



SAN IGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Plan de endomarketing enfocado en reducir los niveles de estrés laboral
en los analistas del área de Onboarding de la Startup Quantico Trends del
distrito de Magdalena, 2023**

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Chávez Antezana, Fiorella Angelica – Administración y Dirección de Negocios

Fernández Chaname, Brian Alexis – Comunicación Estratégica

García Babroff, Aarón – Administración y Dirección de Negocios

Valera Durand, Julio Enrique – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Celes Alonso Espinoza Rua

0000-0001-5324-7945

LIMA, PERU

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Celes Alonso Espinoza Rua

DNI: 42750231

PRESIDENTE DEL JURADO:

Haro, Eduardo

MIEMBROS DEL JURADO:

Haro, Eduardo

Cerna, Jorge

Wilcox, Guzmán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Fiorella Chávez Antezana Identificada con DNI N° 73369255 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Celes Alonso Espinoza Rua, identificado con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-53247945.

Yo, Brian Alexis Fernández Chaname Identificado con DNI N° 71917684 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr Celes Alonso Espinoza Rua, identificado con DNI N° 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-53247945.

Yo, Aarón García Babroff Identificado con DNI N° 75713084 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Celes Alonso Espinoza Rua, identificado con DNI N°: 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-53247945.

Yo, Julio Enrique Valera Durand Identificado con DNI N° 46779462 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr Celes Alonso Espinoza Rua, identificado con DNI N°: 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-53247945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado

“Plan de endomarketing enfocado en reducir los niveles de estrés laboral en los analistas del área de Onboarding de la Startup Quántico Trends del distrito de Magdalena, 2023“




b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

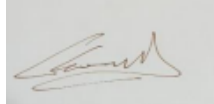
d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 18/12/2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Fiorella	Chávez Antezana	73369255	
Brian	Alvarado Chaname	71917684	
Aaron	García Babroff	75713084	Aarón García Babroff
Julio	Valera Durand	42750231	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Celes Alonso	Espinoza Rua	42750231	

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a nuestros familiares, amigos cercanos y hermanos quienes nos han demostrado su apoyo incondicional en el transcurso del desarrollo del trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a ISIL por formarnos y desarrollarnos de manera personal y profesional durante nuestra carrera. Así mismo agradecemos a nuestro asesor, quien nos orientó y brindó todo su apoyo en el proyecto para desarrollar nuestra tesis.

INDICE TEMATICO

Contenido

CAPÍTULO 1 – INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del proyecto	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada	14
1.4 Localización y alcance de la solución	15
CAPITULO 2 – DESCRIPCION DE LA INVESTIGACION APLICADA.....	16
2.1 Determinación del problema	16
2.2 Formulación del problema	17
2.2.1 Problema general	17
2.2.2 Problema específico	17
2.3 Objetivos de la investigación	17
2.3.1 Objetivo general	17
2.3.2 Objetivos específicos.....	18
2.4 Justificación:	18
2.4.1 Justificación teórica	18
2.4.2 Justificación práctica.....	19
2.4.3 Justificación social	19
2.5 Viabilidad.....	19
2.6 Limitaciones	20
CAPITULO 3 – ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL.....	21
3.1 Antecedentes	21

3.2 Marco teórico.....	27
3.2.1 Endomarketing	27
3.2.2 Beneficios del Endomarketing	27
3.2.3 Etapas de un plan de endomarketing	29
3.3 Estrés laboral	31
3.3.1 Causas del estrés laboral	32
3.3.2 Consecuencia del estrés	33
3.4 Definiciones conceptuales	34
3.4.1 Endomarketing	34
3.4.2 Estrés Laboral	35
3.5 Operacionalización de variables	35
3.6 Hipótesis.....	35
3.6.1 Hipótesis General	35
3.6.2 Hipótesis específicos	35
CAPITULO 4 – METODOLOGÍA	36
4.1 Tipo de investigación Aplicada	36
4.2 Nivel de Investigación.....	36
4.3 Diseño de la investigación	36
4.4 Técnica de recolección de datos	37
4.5 Modelo de la investigación	37
4.6 La herramienta de investigación	37
4.7 Población y muestra	38
CAPITULO 5 – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
5.1 Análisis de los resultados	38

5.2 Diagnóstico de los resultados	46
CAPÍTULO 6 – PLAN DE TRABAJO	47
6.1 Enfoque Corporativo.....	47
6.1.1 Comunicación asertiva	47
6.1.2 Liderazgo transformacional.....	47
6.1.3 Getting things done (Organizate con eficiencia).....	49
6.1.4 Herramientas de gestión.....	49
6.2 Enfoque al colaborador.....	50
6.2.1 Cuponera de días libres.....	51
6.2.2 Modalidad de trabajo	52
6.2.3 Actividades integradoras	53
6.2.4 Áreas recreativas.....	56
6.2.5 Reconocimientos y beneficios	59
CAPITULO 7 – ESTIMACION DEL COSTO DEL PROYECTO	64
7.1 Análisis del costo.....	65
CAPITULO 8 – SUSTENTO DE LA INVESTIGACIÓN	66
8.1 Alcance esperado del plan de endomarketing	66
8.2 Descripción del mercado objetivo real	66
8.3 Descripción del modelo del plan de endomarketing.....	66
8.4 Propuesta de valor	67
8.5 Alianzas estratégicas.....	67
CAPITULO 9 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
9.1 Conclusiones.....	68
9.2 Recomendaciones	69

CAPITULO 10 – FUENTES DE INFORMACIÓN	71
CAPITULO 11 – ANEXOS.....	75
11.1 Instrumentos.....	75
11.2 Matriz de consistencia:	78
11.3 Matriz de operacionalización de variables:	80
11.4 Plan de endomarketing.....	86
11.5 Turnitin	88

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el plan de endomarketing y el estrés laboral en los analistas del área de Onboarding de la Startup Quantico Trends, del distrito de Magdalena, 2023.

La investigación tendrá un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que se obtendrán datos estadísticos por medio de un cuestionario para el análisis y validación de la hipótesis planteada. La población para la investigación es de 31 analistas debido a que el área está conformada por este número de colaboradores y resulta una muestra representativa para la investigación.

El instrumento elegido fue una encuesta de 11 preguntas realizadas al total de analistas del área de onboarding, lo que permitió identificar que el 90% de los colaboradores de Quantico Trends perciben un alto nivel de estrés. Esto nos da a conocer que la variable en mención es una preocupación significativa para la organización.

Finalmente, se concluye que la implementación del plan de endomarketing permitirá obtener un aumento de rendimiento, mejorar la salud y reducir la sobrecarga laboral de los colaboradores dentro en la organización, debido a que las acciones que proponemos dentro del mismo tienen como objetivo reducir el problema principal que es el estrés.

Palabras clave: Estrés laboral, Plan de endomarketing, rendimiento, salud, bienestar, reconocimiento.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship that exists between the endomarketing plan and work stress in the analysts in the Onboarding area of the Startup Quantico Trends, in the district of Magdalena, 2023.

The research will have a quantitative approach, because statistical data will be obtained through a questionnaire for the analysis and validation of the proposed hypothesis. The population for the research is 31 analysts because the area is made up of this number of collaborators and is a representative sample for the research.

The instrument chosen was a survey of 11 questions asked to all analysts in the onboarding area, which made it possible to identify that 90% of Quantico trends collaborators perceive a high level of stress. This lets us know that the variable in question is a significant concern for the organization.

Finally, it is concluded that the implementation of the endomarketing Plan will allow obtaining an increase in performance, improving health and reducing the work overload of collaborators within the organization, because the actions that we propose within it aim to reduce the main problem which is stress.

Keywords: work stress, endomarketing plan, performance, health, well-being, recognition.

INTRODUCCION

El estrés laboral afecta directamente a los trabajadores, desde su rendimiento, estabilidad y motivación, por ello, la presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de endomarketing a los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends del distrito de Magdalena. Esta investigación cuenta con los siguientes capítulos:

Primer capítulo, se presenta la información general, área estratégica de desarrollo prioritario, actividad económica, localización y solución.

Segundo capítulo, incluimos la descripción de la problemática, justificación, marco referencial, resumen ejecutivo, objetivos (general y específicos).

Tercer capítulo, se incluye los antecedentes y marco referencial del proyecto.

Cuarto capítulo, se presenta la metodología, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación, diseño de investigación, técnica de recolección de datos, modelo de investigación, herramienta de la investigación, población y muestra.

Quinto capítulo, incluye los resultados de la investigación realizada a los trabajadores y el final de los análisis del resultado.

Sexto Capítulo, se detalla el plan de endomarketing que vamos implementar para la investigación del proyecto.

Séptimo capítulo, se incluye la estimación del costo del plan de endomarketing y el análisis general.

Octavo capítulo, se detallan las el sustento de mercado como el alcance y la descripción del plan de endomarketing (propuesta de valor y alianzas estratégicas).

Noveno capítulo, se presentan las recomendaciones y conclusiones del proyecto.

CAPÍTULO 1 – INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del proyecto

Plan de endomarketing enfocado en reducir los niveles de estrés laboral en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends del distrito de Magdalena, 2023

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La línea de investigación aplicada para esta investigación es: Hábitat y desarrollo humano, debido a que pretende reducir los niveles de estrés laboral en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends. Asimismo, el presente estudio genera un aporte a la línea de investigación a través de un plan de endomarketing estructurado en procesos comunicativos, ergonómicos para optimizar las relaciones internas de la organización.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada

La presente investigación contribuye a las carreras de Comunicación Estratégica y Administración y Dirección de Negocios, a través del desarrollo de campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales, asimismo identificando los principales problemas que generan estrés y sus comportamientos en los analistas del startup Quantico Trends. De esta manera, nos sirve para identificar soluciones de comunicación a través de la investigación.

1.4 Localización y alcance de la solución

El estudio se realizará en el startup Quántico Trends con sede central en el distrito de Magdalena, Perú en el 2023. Nuestro objetivo principal es realizar una propuesta de plan endomarketing para reducir los niveles de estrés laboral, de esa manera ayudando a los miembros del equipo a tener un buen manejo en la organización.

Para realizar dicho objetivo, se aplicarán encuestas a los trabajadores del área onboarding y también obtendremos información de la misma empresa Quántico Trends. Finalmente, esta clase de estudio nos va permitir poder identificar el estrés laboral en los analistas del área de onboarding.

CAPITULO 2 – DESCRIPCION DE LA INVESTIGACION APLICADA

2.1 Determinación del problema

En los últimos tiempos el estrés laboral viene siendo un tema de gran interés en las organizaciones, por ello, es importante darle la importancia debida para crear un ambiente laboral agradable y así pueda pujar al crecimiento en diferentes aspectos en la organización.

En el startup digital localizada en el Perú Quantico Trends, distrito de Magdalena, los analistas del área onboarding presentan estrés laboral, afectando sus actividades y performance de cara al crecimiento profesional (línea de carrera); asimismo, en la actualidad la organización se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo. Este cambio se dio desde la declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria por la propagación del COVID-19 del año 2020.

Es importante precisar que, a partir del confinamiento, las actividades de los analistas se adaptaron a las necesidades y exigencias de la empresa. Esto generó un problema, ya que, sin un plan adecuado y estructurado de la nueva modalidad, las actividades de los analistas se vieron afectadas, aumentando considerablemente la carga laboral, sobrepasando en muchos casos las horas establecidas de trabajo, puesto que, las exigencias de los clientes lo demandaban así.

