



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

ANÁLISIS DE EXPERIENCIAS DE APLICACIÓN  
DEL ENDOMARKETING EN LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE INTERNO DE LAS EMPRESAS.  
UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA  
DE LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Ingeniería Industrial**

**Autora:**

Itala Santa Cruz Torres

**Asesor:**

Mg. Ing. Sandro Rivera Valle

Lima - Perú

2020

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	15
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	25
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	17
Tabla 2 .....	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Documentos encontrados en las bases de datos y motores de búsqueda .	15
Figura 2. Proceso de codificación.....	16
Figura 3. Gráfico del número de documentos por título de análisis.....	20
Figura 4. Gráfico del número de artículos científicos por año de publicación.....	21
Figura 5. Gráfico del número de documentos por método de estudio.....	22
Figura 6. Captura de pantalla del gestor bibliográfico Mendeley.....	33

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar investigaciones sobre el Endomarketing en la satisfacción del cliente interno de las empresas, bajo el formato de revisión de la literatura científica en los últimos diez años. Los motores de búsqueda utilizados fueron Redalyc, Scielo, Dialnet, Google académico, Renati, en las cuales se hizo uso de las palabras claves “Endomarketing”, “Marketing interno”, “Satisfacción del trabajador”, “Satisfacción laboral”. Asimismo, para garantizar la sensibilidad (amplitud en la búsqueda) del proceso de recolección y selección se hizo uso de los enlaces booleanos “OR”, “AND”: Los documentos se clasificaron por nombre de investigación, autores y año de publicación, método de estudio. La metodología aplicada fue PRISMA y de los 57 artículos recopilados y distribuidos así: Redalyc, 5 artículos; Scielo, 7 artículos; Dialnet, 3 artículos; Google académico, 39 artículos; Renati, 3 tesis. Se eliminaron los duplicados con ayuda del gestor de referencias Mendeley, luego, se aplicaron criterios de inclusión y de exclusión, de los cuales solo se filtraron 20 documentos originales para la presentación. Se concluye que el Endomarketing influye positivamente en la satisfacción del cliente interno de una empresa, donde el 30% de las publicaciones son del 2019, de los cuales el 85% son estudios descriptivos.

**PALABRAS CLAVES:** Endomarketing, satisfacción, cliente interno

**NOTA DE ACCESO:**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

## REFERENCIAS

- Chavarria Paucar, D. W. (2018). *Endomarketing y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Carmen de la Legua Reynoso, Callao 2018*. Universidad César Vallejo.
- Chino Escalante, L. S. (2018). *El Endomarketing y su Influencia en el Compromiso Organizacional en el Personal del Banco de Credito del Peru – Agencia Bolognesi, Año 2016*. Instacron:UPT.
- Flores Arellano, G. G., & Ballón Grados, J. M. (2017). *Implicancias del endomárketing sobre el diseño del programa de incentivos y beneficios para la fidelización del cliente interno: el caso de Ferreyros S.A. Pontificia Universidad Católica Del Perú*. Retrieved from <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1044245>
- Guerrero Vargas, Y. E. (2019). *El endomarketing y el compromiso organizacional en el personal de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018*. Universidad Alas Peruanas (UAP).
- Higgins, J. P., & Green Sally. (2011). *Manual Cochrane de revisiones sistemáticas de intervenciones Versión 5.1.0 (Versión 5.1.0)*. Retrieved from [www.cochrane-handbook.org](http://www.cochrane-handbook.org).
- Medina Delgado, R. (2019). *La influencia del endomarketing en el desempeño laboral de los docentes de la organización san juan de Sullana S.A.C.-Piura 2017*. Universidad César Vallejo.

- Morales Rojas, J. L. (2017). *El Endomarketing y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Allus Global Center de Cercado de Lima-2016*. Universidad César Vallejo.
- Morales Silva, J. A. (2019). *Endomarketing Y El Compromiso Organizacional De Los Colaboradores De Supermercados Wong De Trujillo, Año 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Palacios Castillo, C. S. (2018). *Gestión de marketing interno y su relación con la satisfacción laboral en la empresa el Mochica, año 2018*. Universidad Privada Del Norte. Retrieved from <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/669251>
- Rodríguez Peña, V. M., & Montoya Márquez, O. M. (2019). *Propuesta de un Modelo de Endomarketing para Mejorar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDESURCO, Arequipa, 2017*. Universidad Católica de Santa María. Retrieved from <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1057458>
- Romero Romero, L. A. (2018). *Endomarketing en el compromiso de los colaboradores de las tiendas Mass en el distrito de Santiago de Surco. Lima, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Sáenz Paitan, Y. E. (2017). *El endomarketing y su relación con la atención al cliente de la empresa Quality Import A8 SAC, Cercado Lima, 2015*. Repositorio Institucional - UCV.
- Salvador Lizarraga, L. B. F. (2019). *Endomarketing Y Compromiso Organizacional De La*



*Empresa Pacifico Trujillo SAC. Trujillo-2019. Repositorio Institucional - UCV.*

Sanchez Broncano, J. D. (2019). *Plan De Endomárketing Para Fortalecer El Compromiso Organizacional En Profesionales De La Salud De La Red Asistencial Huaraz, 2018.* Repositorio Institucional - UCV.

Sanchez Chavez, A. de los A., & Belizario Ccorahua, J. R. (2019). *El Endomarketing en la satisfacción de los asistentes de venta de tienda Ripley Arequipa 2017 - 2018.* Reponame:UNSA-Institucional.

Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: *Una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. Med Clin (Barc), 135(11), 507–511.* <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>

Ventura Damián, E. F. (2019). *Endomarketing como factor motivacional para los colaboradores de la IEP Antonio Raimondi Illimo 2018.* Repositorio Institucional - USS.