndice 01: Matriz de Consistencia del Proyecto

Título: Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo- 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona el endomarketing y desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo?	Analizar la relación del endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo.	Existe una relación directa entre el endomarketing y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo .	Independiente. X = Endomarketing X1 = Desempeño Laboral	Enfoque de Investigación Cuantitativo. Método de Investigación Estadístico. Tipo de investigación Básica. Nivel de investigación Descriptivo- correlacional Diseño de investigación No experimental transeccional Población: 19 colaboradores de la I.E.P. Gotitas de Rocío. Muestra: No existe muestra Técnicas de recolección de datos Encuesta Cuestionario Estructurado de tipo escala de Likert Descripción del análisis de datos Análisis estadístico apoyado en el software estadístico IBM SPSS Statistics 23 y Microsoft Excel 2016.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Dependiente. Y = Desempeño Laboral	
¿Cómo influye la comunicación en equipo en el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo?	Describir el proceso de comunicación en equipo y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo.	La comunicación en equipo se relaciona directamente con el desempeño laboral en la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo .	Y1 = Comunicación en equipo Y2 = Motivación Y3= Capacitación	
¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo?	Identificar el tipo de motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío.	La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo.		
¿Cómo influye la capacitación en el desempeño del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo?	Caracterizar la capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo.	La capacitación se relaciona directamente con el desempeño laboral de la I.E.P. Gotitas de Rocío en la localidad de Huancayo.		

Apéndice 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENDOMARKETING Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA - GOTITAS DE ROCIO

Estimado docente:

Ante todo, agradezco su atención. Se está realizando un estudio de **endomarketing y desempeño laboral**, por esta razón, aquí se le presenta una encuesta que se responde de manera anónima, con sinceridad y libertad. De antemano agradezco su disponibilidad para responder estas dichas de encuestas.

OBJETIVO: Analizar la relación que existe entre el endomarketing y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío.

CONFIDENCIALIDAD: La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

Información general

a. Edad: _____

b. Sexo: Mujer () Varón ()

c. Sección a cargo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE ENDOMARKETING.

En la empresa donde usted labora, por lo general, ¿se dan los siguientes casos?

Comunicación						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?					
2	¿Conoce usted sus funciones claramente?					
3	¿Los mensajes y objetivos que se dan en la organización son claros?					
Motivación						
4	¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?					
5	¿Ud. considera que la institución valora su progreso continuo en su desempeño?					
6	¿Cree usted que desarrollando sus habilidades tendrá la posibilidad de progresar profesionalmente en la institución?					
7	¿Ud. considera que el propósito de la institución le hace sentir que su trabajo es importante?					
8	¿Considera Ud. que tiene la opción de tomar decisiones propias en la institución?					
9	¿Considera usted que la institución le ayuda a cumplir su propósito personal?					
Capacitación						
10	¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?					
11	¿Ud. considera que la capacitación brindada le ayuda en el desarrollo de sus actividades?					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

En la empresa donde usted labora, por lo general, ¿se dan los siguientes casos?

Eficacia Laboral						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
12	¿Ud. Considera que el servicio brindado cumple con las expectativas del cliente?					
13	¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?					
Eficiencia Laboral						
14	¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?					
15	¿Las estrategias que tiene la empresa le ayuda al cumplimiento de metas?					
Administración del desempeño						
16	¿Estableces una planificación diaria en la realización de tus funciones?					
Trabajo en equipo						
17	¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones?					
18	¿El cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo?					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice 03: Validación de Instrumento

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Señor(ra) Ñaña Baquerizo Cristina Ninoska, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo- 2020. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.

Nº	Item	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el Indicador planteado		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?	X		x		x		
2	¿Conoce usted sus funciones claramente?	X		X		X		
3	¿Los mensajes y objetivos que se da en la organización son claros?	X		X		X		
4	¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?	X		X		X		
5	¿Ud. considera que la empresa valora su progreso continuo en su desempeño?	X		X		X		
6	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?	X		X		X		
7	¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?	X		X		X		

Activar Windows

8	¿Ud. considera que la capacitación brindada le ayuda en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
9	¿Ud. Considera que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente?	X		X		X		
10	¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?	X		X		X		
12	¿Las estrategias que tiene la empresa le ayuda al cumplimiento de metas?	X		X		X		
13	¿Estableces un plan de acción diario en la realización de tus funciones?	X		X		X		
14	¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones?	X		X		X		
15	¿El cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo?	X		X		X		
Observaciones generales:								

Apellidos y nombres del Experto: Ñaña Baquerizo Cristina Ninoska

Grado Académico: Magíster

Profesión: Administradora

Fecha: 19.09.2020


 Firma del Experto
 DNI N° 44246535
 N° de colegiatura: CLAD-05602

Activar
Ve a Confí

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Señor Pérez Araujo Fidel, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocío en la ciudad de Huancayo- 2020. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.