Si bien en la actualidad se ha superado la alerta sanitaria, aún se mantienen ciertas exigencias laborales y otros factores que contribuyen a aumentar el nivel de estrés de los analistas. Algunos de ellos son la alta carga laboral en sus funciones, falta de comunicación asertiva, exigencias de requerimientos

laborales por parte de los clientes, distracciones propias en el hogar por la modalidad de home office, espacios de trabajo adecuados, falta de planes de crecimiento en la organización y falta de beneficios laborales. Por lo expuesto, de acuerdo al principal problema, el presente proyecto busca reducir el nivel de estrés de los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends del distrito de Magdalena en el año 2023 de la mano de un plan de endomarketing enfocado en la organización.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y estrés laboral en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends?

2.2.2 Problema específico

¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends?

¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends?

¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends?

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo general

Elaborar un plan de acción para determinar la relación que existe entre el

endomarketing y el estrés laboral en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends.

2.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends.

Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends.

Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends.

2.4 Justificación:

2.4.1 Justificación teórica

El mundo empresarial vive en constante desarrollo e innovación y las empresas buscan destacar frente a la competencia, es por ello que los trabajadores deben mantener un alto esfuerzo intelectual y manejo de tiempos a través del home office. El presente estudio contiene justificación teórica puesto que los resultados de la investigación contribuirán a los estudios de endomarketing enfocados en reducir los niveles de estrés para contribuir a la mejora de la salud física y mental, además del desempeño intelectual de los trabajadores de la empresa y demás.

2.4.2 Justificación práctica

El presente estudio presenta justificación práctica, estos resultados de la investigación nos ayudará a buscar soluciones al estrés en el área de Onboarding del Startup Quantico Trends, con el fin de disminuir ciertas barreras como organizacionales o de comunicación, a través de un plan de endomarketing estratégico junto con el desarrollo de programas de escucha activa para entender las necesidades de los colaboradores.

2.4.3 Justificación social

El presente estudio presenta justificación social, ya que, al momento de efectuar las recomendaciones planteadas, los trabajadores se verán beneficiados. Así mejorarán su estado emocional y de salud mental (estrés), optimizando su relación familiar y amical. En cuanto a su desarrollo laboral y sus habilidades estas se verán beneficiadas ya que tendrán más posibilidades de crecimiento personal y dentro de la organización.

2.5 Viabilidad

Los alumnos de las carreras de comunicación estratégica y administración y dirección de negocios, a través del desarrollo de campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales, cuentan con los recursos humanos para ejecutar la investigación correspondiente, además de los recursos para financiar costos de transporte, alimentación u otros; también cuenta con los recursos necesarios para su desarrollo como laptops, espacio adecuado para su desarrollo y herramientas tecnológicas para una mejor interpretación de datos (Google Drive) y acceso a la a la información de colaboradores como

fuentes informativas (analistas del área de operaciones).

2.6 Limitaciones

Los investigadores actualmente se encuentran laborando y estudiando, lo cual, repercute en el tiempo de disposición para el desarrollo de la investigación; sin embargo, esta dificultad, no será impedimento para el desarrollo correcto de la investigación, puesto que buscará alternativas como solicitudes de horas libres al mes que posteriormente serán compensadas y los fines de semana aprovechará los tiempos de ocio para llevar a cabo los pendientes con el proyecto de investigación.

Otra limitación podría ser la búsqueda de investigaciones respecto a las variables (endomarketing y estrés laboral) en el ámbito internacional, sin embargo, para superar esta limitación se buscarán estudios que guarden relación al menos con una de las variables.

CAPITULO 3 – ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

Internacionales

Santivañez, Feliz y Delgado (2023) en su investigación titulada, “Gestión del Endomarketing y el Engagement del personal de una municipalidad del Perú”, en la ciudad de Lima. El objetivo de este estudio fue “determinar la relación entre el Endomarketing y el Engagement en un municipio de Lima – Perú”. La muestra fue aplicada a 85 trabajadores del municipio. El diseño tuvo un enfoque aplicado cuantitativo, correlacional y transversal. El instrumento fue un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 58,82% considera que el marketing interno es bueno, el 41,18% lo considera regular y no hubo indicadores de encontrarlo malo. En el caso del engagement, un 70,59% lo considera bueno, seguido de un 27.06% que lo ve aceptable y solo un 2,35% lo considera malo.

Nemtanu y Dabija (2021) en su investigación titulada, “La influencia del marketing interno y la satisfacción en desempeño de tareas y comportamiento laboral”, en la ciudad de Cluj - Napoca del país de Rumania. El objetivo de este estudio fue averiguar el impacto de las variables “marketing interno y la satisfacción en desempeño de tareas y comportamiento laboral” en un mercado emergente. La muestra fue aplicada a 850 trabajadores de empresas e instituciones. El diseño tuvo un enfoque aplicado cuantitativo exploratorio. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario con preguntas. Finalmente se obtuvo como resultado que las dos variables se relacionan directamente.

Tejero y López (2022) en su investigación titulada: “Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, Burnout y Engagement en profesorado de educación física de la enseñanza pública”, en la ciudad de Madrid del país de España. El objetivo de este estudio fue analizar “el síndrome de burnout y engagement del profesorado de EF que desarrolla sus funciones en centros educativos públicos de la Comunidad Autónoma de Madrid”. La muestra fue aplicada a 252 docentes de educación física. El diseño tuvo un enfoque cuantitativo. El instrumento fue un cuestionario. Se encontró como resultado que las variables están ligadas en un 22% de las diferencias encontradas.

Latinoamérica

Mendoza (2019) en su investigación titulada: “Estrés laboral y calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo” del país de Ecuador. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el “estrés laboral y la calidad de vida laboral del profesional de enfermería del Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo”. La muestra fue aplicada a 240 enfermeros. El diseño tuvo un enfoque cuantitativo, método deductivo, con alcance descriptivo y correlacional. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Como resultado de la investigación, se encontró que la principal fuente de estrés laboral está vinculada a la insatisfacción con la remuneración, mientras que en lo que respecta a la calidad de vida en el trabajo, la seguridad laboral desempeña un papel fundamental.

Alcocer (2022) en su investigación titulada: “Relación entre condiciones de trabajo y estrés laboral en tiempos de covid-19 en trabajadores del área asistencial en una institución de salud en el departamento de sucre 2021” en Sucre, Colombia. El objetivo de este estudio fue investigar la relación entre las condiciones laborales y el estrés laboral experimentado por los trabajadores del sector de atención médica en una institución de salud del Departamento de Sucre durante la pandemia de COVID-19. La muestra fue constituida por una muestra aleatoria representativa de 151 trabajadores a unos niveles estadísticos de confianza entre 90% y 95% con una constante de 1,65 y 1,96 respectivamente. El diseño que se utilizó fue cuantitativo, correlacional y transversal. El instrumento que se empleó fue una encuesta compuesta por tres partes: los aspectos sociodemográficos, las condiciones laborales y por último los síntomas de estrés de los trabajadores. Los resultados señalaron que, a pesar de que había estrés entre la población del estudio, se notó una reducción en los niveles de estrés o una inclinación hacia niveles bajos a medida que mejoraba las condiciones laborales.

Arboleda (2023) en su trabajo titulado: “Diseño de estrategias de Endomarketing para el fortalecimiento del proceso de comunicación organizacional interna en un ente territorial de Colombia”. El objetivo de la investigación fue diseñar “estrategias de endomarketing para el fortalecimiento del proceso de comunicación organizacional interna en un ente territorial de Colombia”. La muestra que se utilizó fue de diez subdirectores

mediante un sondeo de opinión en la que se les solicitó que valoraran por orden de importancia los factores y sub factores, los cuales fueron diseñados bajo la orientación de la literatura correspondiente al Endomarketing y las barreras de la comunicación interna. El diseño de la investigación fue exploratorio y explicativo. Los resultados indicaron que la estrategia principal que la entidad gubernamental debe considerar es la motivación de sus empleados, basándose en la experiencia de los servidores como un factor contributivo clave para mejorar la productividad y la calidad en la atención y relaciones con los usuarios o clientes.

Cabezas (2022) en su investigación titulada: “La incidencia de las estrategias de endomarketing en el desarrollo y crecimiento de los unicornios de e-commerce de la Argentina a partir de la experiencia de la pandemia: el caso de Tiendanube” en Buenos Aires, Argentina. El objetivo de esta investigación es utilizar nueva información sobre las estrategias del endomarketing en las organizaciones, utilizando como inició la pandemia por COVID-19. La muestra que se utilizó fue de 8 trabajadores del área de People de la compañía Tiendanube. El diseño de la investigación fue conformado por metodologías cualitativas y cuantitativas. El instrumento utilizado fueron entrevistas a los trabajadores de recursos humanos que colaboran en las estrategias de endomarketing de la compañía. Los resultados de esta investigación revelaron una significativa alineación entre los diversos enfoques estratégicos tanto en la gestión de ejecutivos de nivel C como con recursos humanos.

Nacionales

Luján (2017) en su trabajo: “El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet S.A.C - Trujillo - 2016” del país de Perú. El objetivo general de la investigación era “determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Consermet”. Decidieron realizar una muestra a 50 trabajadores de la empresa. Utilizando un diseño descriptivo transeccional con la metodología de recolección de datos. El instrumento fue un cuestionario de 30 preguntas. Se obtuvo resultado final que señala que si existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño de los colaboradores en la empresa.

Mamani (2018) en su investigación titulada: “Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions - Até, 2018” del país de Perú. El objetivo de esta investigación fue “establecer la relación entre Estrés y Clima Laboral de los trabajadores de la empresa”. La muestra que realizaron estuvo formada por 196 colaboradores que trabajan en el área de ventas de la empresa. El diseño que utilizaron fue no experimental, transeccional, correlacional y causal. Por último, el instrumento que se aplicó fue la encuesta conformada por 38 ítems. Los resultados que se obtuvieron de la investigación es que identificaron que el estrés se relaciona directamente con el clima laboral.

Guarniz y Palomino (2019) en su trabajo titulado: “El endomarketing como estrategia para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2019”. El objetivo

principal del estudio fue “proponer estrategias de endomarketing para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad”. La muestra estuvo conformada por 119 trabajadores, obteniendo un diseño no experimental. Los instrumentos que se vienen realizando se basan en los siguiente: remuneración económica 18%, toma de decisiones 35% y respecto al conocimiento de la información interna 31%. Como resultado se ha obtenido un deficiente desempeño laboral ya que los resultados no son muy buenos, ya que los trabajadores demuestran deficiencia en sus actividades laborales.

Sánchez y Silva (2017) en su investigación titulada: “Percepción De Los Colaboradores Sobre El Endomarketing En La Empresa Agroexportaciones Caynarachi S.A”. La investigación es de tipo descriptivo y la muestra estuvo formada por 80 trabajadores de la empresa, además la técnica que empleo para esta prueba fue un cuestionario y una encuesta. Se obtuvo como resultado que el personal no siente que se desarrolla y ni se adecua al trabajo, además, la entidad no brinda una buena cantidad de información del usuario ya que solo les brindan capacitaciones cuando ellos solo quieren o cuando se realiza alguna auditoría a la empresa, por ello la estrategia del endomarketing sería fundamental en la empresa, ya que ayudaría en desarrollar un ambiente laboral donde los trabajadores se sientan a gusto desarrollando sus habilidades profesionales y con un gran compromiso a la organización.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Endomarketing

En lo que respecta al Endomarketing, se han considerado autores con experiencia en el tema que mediante investigaciones definen los conceptos de la siguiente manera.

