

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA



ENDOMARKETING Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DEL HOTEL ALEXANDER DE TRUJILLO - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTOR

Br. Leyva Quispe, Joselyn Tatiana

<https://orcid.org/0000-0002-2638-1839>

ASESOR (A)

Mg. La Torre García, Merly Jacquelyn

<https://orcid.org/0000-0002-7742-5256>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

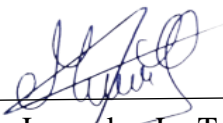
TRUJILLO – PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, La Torre García Merly Jacquelyn con DNI N° 42321800, como asesora del trabajo de investigación titulado “Endomarketing y compromiso organizacional de los colaboradores del hotel Alexander de Trujillo - 2023”, desarrollada por la egresada Leyva Quispe Joselyn Tatiana con DNI 70284610 del Programa de estudios de Administración Turística; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Merly Jacquelyn La Torre García

DNI: 42321800

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mi familia, que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos.

A mi madre especialmente, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de toda sabiduría y guía en mi vida, por bendecirme con la capacidad de aprender y crecer en este arduo proceso de investigación y redacción de mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joselyn Tatiana Leyva Quispe con DNI 70284610 , egresada del Programa de Estudios de Administración turística de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Endomarketing y compromiso organizacional de los colaboradores del hotel Alexander de Trujillo - 2023”, el cual consta de un total de 85 páginas, en las que se incluye 14 tablas y 0 figuras, más un total de 21 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Joselyn Tatiana Leyva Quispe
DNI 70284610

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGÍA.....	37
2.1. Enfoque, tipo.....	37
2.2. Diseño de investigación.....	37
2.3. Población, muestra y muestreo.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	38
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	39
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados descriptivos.....	41
3.2. Resultados inferenciales.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	39
Tabla 2	41
Tabla 3	41
Tabla 4	42
Tabla 5	43
Tabla 6	43
Tabla 7	44
Tabla 8	44
Tabla 9	45
Tabla 10	46
Tabla 11	47
Tabla 12	48
Tabla 13	49
Tabla 14	50

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores del hotel Alexander de Trujillo-2023. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental y transversal, según su profundidad correlacional y de método deductivo. Participaron en el estudio 25 colaboradores del hotel Alexander, a quienes se les aplicó dos cuestionarios por cada variable. La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante el test de Alfa de Cronbach, arrojando un valor de $\alpha=0,938$ en la variable endomarketing que demuestra una confiabilidad excelente y un valor de $\alpha=0,900$ en la variable compromiso organizacional que demuestra una confiabilidad buena. Los resultados de la correlación entre ambas variables endomarketing y compromiso organizacional, se obtuvo a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman $\rho=0,670$, que demuestra un grado de correlación positiva moderada entre el endomarketing y el compromiso organizacional, lo cual permite aceptar la hipótesis planteada y concluir que si existe una relación entre el endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores del hotel Alexander de Trujillo - 2023, según los resultados en la medición de dichas variables y dimensiones.

Palabras clave: Endomarketing, compromiso organizacional, colaborador.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between endomarketing and the organizational commitment of the employees of the Alexander Hotel in Trujillo-2023. The research was of a basic type, with a non-experimental and transversal design, according to its correlational depth and deductive method. 25 employees of the Alexander Hotel participated in the study, to whom two questionnaires were applied for each variable. The reliability of the instruments was determined by the Cronbach Alpha test, yielding a value of $\alpha=0.938$ in the endomarketing variable, which demonstrates excellent reliability, and a value of $\alpha=0.900$ in the organizational commitment variable, which demonstrates good reliability. The results of the correlation between both variables, endomarketing and organizational commitment, were obtained through the Spearman Rho correlation coefficient of $\rho=0.670$, which shows a moderate degree of positive correlation between endomarketing and organizational commitment, which allows us to accept the hypothesis raised and conclude that there is a relationship between endomarketing and the organizational commitment of the collaborators of the Alexander de Trujillo Hotel - 2023, according to the results of the measurement of said variables and dimensions.

Keywords: Endomarketing, organizational commitment, collaborator.

Anexo 10: REPORTE TURNITIN

ENDOMARKETING Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL ALEXANDER DE TRUJILLO - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo