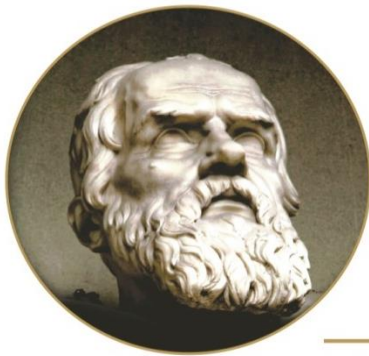


**TESINA DE PRÁCTICA PROFESIONAL  
SUPERVISADA**



**Galileo**  
UNIVERSIDAD

La Revolución en la Educación

**PLAN DE ENDOMARKETING INSTITUCIONAL PARA MEJORAR  
LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES A LA MEDIANA  
EMPRESA PROVEEDORA DE SUMINISTROS DE ROLLOS DE  
PAPEL CONTOMETRO**

JABNIA MARIELA PINEDA ORELLANA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE:

**ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE:

**LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD GALILEO**

Rector	Dr. José Eduardo Suger Cofiño
Vicerrectoría Académica	Dra. Mayra Roldán de Ramírez
Vicerrectoría Administrativa	Lic. Jean Paul Suger Castillo
Gerencia Financiera	Lic. Oscar Donald Ruíz

## **AUTORIDADES FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

Decano	M.Sc. René de León
Vicedecano	M.Sc. Luis Ernesto Arboleda
Directora Académica	M. Sc. Mónica Girón
Coordinadora Académica	María José Púlex

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su fidelidad y amor, y por permitirme alcanzar una meta más en mi vida.

A mi familia, especialmente a mis padres, Nelson y Mariela, por su incondicional amor y apoyo, por siempre estar para mí en todo momento. Por creer en mí cuando yo no lo hacía, por alentarme y nunca soltarme en todo este proceso. A mis hermanos, Abdiel por tu apoyo incondicional en todo momento, sin ti este trabajo no hubiera sido posible. Abdías, simplemente porque eres especial. Los amo.

A mis amigos, quienes siempre estuvieron para mí y me demostraron su cariño y apoyo incondicional. Y a todas las personas quienes han sido parte de mi formación académica, desde mi primer hasta último año como estudiante.

A la Universidad Galileo y Facultad de Administración, por el apoyo académico incondicional que pude encontrar dentro de esta casa de estudios, tanto para mi primera como esta, mi segunda. Todos estos años han sido de retos, crecimiento y aprendizaje. Especialmente agradezco al Licenciado René de León, Licenciado Luis Arboleda y Licenciada Mónica Girón. Gracias por todo.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
I. ANTECEDENTES .....	4
II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Proveedores .....	9
2.1.1 Tipos de proveedores.....	9
2.1.2 Clasificación de los proveedores .....	10
2.1.3 Aspectos cruciales para la elección de los proveedores.....	10
2.2 Mercadotecnia .....	11
2.2.1 Desarrollo histórico de la mercadotecnia.....	12
2.2.2 Tipos de mercadotecnia.....	12
2.2.3 Endomarketing .....	13
2.2.3.1 Modelos del endomarketing.....	15
2.2.3.2 Enfoques del endomarketing .....	15
2.2.3.3 Pilares del endomarketing.....	16
2.2.3.3.1 Comunicación.....	16
2.2.3.3.2 Integración.....	17
2.2.3.3.3 Motivación .....	17
2.2.3.3.3.1 Tipos de motivación .....	17
2.2.3.3.3.2 Factores que influyen en la motivación .....	18
2.2.3.3.3.3 Implementación de la motivación .....	19
2.2.3.3.3.4 Beneficios de la motivación .....	19
2.2.3.5 Elaboración de un plan de endomarketing en empresas proveedoras de insumos.....	20
2.2.3.4 Beneficios del endomarketing.....	23
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	25
IV. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	29

V. MARCO METODOLÓGICO .....	31
5.1 Establecimiento de objetivos de investigación .....	31
5.1.1. General.....	32
5.1.2. Específicos .....	32
5.2. Diseño de la muestra .....	32
5.2.1. Definir la población .....	32
5.2.2. Determinar el tamaño de la muestra: .....	33
5.2.3. Seleccionar el procedimiento de muestreo .....	33
5.3. Selección de técnicas de investigación .....	33
5.3.1. Técnicas Cualitativas .....	34
5.3.2. Técnicas Cuantitativas.....	34
5.3.3. Diseño de los Instrumentos .....	35
5.3.3.1 Diseño de entrevista a profundidad .....	35
5.3.3.2 Diseño de encuesta en línea .....	36
5.3.4 Análisis e interpretación de resultados.....	40
5.3.4.1 Análisis de entrevistas a profundidad .....	40
5.3.4.2 Análisis de encuestas.....	43
VI. PROPUESTA DE VALOR .....	50
VII. CONCLUSIONES .....	52
VIII. RECOMENDACIONES.....	55
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
X. ANEXOS.....	58
Anexo 1: Mercadotecnia .....	58
Anexo 2: Pirámide de Maslow .....	58
Anexo 3: Entrevistas a profundidad.....	59
Anexo 4: Encuestas .....	62

## INTRODUCCIÓN

Derivado de experiencias personales surgieron una serie de eventos que demostraron la importancia del endomarketing. Fue notorio que, específicamente, en las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES de Guatemala esta estrategia no es aplicada y, si lo es, no se realiza de la manera correcta. Es por ello por lo que la mayoría de los empleados en estas compañías trabajan de forma desmotivada, afectando aspectos varios como el clima organizacional, las relaciones laborales e inclusive las relaciones con los clientes. Esto impacta de manera negativa en todos los procesos empresariales creando así un ambiente laboral hostil y una imagen negativa de la marca. Cabe destacar que la mayoría de las instituciones multinacionales sí aplican esta herramienta de mercadeo interno. Surgió entonces la inquietud en mi persona de conocer el impacto del endomarketing en las empresas nacionales, y cómo un plan ejecutado correctamente de dicha estrategia puede mejorar la motivación en los colaboradores de las organizaciones de manera significativa.

El endomarketing a una estrategia de mercadotecnia institucional, la cual, estipula que si las organizaciones se centran en darle la importancia debida a los trabajadores se beneficiará de diversas maneras, ya que mejora aspectos como la comunicación interna, el clima organizacional, el trabajo en equipo e inclusive las percepciones que los clientes tienen de la empresa. Esta estrategia de desarrollo empresarial ha evolucionado con el paso de los años. En un inicio se creía que el empleado debía ser motivado a realizar sus labores diarias por el sueldo que recibía, luego se creyó importante incentivarlo a través de otros aspectos como lo fue el salario emocional, de ahí surge el endomarketing.

Esta estrategia nació como un medio a través del cual se pueden fortalecer todas las relaciones internas de una compañía, a través de habilidades de interacción entre empleados. Busca identificar las necesidades y motivaciones de los colaboradores con el fin de generar sentimientos de pertenencia, compromiso, reconocimiento y motivación, además de mejorar la comunicación interna. Para lograrlo se hace uso de un conjunto de acciones administrativas que generen un deseo de cambio e innovación en los colaboradores, a quienes generalmente se les llama: clientes internos. Como consecuencia la empresa mejorará la satisfacción brindada a los consumidores finales, también llamados: clientes externos.

A continuación, se presentan diversas acciones que surgen con el objetivo de poder ahondar en la investigación y comprobar la hipótesis planteada. En primer lugar, se plantean los antecedentes de la industria del papel en el país debido a que la presente investigación se enfoca en las empresas pertenecientes a esta. Para ello se ahondó en la historia de ella, desde sus orígenes hasta el día de hoy. Además, se tomaron como referencia diversos autores, especialmente el Ministerio de Economía de Guatemala, de quien se obtuvieron estadísticas imprescindibles para la investigación. También se utilizó la empresa sujeta a estudio como una ejemplificación del tema.

Luego se muestran términos esenciales para poder comprender de una mejor manera el tema planteado. En esta sección se abordan los temas: proveedores, tipos de proveedores, clasificación de los proveedores, aspectos cruciales para la elección de los proveedores, mercadotecnia, desarrollo histórico de la mercadotecnia, tipos de mercadotecnia, endomarketing, modelos del endomarketing, enfoques del endomarketing, comunicación, integración, motivación, tipos de motivación, factores que influyen en la motivación, implementación de la motivación, beneficios de la motivación, elaboración de un plan de endomarketing, cómo aplicar el plan de endomarketing en base a la Pirámide Maslow y beneficios del endomarketing.

En la siguiente sección se plantea que el causante del problema en la empresa sujeta a estudio es la falta de un plan funcional de mercadotecnia institucional direccionada a acciones internas en la empresa, como el endomarketing. Habitualmente si una empresa no cuenta con una estrategia empresarial como el endomarketing por lo general se muestran deficiencias tales como: los empleados no saben hacia qué objetivo dirigir sus esfuerzos, estancamiento de las actividades laborales, deficiencias en los procesos del equipo de trabajo, poco sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, es más probable que se tomen malas decisiones, mala comunicación interna, la imagen de la organización se torna poco favorable, los subordinados no tienen un objetivo en común, poca fidelización interna hacia la compañía, mal clima y cultura empresarial, actitudes de negatividad por parte de los empleados, resistencia al cambio, la rotación de personal se incrementa, entre otros.

Para poder realizar el proceso de investigación se utilizaron dos técnicas. Por un lado, se ejecutaron entrevistas a profundidad, para la cual se eligió un método no probabilístico de

selección de muestra, siendo esta por conveniencia. Los instrumentos fueron enviados por correo electrónico a personas expertas en el tema. Así también se ejecutaron encuestas, para las cuales se escogió el método probabilístico para el muestreo respectivo, siendo este aleatorio simple. El instrumento de investigación fue enviado vía correo electrónico a trabajadores de medianas empresas fabricantes de papel contometro del país, obteniendo ciento noventa y cinco respuestas.

Los resultados obtenidos son sugestivos de ambos instrumentos. Por una parte, las entrevistas a profundidad demostraron que un plan de mercadotecnia institucional como el endomarketing es una estrategia fácil de planificar, ejecutar y controlar, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES. Por otro lado, las encuestas demuestran que la mayoría de los sujetos se encuentran desmotivados en sus labores diarias y que, si la compañía no motiva adecuadamente a sus empleados, ni tiene la comunicación adecuada con ellos y no se les ofrece un crecimiento integral en una medida de tiempo aceptable, estos se irán de la empresa en búsqueda nuevas oportunidades de desarrollo personal. Además, también se evidenció que la motivación en los trabajadores influye directamente en la eficiencia que estos tienen al laborar.



## I. ANTECEDENTES

La evolución de la industria del papel está fuertemente relacionada con la ciencia y cultura. Todo comenzó con la necesidad del hombre de comunicar información escrita en un material ligero, fácil de transportar y resistente. Hasta el año 105 d.C. el material usado para este fin era el papiro y pergamino, pero el chino Ts'ai Lun comenzó a utilizar corteza de árbol como método para la escritura. Con el paso del tiempo la cultura japonesa también empezó a hacer uso de este procedimiento ya que era una técnica más económica, además de que también era sencilla de fabricar. Para el año 751 d.C. el papel se introdujo a la región árabe. No fue sino hasta el siglo XI que se introdujo también en Europa.

Esta industria tuvo auge con el desarrollo de la imprenta ya que se comenzaron a comercializar más libros y periódicos ya que se necesitaban grandes cantidades de papel a un precio muy económico. Esto ocurrió durante el siglo XIX. En poco tiempo este se convirtió en un producto de gran consumo a nivel mundial. Se tienen registros de que en Inglaterra “la producción de papel pasó de 96,000 toneladas en 1861 a 648,000 toneladas para el año 1900”<sup>1</sup>. Con el paso del tiempo el uso del papel se diversificó y comenzó a utilizarse en embalajes, juguetes, elementos de decoración, impresión de comprobantes de pago de toda clase e inclusive en la fabricación de papel higiénico. Los métodos actuales para la obtención del papel no han sufrido cambios sustanciales durante todo el siglo XX. Sin embargo, hoy en día estos procesos son más eficientes, económicos y están sujetos a leyes medio ambientales. Además de que las variantes de este insumo son varias desde texturas, grosores, colores, acabados, resistencia, rugosidad, entre otros.

Durante los últimos años la industria del papel y cartón ha sido criticada fuertemente debido a que muchos afirman que esta se encuentra en decadencia y se tiene la idea que el papel dejará de existir y de ser utilizado. Sin embargo, esto no es del todo cierto. En los últimos años el consumo de papel y cartón ha incrementado aproximadamente un 40% a nivel mundial y podría crecer hasta los 490 millones de toneladas en los próximos diez años. Este incremento se representa de la siguiente forma: Asia el 46%, Europa el 22%, América del Norte el 18% y América Latina el 7%.