De acuerdo con Rodríguez (2022), el endomarketing se ha convertido en un elemento de suma importancia en el entorno empresarial actual, ya que todas las empresas aspiran a que sus colaboradores estén motivados, satisfechos y dispuestos a desarrollarse de la mano de la organización. El marketing interno o endomarketing es un proceso de gestión que se enfoca en promocionar las empresas a sus propios colaboradores con el objetivo de fomentar compromiso, mejora de desempeño y fortalecer su lealtad.

Según Monroy (2022), contar con empleados satisfechos, no solo mejora la rentabilidad de la empresa, sino que también atrae al mejor talento disponible en el mercado laboral. Los principales objetivos del endomarketing incluyen el fortalecimiento del compromiso y la motivación de los empleados, la disminución de la rotación de personal y la mejora de la calidad y el servicio ofrecidos por los trabajadores a los clientes.

3.2.2 Beneficios del Endomarketing

De acuerdo con Monroy y Casas (2022), el endomarketing aporta una serie de ventajas significativas a la organización, desde la percepción interna de los colaboradores hasta la imagen que proyecta la empresa hacia el exterior.

A continuación, los beneficios del endomarketing dividido en seis categorías.

Aumentar la productividad:

Mediante distintas estrategias de marketing interno se puede lograr una mejora en la productividad de las personas. Mientras los colaboradores estén más satisfechos con su trabajo, su actitud será mejor, obteniendo mejores resultados.

Motivación de los trabajadores:

Uno de los objetivos más importantes del endomarketing consiste en aumentar la motivación de los empleados. Cuando perciben que la empresa se interesa por su bienestar, esto genera un impacto positivo en su estado anímico, por lo tanto, también en la excelencia de su trabajo.

Retención de los empleados:

Cuando los colaboradores están contentos y motivados en su trabajo, el salario pierde relevancia y deja de ser un factor decisivo por si se les presenta otra oportunidad laboral.

Fomento del compromiso:

Cuando la compañía muestra interés por las necesidades de sus empleados y toma en cuenta sus recomendaciones, esto incrementa la implicación de los trabajadores con la empresa y su fidelidad hacia la misma.

Salud y bienestar laboral:

El estrés laboral suele impactar negativamente en la salud mental de los empleados en numerosas ocasiones. Cuando la empresa muestra interés en el bienestar laboral de su personal, esto contribuye a mejorar el entorno de trabajo y la salud mental de los equipos, lo que se traduce en una reducción del estrés y en la obtención de mejores resultados.

Promueve la comunicación y colaboración:

Cuando los trabajadores están contentos, establecerán relaciones más efectivas entre diferentes departamentos, lo que conlleva a una mayor transparencia y a un mejor rendimiento en equipo.

3.2.3 Etapas de un plan de endomarketing

Según lo que comenta Medina (2018), la ejecución de un plan de endomarketing requiere realizar una evaluación exhaustiva del estado actual de la empresa y sus requerimientos. Es fundamental contar con la colaboración activa de los directivos y el departamento de recursos humanos en este proceso.

A continuación, las cuatro etapas:

Análisis del entorno:

Se debe iniciar el plan haciendo un estudio de cómo se desarrollan las actividades en el entorno laboral, es necesario identificar si los problemas son de influencia interna o externa. Para realizar un análisis comparativo de los factores hay que apoyarse en las políticas de la empresa, el sector donde

se desenvuelve, la selección y promoción de personal, el tamaño de la empresa y la comunicación interna.

Estudio de mercado interno:

Luego de que los factores externos estén identificados, se desarrolla el análisis interno. Se pueden utilizar reuniones en equipo, entrevistas, encuestas y terapias para que ayuden a identificar problemas o brinden sus expectativas.

Proceso de adaptación:

Esta etapa implica la implementación de políticas necesarias para abordar y satisfacer las necesidades de los empleados. Durante este proceso, es fundamental que los colaboradores estén al tanto de los nuevos enfoques y requisitos. Además, se deben comunicar las diferentes políticas de Recursos Humanos que se están introduciendo con el propósito de facilitar la adaptación de los empleados y evitar impactos negativos durante la implementación de los cambios.

Control del plan:

Por último, se efectúa un análisis de los resultados para saber si lo aplicado está generando resultados positivos y tus colaboradores están siendo beneficiados. Así mismo se hace una evaluación de desempeño y productividad para determinar si esto está beneficiando a la compañía.

3.3 Estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2008), el estrés laboral es generado por una cantidad de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y de carácter conductual ante la presión laboral que exceden el conocimiento y las aptitudes del trabajador que desempeñan de manera diaria.

De acuerdo a lo mencionado por la OMS, se considera que el estrés laboral afecta el desempeño de los trabajadores, ya que un trabajador no puede realizar sus funciones de manera adecuada si siente presión, exigencia y sobrecarga laboral.

Burnout (desgaste laboral)

Maslach y Jackson (1981), señalaron que el burnout se genera en base al estrés laboral generado en la organización, donde principalmente resalta el cansancio físico o psicológico, actitud despersonalizada y la inadecuación a las tareas que desempeña.

Maslach y Jackson (1981) consideran tres dimensiones:

Dimensiones Burnout

Agotamiento emocional, es el nivel máximo que no se deja contrarrestar por el descanso. La fatiga se genera a una tensión psicológica aplazada. La falta de capacidad para minimizar el ritmo en relación al trabajo probablemente genere sentimiento más crónicos y pérdida de energía.

Despersonalización, por esta dimensión se generan actitudes cínicas en relación a los trabajadores, síntomas de irritabilidad y una respuesta impersonal hacia ellos. Asimismo, esta actitud puede ser generada por el agotamiento.

Falta de realización personal, sensación de que las acciones que realiza no le salen como desea y no alcanza sus objetivos. No se encuentra satisfecho con sus metas a pesar de conseguirlas. Se autoevalúa de manera negativa con respecto a las labores que desempeña en su puesto. Desarrolla sentimientos de estima baja afectando su percepción individual y la relación con el resto del equipo.

3.3.1 Causas del estrés laboral

Según Robbins y Coulters (2014), el estrés laboral se desarrolla por dos factores: personales y laborales, independientemente del factor se denomina estresores. Estos se desarrollan en distintas situaciones, cuando surge presión para elaborar ciertas tareas en corto tiempo, cambios en la presentación de reportes, supervisores, fiscalizadores o compañeros conflictivos.

Robbins y Coulters (2014) clasifica los principales estresores en cinco categorías:

Las demandas de la tarea, estos factores se refieren a las características que desarrollan los empleados en el trabajo. Estas incluyen nivel de autonomía, variedad de tareas y automatización. Asimismo, toma en cuenta

las condiciones laborales y el espacio físico en las que se realizan las actividades.

Las demandas del cargo, están vinculadas a la presión que experimenta un empleado en función a su posición específica en la compañía. Cuando la sobrecarga laboral se produce se generan conflictos en el trabajo y genera expectativas donde es difícil conciliar las diferencias entre colaboradores.

Las demandas interpersonales, se originan debido a las presiones generadas entre colaboradores del trabajo. La falta de compañerismo y las relaciones interpersonales problemáticas pueden causar estrés significativo.

La estructura organizacional, puede contribuir al aumento del estrés. Reglas excesivas y la falta de oportunidades para que los empleados participen en decisiones que los afectan personalmente son situaciones de variables estructurales que pueden ser fuente de estrés.

El liderazgo organizacional, algunos gerentes pueden crear una estructura de trabajo donde transmiten temor, ansiedad y tensión. Estableciendo presiones para alcanzar un alto rendimiento a corto plazo. Imponiendo controles excesivamente rigurosos y despidiendo constantemente a quienes no cumplen con los estándares. Este estilo de liderazgo afecta a los empleados.

3.3.2 Consecuencia del estrés

Según Robbins y Coulter (2014), el estrés se evidencia de muchas maneras. Sin embargo, afecta tres aspectos en específico:

Psicológicos: El estrés puede afectar psicológicamente a los colaboradores, causando insatisfacción laboral, esta consecuencia es la más frecuente en los colaboradores. Asimismo, esta enfermedad, genera ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y negligencia, afectando de manera considerable en el desempeño de los colaboradores.

Conductuales: El estrés puede afectar las conductas de los colaboradores, influyendo en el nivel de productividad, generando falta de concentración y colaboradores que se ausentan de manera repetitiva. Asimismo, a causa de esta enfermedad desarrollan movimientos nerviosos y desórdenes del sueño.

Físicos: El estrés en el aspecto físico puede generar una serie de complicaciones en el cuerpo humano. Las más frecuentes son: cambios metabólicos, aceleración en la frecuencia cardíaca, inconvenientes con el sistema respiratorio, incremento de la presión arterial, migraña y posibilidad de sufrir ataques cardíacos ante mucha presión.

3.4 Definiciones conceptuales

3.4.1 Endomarketing

Según Martínez (2012), desde el punto de vista del endomarketing o marketing interno se basa en todas aquellas acciones que nos llevarán a lograr empleados muy satisfechos y colaboradores orgullosos de sus empresas, con la finalidad de lograr un buen desempeño.

3.4.2 Estrés Laboral

De acuerdo a Aguilera (2019), el estrés laboral es un estado de tensión física y psicológica que se puede generar si existe un desequilibrio entre las altas demandas por parte de la organización y la parte laboral de la empresa.

3.5 Operacionalización de variables

ANEXO 11.2

3.6 Hipótesis

3.6.1 Hipótesis General

Existe relación entre un plan de endomarketing y estrés laboral en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends

3.6.2 Hipótesis específicos

Existe relación entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends

Existe relación entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends

Existe relación entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding de la Startup Quantico Trends.

CAPITULO 4 – METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación Aplicada

El diseño que utilizará la presente investigación es aplicado, ya que se enfocará en identificar el problema principal del estrés laboral en los analistas del área onboarding, con la finalidad de buscar una solución inmediata al problema principal. Se brindará un plan estratégico de endomarketing cuyo principal objetivo sea mejorar la productividad de los trabajadores del área de onboarding.

4.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación cuenta con diseño correlacional, ya que nos va permitir poder medir dos o más variable debido a que la información recolectada busca analizar la relación entre dos variables, que es el plan de endomarketing y el estrés laboral en los analistas del área de onboarding del startup de Quantico Trends.

Según Mejía (2017) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas”.

4.3 Diseño de la investigación

Para la presente investigación se desarrollará un diseño descriptivo aplicativo cuyo objetivo principal será recopilar datos objetivo sobre la percepción de los analistas del área onboarding respecto al estrés laboral. El desarrollo de esta

investigación contará con bibliografías, encuestas, análisis de datos existentes y entre otros estudios que aporten con base teórica a la investigación.

4.4 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se va a trabajar es con 11 preguntas en modo encuesta realizada a los treinta y uno analistas del área de Onboarding de la Startup Quantico Trends. Estas encuestas serán procesadas y nos ayudarán en el análisis para determinar si hay validez con la hipótesis.

4.5 Modelo de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, obteniendo datos por medio de un cuestionario para el análisis y validación de la hipótesis planteada.

4.6 La herramienta de investigación

La técnica que se va utilizar para medir esta investigación es la encuesta utilizando como herramienta principal el cuestionario que va estar compuesto por once preguntas las cuales serán aplicadas a los treinta y uno analistas del área de onboarding de la empresa Quantico Trends. Esto nos va permitir analizar y así mismo poder determinar la validez de la hipótesis.