N°	Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el Indicador planteado		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?	√		√		√		
2	¿Conoce usted sus funciones claramente?	√		√		√		
3	¿Los mensajes y objetivos que se da en la organización son claros?	√		√		√		
4	¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?	√		√		√		
5	¿Ud. considera que la empresa valora su progreso continuo en su desempeño?	√		√		√		
6	¿Se siente motivado para realizar sus funciones?	√		√		√		
7	¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?	√		√		√		
8	¿Ud. considera que la capacitación brindada le ayuda en el desarrollo de sus actividades?	√		√		√		
9	¿Ud. Considera que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente?	√		√		√		

10	¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?	√		√		√		
11	¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?	√		√		√		
12	¿Las estrategias que tiene la empresa le ayuda al cumplimiento de metas?	√		√		√		
13	¿Estableces un plan de acción diario en la realización de tus funciones?	√		√		√		
14	¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones?	√		√		√		
15	¿El cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo?	√		√		√		
Observaciones generales:								

Apellidos y nombres del Experto: Fidel Pérez Araujo

Grado Académico: Dr. en Administración

Profesión: Lic. en Administración

Fecha: 18.09.2020



Firma y sello de experto

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Señor Salinas Fernández Omar Orestes, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación del instrumento de investigación **Endomarketing y su relación con el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada- Gotitas de Rocio en la ciudad de Huancayo- 2020**. En razón a ello, se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación; se adjunta la matriz de operacionalización de variables. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información relevante, criterio requerido para toda investigación.

N°	Ítem	Validez de contenido		Validez de criterio		Validez de constructo		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		El ítem contribuye a medir el Indicador planteado		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Su jefe utiliza los medios adecuados para que entiendan bien su trabajo?	X		X		X		
2	¿Conoce usted sus funciones claramente?	X		X		X		
3	¿Los mensajes y objetivos que se dan en la organización son claros?	X		X		X		
4	¿Su remuneración es adecuada en función al trabajo que realiza?	X		X		X		
5	¿Ud. considera que la institución valora su progreso continuo en su desempeño?	X		X		X		
6	¿Cree usted que desarrollando sus habilidades tendrá la posibilidad de progresar profesionalmente en la institución?	X		X		X		
7	¿Ud. considera que el propósito de la institución le hace sentir que su trabajo es importante?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que tiene la opción de tomar decisiones propias en la institución?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la institución le ayuda a cumplir su propósito personal?	X		X		X		
10	¿Ud. considera que la organización se preocupa por su crecimiento profesional?	X		X		X		

Activar W
Ve a Configu

11	¿Ud. considera que la capacitación brindada le ayuda en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
12	¿Ud. Considera que el servicio brindado cumple con las expectativas del cliente?	X		X		X		
13	¿Ud. considera que cumple con todas sus funciones en su puesto de trabajo?	X		X		X		
14	¿Ud. considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para cumplir sus funciones correctamente?	X		X		X		
15	¿Las estrategias que tiene la empresa le ayuda al cumplimiento de metas?	X			X	X		
16	¿Estableces una planificación diaria en la realización de tus funciones?	X			X	X		
17	¿Se considera el trabajo en equipo en la realización de sus funciones?	X		X		X		
18	¿El cumplimiento de la meta se debe al trabajo en equipo?	X		X		X		

Observaciones generales: Se pueden mejorar las preguntas relacionadas al desempeño laboral.

Apellidos y nombres del Experto: Salinas Fernández Omar Orestes

Grado Académico: Magíster en Marketing

Profesión: Lic. En Administración

Fecha: 22 de setiembre de 2020



Firma y sello de experto

Activar W