---

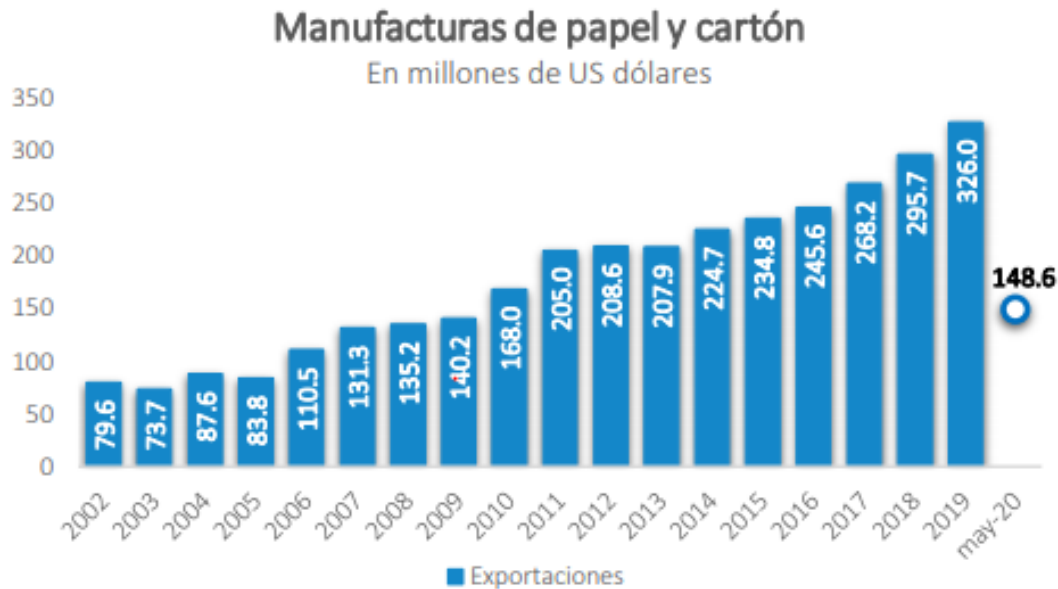
<sup>1</sup> Cantavalle, S. Historia del papel: desde los orígenes hasta hoy. Recuperado de: <https://www.pixartprinting.es/blog/historia-papel/#:~:text=La%20producci%C3%B3n%20industrial%20de%20papel,de%20celulosa%20a%20precios%20econ%C3%B3micos.>

Las exportaciones de manufacturas de papel y cartón en Guatemala también demuestran que esta es industria no está en decadencia ya que esta es la décima exportación más importante para el país. Además de que para el 2019 estas representaron trescientos veintiséis millones de dólares, lo cual equivale al 2.9% del total de exportaciones guatemaltecas. Además de que los principales países a los que se exporta son Estados Unidos, Honduras y El Salvador. Estos datos fueron confirmados por la Dirección de Análisis Económico de Guatemala en su informe de exportaciones de junio del 2020. A continuación, se detalla la información en las siguientes tablas y gráficas:

<b>10 Principales productos de Exportación</b>				
<b>Millones de US dólares</b>				
	<b>Producto</b>	<b>2019</b>	<b>2020*</b>	<b>% Part. 2019</b>
1	Artículos de vestuario	1,397.5	476.6	12.5%
2	Banano	843.6	361.2	7.5%
3	Azúcar	695.1	366.2	6.2%
4	Café	662.4	388.6	5.9%
5	Cardamomo	648.1	393.7	5.8%
6	Grasas y aceites comestibles	488.9	163.2	4.4%
7	Hierro y acero	359.0	166.7	3.2%
8	Materiales plásticos y sus manufacturas	354.7	153.8	3.2%
9	Bebidas líquidos alcohólicos y vinagres	337.4	144.5	3.0%
10	<b>Manufacturas de papel y cartón</b>	<b>326.0</b>	<b>148.6</b>	<b>2.9%</b>
Los demás productos		5,063.1	2,016.9	45.3%
<b>Total</b>		<b>11,175.8</b>	<b>4,780.0</b>	<b>100%</b>

\* Datos a mayo

Fuente: Dirección de Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala, a mayo del 2020



Fuente: Dirección de Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala, a mayo del 2020

Principales destinos exportaciones de Manufacturas de papel y cartón				
En millones de US dólares				
	País	2019	2020*	% Part. 2019
1	Estados Unidos de América	89.9	41.4	27.6%
2	Honduras	54.5	22.7	16.7%
3	El Salvador	45.1	22.6	13.8%
4	Costa Rica	36.1	18.6	11.1%
5	México	32.9	13.4	10.1%
6	Nicaragua	26.1	13.8	8.0%
7	Panamá	21.0	7.4	6.4%
8	República Dominicana	4.5	1.5	1.4%
9	Perú	2.3	0.6	0.7%
10	Trinidad y Tobago	1.9	0.7	0.6%
	Los demás países	11.7	5.9	3.6%
	<b>Total</b>	<b>326.0</b>	<b>148.6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala, a mayo del 2020

<b>Variación interanual de las exportaciones de Manufacturas de papel y cartón</b>		
<b>Año</b>	<b>Monto millones de US\$</b>	<b>Variación %</b>
2010	168.0	19.8%
2011	205.0	22.0%
2012	208.6	1.8%
2013	207.9	-0.3%
2014	224.7	8.1%
2015	234.8	4.5%
2016	245.6	4.6%
2017	268.2	9.2%
2018	295.7	10.3%
2019	326.0	10.2%
A mayo 2019 <sup>1</sup>	134.4	10.3%
En mayo 2019 <sup>2</sup>	28.0	17.2%
A mayo 2020 <sup>1</sup>	148.6	10.6%
En mayo 2020 <sup>2</sup>	30.8	10.0%

*Fuente: Dirección de Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala, a mayo del 2020*

Muchas empresas a nivel mundial pertenecen a esta industria, la mayoría de las cuales son proveedoras de este tipo de suministros. Estas cumplen con la función básica de abastecer a otras organizaciones de los recursos que necesitan para ejercer eficazmente sus labores diarias. Por ello estos forman una parte fundamental de las actividades de toda compañía. La contribución de estos dentro de la cadena de abastecimiento es brindar una provisión integral y es por eso por lo que deben ser aliados estratégicos ya que, en cierta medida, la elección de ellos define el éxito o fracaso de las compañías. Esto se debe a que la calidad de los suministros afecta directamente a la calidad de servicios y productos que se ofrecen a los consumidores finales.

Debido a que la variedad de productos en la industria es inmensa, existen distintos tipos de empresas proveedoras este tipo de insumos, ya que pueden proveer: formularios, papel de impresión, de decoración, cajas para embalaje, rollos de papel contometro, entre otros. En años pasados en Guatemala tuvo auge la elaboración de formularios para facturación y comprobantes de pago en general. Sin embargo, en los últimos años estos han sido reemplazados por los rollos contometros. Estos son rollos de papel que se usan para comprobantes de pago de todo tipo como las facturas, vouchers y recibos, así como los tickets de turno. En un inicio eran de papel bond, sin embargo “en los últimos años un tipo

de papel que se ha popularizado exorbitantemente es el papel térmico, esto debido a sus múltiples ventajas. Comenzando por que es más económico debido que el rollo rinde más que otros papeles y que no se necesitan de tintas en la impresora, ya que imprime por medio del calor (de ahí el nombre “térmico”). Además, la impresión en este tipo de papel es práctica y rápida”.<sup>2</sup>

Un ejemplo de empresa proveedora de rollos de papel contometro es la compañía en la cual se circunscribe el estudio. La empresa inició sus operaciones en 2015 cuando el gerente general decidió comenzar su propio emprendimiento, junto con su socio importaron la materia prima y la maquinaria de China y comenzaron a fabricar rollos contometros tanto en blanco como con impresión. La planta de producción y oficinas administrativas comenzaron a laborar en la zona uno de la ciudad capital, lugar donde se encuentran hasta el día de hoy. Con el paso del tiempo la empresa comenzó a generar una cartera de clientes industriales AAA, muy robusta y su crecimiento fue exorbitante. Fue tanto que tuvieron que mejorar su capacidad instalada, duplicando la producción e importando más maquinaria y materia prima. Esto fue así debido a las ventajas competitivas que la empresa ofrecía, ya que a diferencia de la competencia sus tiempos de respuesta eran más eficaces. Debido al éxito en ventas en Guatemala, para 2018 la junta directiva de la empresa decidió introducirse al mercado de El Salvador y Honduras, fue así como surgieron las primeras operaciones de exportación de producto terminado. A la fecha se cuenta con presencia en ambos países.

Actualmente la empresa se encuentra en fase de crecimiento ascendente. Cuenta con alrededor de ochenta empleados tanto en planta de producción como en oficinas administrativas. Además de que cuentan con una participación de mercado del 46% aproximadamente. Así mismo, se tienen planes de que para noviembre del 2020 se traslade la planta de producción a una nueva zona industrial en Amatitlán la cual será un área más amplia y permitirá eficientizar los procesos. Por su parte las oficinas administrativas se trasladarán a la zona 4 de la Ciudad de Guatemala para octubre del mismo año.

---

<sup>2</sup> Gereda, L. Papel ideal para facturas, recibos y tickets. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/papel-ideal-para-facturas-recibos-y-tickets-luis-gereda/>

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Proveedores

La función básica de una empresa proveedora es abastecer. Según la Real Academia Española de la Lengua la palabra *proveedor* tiene el siguiente significado: “Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades”<sup>3</sup>. Por su parte, para Peter Smith “los proveedores son el centro de actividades y procesos de la mayoría de las compañías”<sup>4</sup> Es por ello por lo que se puede afirmar que los proveedores forman una parte fundamental de las actividades de toda compañía. La función de estos dentro de la cadena de abastecimiento es integral y es por eso por lo que deben ser aliados estratégicos ya que, en cierta medida, la elección de estos define el éxito o fracaso de las compañías. La calidad de los suministros afecta directamente a la calidad de servicios y productos que se ofrecen a los consumidores finales.

Los proveedores son fundamentales para todas las empresas ya que, sin ellos no se pueden proporcionar a los consumidores finales los productos o servicios ofrecidos. Es por ello por lo que son considerados como aliados estratégicos a las organizaciones ya que una buena gestión empresarial comienza desde la correcta elección de estos. Si se elige a los proveedores de una manera adecuada es muy probable que el presente y futuro de la compañía sea exitoso. Es primordial recordar que se busca una relación de *ganar-ganar*, ya que mientras ellos ganan compra de cantidades pactadas y pagos puntuales las empresas ganan forma y calidad de suministros, así como entregas en tiempo.

#### 2.1.1 Tipos de proveedores

Existen diversos tipos de proveedores. Los proveedores internos son aquellos que se encuentran dentro de la misma compañía. Los externos hacen referencia a empresas fuera de la misma organización a quienes se les compran recursos, servicios o insumos. Se entiende por proveedores de recursos a aquellas entidades que satisfacen necesidades de fuentes de carácter económico como lo son los créditos, socios o capital. Por su parte los proveedores de servicios son aquellos que atribuyen a la sociedad todo tipo de bienes intangibles, por ejemplo, el servicio de transporte. Por último, los proveedores de insumos

---

<sup>3</sup> Real Academia Española de la Lengua. (2015). *DRAE*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/proveedor?m=form>

<sup>4</sup> Smith, P. (1995). *Por qué la gestión de proveedores debería ser central en su análisis de compras*. Editorial Santa Ana. Tercera edición. Estados Unidos. Página 90

son aquellos que brindan a la compañía artículos o productos que satisfacen necesidades intangibles.

### **2.1.2 Clasificación de los proveedores**

Los proveedores se pueden clasificar según diversas formas. Una de ellas es en base al mercado internacional, el cual estipula que pueden ser: de convenio, normales, específicos y confiables. Los primeros son aquellos que no forman parte de un registro previo por lo que deben realizar una cotización. Los segundos son considerados como indispensables para la empresa por lo que no necesitan más de una cotización. Por otro lado, los específicos son aquellos que brindan suministros puntuales, por lo que no es sencillo encontrar sustitutos en el mercado. Por último, se encuentran los de convenio, estos firman un contrato con la empresa donde se aclaran aspectos como los precios, pedidos, entre otros.

Por su parte los proveedores también se pueden clasificar según el riesgo que representen para la compañía, esto se conoce a través de un análisis conocido como: clasificación A-B-C. El primero es para proveedores que son críticos para las operaciones de la compañía y muestran un riesgo elevado, generalmente esta categoría se atribuye a empresas que suplen mercadería, suministros específicos o tecnológicos. En cambio, el tipo B es importante pero su riesgo es medio. Aquí se encuentran categorizadas las organizaciones que suplen mercadería y papel de facturación, por ejemplo. Por último, el tipo C no es crucial para las operaciones de la empresariales por lo que se le considera de bajo riesgo, se consideran de este tipo los elementos como bolsas de compras, mobiliario y equipo entre otros.

### **2.1.3 Aspectos cruciales para la elección de los proveedores**

La elección de los proveedores de las empresas es un proceso crucial para la correcta gestión empresarial. Para llevarlo a cabo se deben tomar en cuenta diversos aspectos y la decisión se debe tomar minuciosamente. En pocas palabras se deben “definir criterios, factores o variables claves que ayuden a elegir el proveedor desde el punto de vista administrativo, es decir, que no tenga problemas normativos, legales, tributarios, que cumpla con alguna certificación ISO, por ejemplo”<sup>5</sup>. Además, se debe buscar que el

---

<sup>5</sup> Howard, F. (2015). Los proveedores: un aliado estratégico en la cadena de suministros. Recuperado de: <https://advancedfleetmanagementconsulting.com/blog/2017/01/31/los-proveedores-un-aliado-estrategico-en-la-cadena-de-suministros/>

proveedor cumpla con las características del insumo que se necesite de manera específica, “el proveedor debe cumplir con las especificaciones propias del producto que tiene la empresa como tamaño, peso, funcionalidades. Asimismo, se puede considerar servicios como la garantía, atención postventa que sea rápida y segura, que haya una buena atención a la empresa después cuando se requiere hacer alguna actualización, alguna mejora”<sup>6</sup>

Todos los proveedores deben prestar especial atención a cinco aspectos básicos que las empresas compradoras buscan. El primero y segundo de ellos es el precio y la calidad, ya que deben depender uno del otro. Además, el pago es un tema de vital importancia debido a que la mayoría de los clientes de las organizaciones que suplen suministros buscan créditos que oscilan entre los treinta hasta los noventa días. Por su parte las entregas deben de realizarse en las fechas pactadas, horarios y lugares establecidos. Por último, una vez finalizada la venta es de suma importancia que las compañías proveedoras ofrezcan un servicio post venta para asegurarse que el despacho de productos fue un éxito.

## **2.2 Mercadotecnia<sup>7</sup>**

La mercadotecnia “es una técnica que se apoya en ciencias y estudios para ofrecer bienes como satisfactores y que tiene como fin provocar la recompra, es llevada a cabo por una persona llamada estratega.”<sup>8</sup> Esta también puede ser comprendida como un proceso mediante el cual se logra crear, planear y realizar un concepto para determinado producto o servicio, el cual debe contener aspectos como el precio, promoción y distribución del mismo, buscando así satisfacer las necesidades y deseos de personas individuales o empresas. Cabe resaltar que, existen diversos autores que la consideran como una filosofía de negocios mediante la cual las organizaciones existen debido a que complacen las necesidades de los consumidores. Por su parte, Lee Odden, quien es ejecutivo de *TopRank Online Marketing* la define como una “práctica de crear valores con beneficios mutuos resultado del encuentro entre las necesidades del consumidor y los objetivos de un negocio. En acción, significa conocer y encontrarse con la audiencia *target*. Al mismo tiempo se descubre información sobre la comunidad y el consumo. Se comparten comportamientos con comunicación relevante y puntual durante todo el ciclo de vida del consumidor”.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Howard, F. *Op. Cit*

<sup>7</sup> Ver Anexo 1

<sup>8</sup> Asteguieta, E. (2019). *Introducción al marketing*. Editorial Asteguieta. Primera edición. Guatemala. Página 5.

<sup>9</sup> Odden, L. (2020). Recuperado de: <https://www.merca20.com/que-es-mercadotecnia-definicion/>



### **2.2.1 Desarrollo histórico de la mercadotecnia**

La mercadotecnia se encuentra en una constante evolución desde su aparición en el mundo de las ventas. La mercadotecnia moderna nace gracias a la Revolución Industrial en Estados Unidos, ya que en este tiempo la oferta comenzó a exceder la demanda y fue en ese punto donde los esfuerzos de las empresas manufactureras se enfocan en vender más e incrementar sus ingresos. En otras palabras, cambió la atención de la producción a la mercadotecnia. Desde entonces la mercadotecnia ha evolucionado en tres etapas: de orientación a la producción, de orientación a las ventas y de orientación a la mercadotecnia.