4.7 Población y muestra

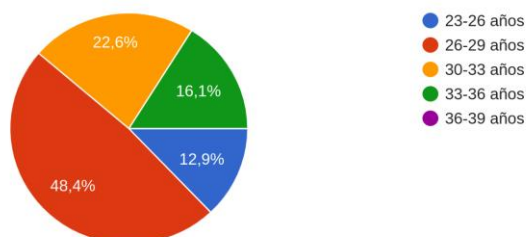
La población de la investigación está conformada por la totalidad de los colaboradores del área de onboarding de la empresa Quantico Trends, es una población finita por lo tanto se encuestará a todos los analistas del área, el tamaño de la muestra es de treinta y uno ya que el área analizada está compuesta por ese número de colaboradores y resulta una muestra representativa para esta investigación.

CAPITULO 5 – RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Análisis de los resultados

Figura 1:

1. ¿En que rango de edad se ubica?
31 respuestas



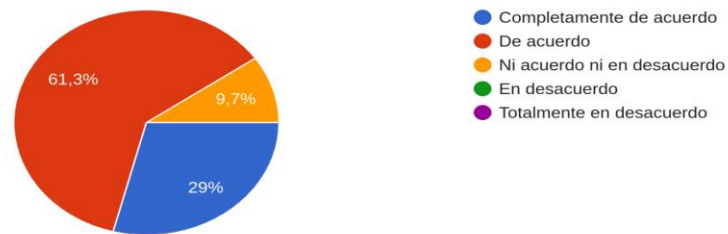
Nota: Elaboración propia

En la figura 1 podemos observar que el 48.45% son trabajadores entre 26 a 29 años de edad, mientras que, un 22.6% son trabajadores de 30 a 33 años de edad. Además, un 16.1% son trabajadores entre 33 a 26 años de edad. Finalmente, en la última escala, encontramos en la encuesta a trabajadores entre

23 a 26 años de edad. Con eso queda demostrado que la mayoría de encuestados promedia entre los 26 a 29 años de edad.

Figura 2

2. ¿Consideras que en Quantico existe un alto nivel de estrés laboral?
31 respuestas

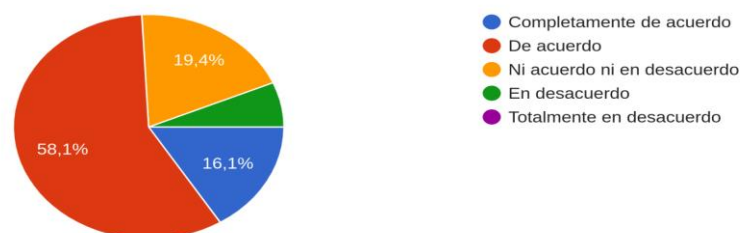


Nota: Elaboración propia

En la figura 2, con un considerable 61.3% de participación, los trabajadores están de acuerdo que en Quantico existe un alto nivel de estrés laboral. Además, es importante destacar que un 29% de participación, enfatiza que está completamente de acuerdo que en Quantico existe un alto nivel de estrés laboral. Con la suma de estos porcentajes podemos concluir que un 90.3% (entre acuerdo y totalmente de acuerdo), concluyen que en Quantico existe un alto nivel de estrés laboral.

Figura 3:

3. ¿Consideras que las tareas encomendadas resultan desafiantes?
31 respuestas

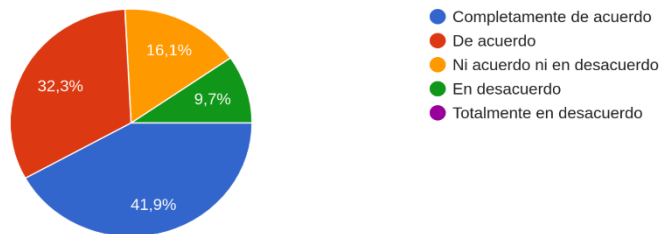


Nota: Elaboración propia

En la figura 3, con un 58.1%, los trabajadores están de acuerdo con que las tareas encomendadas les resultan desafiantes, lo cual puede ser un punto de partida para determinar las causas principales del estrés laboral en la Startup. Por otra parte, con un 19.4%, algunos trabajadores se mantienen neutras en su posición, señalando que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que las tareas encomendadas les resultan desafiantes.

Figura 4:

4. ¿Consideras que el estrés laboral afecta tus labores cotidianas?
31 respuestas



Nota: Elaboración propia

En la figura 4, observamos que el 41.9% está completamente de acuerdo que el estrés laboral afecta sus labores cotidianas. Además, un 32.3% aseguró que está de acuerdo que el estrés laboral afecta sus labores cotidianas. En ese sentido, con un un total de 74.2% nos demuestra que los trabajadores consideran que el estrés laboral afecta las labores que realizan en el día a día, afectando considerablemente su productividad y otras habilidades.

Figura 5:

5. ¿Qué factores consideras que te generan más estrés en tus funciones?
31 respuestas



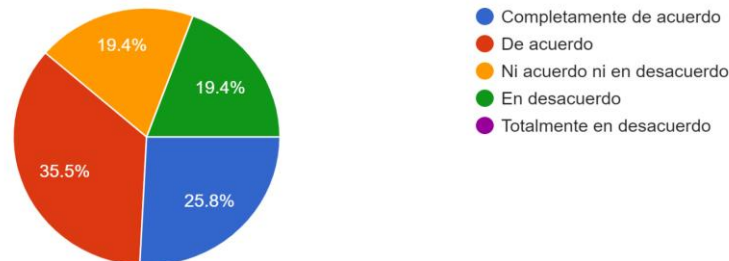
Nota: Elaboración propia

Respecto a esta pregunta se puede observar que el porcentaje más alto es del 25.8%, la función que está generando más estrés en los analistas del área de onboarding son las actividades imprevistas que se deben atender. Por otro lado, también observamos un 22.6% de estrés en las funciones de entrega de reportes y gestión de tareas con este resultado podemos definir que la organización no está teniendo una buena función en el orden de tareas.

Figura 6:

6. ¿Sientes que el nivel de estrés dentro del trabajo afecta tu vida cotidiana?

31 respuestas



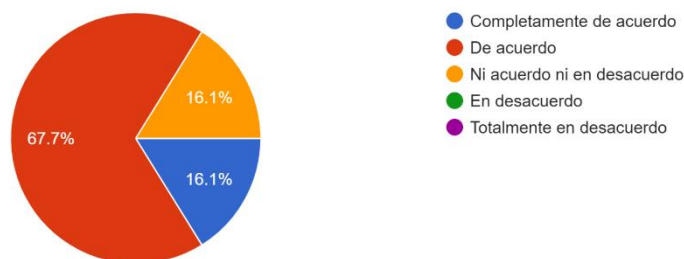
Nota: Elaboración propia

En el gráfico 6, podemos observar que el 35.5% están de acuerdo que el nivel de estrés dentro del trabajo afecta la vida cotidiana de los analistas, ya que esto puede generar problemas de salud, renunciaciones, errores en el trabajo diario y poca motivación, trayendo consigo un perjuicio para toda el área y en la vida del colaborador.

Figura 7:

7. ¿Consideras que tu jefe es exigente con tus labores?

31 respuestas



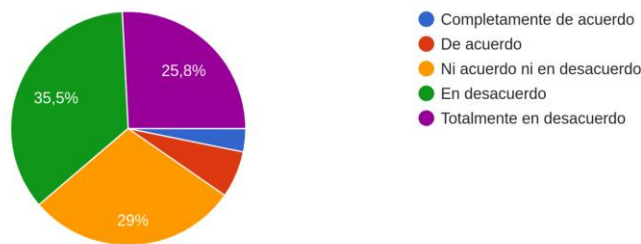
Nota: Elaboración propia

En el gráfico de la figura 7 podemos confirmar que el jefe es exigente sobre las labores dando un 67.7% que están de acuerdo y un 16.1% totalmente de acuerdo. Esto genera que los trabajadores estén bajo presión, dándoles una

carga extra y por lo tanto aumentando su estrés. Hay un 16.1% de respuestas que mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo mostrando que la exigencia del jefe no los llega a afectar.

Figura 8:

8. ¿Consideras que la empresa se preocupa por el bienestar del colaborador?
31 respuestas

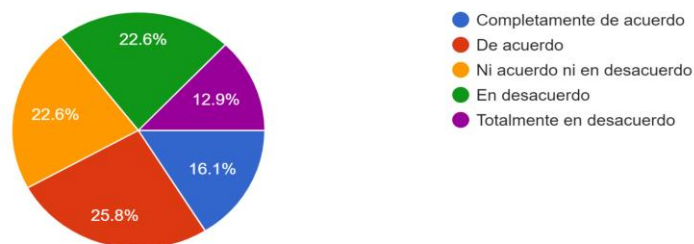


Nota: Elaboración propia

En esta figura podemos ver que el 35.5% considera que la empresa no le da énfasis al bienestar del colaborador y un 29% que está totalmente en desacuerdo. Con un 64.5% en completo desacuerdo nos confirma la hipótesis que la empresa no se preocupa por sus colaboradores, otorgándoles una sensación de poca importancia, generando estrés y mayor carga.

Figura 9:

9. ¿Estás satisfecho con la supervisión de tu jefe en tus funciones dentro de la empresa?
31 respuestas

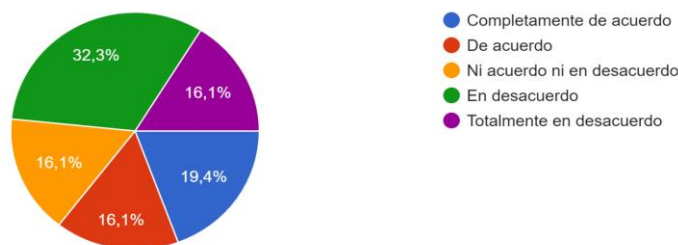


Nota: Elaboración propia

En esta figura podemos ver que el 25.8% considera que el jefe de área cumple sus funciones de manera adecuada y un 22.6% indica no estar en acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, observamos que un 22.6% no está satisfecho con las funciones que realiza su supervisor.

Figura 10:

10. ¿Consideras que tu trabajo es valorado por tu jefe?
31 respuestas



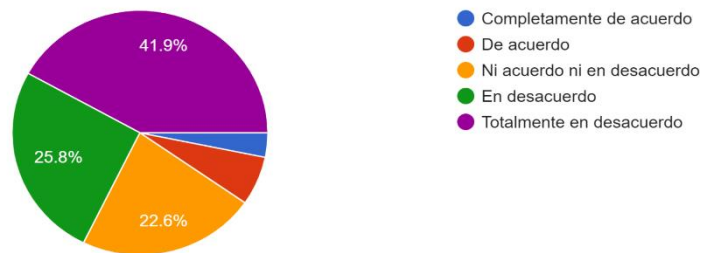
Nota: Elaboración propia

En el gráfico de la figura 10 podemos confirmar con el 32,3% que el jefe no valora el trabajo de los colaboradores. Sin embargo, el 19,4% considera que el jefe valora su trabajo. Finalmente, podemos concluir que la mayoría de trabajadores no se siente valorado dentro de la organización. Este resultado se relaciona con lo mencionado por Robbins y Coulters (2014), quienes indican que el estrés laboral se desarrolla por dos factores: personales y laborales, independientemente del factor se denomina estresores. Estos se desarrollan en distintas situaciones, cuando surge presión para elaborar ciertas tareas en corto

tiempo, cambios en la presentación de reportes, supervisores, fiscalizadores o conflictivos.