La primera etapa fue la orientada en la producción, esta se enfocaba en desarrollar estrategias corporativas, toda la atención se centraba en la disminución de costos y la eficiencia de la manufactura. Luego la mercadotecnia evolucionó<sup>10</sup> a la etapa de orientación a las ventas, en esta los mercadólogos se centraban en vender grandes volúmenes de mercancía, los competidores se volvieron más agresivos al igual que las técnicas de ventas. Por último, surgió la etapa orientada a la mercadotecnia, esta se orienta en ofrecer un bien como satisfactor empeñándose en identificar las necesidades del consumidor y haciendo que todas las actividades de las organizaciones se centren en satisfacer dichas necesidades eficientemente. Es en este punto en el cual surge el endomarketing.

### **2.2.2 Tipos de mercadotecnia**

La mercadotecnia posee diversos tipos, los cuales difieren unos de otros respecto a la orientación, objetivos y finalidad. Existe un tipo de mercadotecnia que se basa en la producción, el cual es el más antiguo. Este se basa en la premisa en que el consumidor siempre elegirá el producto que esté disponible y a un mejor precio. Quienes siguen esta corren el riesgo de enfocarse demasiado en el interior de la empresa y los procesos de producción y prestarle menor atención al consumidor final. Por otro lado, el tipo que se enfoca en el producto se enfoca en realizar mejoras en la calidad de los productos ya que sostiene que los compradores preferirán una oferta de mayor calidad, rendimiento y características innovadoras en el mercado. Por su parte, el tipo que se centra en ventas únicamente busca alcanzar las metas de ventas trazadas ya que se basan en métricas financieras más que la satisfacción del mercado. Las empresas que lo utilizan se enfocan

en crear transacciones con los consumidores en lugar de buscar relaciones a largo plazo con ellos.

En cambio, el marketing comercial es una mezcla de los anteriormente mencionados además de que es el más común y se orienta a las necesidades del cliente, con el objetivo de maximizar los indicadores de desempeño para aumentar las utilidades de las empresas. Otro tipo de marketing que se ha popularizado en los últimos años es el social. Este se basa en la necesidad de una población, busca lograr el cambio social que contribuya a un bienestar de la comunidad y tiene como finalidad brindar un beneficio a ciertas poblaciones. Por su lado, el mercadeo de causas es similar al anterior, ya que también busca el bienestar de la sociedad, pero a través de la satisfacción de una necesidad que satisfaga a la organización.

Sin embargo, en los últimos años el tipo de marketing que más auge ha tenido es el endomarketing. A diferencia de los tipos de marketing mencionados anteriormente, esta técnica se centra en los empleados de las compañías, conocidos en este tipo de marketing como: clientes internos. Es decir, comprende todos los esfuerzos de mercadotecnia que se realizan en el interior de la empresa. Además, busca promover las iniciativas o programas de cualquier departamento dentro de la organización, no es más que la unión de las estrategias de las distintas áreas de la compañía junto con las tácticas de mercadotecnia.

### **2.2.3 Endomarketing**

La palabra endomarketing está compuesta de dos partes. Una de ellas es el prefijo *endo* el cual significa: dentro y la palabra marketing, la cual se puede traducir como: mercadotecnia. Por lo tanto, este término comprende todos los esfuerzos de mercadotecnia que se realizan dentro de la empresa, en su interior. Es importante resaltar que esta estrategia no es útil únicamente para promover las iniciativas del área de mercadeo de manera interna, más bien, ayuda a promover las iniciativas o programas de cualquier departamento dentro de la compañía. Es decir, esta no es más que la unión de las estrategias de las distintas áreas de la organización junto con las tácticas de marketing.

La primera mención registrada de este término fue en 1976, cuando Berry, Hansen y Burke se refirieron a la necesidad de maximizar las capacidades de los empleados para aumentar la calidad de los servicios. Fue Berry quien en 1981 definió a los colaboradores bajo el

término de: *clientes internos*. Luego el mercadólogo Christian Grönroos, indicó que la motivación y concienciación de los empleados debía estar orientada a la satisfacción del cliente externo también. Por último, en 1993 Rafiq y Ahmed fueron los primeros autores registrados que estudiaron la manera correcta en que se debe realizar la coordinación de los procesos de endomarketing.

Según distintos autores el endomarketing se debe coordinar por cuatro departamentos. Para el autor Basar por recursos humanos ya que considera que este permite gestionar y optimizar el capital humano. En cambio, para Kotler y Gilmore esta estrategia debe ser ejecutada por mercadeo. Ellos afirman que debe ser así ya que la contribución por parte de los empleados hacia la compañía son los responsables de ofrecer al cliente final el producto, lo cual es una de las 4P's de marketing. Por otro lado, para Rafiq, Ahmed y Tansuhaj debe ser por ambos tanto por recursos humanos como por mercadeo para así obtener resultados integrales. Por último, los autores Rafiq, Ahmed y Grönroos consideran que debe ser implementado por la alta gerencia, esto debido a que el endomarketing no tiene límites bien definidos, ya que la responsabilidad no recae sobre un solo departamento, sino sobre todos y, quien coordina todos los departamentos es la alta gerencia.

Esta estrategia de desarrollo empresarial surgió como un medio a través del cual se pueden fortalecer todas las relaciones internas de una compañía, a través de habilidades de interacción entre empleados. Busca identificar las necesidades y motivaciones de los colaboradores con el fin de generar sentimientos de pertenencia, compromiso, reconocimiento y motivación, además de mejorar la comunicación interna. Para lograrlo se hace uso de un conjunto de acciones administrativas que generen un deseo de cambio e innovación en los colaboradores, a quienes generalmente se les llama: clientes internos. Como consecuencia la empresa mejorará la satisfacción brindada a los consumidores finales, también llamados: clientes externos.

El endomarketing se basa en cinco objetivos primordiales. Uno de ellos es que la alta gerencia conozca más a los trabajadores ya que podrán saber sus necesidades, metas, anhelos, fortalezas, debilidades y puntos de motivación. Otro objetivo es la mejora del clima organizacional aumentando el compañerismo, trabajo en equipo y evitando los malentendidos. El tercero es orientar a la empresa a ofrecer servicios de alta calidad a los clientes externos, esto se logra a través de empleados satisfechos. El cuarto es poder

reconocer que el capital humano es el recurso más importante con el que se cuenta. Y, por último, el quinto es la optimización de los resultados operativos acrecentando los ingresos de la empresa, mejorando su imagen de marca, la rentabilidad y posición dentro del mercado. El cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados tendrá como resultado que la organización logre una ventaja competitiva visible ante la competencia.

### **2.2.3.1 Modelos del endomarketing**

A lo largo del tiempo distintos autores han creado diferentes términos de esta estrategia, es por ello por lo que existen seis modelos principales del endomarketing. El primero fue creado por Berry y es el más antiguo de todos. Según este modelo para que un empleado esté completamente satisfecho dentro de la compañía se deben cumplir únicamente con dos requisitos: tratar las tareas como un producto y conseguir que el colaborador se vea involucrado en la mayor cantidad de actividades posibles. Por otro lado, los autores Tansuhaj, Randall y McCulloch en 1988 afirman que el endomarketing es el primer paso para conseguir la lealtad de los empleados y establecen que un buen plan de endomarketing debe contar con cinco etapas primordiales: reclutamiento, desarrollo, motivación, comunicación y retención de empleados.

El siguiente modelo fue ideado por Christian Grönroos, el cual establece técnicas concretas con el fin de aumentar la satisfacción de los colaboradores de las empresas con la finalidad de aumentar la motivación y sentido de pertenencia. Por ejemplo, indica que lo ideal es que los empleados se involucren en la creación de actividades como la creación de campañas publicitarias y su implementación. Por su parte los autores Rafiq y Ahmed adicionan a lo dicho por Grönroos que los trabajadores también deben formar parte activa de la toma de decisiones importantes de la organización. En cambio, el autor Lings en 1999 comparó la relación cliente-empresa con la relación de los empleados entre departamentos de la corporación. Por último, en el 2001 los autores Bansal, Mendelson y Sharma añadieron que el endomarketing también debía involucrar al departamento de recursos humanos y consideran que es este quien es el responsable de implementar dicha estrategia.

### **2.2.3.2 Enfoques del endomarketing**

El endomarketing se basa en velar por que todos los entes que forman parte de la empresa estén "alineados con los objetivos de la organización, incluirlos y hacerlos partes de la

comunicación”<sup>11</sup>. Es por lo que, según diversos autores, esta estrategia tiene tres enfoques principales: el aumento de la motivación y satisfacción de los colaboradores, la orientación al cliente externo y la implementación de una estrategia. El primero considera a los colaboradores como el pilar principal de la sociedad para alcanzar los objetivos de esa. En cambio, el segundo enfoque busca compartir con los empleados la importancia de sus esfuerzos, actitudes e influencia en general con la satisfacción de los clientes externos, también conocidos como consumidores finales. Por su parte, el último enfoque permite reducir los posibles altercados y deficiencias entre los distintos departamentos que conforman la organización.

### **2.2.3.3 Pilares del endomarketing**

La estrategia interna endomarketing se basa en tres pilares principales: la comunicación, integración y motivación del personal. Se puede comprender que “desde el punto de vista de la construcción, un pilar es un elemento esencial, ya que sin él la estructura de la edificación no se mantendría. Esta idea resulta muy sugerente y, en consecuencia, es muy lógico que la palabra pilar se emplee en un sentido figurado. Todo aquello que cumple una función clave en un asunto puede ser considerado como un pilar, es decir, algo imprescindible y fundamental.”<sup>12</sup> Derivado a lo anterior podemos asegurar que los tres elementos mencionados con anterioridad son fundamentales ya que permiten que la estrategia se desarrolle correctamente. El objetivo de estos es tanto mejorar el rendimiento de los empleados, así como aumentar su sentido de pertenencia y fidelidad.

#### **2.2.3.3.1 Comunicación**

La comunicación es fundamental antes, durante y después de la puesta en marcha de cualquier estrategia, especialmente en el endomarketing. Esto se debe a que es importante que la información fluya con facilidad entre los colaboradores y departamentos de la empresa. De esta forma ningún empleado tendrá dudas respecto a las acciones por realizar. Además, una comunicación asertiva evitará malentendidos y transmitirá confianza y seguridad para con los colaboradores. Es importante que esta sea puesta en práctica desde la planificación de la estrategia, explicando a los empleados las nuevas acciones que

---

<sup>11</sup> Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura*. Diario de Marketing. Edición 49. España. Página 95.

<sup>12</sup> Navarro, J. (2016). *Definición ABC*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/historia/pilar.php>

se implementarán, hasta las fases finales donde se debe obtener retroalimentación de lo realizado.

#### **2.2.3.3.2 Integración**

El endomarketing tiene como segundo pilar fundamental la integración. Esta “es una palabra que normalmente se emplea para expresar las siguientes acciones, por un lado, aquella por la cual se forman las partes de un todo y también aquella a partir de la cual es posible completar, con las partes que le faltan, un todo. Por lo expuesto es que se trata de un término que nos permite dar cuenta de la unión, combinación de algo o varias partes, con un todo.”<sup>13</sup> Es por ello por lo que se puede afirmar que el mercadeo interno busca que todos los colaboradores se sientan parte de un equipo. Esto es posible con la escucha activa de los aportes de todos los empleados comprobando que estas sean viables y promuevan el trabajo integral en grupo. De esta manera todos los integrantes de la empresa trabajarán conjuntamente para mejorar beneficiando de diversas formas a la compañía.

#### **2.2.3.3.3 Motivación**

La motivación es el tercer pilar en el cual se apoya el endomarketing. Esta no es más que la capacidad que poseen las empresas de mantener un estímulo positivo para con todos sus colaboradores logrando así que las actividades que estos realizan sean encaminadas a la visión y misión de la organización. Este es un tema crucial para el bienestar de la compañía ya que un trabajador motivado tendrá un mejor desempeño en sus labores diarias, “cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente.”<sup>14</sup> Debido a esto se puede asegurar que es clave mantener un equipo de trabajo con voluntad propia para realizar las diversas actividades diarias, con ello se aumentará la productividad laboral, logrando así que los trabajadores posean un sentido de pertenencia y compromiso para con la organización.

#### **2.2.3.3.3.1 Tipos de motivación**

Existen diversos tipos de motivación en las personas. Uno de ellos es de dónde se origina. Según diversos autores los seres humanos pueden motivarse intrínseca o extrínsecamente. La primera hace referencia a la que se genera por factores internos como por ejemplo la

---

<sup>13</sup> Ucha, F. (2012). *Definición ABC*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/social/integrar.php>

<sup>14</sup> Wall Street Journal. (2018). *Wall Street Journal*. Recuperado de: <https://guides.wsj.com/management/managing-your-people/how-to-motivate-employees/>

satisfacción personal. Los entes ajenos como las empresas no pueden influir en este tipo de estímulos. Caso contrario es la segunda, la cual, tal como su nombre lo indica, es inducida por elementos externos a las personas. Los aumentos de sueldo, bonificaciones y reconocimientos son ejemplos de ello. En este tipo de motivación la compañía puede actuar incentivando a los colaboradores con las técnicas más adecuadas.

Por otro lado, la motivación en las personas también se puede generar debido a los estímulos positivos o negativos percibido por los empleados de las organizaciones. Se dice que es el primero cuando el factor motivador es un premio o algún tipo de recompensa, este debe de ser percibido como agradable por parte del trabajador. Un ejemplo de ello son las felicitaciones en público o cualquier tipo de obsequio por parte de la organización. Caso contrario es el segundo, en el cual el factor motivador es asociado como una amenaza o castigo hacia los colaboradores. Tal es el caso de las llamadas de atención o amonestaciones por parte de los jerárquicamente superiores.

Además, según diversos expertos en el tema, existe la motivación en base al nivel de necesidad que posean los sujetos. Actualmente se han identificado dos niveles. Al primero se le llama: motivación primaria y ocurre cuando las personas actúan exclusivamente para satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas tales como comer, vestirse o dormir. En cambio, al segundo nivel se le conoce como: motivación social. A diferencia de la primera, esta va más allá de las necesidades primordiales de subsistencia ya que ocurre cuando los individuos desean ser aceptados en un grupo social, como un equipo de trabajo dentro de una organización, por ejemplo.

#### **2.2.3.3.2 Factores que influyen en la motivación**

Diversos factores influyen de forma directa en la motivación de los colaboradores de las empresas. Uno de los más relevantes es el rango jerárquico que estos ocupan dentro de la organización y su puesto de trabajo ya que generalmente esto determina el compromiso que sienten por la compañía y motiva su deseo de crecimiento dentro de la compañía. Otro aspecto crucial es el ambiente laboral y el clima organizacional debido a que si estos son agradables facilitarán el trabajo en equipo y colaboración por parte de los empleados, además los trabajos se realizarán en un ambiente de apoyo y confianza. Otro elemento clave que afecta a la motivación son las condiciones laborales, ya que estas deben beneficiar no solo a la organización, sino que también al empleado y se deben cumplir y

respetar por parte de ambos. Por último, las acciones que se realizan para la integración del personal, también conocido en inglés como *onboarding* son parte esencial para generar el sentido de pertenencia en los empleados.

#### **2.2.3.3.3 Implementación de la motivación**

Existen varias técnicas para poder implementar e impulsar la motivación dentro de las empresas. Las más comunes son los métodos extrínsecos de motivación primaria y social. Una de las más populares es la política de incentivos, en la cual se atribuye al empleado algún beneficio adicional debido al cumplimiento de un objetivo o meta. Estos pueden ser monetarios o no monetarios. También son recomendadas las promociones laborales dentro de la compañía, de este modo la persona tendrá una mayor responsabilidad dentro de la organización, además esta acción genera un alto sentido de satisfacción personal. Existen muchas otras formas para poder implementar la motivación, por ejemplo, la definición de objetivos y funciones por puesto de trabajo o la correcta organización de la planilla. Cabe resaltar que se debe conocer primero la que motiva a cada uno de los colaboradores para poder así adaptar las técnicas de implementación según sea el caso y así asegurar una motivación integral.

#### **2.2.3.3.4 Beneficios de la motivación**

La motivación laboral brinda distintos beneficios para las empresas que la aplican correctamente. Uno de estos es la mejora en la imagen de la compañía ya que esta permite atraer y fidelizar al talento humano. Además, los colaboradores presentan un mayor compromiso para con la organización debido a que generan sentido de pertenencia también conocido como *engagement laboral*, el cual compromete a cada persona con los objetivos estratégicos trazados por la alta gerencia. Además, se ve afectado positivamente el rendimiento laboral. Esto es porque se incrementa de manera significativa la productividad logrando que cada uno de los trabajadores sea más eficiente en sus labores diarias. “Cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente.”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Wall Street Journal. *Op.Cit.*



### **2.2.3.5 Elaboración de un plan de endomarketing en empresas proveedoras de insumos**

La correcta elaboración de un plan de endomarketing debe incluir una serie de fases. La primera de ellas es el análisis interno y externo de la compañía. En este se debe identificar el estado de la empresa y sus objetivos a corto, largo y mediano plazo. También se debe conocer la competencia y el estado del mercado, así como la situación social actual. Por otro lado, también se deben conocer aspectos esenciales de la organización a la cual se aplicará esta estrategia. Se deben analizar elementos como el tamaño, número de trabajadores, políticas varias, métodos de retribución, canales de comunicación, promociones internas y clima organizacional, grado de satisfacción de los empleados, sus expectativas, aptitudes, actitudes, conocimientos, fortalezas y debilidades por mencionar algunos.

Luego se procede a la implementación del endomarketing a través de acciones encaminadas a mejorar la satisfacción de los empleados y convertir las debilidades en oportunidades de mejora. Esto basado en los datos anteriormente mencionados, analizados de manera minuciosa y siendo honestos respecto a la situación actual real de la empresa. Para implementar esta estrategia es crucial involucrar a todos los empleados, sin importar su rango jerárquico. Además, la comunicación asertiva es clave ya que está asegurará la correcta puesta en marcha de la estrategia. Es importante comunicar la importancia de los planes a ejecutar con los colaboradores para generar un sentido de pertenencia y que cada uno de ellos pueda aportar todos sus esfuerzos en que la activación de la estrategia sea un éxito.

Una vez ejecutado el plan se debe dar seguimiento y controlar las acciones realizadas. Esta es una fase transversal al adecuado desarrollo de la estrategia. El objetivo de este paso dentro del proceso es el de garantizar que los resultados obtenidos sean correspondientes a los esperados, así como ejecutar la correcta evaluación de todas las acciones implementadas. Además, se debe analizar el porqué de los éxitos y de los fracasos obtenidos. Además de que esta fase permitirá comprobar los resultados respecto a las nuevas medidas adoptadas. También se discuten nuevas estrategias que perfeccionen o sustituyan a las anteriores con el fin de la búsqueda continua de mejora interna empresarial.

Por su parte, una empresa de suministros debe poner en marcha las mismas fases anteriormente mencionadas. Una vez se conozca la situación actual de la organización, se deben realizar acciones de mercadotecnia interna con el objetivo de mejorar el sentido de pertenencia de los empleados, así como su motivación. Si los colaboradores están motivados entonces estos serán más eficientes, productivos y mejorarán la experiencia de compra de los clientes, sean estos individuales o institucionales.

#### **2.2.3.5.1 Cómo aplicar el plan de endomarketing en base a la Pirámide de Maslow**

La Pirámide de Maslow<sup>16</sup>, también conocida como la jerarquía de las necesidades humanas, no es más que un gráfico en forma piramidal que “muestra una escala o jerarquía de necesidades humanas. Empieza por las básicas, en la base de la pirámide, y termina con las de autorrealización en la cúspide. La teoría básica dice que, al ser una escala, el ser humano no puede ascender en la misma mientras no satisfaga las necesidades del nivel anterior. Es así como quienes no satisfacen sus necesidades básicas difícilmente pueden satisfacer las de seguridad (segundo nivel)”<sup>17</sup>.

Este nivel jerárquico de necesidades está estrechamente relacionado con la estrategia del endomarketing. En el primer nivel de la pirámide se encuentran las necesidades básicas o de supervivencia, la mayoría de los empleados cuyas motivaciones se encuentran en este nivel no están comprometidos con la compañía, además de que son tóxicos para ella. Lo anteriormente mencionado es debido a que muchos se motivan demasiado por el dinero, cumplen estrictamente con los horarios no dando un minuto más de su tiempo en la compañía, con dificultad se auto motiva con su trabajo el cual, la mayoría de las veces, le parece aburrido o lo ejecuta de manera tosca y de mala manera. Así mismo, muchos de ellos se visualizan trabajando en la compañía en el mediano y largo plazo, por lo que renuncian con facilidad. Todo esto afecta negativamente el clima laboral de la organización.

Por su parte, en el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad. Se considera que los empleados que se encuentran en él no están comprometidos con la organización. Por lo general ellos, al no estar plenamente satisfechos, se mantienen en búsqueda activa de forma permanente de nuevas oportunidades laborales, también soportan carga laboral, pero sin mucha convicción, no suelen trabajar bien en equipo, se consideran mal pagados

---

<sup>16</sup> Ver Anexo 2

<sup>17</sup> Ferrero, R. (2016). *Endomarketing: ¿cómo se está aplicando hoy la pirámide de maslow en recursos humanos?* Revista Actualidad Laboral. Colombia. Págs. 3 y 4

ya que la relación costo-beneficio no es favorable para ellos. Tanto este como el primer nivel son considerados como nocivos para las empresas, más aún si estos colaboradores ocupan cargos de importancia ya que generan un liderazgo negativo, lo cual genera que otras personas se desmotiven rápidamente y realicen sus actividades laborales diarias con pesimismo y una mala actitud.

Sin embargo, a partir del tercer nivel se dice que las organizaciones cuentan con empleados motivados, quienes asegurarán el cumplimiento satisfactorio de las metas y objetivos que la compañía se ha trazado, esto gracias a la motivación. "Cada compañía tiene su propia medida, pero hay diferentes estudios que aceptan que un empleado motivado puede aumentar su productividad hasta en un 30%, lo cual jamás será un dato menor"<sup>18</sup>. Esto se debe a que en este nivel se encuentran las necesidades de pertenencia, el cual se alcanza a través de una comunicación fluida y no solo de carácter informativo. Por lo general los colaboradores que se encuentran en dicho nivel sienten que a la empresa le hace falta promover más el talento interno, el suyo en específico, les gusta trabajar en la empresa, pero no es algo de lo cual se sienten orgullosos, es decir no son considerados como embajadores de marca, considerará otras ofertas laborales que le propongan. Además, no se puede afirmar que está completamente comprometido ya que hay ocasiones en que no se siente de esta manera. A pesar de que no es lo ideal, varios autores afirman que este debería ser el estándar mínimo de empleados en las organizaciones.

Por otro lado, en el cuarto nivel se encuentra la autoestima. Es uno de los niveles consideramos como los más importantes, no necesariamente por el puesto que se ocupen dentro de la empresa sino porque el colaborador auto reconozca que las labores que desempeña dentro de la empresa son de alto valor. A estas personas si se les conoce como trabajadores comprometidos debido a que se consideran parte de algo, especialmente de las metas alcanzadas en general, no solo las propias, no tiende a aceptar otras ofertas laborales, a pesar de que muchas veces la carga sea pesada, la disfruta ya que gusta de tener niveles de responsabilidad individual y compartida. Además, siente que su trabajo importa y es de vital crecimiento para la compañía. Su automotivación es alta y no necesitan de supervisión constante ya que entienden que su rol es esencial. También disfrutan del trabajo en equipo y los retos que este plantea.

---

<sup>18</sup> Ferrero, R. *Opt cit.*

Por último, en la pirámide se encuentra el quinto y más alto nivel, el de la autorrealización, el cual caracteriza a los empleados altamente comprometidos con la organización. Esto no se da únicamente por una formación, sino por una actitud. Se puede afirmar que una empresa tiene un colaborador en este nivel cuando este ama trabajar en la compañía, esto se percibe por su forma de expresarse y por lo que siente, es un embajador de la marca, lidera positivamente e inspira a sus compañeros de trabajo, apoya positivamente en los cambios de la organización y siempre está dispuesto a ayudar a otros. “Este nivel de empleados es considerado como de alto vuelo. En organizaciones donde hay gestión del conocimiento, gerencia participativa y aprovechamiento de la inteligencia colectiva, se convierten en multiplicadores de círculos virtuosos en muchas áreas, además del clima laboral.”<sup>19</sup>

#### **2.2.3.4 Beneficios del endomarketing**

La correcta aplicación de técnicas de endomarketing brinda a las empresas distintos beneficios, los cuales no les da el marketing tradicional. Estos repercuten en toda la compañía de manera positiva, todos los empleados de los distintos departamentos se favorecen de esta técnica. Comenzando porque se mejoran las actividades y procesos del equipo de trabajo, debido a que estos se vuelven integrales y funcionales. Esto es resultado del trabajo en equipo, que se vuelve fundamental al momento de que el endomarketing se aplica correctamente. También se logra fidelizar al cliente interno, es decir a los colaboradores de la compañía. Al aplicar esta técnica se logra que cada persona que forma parte del recurso humano se sienta parte de la organización y de esta manera se logra la lealtad por parte de estos hacia la empresa.

Así mismo los empleados logran mejorar sus relaciones con sus compañeros de trabajo, ya que entienden la importancia de la comunicación desde la alta gerencia hasta el último escalón del organigrama esto permite mejorar la comunicación interna. Por otro lado, la toma de decisiones se ve favorecida ya que el endomarketing logra atribuir responsabilidades en las personas haciendo de este un proceso más simple pero efectivo. Todos los colaboradores se trazan objetivos en común, lo cual favorece al trabajo en equipo y apoyo mutuo. Como consecuencia tanto la cultura como el clima empresarial mejoran significativamente, creando un ambiente laboral agradable, de apoyo y motivador.

---

<sup>19</sup> Ferrero, R. *Opt. Cit*

El endomarketing es una estrategia integral cuyos beneficios no son únicamente internos, sino que también se reflejan en lo externo de las empresas. Uno de los objetivos de esta es convertir a los colaboradores en embajadores de la organización, haciendo que ellos representen a la empresa donde quiera que se encuentren. Esto, consecuentemente, hace que se mejore la imagen que es percibida por los clientes externos o consumidores finales de la compañía, mejorando así aspectos como el posicionamiento de marca y ventas.

### **III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Podría la estrategia endomarketing mejorar la motivación de los colaboradores en la empresa sujeta a estudio proveedora de suministros de rollos de papel contometros?

El estudio se circunscribe en una empresa fabricante y comercializadora de rollos de papel contometros ubicada geográficamente en la Ciudad de Guatemala. El alcance de la presente investigación se limita a la recopilación de información y la presentación de propuesta para dar solución a la falta de un plan de endomarketing en la empresa sujeta a estudio. Este problema fue identificado durante mis labores profesionales en la compañía anteriormente mencionada. La situación actual observada en esta fue de un incremento desmedido de ventas en un corto plazo, lo que provocó un crecimiento desordenado y con poco control. Fue tanta la demanda de producto en los primeros años de la compañía que esta se enfocó únicamente en producir y vender sin tomarse un tiempo para transmitirle a los empleados aspectos como la misión, visión, valores y demás elementos fundamentales de la organización. Además de que no posee programas de capacitaciones y motivación hacia los colaboradores.

Actualmente la empresa posee alrededor de ochenta colaboradores que laboran tanto en planta de producción como en oficinas administrativas. Sin embargo, la mayoría de los empleados no conocen la dirección de la organización ni los planes a futuro que esta tiene. Provocando así una desmotivación en ellos debido a que no conocen la razón de sus labores diarias. Por otro lado, la comunicación interna también es escueta lo que produce deficiencias en muchos procesos y un ambiente hostil. Los empleados demuestran poco espíritu de colaboración entre compañeros de trabajo, así como una constante negatividad y resistencia al cambio lo cual incide en los procesos esenciales de la compañía.

Cabe destacar que el causante de estos problemas es la falta de un plan funcional de mercadotecnia institucional direccionada a acciones internas en la empresa, como el endomarketing. Este busca identificar las necesidades y motivaciones de los colaboradores con el fin de generar sentimientos de pertenencia, compromiso, reconocimiento y motivación, además de mejorar la comunicación interna. Es decir, busca que la compañía sea estable de adentro hacia afuera. Para lograrlo se hace uso de un conjunto de acciones administrativas que generan un deseo de cambio e innovación en los colaboradores, a quienes generalmente se les llama: clientes internos.

Habitualmente si una empresa no cuenta con una estrategia empresarial como el endomarketing por lo general se muestran deficiencias tales como: los empleados no saben hacia qué objetivo dirigir sus esfuerzos, estancamiento de las actividades laborales, deficiencias en los procesos del equipo de trabajo, poco sentido de pertenencia por parte de los colaboradores, es más probable que se tomen malas decisiones, mala comunicación interna, la imagen de la organización se torna poco favorable, los subordinados no tienen un objetivo en común, poca fidelización interna hacia la compañía, mal clima y cultura empresarial, actitudes de negatividad por parte de los empleados, resistencia al cambio, la rotación de personal se incrementa, entre otros.

Todos los temas mencionados con anterioridad son clave para el buen desempeño de las organizaciones. Ya que toda empresa busca unificar sus esfuerzos y dirigirlos hacia un objetivo en común. Para lo cual se debe formar un ambiente de trabajo seguro y agradable para sus trabajadores, así como favorecer las relaciones colaborativas a través de la optimización de los desempeños de los empleados. Obteniendo como consecuencia la mejora de los resultados tanto individuales como colectivos a través del trabajo en equipo. En pocas palabras, lo que se busca es captar a los empleados, volverlos clientes y fidelizarlos.

A pesar de que el endomarketing es una estrategia que brinda múltiples beneficios a las compañías y los colaboradores de estas, es una actividad que por lo general se practica en organizaciones multinacionales, y no en las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES. Lo que muchas de estas últimas no han entendido es que el crecimiento de las organizaciones debe ser interno, en el núcleo corporativo y esto hará que los colaboradores crezcan junto con la sociedad lo que se refleja en una expansión externa inevitable. Sin embargo, son pocas las empresas en Latinoamérica que tienen esta filosofía, ya que muchos dueños de compañías ven a los empleados únicamente como un recurso para enriquecerse a ellos mismos y a sus organizaciones.