Figura 11:

11. ¿Consideras que en Quantico se maneja una cultura orientada al bienestar del trabajador?
31 respuestas



Nota: Elaboración propia

En el gráfico de la figura 11 podemos concluir que los trabajadores consideran que en la organización no se maneja una cultura en relación al bienestar con un 64.5%. Este resultado se relaciona con las dimensiones del síndrome de Burnout. Donde Maslach y Jackson (1981) señalaron que cuando un colaborador siente una falta de realización personal, sensación que su trabajo no es reconocido de manera adecuada, le genera estrés por no alcanzar sus objetivos.

5.2 Diagnóstico de los resultados

Mediante las encuestas pudimos determinar que el 77% de los analistas tienen entre 26 y 33 años. Dentro del total de analistas, el 90% afirma que existe un alto nivel de estrés laboral, mientras el restante no está en acuerdo ni desacuerdo. La mayoría coincide en que las tareas son desafiantes y que el estrés afecta sus labores cotidianas en lo laboral y personal.

Las funciones que le generan más estrés a los analistas están divididas entre cuatro principales tareas: la entrega de reportes (25.8%), configurar cuentas (22.6%), gestión de tareas (22.6%) y revisión e interpretación de datos (19.4%). La gran mayoría de analistas consideran que su jefe es muy exigente con sus labores y a su misma vez sienten que la empresa no se preocupa por el bienestar de los colaboradores.

Por último, más del 80% de los trabajadores están de acuerdo en que la cultura de la empresa no está orientada en el bienestar de los colaboradores y creen que su trabajo no es bien valorado por su jefe. Esto nos deja clara la posición de los trabajadores sobre la empresa y confirma nuestra hipótesis que las altas tasas de estrés afectan considerablemente el rendimiento de los trabajadores.

Por lo expuesto podemos afirmar que es necesario generar un plan de endomarketing para solucionar la problemática del estrés laboral de los analistas del área de onboarding de la empresa Quantico Trends.

CAPÍTULO 6 – PLAN DE TRABAJO

Plan de endomarketing

La presente investigación tiene como propuesta proponer estrategias de endomarketing para reducir el nivel de estrés de los analistas del área onboarding de la Startup Quántico Trends, para ello se proponen seis estrategias con la finalidad de poder resolver el problema detectado en la organización.

6.1 Enfoque Corporativo

6.1.1 Comunicación asertiva

Establecer una comunicación clara y transparente con el fin de llevar una buena gestión y relaciones personales.

6.1.2 Liderazgo transformacional

Coaching

Implementar el coaching enfocado a los gerentes y líderes del startup, reforzando el área de la inteligencia emocional como las relaciones intrapersonal e interpersonal. De esta manera, la comunicación será oportuna con los trabajadores, resolviendo óptimamente los casos que puedan presentarse en algún momento. Estará a cargo del psicólogo de la empresa, haciendo un diagnóstico para luego trabajar y reforzar áreas que son muy importantes para la relación y comunicación dentro de la organización.

Escucha Activa

Implementar el área de escucha activa “Escucharte”, ya que es importante que los líderes escuchen a sus trabajadores, donde se pueda atender las necesidades, inquietudes de cada trabajador cuando sea oportuno. Estos pueden ser recogidos por los líderes de cada área como también de manera anónima a través de una línea telefónica. Estará a cargo del departamento de Recursos Humanos, de la mano del área de Comunicaciones. Asimismo, trimestralmente se evaluarán los casos más influyentes que puedan afectar la percepción de la empresa y también ver balances de mejora y/o optimización.

Talleres de innovación

Implementar talleres de talento corporativo, donde el principal ingrediente es la innovación en áreas como tecnología, automatización de datos, comunicación, entre otros. Esta acción tiene como objetivo apoyar el talento humano a través de una estructura y flujo definido, conformado por grupos de trabajo y se llevará a cabo el proyecto que tenga la mejor idea innovadora del concurso. Es importante mencionar, que este taller se realizará de manera anual y los principales actores son los gerentes del área de onboarding y jefes de análisis como principales asesores, mientras que los participantes serán los analistas quienes formarán equipos de trabajo y propondrán mejoras innovadoras en cualquiera de las áreas expuestas. El equipo ganador obtendrá un reconocimiento de S/. 1000,00 nuevos soles y será otorgado por el CEO de la compañía.

6.1.3 Getting things done (Organizate con eficiencia)

El método GTD está enfocado en los colaboradores con la finalidad de liberar la mente a través de un sistema confiable. Este método permite mejorar la concentración de las tareas en curso y disminuir la sensación de aburrimiento. Esta metodología será aplicada a través de herramientas digitales, ámbito en el que se desenvuelve la compañía.

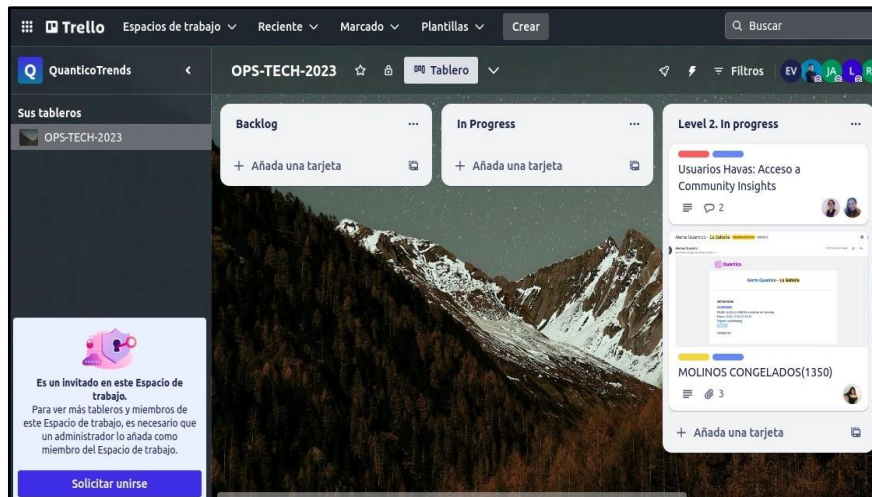
6.1.4 Herramientas de gestión

Trello: Es una herramienta de gestión de proyectos para optimizar tareas y trabajar en equipo. A través de listas, tarjetas y prioridades.

Tableros: Estos representan un proyecto o una categoría, donde puedes agregarle un nombre con descripción detallada de las actividades a realizar. Estos tableros permiten organizar y trabajar en equipo.

Tarjetas: Las tarjetas son unidades básicas. Cada una de ellas representa una actividad o tarea con los nombres de los miembros del equipo a los que se le asignó dicha actividad.

Imagen 1: Herramienta Trello



Nota: Elaboración propia

<https://trello.com/es>

6.2 Enfoque al colaborador

Flexibilidad laboral

Promover horarios flexibles y trabajo remoto para que los analistas puedan sentirse más aliviados y así mismo puedan organizarse en sus responsabilidades laborales.

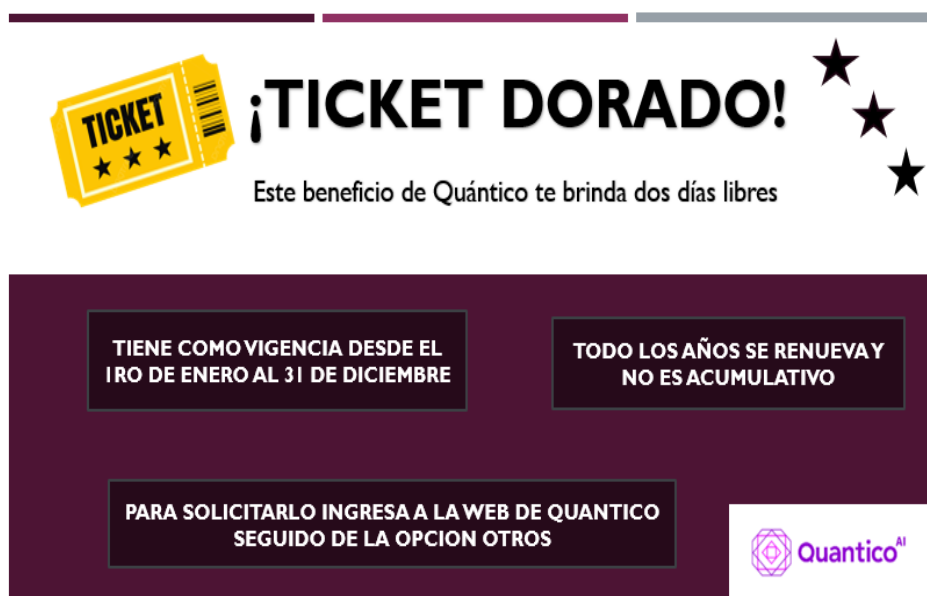
Al implementar esta estrategia la organización estaría ayudando a los empleados a que sean más productivos y que ellos mismos puedan tener control sobre su mismo tiempo, las siguientes acciones serían.

6.2.1 Cuponera de días libres

Ticket dorado

Implementar dos tickets dorados con validación de un año para que los trabajadores lo puedan utilizar, ellos podrán tramitar su ticket por la misma página web de la empresa y con la conformidad de su jefe. Esto ayudaría mucho a los analistas ya que se ha detectado que ellos tienen mucha presión laboral dentro de la organización, al otorgarle este día libre su cuerpo podrá descansar de las tareas laborales, vuelan con esa fuerza y energía para seguir desempeñando sus funciones a pleno rendimiento.

Imagen 2: Cuponera de ticket dorado



Nota: Imagen Propia

Día libre onomástico

Todos los trabajadores podrán disfrutar de un día libre en su cumpleaños, si este día recae en un feriado o fin de semana se otorgará el siguiente día hábil de trabajo sin descuento ni compensación horaria.

6.2.2 Modalidad de trabajo

Home office tres veces por semana

Realizar home office tres días a la semana esto va ayudar a reducir el estrés relacionado con los desplazamientos diarios a la oficina y tiempo de traslado, permitiendo que los trabajadores trabajen en un ambiente más cómodo y familiar. Así mismo el colaborador en coordinación con su líder podrá elegir entre dos opciones de jornada laboral de horarios de 9 am a 6 pm y de 8:30 a 5:30 pm.

Imagen 3: Calendario laboral



Sujeto a variaciones						
Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Trabajo presencial	Trabajo remoto	Trabajo remoto	Trabajo remoto	Trabajo presencial	Descanso	Descanso

Nota: Elaboración propia

Casual Friday

Así mismo se podrá acudir a la oficina los días viernes de todo el año con ropa más casual. Implementando el popular “casual friday”. Esto para mantener un ambiente relajado el último día de la semana y los colaboradores puedan ir vestidos más cómodos a trabajar.

6.2.3 Actividades integradoras

Integrar a los analistas de una manera divertida, con actividades físicas y mentales de libre creación, en algunos casos, y así fomentar la participación. Este programa de actividades promueve el ejercicio físico y mental entre los colaboradores para llevar una vida más sana, libre de estrés y ansiedad. Esto será un beneficio con el que van a contar desde que ingresan a la organización es adquiriendo un beneficio.

Los deportes y actividades son muy importantes para el ser humano ya que estimulan la liberación de endorfinas y otras sustancias químicas cerebrales naturales.

Deportes

Membresía en gimnasio

Contar con un descuento especial en el pago mensual de la membresía del gimnasio, a la vez se contará con una plataforma digital donde habrá videos educativos de yoga, pilates y rutinas diarias deportivas para personas que quieran entrenar desde su casa. El convenio que tendrán los trabajadores será con el gimnasio Smartfit en todas las sedes, siendo el plan black corporativo.