Las razones principales de la falta de aplicación del endomarketing en las organizaciones latinoamericanas según diversos autores algunas de ellas son: existe una poca o nula participación de los directores dentro de los niveles jerárquicos menores; poca alineación entre los objetivos estipulados y el plan de negocios trazado. Así mismo, muchos gerentes

y dueños de organizaciones de Latinoamérica únicamente buscan resultados inmediatos y no a largo plazo. Por otro lado, la falta de seguimiento tanto a estrategias como al personal impiden la correcta ejecución del endomarketing. Por último, si se carece de prudencia respecto a la comunicación interna la aplicación de dicha estrategia se verá truncada.

Por esta razón diversas organizaciones a nivel internacional han aplicado esta estrategia con sus empleados y se ha demostrado que la implementación del endomarketing resulta clave para el buen funcionamiento de las empresas. Tal es el caso de Unilever, quien es una compañía multinacional, dedicada a la producción y comercialización en más de 190 países y con alrededor de 400 marcas de bienes de consumo. En 2011 implementó estrategias de mercadotecnia interna con el fin de motivar, empatizar y vincular a sus empleados. Los resultados obtenidos de las acciones realizadas no se limitaron únicamente a la motivación del personal, sino que también lograron que mejoraran el ambiente laboral y la productividad dentro de la compañía.<sup>20</sup>

A diferencia del ejemplo mencionado con anterioridad, en Latinoamérica la mayoría de las empresas se han desarrollado bajo una cultura de enfoque exclusivo a los clientes externos y a las ventas, sin darle la debida importancia a los colaboradores. En general se le presta poca importancia a la cultura y el clima organizacional. Tal lo indica el Estudio Anual del Estado del Clima Laboral en América Latina 2015 llevado a cabo por Acsendo, en el cual se evaluaron elementos como: prácticas de liderazgo, compromiso, accesibilidad de conocimiento, optimización de la fuerza de trabajo, capacidad de aprendizaje y sentido de pertenencia. Este mostró que del 2014 al 2015 hubo una disminución del 76.65% en cuanto a la mejora del clima organizacional. En el caso de Guatemala se obtuvo una disminución del 4.08% el mismo aspecto.

Además, esta publicación también demostró que la variación de resultados entre el año 2014 y el 2015, en el aspecto de la optimización de la fuerza de trabajo tuvo una disminución del 4.47%, seguido por la accesibilidad del conocimiento con 4.17% y el compromiso con 4%. Lo cual, demuestra que las organizaciones se enfocan cada vez menos en el clima organizacional priorizando a los clientes externos sobre los internos. "En 2014 el resultado global fue de 78.90%, mientras que en 2015 fue 76.65%, lo cual demuestra un retroceso en

---

<sup>20</sup> Opiam Marketing. (2020). *¿Qué es el endomarketing?* Recuperado de: <https://www.opiamarketing.cl/comunicacion-interna/endomarketing-que-es/>



la percepción del ambiente laboral por parte de los colaboradores de más de 500 empresas  
de 15 países de América Latina”<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Santana, C. (2015). *Clima Laboral en América Latina*. Recuperado de:  
<https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>

#### **IV. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

Plan de endomarketing institucional para mejorar la motivación de los colaboradores a la mediana empresa proveedora de suministros de rollos de papel contometro.

El endomarketing tiene como objetivo principal el crear un ambiente laboral agradable para que los empleados, a través de una actitud positiva, realicen sus actividades diarias de forma eficiente y productiva. Para lograrlo, se deben involucrar diversos elementos, cada uno de ellos tiene como finalidad mejorar el ambiente laboral mediante la motivación, sentido de pertenencia y recompensa adecuada por logros alcanzados. Al aplicar correctamente esta estrategia la organización será beneficiada de diversas formas, principalmente en cuanto a la disminución de rotación de personal, mejora en el clima organizacional y en la correcta aplicación de los procesos.

A pesar de que en los últimos años al tema endomarketing se le ha atribuido una mayor relevancia en el ámbito empresarial, no todas las compañías logran aplicarlo de forma efectiva. Esto ocurre especialmente con las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES de Guatemala. La razón es que la mayoría de estas se centra únicamente en estrategias de mercadeo para los clientes externos y no para los trabajadores, conocidos también como los clientes internos de la organización. Estas no han comprendido los beneficios y cambios positivos que el mercadeo interno traerá los cuales serán reflejados en cada una de las actividades externas. Es por ello por lo que la mayoría de los empleados de estas compañías se sienten desmotivados y son poco productivos en sus respectivas áreas de trabajo. La mayoría no tiene un sentido de identidad con el lugar en donde laboran. Lo que desencadena una serie de deficiencias en la sociedad.

Así mismo, la estrategia del endomarketing traerá múltiples beneficios para las compañías que la apliquen correctamente. Uno de ellos es la disminución de la rotación del personal ya que esta permite generar lazos de sentido de pertenencia por parte de los colaboradores con la empresa fidelizándolos y convirtiéndolos en embajadores de la marca. Otra ventaja es que el clima laboral se ve afectado positivamente, logrando un ambiente de trabajo organizado y de colaboración con cada uno de los departamentos que la compañía posea. Esto es posible debido a que la motivación y el compromiso personal de cada subordinado

aumenta. Por otro lado, la aplicación de dicha estrategia mostrará mejores resultados respecto a la resolución de problemas dentro de la organización.

## V. MARCO METODOLÓGICO

### 5.1 Establecimiento de objetivos de investigación

En Guatemala la mayoría de las empresas no le prestan atención a la motivación de sus empleados lo cual provoca que las labores diarias de estos sean realizadas con actitudes pesimistas, poco eficientes, con una severa resistencia al cambio y en un ambiente hostil. Además, que el trabajo en equipo es casi nulo. Por otro lado, la falta de atención a la motivación empresarial también afecta a la comunicación interna de la compañía causando así fallas al momento de la puesta en marcha de los procesos esenciales de las organizaciones. Es por ello por lo que, este análisis busca aportar datos relevantes y de utilidad a todo aquel que tenga interés en el tema anteriormente mencionado, con la finalidad de mejorar el desarrollo de las compañías y asegurar la motivación de los colaboradores específicamente en las medianas empresas. Además, busca proporcionar un aporte teórico sobre esta una estrategia que permita solucionar la desmotivación organizacional.

La correcta ejecución de una estrategia de marketing institucional como el endomarketing permitirá que los problemas mencionados con anterioridad sean corregidos. Esto será posible a través de la aplicación de sus tres pilares fundamentales: comunicación, integración y motivación. Además, se creará un sentido de pertenencia y fidelidad por parte de los empleados hacia la empresa, por lo que cada uno de ellos mostrarán compromiso para con su trabajo siendo así más productivos y eficientes. Esto permitirá que los clientes externos tengan una mejor percepción de la marca. También se mejorará el clima laboral, lo que potenciará la puntualidad, logrará que los empleados tengan una actitud positiva, unidad y confianza con todos sus compañeros de labores. Así también, se disminuirá el estrés laboral, la rotación del personal y los conflictos entre subordinados.

La investigación es pertinente dentro del contexto actual en el que se encuentran las compañías guatemaltecas ya que su razón principal es la de aportar a la resolución de los problemas de desmotivación que existen actualmente en varias compañías en el país, especialmente las micro, pequeñas y medianas empresas. Presentemente, la información que se puede encontrar respecto a la aplicación del endomarketing en organizaciones medianas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro para facturación en

Guatemala es casi nula, por lo que esta investigación dará un gran aporte a todo aquel que desee conocer más respecto a este tema.

### 5.1.1. General

Demostrar que el endomarketing es la herramienta de mercadeo institucional que mejorará la motivación de los colaboradores de las medianas empresas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro.

### 5.1.2. Específicos

- Averiguar si las medianas empresas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro poseen un plan de endomarketing.
- Conocer la percepción de los colaboradores de las medianas empresas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro respecto al endomarketing.
- Conocer el nivel de motivación de los empleados de las medianas empresas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro.

## 5.2. Diseño de la muestra

### 5.2.1. Definir la población

Para definir la población a utilizar para llevar a cabo la presente investigación se tomará como referencia el número de empleados estimados totales de las medianas empresas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro ubicadas en el área metropolitana de la ciudad de Guatemala, siendo un total de seis empresas. La información se resume en la siguiente tabla:

<b>NOMBRE EMPRESA</b>	<b>CANTIDAD DE EMPLEADOS ESTI.</b>
Productive Business Solutions	100
Formularios y Más	80
Suministros Integrales	95
Macrocity	115
Ropasa	200
Solurrollos	80
<b>TOTAL</b>	<b>670</b>

*Fuente: información de mi propia autoría, año 2020*

### 5.2.2. Determinar el tamaño de la muestra:

Como la población es menor a 100,000 entonces se utiliza la fórmula de poblaciones finitas para determinar la muestra, esta es:

$$\frac{(N) * (P) * (Q)}{(E/Z)^2 * (N - 1) + (P) * (Q)}$$

Donde:

- Z= Nivel de confianza estimado
- P= Probabilidad en que ocurre un evento
- Q= Probabilidad en que no ocurre un evento
- E= Error muestral
- N = Población

Para propósitos de la presente investigación se definió que el nivel de confianza del muestreo será de noventa por ciento, la probabilidad de que ocurra el evento es del cincuenta por ciento, la probabilidad de que no ocurra el evento también será del cincuenta por ciento y el error muestral será de un cinco por ciento. Obteniendo así una muestra de ciento noventa y cuatro empleados.

### 5.2.3. Seleccionar el procedimiento de muestreo

Para llevar a cabo la presente investigación se seleccionaron dos procedimientos de muestreo, uno distinto por cada instrumento de investigación. Para las entrevistas se utilizó el método no probabilístico, con un muestreo por conveniencia. En este se seleccionaron a dos personas expertas en el tema, a quienes se les realizó la entrevista. Por otro lado, para las encuestas se utilizó el método probabilístico, con un muestreo aleatorio simple. Siendo la muestra total de ciento noventa y cuatro empleados, a quienes se enviaron aleatoriamente las encuestas vía correo electrónico y herramientas de mensajería como WhatsApp.

### 5.3. Selección de técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizó tanto las técnicas cualitativas como las cuantitativas, de esta forma ambas se complementarán y enriquecerán el estudio. Las técnicas cualitativas permitirán conocer la opinión, puntos de vista y experiencias de

expertos en el tema, mientras que las técnicas cuantitativas permitirán tener una referencia numérica del tema en cuestión. Combinar ambas técnicas permitirá que el estudio se vea beneficiado en gran manera y pueda tener la mayor cantidad de información útil y enriquecedora posible.

### **5.3.1. Técnicas Cualitativas**

Se entiende por técnicas cualitativas a todas aquellas que “permiten conocer el comportamiento de las personas, la naturaleza de sus motivaciones y los frenos psicológicos”<sup>22</sup>. También es conocida como un tipo de investigación motivacional. Estas forman parte del método científico y permiten conocer los pensamientos, experiencias y opiniones de expertos en los temas, sin ofrecer datos numéricos o porcentuales. Dentro de estas técnicas se encuentran las entrevistas, encuestas, grupos de discusión, entre otras. Como instrumento de la técnica cualitativa se utilizó la entrevista a profundidad con expertos en el tema.

### **5.3.2. Técnicas Cuantitativas**

Por otro lado, la investigación de tipo cuantitativo es aquella que “se utiliza para presentar los datos de forma numérica o bien en porcentajes...la información puede generalizarse... y se apoya en estadística”<sup>23</sup>. Estas también forman parte del método científico, pero, a diferencia de las anteriores, permiten el uso de números y datos medibles para evaluar información. Además, operan con un exhaustivo análisis estadístico, con el fin de probar una hipótesis. Dentro de ellas se encuentran técnicas como los experimentos, observaciones, entrevistas de distintos tipos (cara a cara, telefónicas, por internet), cuestionarios, entre otras. Para la investigación presente se utilizaron las encuestas enviadas por internet como instrumentos de esta técnica.

---

<sup>22</sup> Asteguieta, E. (2016). *Investigación de mercados*. Editorial Asteguieta. Primera edición. Guatemala. Pág. 75

<sup>23</sup> Asteguieta, E. *Ibíd.*

### 5.3.3. Diseño de los Instrumentos

#### 5.3.3.1 Diseño de entrevista a profundidad

## Entrevista a profundidad

Buenos días, mi nombre es Mariela Pineda y soy estudiante de último año de la Licenciatura en Administración de Empresas. Estoy elaborando mi tesina bajo el título de: "Plan de endomarketing institucional para mejorar la motivación de los colaboradores a la mediana empresa proveedora de suministros de rollos de papel contometro". ¿Podría hacerle algunas preguntas?

¿Considera que el endomarketing mejora la motivación de los empleados?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Según su expertiz, ¿cree que las medianas empresas en Guatemala tienen un plan de endomarketing funcional?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Cómo cree que es la percepción de los empleados de las estrategias institucionales como el endomarketing?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Considera que las empresas que aplican endomarketing tienen empleados más eficientes?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**Enviar**



### 5.3.3.2 Diseño de encuesta en línea

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

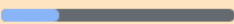
Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

**\*Obligatorio**

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

Sí

No

[Siguiente](#)  Página 1 de 4

**Endomarketing:** Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Sí  
 No

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños  
 Incentivos monetarios adicionales  
 Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)  
 Comunicación continua por parte de todos los colaboradores  
 Buena comunicación por parte de la alta gerencia  
 Capacitaciones  
 Buen clima organizacional  
 Trabajo en equipo  
 Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia  
 Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí  
 No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí  
 No

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

- Sí
- No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

- Sí
- No

### 5.3.4 Análisis e interpretación de resultados

#### 5.3.4.1 Análisis de entrevistas a profundidad<sup>24</sup>

¿Considera que el endomarketing mejora la motivación de los empleados?

3 respuestas

Si mejora la motivación. Porque el empleado se identifica con la empresa pero no se motiva. Al identificarse potencializa la relación con la empresa y sí piensa en la empresa como parte de él,

Sí, es una herramienta muy útil para que los empleados se motiven a trabajar y "se pongan" la camiseta de la empresa

Si, es un buen tipo de incentivo. Es difícil darles incentivo monetario pero lo que se busca es crear una cultura que no todo tiene que ser dinero, puede ser una foto, un cartel, algún motivador de ese estilo. No se debe basar en el dinero sino en cómo se siente. Parte de la motivación que se necesita es hacia uno mismo. Ejemplos: empleado del mes ayuda a que sean más eficientes. Además de que aumenta el compromiso y levantar el compromiso. Se despiertan competencias. Ellos son el motor y a los que mejor hay que cuidar.

El cien por ciento de los entrevistados consideran que el endomarketing sí mejora la motivación de los empleados, además de que es una de las herramientas más eficaces para lograrlo ya que genera un sentido de pertenencia en el colaborador al crear un vínculo entre este y la compañía.

---

<sup>24</sup> Se colocó en anexos, a modo de evidencia las entrevistas realizadas.

Según su expertiz, ¿cree que las medianas empresas en Guatemala tienen un plan de endomarketing funcional?

3 respuestas

No todas las tienen y las que lo tienen no lo hechan a andar

La mayoría no lo tiene, y es una lástima porque deberían de tenerlo. Es muy útil y su costo es bajo

No conoce de una en específico que haga y tenga endomarketing. A pesar de que con las empresas pequeñas es más fácil trabajar el endomarketing.

El sesenta y siete por ciento de los entrevistados consideran que son pocas las medianas empresas que tienen un plan de endomarketing funcional. Mientras que el treinta y tres por ciento restante no conoce ninguna empresa que aplique esta técnica de mercadeo institucional, este mismo entrevistado opinó que con las medianas empresas es más fácil aplicar el endomarketing ya que el número de empleados es reducido y el trato puede ser personalizado.

¿Cómo cree que es la percepción de los empleados de las estrategias institucionales como el endomarketing?

3 respuestas

Todo depende del perfil del empleado. El empleado debe tener los valores de la empresa si él los tiene es más fácil que se acople al endomarketing. El objetivo del endomarketing es involucrarse con la empresa y que el empleado se identifique. Es ideal que se haga a través de la pirámide de Maslow y entender según el grado de responsabilidad aplicar el endomarketing en base a la pirámide.

Les agradan, los hace sentir parte de la empresa y entienden que se les ve como seres humanos y solo trabajadores. En mi caso me gusta que los nuevos empleados reciban un kit de productos de bienvenida, pido el presupuesto de mi departamento. Son iniciativas que hacen la diferencia

No con todos se queda bien. El punto de vista debe de pensar en todos para variar las actividades. Las estrategias no deben enfocarse en una misma actividad para que todos se sientan motivados y así abarcar a la mayor cantidad de gente posible. Que todos sepan que se trabaja para ellos, que se piensa en ellos.

Según los entrevistados, la percepción de los empleados del endomarketing es subjetiva y dependerá de varios factores. Uno de ellos es el grado de responsabilidad que el empleado tenga en la compañía comparado con la pirámide de Maslow, también conocida como “*jerarquía de necesidades humanas*”. Otro entrevistado coincide en que la percepción es distinta en cada persona, por lo que las actividades a realizar deben ser variadas y que abarquen los gustos de la mayoría de los empleados. Por otro lado, también indicaron que cuando esta estrategia se aplica a los colaboradores les hace tener sentido de pertenencia, esto crea un ambiente agradable de trabajo.

¿Considera que las empresas que aplican endomarketing tienen empleados más eficientes?

3 respuestas

Sí, porque logra identificar, es una consecuencia de

Sí, definitivamente

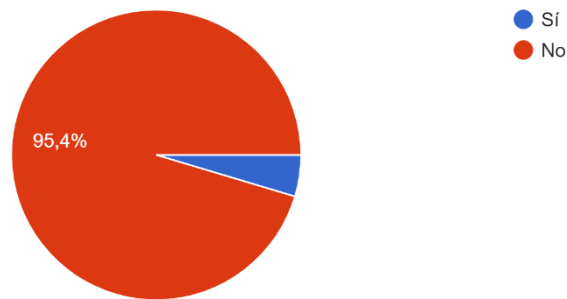
Sí trabajan más, sí se incentivan, sí se motivan, la gente es feliz. Se sienten identificados porque piensan en ellos. 100% seguro que sí.

Todos los entrevistados coinciden en que las empresas que aplican el endomarketing correctamente crean empleados que trabajan con eficacia debido al sentido de pertenencia, el buen ambiente laboral y la motivación que se genera a través de las distintas actividades aplicadas en la empresa.

### 5.3.4.2 Análisis de encuestas<sup>25</sup>

¿Sabe lo que es el endomarketing?

195 respuestas

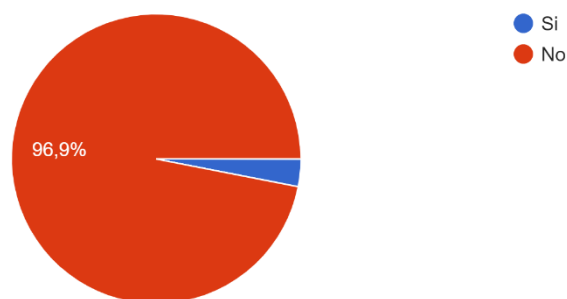


*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

Según los encuestados el 95.4% aseguró no saber lo que es el endomarketing, mientras que el 4.6% afirmó sí saber lo que es. Esto evidencia que la mayoría de la población encuestada no conoce el término por lo que tampoco conocen las actividades que esta estrategia de mercadeo institucional abarca. Es decir, no pueden diferenciar qué actividades que realiza la empresa en beneficio de los empleados son parte de una estrategia de endomarketing y cuáles no lo son.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing?

195 respuestas



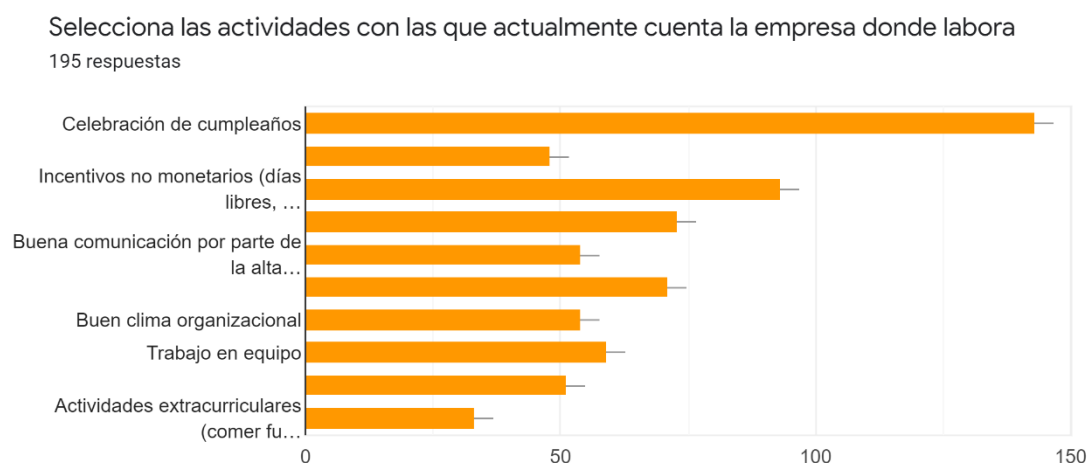
*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

---

<sup>25</sup> Se colocó en anexos, a modo de evidencia el veinte por ciento de las encuestas realizadas, a modo de evidencia.



Previo a realizar esta pregunta, en la encuesta se explicó en un breve párrafo lo que es una estrategia de endomarketing y sus fines. Una vez los sujetos encuestados conocían lo que era esta estrategia el 97% dijo que no consideran que en la empresa donde laboran actualmente cuenten con un plan de este tipo, mientras que el 3% restante afirmó que sí lo poseen. Es decir, la mayoría de las empresas fabricantes de rollos de papel contometro no tienen un plan de endomarketing y si lo poseen no lo aplican correctamente ni es funcional ya que los empleados no lo perciben como tal.



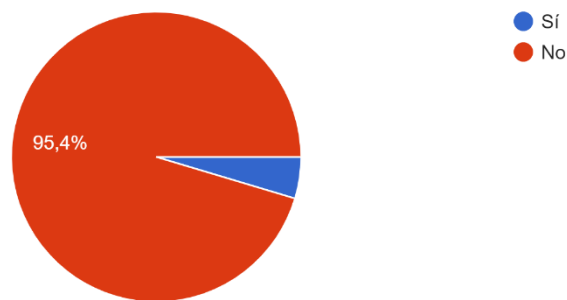
*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

Los resultados obtenidos respecto a las actividades que se realizan en las empresas donde laboran actualmente las personas encuestadas indican que las celebraciones de cumpleaños, los incentivos no monetarios y la escucha activa por parte de la alta gerencia son las actividades más comunes en las empresas. A continuación, se detallan todos los resultados, los cuales fueron: el 73.3% ejecutan celebraciones de cumpleaños; el 47.7% indicó que les atribuyen incentivos no monetarios tales como días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, entre otros; el 37.4% dijo que cuentan con comunicación continua por parte de todo el personal mientras que el 36.4% aseguró que cuentan con capacitaciones regulares. Por su parte el 30.3% afirmó tienen un ambiente de trabajo en equipo.

Adicional, el 27.7% aseguró que poseen un buen clima organizacional en la empresa dónde laboran y ese mismo porcentaje afirmó que cuentan con una buena comunicación por parte

de la alta gerencia, mientras que un 26.2% dijo que en la compañía la alta gerencia escucha las propuestas de sus empleados y las toma en cuenta para la toma de decisiones. Por otro lado, el 24.6% de los encuestados afirmó que la organización les brinda incentivos monetarios adicionales como bonificaciones y comisiones. Por último, el 16.9% aseveró que se realizan actividades fuera de la compañía o extracurriculares como salidas a comer, *rallys*, días festivos, entre otras.

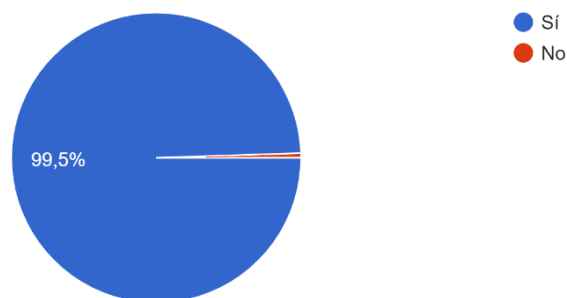
¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal?  
195 respuestas



*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

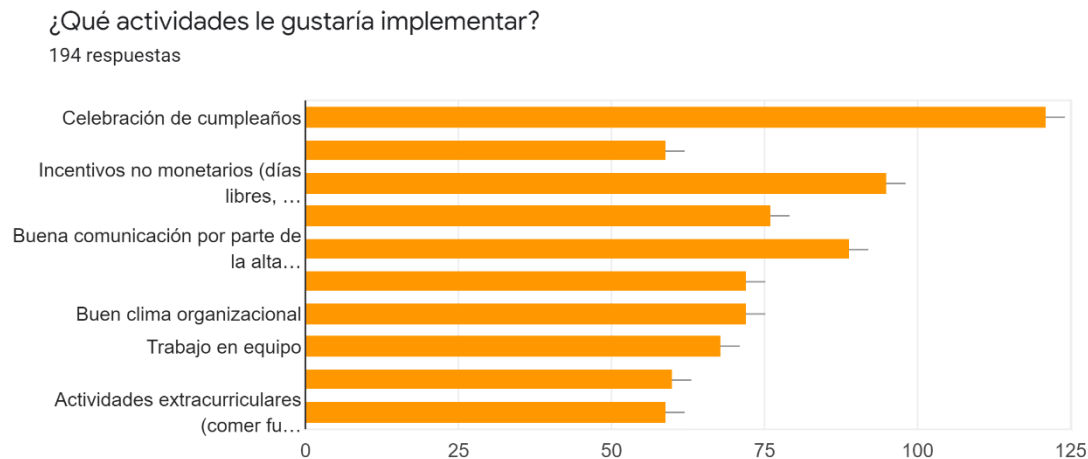
El 95.4% de los sujetos encuestados consideran que la alta gerencia no se preocupa por su bienestar personal y únicamente el 4.6% dijo lo contrario. Esto indica que la mayoría de los empleados sienten que la alta gerencia no los valora como personas sino como empleados, es decir un recurso más en la compañía.

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación?  
195 respuestas



*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

El 99.5% de los sujetos afirmó que les gustaría que la empresa donde laboran contara con actividades cuya finalidad sea la de fomentar su identidad laboral, motivación y comunicación entre colaboradores.



*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

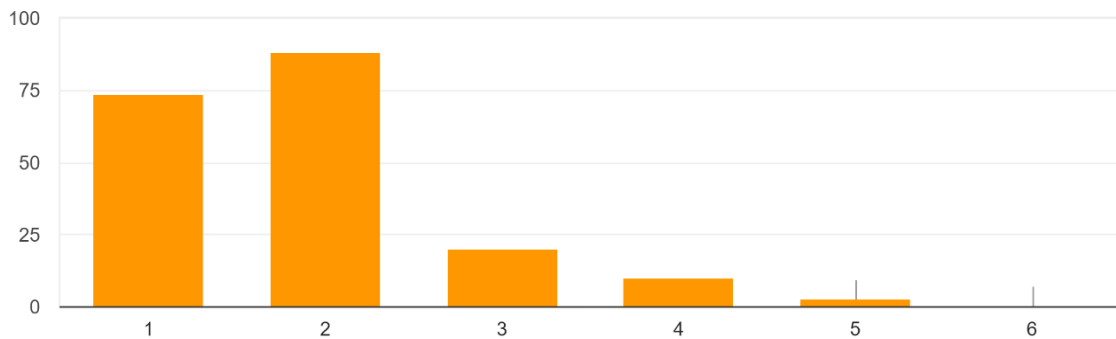
Del 99.5% de sujetos mencionados anteriormente: el 62.4% afirmó que le gustaría implementar la celebración de cumpleaños como parte de sus actividades laborales regulares; por otro lado, el 49% está interesado en actividades no monetarias tales como días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, entre otros; mientras que el 45.9% mencionó que la buena comunicación por parte de la alta gerencia para con todos los colaboradores sería una actividad que les gustaría implementar. En cambio, el 39.2% aseveró que muestran interés en la comunicación continua por parte de todo el equipo de empleados.

Además, el 37.1% de los encuestados dijo que le gustaría implementar planes de capacitaciones en las empresas donde actualmente trabajan, el mismo porcentaje que expresó que quisieran tener un buen clima organizacional en la compañía. Lograr tener un buen trabajo en equipo fue la actividad que el 35.1% de los sujetos dijo querer efectuar; mientras que el 30.9% le gustaría que se tuviese una escucha activa por parte de la alta gerencia y de todo el equipo de trabajo. Por último, el 30.4% indicó estar interesado en los incentivos monetarios como bonificaciones y comisiones adicionales al sueldo que

devengan. El mismo porcentaje afirmó que les agradecería que se realizaran actividades extracurriculares en dónde laboran.

¿Cómo calificaría su motivación laboral?