Imagen 4: Convenio corporativo - Smartfit



Nota: Imagen Referencial

<https://corporativo.smartfit-peru.com/>

Competencias deportivas

Realizar partidos de fútbol y volley de manera mensual entre los trabajadores del área de onboarding. Estos partidos se harán en equipos con la idea de fomentar el trabajo en equipo y las relaciones personales entre los trabajadores.

Imagen 5: Competencias deportivas



Nota: Imagen propia

Dinámicas de integración

Se implementarán dinámicas cada dos semanas. Donde cada colaborador del área tendrá la responsabilidad de liderar una dinámica junto al jefe de recursos humanos. Esta acción tiene como objetivo principal reducir el estrés en los colaboradores. Estas actividades serán realizadas los días viernes a las 12:00 pm. La acción propuesta tiene como objetivos secundarios fomentar la interacción, la colaboración y la formación de vínculos entre los miembros de un equipo para un mejor desarrollo de las tareas diarias. Estas acciones serán promocionadas por los canales internos de la empresa.

Imagen 6: Dinámica vía zoom



Nota: Elaboración Propia

6.2.4 Áreas recreativas

Habilitar espacios agradables equipados con mobiliario cómodo y apto para relajarse esto va favorecer mucho el estado de ánimo de los trabajadores, así mismo reduciendo el estrés y la ansiedad que ellos pueden tener por la presión de trabajo. El desarrollo de actividades creativas que puede tener una organización aporta mucho a la búsqueda del equilibrio emocional para el trabajador.

Área de descanso y recreativa

Implementar un área descanso para que los trabajadores puedan utilizarlo como sala de conversación, poder relajarse unos minutos después de su almuerzo, intercambiar ideas con sus compañeros de otras áreas, tomarse un café, así mismo ayudará mucho a mejorar la productividad de los trabajadores y el bienestar de ellos, por ello se implementará sillones masajeadores, muebles para descanso y una mesa de ping pong.

Las salas de descanso llevarán el nombre “break rooms” ya que va consistir un espacio especialmente diseñado para todos los trabajadores de la empresa Quantico Trends.

Los espacios de relax se han convertido en un básico de todas las empresas actuales que desean un buen clima laboral en el que los trabajadores se sientan como en casa y disfruten de algunos momentos de relax.

Imagen 7: Implementación de cubículos



“TRABAJA EN EQUIPO, SUEÑA EN GRANDE”

Nota: Elaboración propia

La sobrecarga de trabajo y el estrés muchas veces nos impide poder disfrutar de los buenos momentos de la vida, al contar con sillones masajeadores dentro de la empresa nos va permitir alcanzar el equilibrio de la mente y de nuestro cuerpo, ya que contribuye mucho en disminuir el estrés. Por ello se implementarán sillones masajeadores en la sala de descanso, a la cual los trabajadores tendrán acceso y podrán disfrutar del momento más relajante.

Los trabajadores podrán utilizar 30 min del uso de los sillones masajeadores de lunes a viernes en el horario de su break, este horario se dará desde las 12:00 pm hasta el último 3:00 pm que es el último turno de break.

Imagen 8: Área de masaje



Nota: Elaboración Propia

Área de Cultura

Implementaremos un espacio de lectura, donde previamente se realizará una recolección de datos, para conocer las temáticas que más les gusta a los colaboradores para poder ofrecerle contenido de calidad. Asimismo, se procederá a crear un ambiente acogedor con estanterías, sillas cómodas, iluminación adecuada y una variedad de libros y recursos. Esta acción promueve la concentración y la relajación, lo que beneficiaría a los empleados como a la empresa al tener a colaboradores con mayor satisfacción.

Imagen 9: Sala de lectura



Nota: Imagen Referencial

<https://ambarmuebles.blogspot.com/search/label/zona%20de%20lectura?m=>

6.2.5 Reconocimientos y beneficios

Reconocimientos por objetivos

Diseñar un sistema de evaluación trimestral para los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends, estableciendo KPIs que puedan diagnosticar el desempeño de los trabajadores en áreas de autonomía y toma de decisiones, valor agregado e identidad Quantico, donde se califiquen tres niveles: sobresaliente (color verde), cumple bajo asesoría (color amarillo) y necesita asesoría (color rojo). De esta manera, el analista que registre el mayor puntaje o llegue a obtener el máximo puntaje (12 puntos) en el nivel sobresaliente se llevará un reconocimiento económico de S/. 450 nuevos soles.

Imagen 10: Ficha de evaluación

FICHA DE EVALUACIÓN			
ÁREA:	EVALUADOR:		
COLABORADOR:	PERIODO DE LA EVALUACIÓN :		
AUTONOMÍA Y TOMA DE DECISIONES			
NEGOCIACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMUNICACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DISPOSICIÓN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	COMENTARIOS:		
VALOR AGREGADO			
PROACTIVIDAD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INNOVACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPORTUNIDADES COMERCIALES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	COMENTARIOS:		
IDENTIDAD QUANTICO			
ADAPTACIÓN AL CAMBIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PUNTUALIDAD	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPATÍA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRABAJO EN EQUIPO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	COMENTARIOS:		
FORTALEZAS:			
OPORTUNIDADES:			

Nota: Elaboración Propia

Este reconocimiento se llevará a cabo en una reunión coordinada por el gerente de área donde aprovechará en presentar los resultados y/o logros obtenidos en el trimestre que corresponda y la premiación al o los analistas de diferentes áreas que cumplieron los objetivos. Asimismo, este reconocimiento se publicará en medios internos de la empresa (correo).

Imagen 11: Reconocimiento al ganador



Nota: Elaboración Propia

Alianzas estratégicas

Implementar alianzas estratégicas con plataformas online de formación ejecutiva para profesionales como por ejemplo Crehana, donde brindan cursos de diferentes especialidades con profesores experimentados y de reconocimiento nacional e internacional. Es importante resaltar que, las especialidades en las que nos enfocaremos serán cursos afines a las carreras de Comunicación,

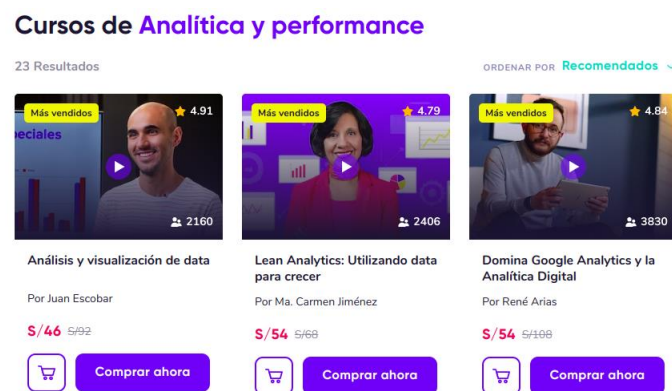
Administración, Marketing y Periodismo, ayudando a reforzar áreas de liderazgo, inteligencia artificial y ciencia de datos, marketing digital, análisis e interpretación de datos, entre otros. De esta manera, los analistas podrán inscribirse en uno de estos cursos en un periodo máximo de seis meses totalmente gratis, y así aprender y/o actualizar sus habilidades, mejorando su competitividad laboral.

Imagen 12: Alianzas estratégicas



Nota: Elaboración propia

Imagen 13: Alianzas estratégicas



Nota:

Imagen referencial

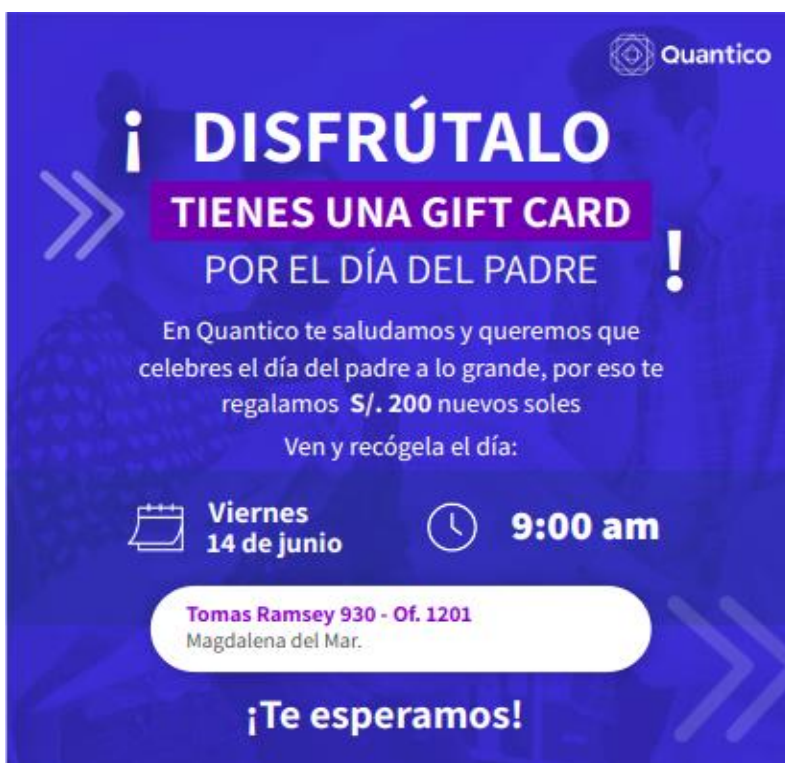
<https://www.crehana.com/>

Gift card de compras:

Incentivar a los trabajadores con una gift cards para fechas especiales fuera de los días festivos como son Fiestas Patrias y Navidad. Es decir, la empresa otorgará este beneficio a los trabajadores inclusive en fechas que generalmente no son reconocidas monetariamente como el Día de la Madre y Día del Padre.

En ese sentido, es importante aprovechar los días de homenaje para que los agasajados se sientan contentos con el reconocimiento de la empresa, otorgando gifts cards por el valor de S/.200 nuevos soles a cada uno de los que formen parte de la celebración.

Imagen 14: Giftcard



Nota: Elaboración propia

CAPITULO 7 – ESTIMACION DEL COSTO DEL PROYECTO

Actividad	Detalle	Tiempos	Costo unitario	Cantidad	Costo único	Costo mensual	Costo anual
Talleres de innovación	Premio anual	Anual	S/ 1,000	1 ganador	-	S/ 83	S/ 1,000
Herramienta de gestión	Trello	Mensual	S/ 37	31 analistas	-	S/ 1,116	S/ 13,392
Deportes	Smartfit corporativo	Anual	S/ 100	31 analistas	-	S/ 100	S/ 3,097
Competencias deportivas	Alquiler de cancha de futbol	Mensual	S/ 140	1 cancha	-	S/ 140	S/ 1,680
	Alquiler de cancha de volley	Mensual	S/ 80	1 cancha	-	S/ 80	S/ 960
	Transporte	Mensual	S/ 60	2 movilidades	-	S/ 120	S/ 1,440
	Bebidas (agua y Sporade)	Mensual	S/ 5	62 bebidas	-	S/ 140	S/ 1,674
Áreas recreativas	Mesas redondas	Una vez	S/ 780	5 unidades	S/ 3,900	S/ 325	S/ 3,900
	Butacas	Una vez	S/ 980	6 unidades	S/ 5,880	S/ 490	S/ 5,880
	Puff	Una vez	S/ 400	6 unidades	S/ 2,400	S/ 200	S/ 2,400
	Mesas de reuniones	Una vez	S/ 1,600	3 unidades	S/ 4,800	S/ 400	S/ 4,800
	Lampara de pie led	Una vez	S/ 390	3 unidades	S/ 1,170	S/ 98	S/ 1,170
	Silla Masajeadora eléctrica	Una vez	S/ 1,650	2 unidades	S/ 3,300	S/ 275	S/ 3,300
Reconocimientos y Beneficios	Reconocimiento por objetivos	Trimestral	S/ 450	1 ganador	-	S/ 150	S/ 1,800
Beneficios	Alianzas estratégicas (Crehana)	Semestral	S/ 80	31 analistas	-	S/ 413	S/ 4,960
	Gift Card	Anual	S/ 200	15 analistas (padres y madres)	-	S/ 250	S/ 3,000
Total del primer año					S/ 21,450	S/ 4,379.56	S/ 54,452.90
Total del segundo año						S/ 2,750.24	S/ 33,002.90

7.1 Análisis del costo

Se estima un gasto anual de S/. 54,452.90, dividiéndose mensualmente en S/. 4,379.56 el primer año de la inversión en este proyecto. Teniendo S/. 21,450 en gastos únicos, al segundo año y posteriores será un gasto de S/. 33,002.90 de manera anual dividido en S/. 2,750 mensuales.

Con este cuadro de costos podemos determinar que el trabajo si sería viable y está dentro del presupuesto de la empresa.

CAPITULO 8 – SUSTENTO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1 Alcance esperado del plan de endomarketing

Quántico Trends tiene establecido como meta mejorar el ambiente laboral y la visión interna de los colaboradores para así exprimir al máximo sus resultados y generar mayor impacto en el rubro. Se gestionaron estos cambios para motivar a los colaboradores y mejorar el ambiente y ritmo de trabajo de sus treinta y un analistas para fortalecer la estructura organizacional y crecer como organización a mediano y largo plazo.

8.2 Descripción del mercado objetivo real

El mercado objetivo son los analistas del área de onboarding de la Startup Quántico Trends, donde se va a desplegar el plan de endomarketing; asimismo, los Líderes de la empresa también van a contar con capacitación de liderazgo para que brinden un buen funcionamiento en la empresa. Este mercado se ampliará en la medida que dicho plan de endomarketing se despliegue en las demás áreas de la empresa.

8.3 Descripción del modelo del plan de endomarketing

Propuesta de negocio busca mejor en reducir el estrés laboral que tienen los analistas del área onboarding a través del plan de endomarketing que está basado en una propuesta innovadora para el trabajador y haciendo que el entorno de trabajo sea más eficiente, de esta manera los colaboradores puedan encontrar un mejor equilibrio en la vida laboral y personal, lo cual va generar una mejor motivación. Este plan consta de seis estrategias que se aplicarán dentro de la empresa con el objetivo de reducir el estrés laboral.

Las estrategias son las siguientes: Comunicación asertiva, getting things done, áreas recreativas, actividades integradoras y reconocimiento y beneficios.

8.4 Propuesta de valor

Nuestra propuesta de valor va dirigida a todos los analistas del área de onboarding y líderes de la empresa, implementando el plan de endomarketing, la cual ayudará en brindar un buen funcionamiento organizacional.

8.5 Alianzas estratégicas

Uno de nuestros principales aliados estratégicos durante este plan de endomarketing para solucionar la problemática planteada son Crehana, una plataforma online de formación ejecutiva para profesionales que nos ayudará a brindarle capacitaciones y clases a nuestros analistas para que ganen mayores conocimientos y mejoren su desempeño de manera gratuita.

La otra empresa con la que se tendrá una alianza estratégica será Smartifit con su plan corporativo. Esto ayudará a nuestros colaboradores a reducir sus gastos en membresías de gimnasios para impulsar una buena salud, mantener un estilo de vida saludable y ayudar a relajarse en sus momentos libres.

CAPITULO 9 – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

Definimos las siguientes conclusiones:

Debido a la recolección de datos, podemos determinar que el 90% de los colaboradores de Quantico Trends perciben un alto nivel de estrés. Esto nos da a conocer que la variable en mención es una preocupación significativa para la organización.

El endomarketing se relaciona con la variable estrés, debido a que identificamos que los colaboradores consideran que la organización no se preocupa por su bienestar. Por esa razón, es necesario realizar un plan de endomarketing con la finalidad de que los colaboradores se comprometan con la empresa, aumenten su nivel de rendimiento y se sientan importantes en la empresa.

Concluimos que la dimensión reconocimiento se relaciona con la dimensión falta de realización personal, debido a que los trabajadores perciben que dentro de la organización hay una falta de reconocimiento de las tareas realizadas por parte de sus supervisores y jefes directos. Por tal motivo, la estrategia de reconocimiento planteada dentro de las estrategias del plan integral, serán de gran beneficio para la organización.

Finalmente, podemos concluir que el plan de endomarketing propuesto nos permitirá obtener un aumento de rendimiento de los colaboradores dentro en la organización, debido a que las acciones que proponemos dentro del mismo tienen como objetivo reducir el problema principal que es el estrés. Así, tal y como señalaron Monroy y Casas (2022), cuando la compañía demuestra

preocupación por el bienestar de sus empleados, esto favorece la mejora del ambiente laboral y la salud mental de los equipos, lo que resulta en una disminución del nivel de estrés y en la consecución de resultados más positivos.

9.2 Recomendaciones

El siguiente plan de endomarketing será planteado de la siguiente manera:

Establecer una reunión con el jefe del área de onboarding. Mediante esta reunión se planteará la problemática expuesta y se evaluará una reunión con gerencia. En el momento que se de esta reunión, se presentaran los resultados de las encuestas y se presentan los beneficios que traería el plan de endomarketing para reducir los niveles de estrés y mejorar la motivación de los colaboradores en el startup Quantico Trends.

Implementar el plan de endomarketing en tres niveles de prioridad:

En primer lugar, se ejecuten los objetivos enfocados al corporativo como coaching y escucha activa, puesto que, el cambio debe empezar desde las personas y también es muy importante entender con certeza las inquietudes de los trabajadores del área de operaciones de la Startup Quantico Trends.

En segundo lugar, considerando que más del 74% de trabajadores considera que las labores diarias son desafiantes, se recomienda trabajar los talleres innovadores, puesto que, aquí ayudará el enfoque brindado por los trabajadores de la mano de los especialistas, quienes propondrán mejoras oportunas en las áreas que ellos desempeñan en su día a día y así podrán aumentar su motivación y productividad. A su vez, se podrán retener talentos y ofrecer promociones laborales.

En tercer lugar, y no menos importante, trabajar en los demás objetivos como Trello, flexibilidad laboral, actividades integradoras, áreas recreativas, reconocimientos y beneficios, entre otros.

Encuestar periódicamente a los trabajadores para determinar el nivel de satisfacción con la empresa. De esta manera, se consolidarán los principales casos frecuentes y temas de dolor que deben ser atendidos urgentemente por el área encargada; asimismo, los trabajadores estarán abiertos a proponer oportunidades de mejora en diferentes temas (estructura, organización, entre otros). De esta manera, resaltando los principales hallazgos la organización podrá trabajar prontamente y evitar que estos casos puedan llegar a madurar en algún momento, generando una mala percepción y posible crisis interna.

CAPITULO 10 – FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilera, J (2019). *Acerca del estrés laboral*. [Trabajo de grado, Universidad de Jaén]. <https://hdl.handle.net/10953.1/10856>
- Álvarez, E. R. (2022). *¿Por qué deberías utilizar el endomarketing en tu empresa?* Innovation. [https://www.iebschool.com/blog/endomarketing-marketingdigital/#:~:text=El%20endomarketing%20\(o%20marketing%20interno,%C2%BF%20sigue%20leyendo!&text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20endomarketing%3F](https://www.iebschool.com/blog/endomarketing-marketingdigital/#:~:text=El%20endomarketing%20(o%20marketing%20interno,%C2%BF%20sigue%20leyendo!&text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20endomarketing%3F)
- Andrés, Á. (2023). *Contratación de personal, consejos para un proceso exitoso*.
- Asana, T. (septiembre 22, 2022). *Diferencias entre metas y objetivos: una guía para gestores de proyectos Asana*. <https://asana.com/es/resources/goal-vs-objective>
- Baeza, C. (2020). *Capital humano los nuevos entornos laborales información obtenida del banco BBVA*. <https://www.bbva.com/es/los-nuevos-entornos-laborales-mas-flexibles-y-digitales/>
- Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual. [https://www.bizneo.com/blog/contratacion-de-personal/Porto, J. P., & Merino, M. \(2021\). Desempeño - qué es, definición y concepto Definición.de. <https://definicion.de/desempeno/>](https://www.bizneo.com/blog/contratacion-de-personal/Porto, J. P., & Merino, M. (2021). Desempeño - qué es, definición y concepto Definición.de. https://definicion.de/desempeno/)
- Bohórquez, (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como actor clave en una organización*. *Universidad y Sociedad* 12(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>
- Casas, L. (junio 10, 2022). *Beneficios del endomarketing y sus estrategias*. <https://www.occamagenciadigital.com/blog/beneficios-del-endomarketing>

Cecilia, P. A. E. (2022, 4 abril). *Relación entre condiciones de trabajo y estrés*

Chiavenato (2020). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco - 2019*. [Tesis Pre grado inédita, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_30_8_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf

Fontalvo, M., Hoz, E., & Morelos, J. (enero-junio, 2022). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dirección Empresarial*, 16(1), 47-60.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047#:~:text=La%20productividad%20es%20conocida%20como,entradas.%20Medina%2C%20\(2010\)](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047#:~:text=La%20productividad%20es%20conocida%20como,entradas.%20Medina%2C%20(2010))

Guarniz y Palomino (2019). *El endomarketing como estrategia para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2019* [Tesis de Pre grado, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1795/Colungue%20Chu%2c%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000300020

<https://branch.com.co/marketing-digital/descubre-el-poder-del-endomarketing-en-tu-empresa/>

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39481>

La Cruz, D. (2017). *Percepción de los colaboradores sobre el endomarketing en la empresa agroexportadora Caynarachi S.A.* [Tesis de pregrado inédita, Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/944>

laboral en tiempos de Covid-19 en trabajadores del área asistencial en una institución de salud en el Departamento de Sucre 2021. Universidad de Córdoba. [Tesis Pre grado, Universidad de Córdoba].

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/5166>

Luján (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC – Trujillo – 2016.*

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9515>

Madrigal (2009). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa limones peruanos SRL en la ciudad de Piura 2018.* [Tesis Pre grado, Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7315>

Mamani (2018). *Estrés y Clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Solutions – Até ,2018.* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]

Marchant (2006) *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja conecta retail.*

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutierr ezRicardo.pdf

Mario, W. (2023). *Diseño de estrategias de endomarketing para el fortalecimiento del proceso de comunicación organizacional.* [Tesis de

maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14027/1/T-UCSG-POS-MGSS-225.pdf>

Márquez (2004), en su artículo habilidades. Información obtenida de:

Martínez, M. (2012). Calidad total y comercialización interna.

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002021000100126#B33

Medina, K. R. (2023). Descubre el poder del EndoMarketing en tu empresa.

Monroy, S. (2022). Endomarketing. Descubre todo lo que puede aportar a tu

empresa. APD España. <https://www.apd.es/endomarketing-beneficios-fidelizar-empleados/>

Quintero, L., & Adell, J. (2011). *El desarrollo profesional de los docentes en entornos personales de aprendizaje (PLE)* [Diapositivas de Power Point].

SlideShare. <https://es.slideshare.net/CeciliaBuffa/castaneda-adell2011preprint>

Sánchez Y Silva (2017). *Percepción De Los Colaboradores Sobre El Endomarketing En La Empresa Agroexportaciones Caynarachi S.A* [Tesis Pre grado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/944>

CAPITULO 11 – ANEXOS

11.1 Instrumentos

1. ¿En qué rango de edad se ubica?
 - a) 23-26
 - b) 26-29
 - c) 30-33
 - d) 33-36
 - e) 36-39

2. ¿Consideras que en Quántico existe un alto nivel de estrés laboral?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Consideras que las tareas encomendadas resultan desafiantes?
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Consideras que el estrés laboral afecta tus labores cotidianas?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Qué factores consideras que te generan más estrés en tus funciones?