195 respuestas

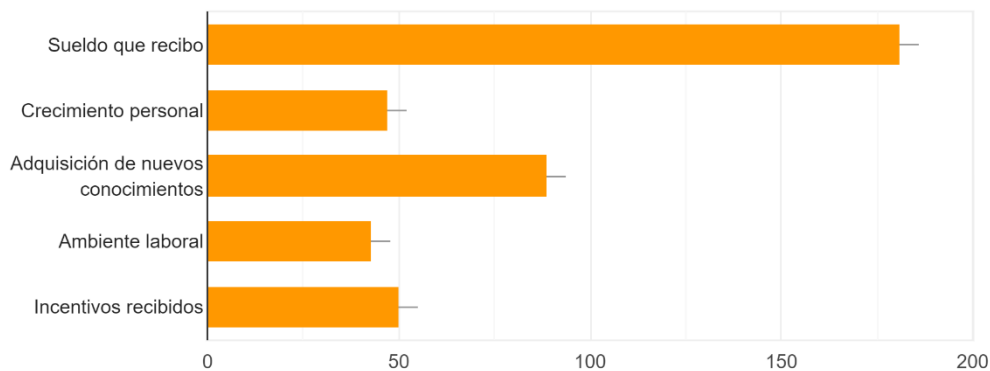


*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

Como se puede observar en la gráfica anterior, el 37.9% de los sujetos califican su motivación como uno sobre seis, mientras que el 45.1% la calificaron como dos sobre seis. Por su parte el 10.3% mencionó que era tres sobre seis, el 5.1% cuatro sobre seis, el 1.5% cinco sobre seis y ninguno lo calificó como un seis sobre seis. Es decir, que ninguno de los sujetos encuestados se considera muy motivados en su trabajo.

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias?

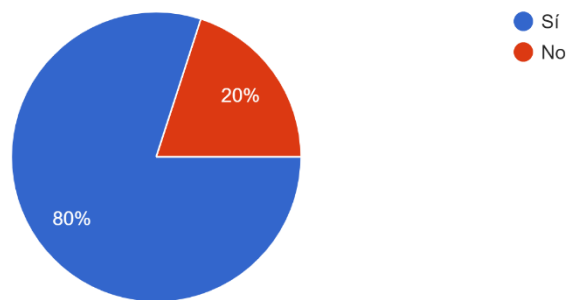
195 respuestas



*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

De los factores que motivan a los empleados analizados en el presente estudio se determinó que el 92.8% los motiva el sueldo devengado, 45.6% la adquisición de nuevos conocimientos, mientras que el 25.6% se motivan por los incentivos que reciben, el 24.1% por el crecimiento personal y el 22.1% el ambiente laboral. Es decir, que el mayor elemento que motiva a los sujetos es el sueldo, la adquisición de dinero por parte de la compañía.

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa?  
195 respuestas

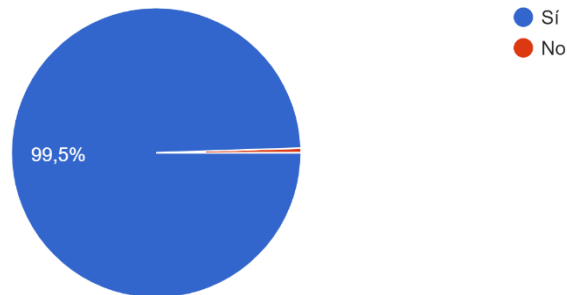


*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

El 80% de las personas encuestadas aseguraron que en un mediano plazo se visualizan trabajando en una empresa distinta a donde están actualmente, mientras que un 20% contestó lo contrario. Esto evidencia que la mayoría de los trabajadores no están lo suficientemente motivados como para tener un crecimiento en la empresa donde están actualmente.

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño?

195 respuestas



*Fuente: elaboración propia en base a encuestas realizadas, año 2020*

El 99.5% de las personas encuestadas afirmaron que, si la empresa donde laboran implementara actividades que mejoraran su motivación como consecuencia, su desempeño se vería afectado positivamente. Caso contrario fue el 0.5% de los sujetos quienes mencionaron que su motivación no se vería afectada independientemente de las actividades que se apliquen en su trabajo. En otras palabras, la mayoría de los sujetos cree firmemente que la motivación laboral está directamente relacionada con la forma en que se desenvuelven en sus actividades diarias, a mayor motivación más eficientes serán y viceversa.

## **VI. PROPUESTA DE VALOR**

Los resultados previamente mostrados, al ser desarrollados con profesionalismo, ética y veracidad aseguran que estos darán un aporte enriquecedor a la sociedad guatemalteca. También son pertinentes dentro del contexto actual en el que se encuentran las empresas de Guatemala ya que su correcto análisis permite la resolución de los problemas de desmotivación que existen en varias compañías. Presentemente, la información que se puede encontrar respecto a la aplicación del endomarketing en empresas medianas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro es casi nula, por lo que esta investigación dará un gran aporte a todo aquel que desee conocer más al respecto.

Además, los datos recabados darán un aporte significativo a quien tenga interés en el tema de las estrategias de mercadeo institucional como el endomarketing, con la finalidad de mejorar el desarrollo del país y asegurar la motivación de los empleados en empresas de esta índole. Adicional, el estudio proporciona una contribución teórica sobre esta estrategia, ahondando en aspectos como: la correcta aplicación de esta, su historia, actores, beneficios y los elementos que la componen. Así como los resultados de encuestas y entrevistas que brindan más información respecto a la realidad de las empresas en relación con el tema en cuestión.

Por otro lado, la empresa sujeta a estudio, al igual que muchas compañías guatemaltecas, en la actualidad no cuentan con un personal motivado, especialmente en el área comercial y administrativa. La correcta planeación, ejecución y control de la estrategia de mercadotecnia institucional planteada en la presente investigación de grado permitirá que diversos problemas sean corregidos, tales como: actitudes pesimistas, poco eficientes, falta de colaboración en equipo, severa resistencia al cambio, ambiente laboral hostil, escueta comunicación interna, fallas al momento de la puesta en marcha de los procesos esenciales, como las entregas, ventas, cobros y producción, entre muchas otras.

A través de la teoría estipulada en esta investigación se busca que las empresas apliquen los tres pilares del endomarketing: comunicación, integración y motivación. Por su parte, la comunicación aplicada a cualquier compañía antes, durante y después de la puesta en marcha de esta estrategia, logrará que la información fluya con facilidad entre los colaboradores y departamentos. En cambio, la integración aplicada en el endomarketing permitirá que en la organización los colaboradores se sientan parte de un equipo a través

de la unión de todas las áreas existentes en las compañías. Por último, la motivación busca aportar una mejora significativa en el desempeño de los empleados, aumentando así su productividad.

También se pretende aportar que las compañías que utilicen la información anteriormente presentada logren generar en sus empleados un sentido de pertenencia y fidelidad para con la empresa, logrando así un sentido de compromiso hacia su trabajo lo que, consecuentemente, provocará que los colaboradores sean más productivos y eficientes. Esto permitirá que los clientes externos, también llamados consumidores finales, tengan una mejor percepción de la marca.

También se quiere aportar valor a las organizaciones o individuos que apliquen la estrategia del endomarketing desarrollada en esta tesina. Esto a través de una mejora en el clima laboral, puntualidad, actitud, unidad y confianza por parte de los empleados. Por otro lado, con los datos presentados se busca disminuir el estrés laboral, la rotación del personal y los conflictos entre subordinados. Adicional, se pretende aportar una ola positiva de cambios en los empleados de todas las empresas que usen la información presentada en esta investigación, comenzando por una mejora en las actividades y procesos del equipo de trabajo, también se busca lograr la fidelización del cliente interno, es decir a los colaboradores de la compañía.

Así mismo se pretende que a través de la aplicación de lo propuesto, se mejoren las relaciones entre los compañeros de trabajo, así como la toma de decisiones al atribuir responsabilidades en las personas haciendo de este un proceso más simple pero efectivo. Como consecuencia de aplicar lo anteriormente descrito, tanto la cultura como el clima empresarial mejorarán significativamente, creando un ambiente laboral agradable, de apoyo y motivador. Todo a través de la implementación de actividades como: celebración de cumpleaños, actividades no monetarias, comunicación activa y continua por parte de todo el equipo de empleados sin importar su posicionamiento jerárquico, planes de capacitaciones, escucha activa por parte de la alta gerencia y de todo el equipo de trabajo, así como actividades extracurriculares donde se les motive al trabajo en equipo.



## **VII. CONCLUSIONES**

El endomarketing es una estrategia de mercadotecnia institucional, la cual comprende todos los esfuerzos de mercadotecnia que se realizan dentro de la empresa, viendo a sus empleados como clientes internos de la compañía. Esta estipula que si las organizaciones se centran en darle la importancia debida a los trabajadores esto se reflejará hacia afuera y mejorará diversos aspectos no solo internos sino también externos. A pesar de que en los últimos años a esta estrategia se le ha atribuido una mayor relevancia en el ámbito empresarial, no todas las compañías logran aplicarlo de forma efectiva. Esto ocurre especialmente con las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES de Guatemala.

Lo anteriormente descrito ocurre ya que la mayoría de estas empresas se centra únicamente en estrategias de mercadeo para los clientes externos y no para los trabajadores, conocidos también como los clientes internos de la organización. Estas no han comprendido los beneficios y cambios positivos que el mercadeo interno traerá los cuales serán reflejados en cada una de las actividades externas. Es por ello por lo que la mayoría de los empleados de estas compañías se sienten desmotivados y son poco productivos en sus respectivas áreas de trabajo. La mayoría no tiene un sentido de identidad con el lugar en donde laboran. Lo que desencadena una serie de deficiencias en la sociedad.

El presente estudio, enfocado especialmente en la motivación hacia los empleados de las medianas empresas proveedoras de rollos de papel contometro obtuvo como resultado que no todas las compañías aplican las actividades básicas de un plan de endomarketing, sin embargo, muchas de ellas llevan a cabo algunas de estas sin tener el conocimiento de que forman parte de una estrategia de mercadotecnia institucional. Es interesante que, según los encuestados, la mayoría de las dichas actividades realizadas no implican gastos monetarios excesivos.

Además, se demostró que la mayoría de las empresas se preocupan por hacer sentir bien a sus empleados, pero no pueden transmitirlo de la mejor manera ya que no para todos los empleados este tipo de actividades son consideradas como valiosas. Las empresas realizan actividades esporádicas para los empleados, pero no elaboran y aplican un plan

como tal, por ende, esas actividades no son funcionales ni aportan los beneficios que una planificación debidamente estructurada les brindaría si fuera aplicado adecuadamente.

Es por ello por lo que ninguno de los sujetos encuestados se considera lo suficientemente motivados en su trabajo al momento de realizar sus labores diarias. Al contrario, los empleados sienten que la alta gerencia no los valora como personas sino como empleados, es decir como un recurso más de la compañía. Sin embargo, ellos quieren y están dispuestos a verse involucrados en actividades que los ayuden a mejorar y a ser más eficientes en su trabajo, es decir, consideran que un plan de endomarketing les permitirá mejorar aspectos como la motivación, comunicación e identidad laboral.

Es evidente que la falta de un plan de endomarketing crea un círculo vicioso entre las empresas y los trabajadores. Esto a causa de que la empresa ve al empleado como un recurso más, y los empleados ven a la empresa únicamente como una fuente de dinero, en vez de entender que la compañía es un lugar en donde pueden crecer en conocimientos. Es por ello por lo que los colaboradores no buscan aportar a las metas y objetivos de las organizaciones, en lugar de ello, aportan como un condicionante a recibir dinero. No lo hacen como una motivación personal para el bienestar de todos. Si se elimina el factor dinero los empleados no se mantendrían en las empresas. Lo anterior evidencia que a las personas no solo les importa el dinero, sino el desarrollo, sentido de pertenencia y la oportunidad de crecimiento en conocimientos. Cabe resaltar que, a pesar de que el personal es consciente que no se encuentra motivado, también creen que, de estarlo, serían más eficientes. Esto beneficiaría a la empresa de gran manera invirtiendo pocos recursos

Adicional, las encuestas evidencian que, si la compañía no motiva adecuadamente a sus empleados, ni tiene la comunicación adecuada con ellos y no se les ofrece un crecimiento integral en una medida de tiempo aceptable, estos se irán de la empresa en búsqueda de esas oportunidades de mejora, no solo salarial, sino de condiciones. Ya que los trabajadores están claros que, la motivación les ayudaría a desempeñarse mejor en su trabajo, sin embargo, en la mayoría de los casos estudiados, la alta gerencia no aplica de manera adecuada las actividades o muchas de ellas surgen por mera iniciativa de los empleados y no de los altos cargos jerárquicos, lo que elimina la motivación porque son ellos mismos quienes organizan estas actividades.

Cabe resaltar que los entrevistados dijeron que existen maneras diversas de aplicar correctamente un plan de endomarketing, sin embargo, la más utilizada es un plan basado en la jerarquía de necesidades humanas ya que estos se encuentran estrechamente relacionados. La correcta elaboración de un plan de mercadotecnia institucional debe incluir una serie de fases. La primera de ellas es el análisis interno y externo de la compañía, luego se procede a la implementación a través de acciones encaminadas a mejorar la satisfacción de los empleados y convertir las debilidades en oportunidades de mejora. Por último, una vez ejecutado el plan se debe dar seguimiento y controlar las acciones realizadas.

Además, los entrevistados también evidenciaron que aplicar un plan de mercadotecnia institucional en las micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como MIPYMES de Guatemala, no es tan complicado como en las empresas transnacionales. Ya que el trato puede ser personalizado con los empleados y no se requieren de una gran cantidad de recursos monetarios.

La hipótesis fue confirmada por las encuestas debido a que, en el presente trabajo se demostró que la mayoría de los empleados de las empresas medianas proveedoras de suministros de rollos de papel contometro no se encuentran motivados y un plan de mercadotecnia institucional, como el endomarketing, les sería de gran ayuda para mejorar este aspecto. Además, crearía beneficios para ambos, tanto las compañías como a los trabajadores.

### **VIII. RECOMENDACIONES**

Es evidente que los sujetos encuestados, a pesar de que actualmente no se encuentran motivados, tienen una percepción positiva hacia las estrategias de mercadotecnia institucional. Es por ello por lo que, en base a la investigación presentada con anterioridad, se recomienda motivar a los colaboradores de las empresas a través de la implementación de planes de endomarketing. Esto traerá beneficios tanto a los empleados como a las compañías, mejorando aspectos como el clima organizacional y la identidad laboral.