- a) Entrega de reportes
- b) Revisión e interpretación de datos
- c) Gestión de tareas
- d) Configurar cuentas
- e) Manejo de herramientas
- f) Otros

6. ¿Sientes que el nivel de estrés dentro del trabajo afecta tu vida cotidiana?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Consideras que tu jefe es exigente con tus labores?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Consideras que la empresa se preocupa por el bienestar del colaborador?

- a) Completamente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Estás satisfecho con la supervisión de tu jefe en tus funciones dentro de la empresa?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Consideras que tu trabajo es valorado por tu jefe?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Consideras que en Quántico se maneja una cultura orientada al bienestar del trabajador?

- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11.2 Matriz de consistencia:

Plan de endomarketing enfocado en reducir los niveles de estrés laboral en los analistas del área de Onboarding de la Startup Quántico Trends del distrito de Magdalena, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable A:
¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y estrés laboral en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends?	Elaborar un plan de acción para determinar la relación que existe entre el endomarketing y el estrés laboral en los analistas del área de operaciones del startup Quantico Trends.	Existe relación entre un plan de endomarketing y estrés laboral en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends	Endomarketing - Trabajador - Comunicación interna - Contratación y retención
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable B:
¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los	Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los	Existe relación entre un plan de endomarketing y diferencias individuales en los analistas del	Estrés laboral - Diferencias individuales

analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends?	analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends.	área de onboarding del startup Quantico Trends	<ul style="list-style-type: none"> - falta de motivación - eficiencia
¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends?	Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends.	Existe relación entre un plan de endomarketing y falta de motivación en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends	
¿Cuál es la relación que existe entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends?	Determinar la relación que existe entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends.	Existe relación entre un plan de endomarketing y la eficiencia en los analistas del área de onboarding del startup Quantico Trends.	

11.3 Matriz de operacionalización de variables:

Plan de endomarketing enfocado en reducir los niveles de estrés laboral en los analistas del área de Onboarding de la Startup Quántico Trends del distrito de Magdalena, 2023.

Variable	Dimensiones	Definición	Indicadores	Definición	Subtipos
Estrés laboral	Diferencias individuales	Según Robbins y Judge (2013) cada persona en su ámbito laboral se desempeña de manera diferente, en ese sentido algunos pueden superar el estrés, mientras que otras se ven superadas por estas, encontrando cuatro dimensiones como percepción, experiencia de trabajo, apoyo social y personalidad.	Percepción	Según Robbins y Judge (2013) los trabajadores tienden a reaccionar más sobre su percepción que sobre la realidad misma, regulando el nivel de estrés lo cual puede ser potencial y la reacción ante cualquier estímulo generado en sus labores.	-
			Experiencia	Según Robbins y Judge (2013) la experiencia tiende a relacionarse de manera negativa con el estrés laboral, pues es más probable que las personas con un mayor nivel de estrés renuncien voluntariamente, mientras que, los trabajadores que permanecen más tiempo cuentan con un nivel de resistencia más alto, entendiendo que han desarrollado un mecanismo para controlarlo.	-
	Falta de motivación	De acuerdo a Robbins y Judge (2013) definen motivación como los procesos que influyen directamente con el nivel de intensidad, esfuerzo, dirección y persistencia bajo el esfuerzo que puede involucrar una persona ante alguna tarea u objetivo.	Incentivo laboral	Por su parte Chiavenato (2000), define "Los incentivos son pagos que realiza la organización a sus empleados, brindándoles beneficios, oportunidad de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, entre otros. Cada incentivo tiene un valor de utilidad, ya que varía de un empleado a otro y es una gran recompensa para ellos."	Es así que los incentivos deben ser de tipo económico y no económico, brindando el complemento de recompensa para los trabajadores, generando en ellos diferentes tipos de emociones y obteniendo una mejor productividad en las operaciones de la organización.

			Crecimiento profesional	Según Linda y Jordi (2002) definen “El desarrollo del crecimiento profesional como un proceso continuo de aprendizaje y cambio que puede lograr como objetivo mejorar las competencias profesionales de los trabajadores y las organizaciones”.	<p>Crecimiento vertical:</p> <p>Este tipo de crecimiento se basa en un ascenso al puesto superior de manera inmediata contemplado en la línea de carrera de la organización. Así mismo, un empleado puede pasar de asistente a analista</p> <p>Crecimiento horizontal:</p> <p>Este tipo de crecimiento se basa en desarrollar nuevas habilidades, responsabilidades y funciones dentro del mismo campo profesional.</p>
	Eficiencia	Según Chiavenato (2007) la eficiencia es un indicador de medición para los colaboradores, donde se puede medir el rendimiento, productividad, habilidades y otras características y así determinar resultados.	Productividad	De acuerdo con Marchant (2006) la productividad es una pieza fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas para una organización.	Las organizaciones pueden mejorar su productividad a través de cuatro pilares fundamentales para la organización como recursos humanos, tecnología, procesos y gestión.

			Habilidades	<p>Por su parte Madrigal (2009) define las habilidades como talento que posee una persona con la finalidad de poder realizar una ejecución, por otro lado, en el ámbito organizacional considera que las habilidades se pueden medir frente al cambio y capacidad de los procesos en las organizaciones.</p>	<p>Habilidades interpersonales:</p> <p>Según Monroy (2019), el trabajo en equipo es considerado también como un conjunto de personas que logran buscar un objetivo en común, la cual pueden ser formales e informales.</p> <p>Habilidades intrapersonales:</p> <p>Vázquez (2019), informa que la motivación de la persona es lo que hace una organización para que el empleado actúe y se comporte de una determinada manera dentro de la empresa. Asimismo, García (2016) indica que la motivación tiene relación con otras variables psicológicas, como el nivel de la autoestima, concentración entre otros.</p>
Endomarketing	Trabajador (cliente interno)	Según Chávez (2022) un trabajador es una persona que mediante sus habilidades y conocimientos realiza un trabajo en beneficio de una organización o empleador, a cambio de un salario.	Desempeño	Porto (2021) define el desempeño como el rendimiento de una persona al llevar a cabo sus funciones en una tarea específica.	<p>Autoevaluación</p> <p>Evaluación 180 grados</p> <p>Evaluación 360 grados</p> <p>Evaluación por Competencias</p>

			Metas y objetivos	Asana (2022) define el término de la siguiente manera. "Una meta es un resultado general a largo plazo que deseas lograr, mientras que un objetivo define acciones medibles a corto plazo para lograr la meta general".	Metas a corto plazo Metas a mediano plazo Metas a largo plazo Objetivos a plazo de tiempo Objetivos específicos Objetivos generales
	Comunicación interna	Fuentes (2023) señala que la comunicación interna es la comunicación dirigida a los trabajadores. Este término nace por la necesidad de las organizaciones de motivar a sus equipos y poder retener a los mejores trabajadores en un entorno donde se puedan desarrollar de la mejor manera.	Valores de la empresa	El autor Kyocera (2023) define el término de la siguiente manera: "Los valores de empresa son aquellas características que definen a una empresa y que sirven como eje para su crecimiento. Estos valores empresariales influyen en el público objetivo".	Valores universales valores personales valores familiares valores políticos valores religiosos valores éticos valores laborales
			Oportunidad de expresión	Ionos (2023) define que la oportunidad de expresión dentro de una organización es de suma importancia para que haya mejor comunicación dentro de las áreas y los trabajadores se sientan más cómodos, produciendo resultados positivos.	Expresión oral expresión escrita

	Contratación y Retención	<p>El autor Andrés (2023) informa que la contratación es el proceso desde el reclutamiento hasta el momento de selección del trabajador. Es la formalidad en donde se aplican los ajustes legales y se firma el contrato.</p> <p>Velásquez (2023) comenta que la retención es la capacidad de la empresa para evitar que sus mejores colaboradores migren a otras empresas y permanezcan con ellos el mayor tiempo posible.</p>	Reconocimiento	<p>Según Pursell (2023) el reconocimiento como "una estrategia que se utiliza para expresar aprecio, motivar a los empleados y reforzar el comportamiento deseado en la empresa. El objetivo del reconocimiento laboral es alentar a los empleados y poner en evidencia su buen desempeño y resultados comerciales positivos".</p>	<p>Reconocimiento formal</p> <p>reconocimiento informal</p> <p>Bonos</p>
			Reclutamiento	<p>De acuerdo a Factorial (2020) se define que "el reclutamiento y la selección de personal de una empresa es el proceso de identificar la necesidad de un puesto de trabajo, definir los requisitos del puesto y del titular de este, anunciar el puesto y elegir a la persona más adecuada para él".</p>	<p>Reclutamiento interno</p> <p>Reclutamiento de referidos</p> <p>Outsourcing</p> <p>Recontratación</p>

11.4 Plan de endomarketing

Enfoque	Estrategia	Objetivo	Acción	Actividad
1. Corporativo	1.1 Comunicación asertiva	Establecer una comunicación clara y transparente con el fin de llevar una buena gestión y relaciones personales.	1.1.1 Liderazgo transformacional	Coaching
				Escucha activa
				Talleres de innovación
	1.2 Getting Things Done (Organízate con Eficiencia)	Organizar proyectos de forma eficiente a través de herramientas digitales.	1.2.1 Herramienta de gestión	Trello
2. Trabajador	2.1 Flexibilidad laboral	Promover horarios flexibles y trabajo remoto para que los analistas puedan sentirse más aliviados y organizar sus responsabilidades laborales y personales	2.1.1 Cuponera de días libres	Tickets dorados
				Día libre por onomástico
			2.1.2 Modalidad de trabajo	Trabajo híbrido
			Vestimenta informal (viernes)	
	2.2 Actividades	Integrar a los analistas de una manera	2.2.1 Deportes	Membresías de gimnasio

	integradoras	divertida, con actividades físicas y mentales de libre creación, en algunos casos, y así fomentar la participación		Competencias deportivas
			2.2.2 Dinámicas	Dinámicas quincenales de integración
	2.3 Áreas recreativas	Habilitar espacios agradables equipado con mobiliario cómodo y apto para relajarse	2.3.1 Cubículos	Áreas de descanso y recreativas
				Área de cultura
	2.4 Reconocimientos y Beneficios	Valorar los esfuerzos de los trabajadores y premiarlos mediante distintos beneficios.	2.4.1 Incentivos	Reconocimiento por objetivos
			2.4.2 Beneficios	Alianzas estratégicas con instituciones educativas
				Gift Card de compras en supermercados

11.5 Turnitin

Similarity Report	
PAPER NAME Aaron Garcia.docx	AUTHOR EDUARDO JOSE HUERTAS VALLADARES
WORD COUNT 12281 Words	CHARACTER COUNT 67639 Characters
PAGE COUNT 79 Pages	FILE SIZE 5.2MB
SUBMISSION DATE Dec 21, 2023 6:13 PM GMT-5	REPORT DATE Dec 21, 2023 6:14 PM GMT-5




● **16% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 13% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Fiorella	Chávez Antezana	73369255	
Brian	Alvarado Chaname	71917684	
Aaron	García Babroff	75713084	Aaron Garcia Babroff
Julio	Valera Durand	42750231	

Asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Celes	Espinoza Rua	42750231	