Para ellos se sugiere incorporar a las compañías actividades tales como: celebración de cumpleaños, actividades no monetarias, por ejemplo, días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, entre otros; comunicación activa y continua por parte de todo el equipo de empleados sin importar su posicionamiento jerárquico, planes de capacitaciones, escucha activa por parte de la alta gerencia y de todo el equipo de trabajo, así como actividades extracurriculares donde se les motive al trabajo en equipo.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asteguieta, E. (2019). Introducción al marketing. Editorial Asteguieta. Primera edición. Guatemala. Página 5.
- Asteguieta, E. (2016). Investigación de mercados. Editorial Asteguieta. Primera edición. Guatemala. Pág. 75
- Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Diario de Marketing*. Edición 49. España. Página 95.
- Cantavalle, S. (19 de 04 de 2019). *Pixar Printing*. Obtenido de <https://www.pixartprinting.es/blog/historia-papel/#:~:text=La%20producci%C3%B3n%20industrial%20de%20papel,de%20celulosa%20a%20precios%20econ%C3%B3micos>
- Dirección de Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala. (2020). *Exportaciones de la Industria del papel en Guatemala*.
- García, G. (2018). Tipos de proveedores. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-proveedores.html>
- Hernández, F. (2020). Todo sobre el endomarketing. Recuperado de: <https://asesorias.com/empresas/marketing/endomarketing/>
- Howard, F. (2015). Los proveedores: un aliado estratégico en la cadena de suministros. Recuperado de: <https://advancedfleetmanagementconsulting.com/blog/2017/01/31/los-proveedores-un-aliado-estrategico-en-la-cadena-de-suministros/>
- López, A. (2014). ¿Cuáles son los beneficios de la motivación en el trabajo? Recuperado de: <http://www.iris-integra.net/cuales-son-los-beneficios-de-la-motivacion-en-el-trabajo/>
- Navarro, J. (2016). Definición ABC. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/historia/pilar.php>
- OPIA Marketing. (s.f.). *OPIA Marketing*. Obtenido de <https://www.opiamarketing.cl/comunicacion-interna/endomarketing-que-es/>
- Peiró, R. (2010). Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/endomarketing.html>
- Pérez, J. (2017). Endomarketing como estrategia de desarrollo de la productividad y crecimiento de las ventas. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16395/PerezCastilloJairoAndres2017.pdf.pdf?sequence=1>

Ramón, K. (2017). ¿porqué implementar el endomarketing en las empresas? Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/39-por-que-implementar-el-endomarketing-en-las-empresas.pdf>

Rattinger, A. (19 de 10 de 2018). *Merca20*. Obtenido de <https://www.merca20.com/que-es-mercadotecnia-definicion/>

Real Academia Española de la Lengua. (2015). DRAE. Recuperado de: <https://dle.rae.es/proveedor?m=form>

Rodas, R. (2017). Endomarketing para incrementar la satisfacción del cliente interno. Recuperado de: <https://glifos.umg.edu.gt/digital/96976.pdf>

Santana, C. (2015). Clima Laboral en América Latina. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>

Sarache, W. (2009). Selección de proveedores. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511730008.pdf>

Smith, P. (1995). Por qué la gestión de proveedores debería ser central en su análisis de compras. Editorial Santa Ana. Tercera edición. Estados Unidos. Página 90

Ucha, F. (2012). Definición ABC. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/social/integrar.php>

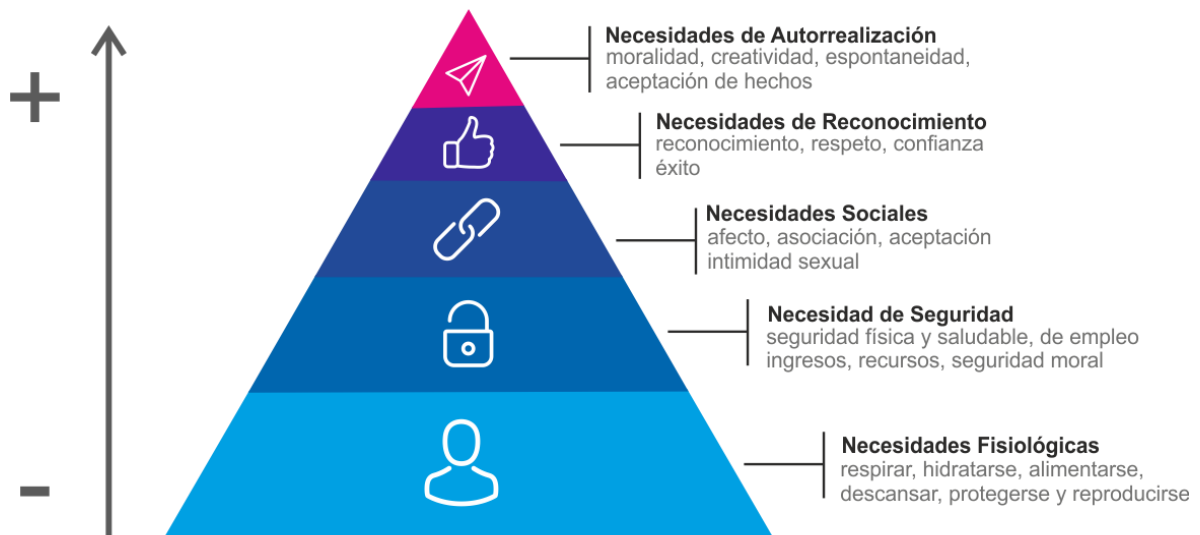
Wall Street Journal. (2018). Wall Street Journal. Recuperado de: <https://guides.wsj.com/management/managing-your-people/how-to-motivate-employees/>

## X. ANEXOS

### Anexo 1: Mercadotecnia



### Anexo 2: Pirámide de Maslow



### Anexo 3: Entrevistas a profundidad

6/11/2020

Entrevista a profundidad

#### Entrevista a profundidad

Buenos días, mi nombre es Mariela Pineda y soy estudiante de último año de la Licenciatura en Administración de Empresas. Estoy elaborando mi tesina bajo el título de: "Plan de endomarketing institucional para mejorar la motivación de los colaboradores a la mediana empresa proveedora de suministros de rollos de papel contometro". ¿Podría hacerle algunas preguntas?

¿Considera que el endomarketing mejora la motivación de los empleados?

Sí, es una herramienta muy útil para que los empleados se motiven a trabajar y "se pongan" la camiseta de la empresa

Según su expertiz, ¿cree que las medianas empresas en Guatemala tienen un plan de endomarketing funcional?

La mayoría no lo tiene, y es una lástima porque deberían de tenerlo. Es muy útil y su costo es bajo

¿Cómo cree que es la percepción de los empleados de las estrategias institucionales como el endomarketing?

Les agradan, los hace sentir parte de la empresa y entienden que se les ve como seres humanos y solo trabajadores. En mi caso me gusta que los nuevos empleados reciban un kit de productos de bienvenida, pido el presupuesto de mi departamento. Son iniciativas que hacen la diferencia

¿Considera que las empresas que aplican endomarketing tienen empleados más eficientes?

Sí, definitivamente

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



6/11/2020

Entrevista a profundidad

## Entrevista a profundidad

Buenos días, mi nombre es Mariela Pineda y soy estudiante de último año de la Licenciatura en Administración de Empresas. Estoy elaborando mi tesina bajo el título de: "Plan de endomarketing institucional para mejorar la motivación de los colaboradores a la mediana empresa proveedora de suministros de rollos de papel contometro". ¿Podría hacerle algunas preguntas?

¿Considera que el endomarketing mejora la motivación de los empleados?

Si, es un buen tipo de incentivo. Es difícil darles incentivo monetario pero lo que se busca es crear una cultura que no todo tiene que ser dinero, puede ser una foto, un cartel, algún motivador de ese estilo. No se debe basar en el dinero sino en cómo se siente. Parte de la motivación que se necesita es hacia uno mismo. Ejemplos: empleado del mes ayuda a que sean más eficientes. Además de que aumenta el compromiso y levantar el compromiso. Se despiertan competencias. Ellos son el motor y a los que mejor hay que cuidar.

Según su expertiz, ¿cree que las medianas empresas en Guatemala tienen un plan de endomarketing funcional?

No conoce de una en específico que haga y tenga endomarketing. A pesar de que con las empresas pequeñas es más fácil trabajar el endomarketing.

¿Cómo cree que es la percepción de los empleados de las estrategias institucionales como el endomarketing?

No con todos se queda bien. El punto de vista debe de pensar en todos para variar las actividades. Las estrategias no deben enfocarse en una misma actividad para que todos se sientan motivados y así abarcar a la mayor cantidad de gente posible. Que todos sepan que se trabaja para ellos, que se piensa en ellos.

¿Considera que las empresas que aplican endomarketing tienen empleados más eficientes?

Sí trabajan más, sí se incentivan, sí se motivan, la gente es feliz. Se sienten identificados porque piensan en ellos. 100% seguro que sí.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

6/11/2020

Entrevista a profundidad

## Entrevista a profundidad

Buenos días, mi nombre es Mariela Pineda y soy estudiante de último año de la Licenciatura en Administración de Empresas. Estoy elaborando mi tesina bajo el título de: "Plan de endomarketing institucional para mejorar la motivación de los colaboradores a la mediana empresa proveedora de suministros de rollos de papel contometro". ¿Podría hacerle algunas preguntas?

¿Considera que el endomarketing mejora la motivación de los empleados?

Si mejora la motivación. Porque el empleado se identifica con la empresa pero no se motiva. Al identificarse potencializa la relación con la empresa y sí piensa en la empresa como parte de él,

Según su expertiz, ¿cree que las medianas empresas en Guatemala tienen un plan de endomarketing funcional?

No todas las tienen y las que lo tienen no lo hechan a andar

¿Cómo cree que es la percepción de los empleados de las estrategias institucionales como el endomarketing?

Todo depende del perfil del empleado. El empleado debe tener los valores de la empresa si él los tiene es más fácil que se acople al endomarketing. El objetivo del endomarketing es involucrarse con la empresa y que el empleado se identifique. Es ideal que se haga a través de la pirámide de Maslow y entender según el grado de responsabilidad aplicar el endomarketing en base a la pirámide.

¿Considera que las empresas que aplican endomarketing tienen empleados más eficientes?

Sí, porque logra identificar, es una consecuencia de

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 4: Encuestas

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

### Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

Sí

No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

Si

No

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhJ6eCs0mOA7\\_CnHJHz...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhJ6eCs0mOA7_CnHJHz...) 1/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhJ6eCs0mOA7\\_CnHJHz...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhJ6eCs0mOA7_CnHJHz...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjzB6r3II8vzXSVbe1rwEXL...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgvRhWSEvZlyW5bvWrhc...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNi1uRpQkgDedkkupk5-j\\_u1...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNi1uRpQkgDedkkupk5-j_u1...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhQtI\\_M2WnRrIL\\_aj8H5R...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhhQtI_M2WnRrIL_aj8H5R...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNj080kbOrcOTKb6Ss3U9yu...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhLCVg5GMKT0SSvrnX0lf...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNilyh9lhXAzOC\\_U7n\\_0IHtto...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNilyh9lhXAzOC_U7n_0IHtto...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgDPKuaChTCAzejK90B7L...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNji7YBbYhbgP5xD9i6Anbou...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNIRUI9Bvu0WVPVJ41K9-pFk...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNI9-ertFJpuNjaaeEVs116IPU...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiHkd8MZXBm74JqETewFe...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhi3RDU6S3acasmXtbiEbN...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgPpWMj9REL5FT27SrAm...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

- Poco motivado      1      2      3      4      5      6      Muy motivado
- 

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjYmJtdwDb-OOu2DLClxCl...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNg\\_rp4WOBt8wAwGe710H...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNg_rp4WOBt8wAwGe710H...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNj2ZKULVFaaSwMCDIrFMo...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjA9fdCAhB0MXZAxAxAVq-O...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiOx3hwfzt5uSsp7LyLcHw...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiqNY0Kth9FzI4\\_g6ke-yv8...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiqNY0Kth9FzI4_g6ke-yv8...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjq3bsz2Q6kCyz17Q79KIM...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjI\\_IVd0y6DP5g2YHboZfgO...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjI_IVd0y6DP5g2YHboZfgO...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiG30gQu5iHJmXPO2Wg6o...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjgEBcSS\\_ewUvrkyBmDnh...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjgEBcSS_ewUvrkyBmDnh...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNg8pZTeKwtrzBg087LAb6O...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNizmEkay8maSO7iuhKC\\_u...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNizmEkay8maSO7iuhKC_u...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNge1xabPymvMf13YIVMzXk...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgJbMScTGz\\_dJE3AIFPnku...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgJbMScTGz_dJE3AIFPnku...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNj4jwCjUKZ5cbGABg8KTc5...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNgQinhEIB2dC02MGUGeTy...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhJDRiOyrBDE6OoYndBQt...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNiraUsrWaDZqjnPYpDEMK...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjGVbuVnJcFH8stuYTY6Ox...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNia2fKp-1RJwv6YOIoAiz60...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí  
 No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si  
 No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhs8vQo3UlarYACJ0pzGtQ...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhBIJr9H\\_FAt\\_6szvsOadR...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhBIJr9H_FAt_6szvsOadR...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

- Sí
- No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

- Sí
- No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallys, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjgd8EgbMRk2\\_S5kYUFJB...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNjgd8EgbMRk2_S5kYUFJB...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

[https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhn\\_efXazbecdAdsV26Os0...](https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNhn_efXazbecdAdsV26Os0...) 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

## Encuesta - Endomarketing

Mi nombre es Mariela Pineda y soy alumna de último año de Licenciatura de Administración de Empresas de la Universidad Galileo. Estoy realizando mi tesina respecto al endomarketing como herramienta de motivación del personal en las medianas empresas de Guatemala

Agradecería pudiera tomarse un tiempo para responder la siguiente encuesta de la forma más sincera posible y siguiendo las instrucciones respectivas.

¿Sabe lo que es el endomarketing? \*

- Sí
- No

Endomarketing: Es una estrategia institucional que realiza actividades para fomentar el sentido de pertenencia, la comunicación y motivación de los colaboradores.

¿Considera que la empresa donde labora actualmente posee un plan de endomarketing? \*

- Si
- No

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

Selecciona las actividades con las que actualmente cuenta la empresa donde labora \*

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

¿Considera que la alta gerencia se preocupa por su bienestar personal? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría que la empresa donde labora actualmente contara con actividades que fomentaran su identidad laboral, motivación y comunicación? \*

- Sí
- No



7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

¿Qué actividades le gustaría implementar?

Puede seleccionar más de una opción

- Celebración de cumpleaños
- Incentivos monetarios adicionales
- Incentivos no monetarios (días libres, vales de supermercado, medios días de trabajo, etc)
- Comunicación continua por parte de todos los colaboradores
- Buena comunicación por parte de la alta gerencia
- Capacitaciones
- Buen clima organizacional
- Trabajo en equipo
- Escucha activa de propuestas por parte de la alta gerencia
- Actividades extracurriculares (comer fuera, actividades en equipo, rallies, días festivos, etc)

#### Motivación Laboral

¿Cómo calificaría su motivación laboral? \*

	1	2	3	4	5	6	
Poco motivado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy motivado

¿Qué factores le motivan a desempeñar sus actividades laborales diarias? \*

Puede seleccionar más de una opción

- Sueldo que recibo
- Crecimiento personal
- Adquisición de nuevos conocimientos
- Ambiente laboral
- Incentivos recibidos

<https://docs.google.com/forms/d/14f0r8K4eWEWC227SV5nN1CSg6Gwka82aSkjMLLVXjWQ/edit#response=ACYDBNI3PfAX6lqZpV8IUNYfln5xB...> 3/4

7/11/2020

Encuesta - Endomarketing

En un mediano plazo, ¿se visualiza usted laborando en otra empresa? \*

Sí

No

¿Considera que si se mejorara la motivación en la empresa donde trabaja, tendría mayor desempeño? \*

Sí

No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios