**Modelo de *endomarketing* para mejorar la satisfacción y el sentido de pertenencia del docente universitario[[1]](#footnote-1)**

*An Internal Marketing Model to Improve Satisfaction and Sense of Belonging Among University Faculty*

**Mauricio Duque Cardona 1 [Icono

Descripción generada automáticamente](https://orcid.org/0000-0001-6958-5797)**

1 Universidad EAFIT, Medellín-Colombia, [ymduquec@eafit.edu.co](mailto:ymduquec@eafit.edu.co)

**Cómo citar**

Duque Cardona, M. (2024). Modelo de *endomarketing* para mejorar la satisfacción y el sentido de pertenencia del docente universitario. *Revista CEA*, *10*(24), e3134.

<https://doi.org/10.22430/24223182.3134>

# AÉNDICES

**Apéndice 1. Instrumento de investigación para la encuesta**

**Inicio del bloque: General**

G1 ¿A cuál de las facultades pertenece?

* Ingeniería (2)
* Ciencias Administrativas y Financieras (1)
* Publicidad, Diseño y Comunicación (3)

G2 ¿Qué tipo de contrato tiene con la institución?

* DC (Docente de carrera) (4)
* TC (Tiempo completo) (1)
* TP (Tiempo parcial) (2)
* MT (Medio tiempo) (5)
* C (Catedrático) (3)

G3 ¿Hace cuánto tiempo labora para la universidad?

* Entre 1 y 24 meses (1)
* Entre 25 y 36 meses (2)
* Entre 37 y 60 meses (3)
* Más de 60 meses (4)

**Fin del bloque: General**

**Inicio del bloque: Sección 1: Satisfacción laboral**

1 ¿Conoce si la universidad cuenta con un plan de *endomarketing* o *marketing* interno para los docentes?

* Sí (1)
* Parcialmente (2)
* No (3)
* No lo sé (4)

2 ¿La universidad fomenta el trabajo en equipo?

* Sí (1)
* Parcialmente (2)
* No (3)

3 ¿La universidad se centra en la satisfacción del docente como cliente interno?

* Sí (1)
* Parcialmente (2)
* No (3)

4 ¿Los directivos se preocupan por mantener una buena relación con los docentes?

* Sí (1)
* Parcialmente (2)
* No (3)

5 ¿Existen beneficios económicos para los docentes?

* Sí (1)
* Parcialmente (3)
* No (4)
* No lo sé (5)

6 ¿Considera excesiva e inadecuada la cantidad de mensajes enviados por parte de la institución por medio de correo electrónico, WhatsApp u otros canales?

* Sí (1)
* Quizás (2)
* No (3)

**Fin del bloque: Sección 1: Satisfacción laboral**

**Inicio del bloque: Segunda parte satisfacción.**

7. De la pregunta 7 a la 14, califique de 1 a 10 el grado de satisfacción que tenga; donde 1 es muy bajo, y 10 muy alto.

La carga académica.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

8. La disponibilidad de recursos físicos (salas de cómputo, video beam, laboratorios, etc.) para su labor.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

9. La autonomía docente para desarrollar actividades de preparación de clases.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

10. La autonomía docente para brindar asesoría.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

11. El número de horas asignadas para la preparación de clase, revisión de trabajos, actualización de material, y otros cargos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

12. El sueldo recibido por el trabajo realizado en la universidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

13. El sueldo recibido por su formación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

14. En general, ¿cuál es el grado de satisfacción que tiene con la universidad?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 0 (0)  1 (1)  2 (2)  3 (3)  4 (4)  5 (5)  6 (6)  7 (7)  8 (8)  9 (9)  10 (10) |

**Fin del bloque: Segunda parte satisfacción.**

**Inicio del bloque: Sección 3: Prácticas organizacionales.**

15. Indique qué tan importante son los siguientes ítems para mantener docentes motivados, satisfechos y comprometidos. Donde 1 es nada importante y 5 muy importante.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Las normas y políticas de la universidad () |  |
| Misión/Visión y/o propósito universitario () |  |
| Valores corporativos institucionales () |  |
| Responsabilidad social universitaria () |  |
| Compromiso de la universidad con el trabajador () |  |

**Fin del bloque: Sección 3: Prácticas organizacionales.**

**Inicio del bloque: Sección 4: Desarrollo personal y profesional.**

16. De la pregunta 16 a la 21, califique de 0 a 10 la probabilidad que tenga; donde 1 es muy improbable y 10 muy probable. La posibilidad de desempeñar actividades que sean de su interés en la institución.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

17. Las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la institución.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

18. Las oportunidades que le brinda la institución en su desarrollo personal.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

19. Las capacitaciones que le provee la institución en temas de su interés.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

20. Los incentivos para los docentes que siguen en formación posgradual o doctoral.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

21. El prestigio universitario de la institución.

* 0 (0)
* 1 (1)
* 2 (2)
* 3 (3)
* 4 (4)
* 5 (5)
* 6 (6)
* 7 (7)
* 8 (8)
* 9 (9)
* 10 (10)

**Fin del bloque: Sección 4: Desarrollo personal y profesional.**

**Inicio del bloque: Demográfica**

22. ¿Con qué género se identifica?

* Masculino (1)
* Femenino (2)
* Otro (3)

23 ¿Cuál es su edad? Responder en números.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Apéndice 2. Instrumento para *focus group* y entrevista dirigida**

**Inicio del bloque: Q1**

Q1 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la institución en el puesto actual?

* Menos de 12 meses (1)
* De 12 a 24 meses (2)
* De 25 a 36 meses (3)
* Más de 37 meses (4)

Q2 Si aplica, ¿a qué facultad pertenece?

* Ciencias Administrativas y Financieras (1)
* Ingeniería (2)
* Publicidad, Diseño y Comunicación (3)
* No pertenezco a ninguna facultad (4)

Q3 ¿Conoce claramente los objetivos de la universidad? Si es así, mencione 3.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q4 ¿Conoce la misión y visión universitaria?, si es así, ¿cuál es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q5 Conoce los valores universitarios, si es así, ¿cuáles son?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q6 ¿Busca desarrollar habilidades en los docentes?, si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q7 ¿Tiene interés por fortalecer habilidades en los docentes?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q8 ¿Existen hábitos que usted promueva con los docentes?, si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q9 ¿Considera que la comunicación con el docente es clara, precisa y concisa? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q10 ¿Qué tan efectiva considera la comunicación hacia los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q11 ¿Qué canales de comunicación maneja para informarle a los docentes alguna directriz?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q12 ¿Respeta los horarios de descanso del docente?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q13 ¿Fomenta la innovación?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q14 ¿Fomenta la creatividad?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q15 ¿Se preocupa por mantener un buen clima laboral?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fin del bloque: Q1**

**Inicio del bloque: Bloque 1**

Q16 Sección 2: *endomarketing* ¿Sabe si existe algún manual o guía de *endomarketing* o *marketing* interno en la universidad?, si es así, ¿qué dice el manual?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q17 ¿Tiene algún parámetro para motivar a los docentes?, si es así, ¿cuál?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q18 ¿Existe algún tipo de reconocimiento por la labor docente por parte de la universidad?, si es así, ¿cuál es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q19 ¿Usted como líder hace algún tipo de reconocimiento al docente por algún logro de tarea(s)?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q2O ¿Se interesa por conocer los intereses personales y/o profesionales de los docentes? si es así, ¿de qué manera?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q21 ¿Desarrolla habilidades en el personal docente que sean de su interés? si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q22 Con su labor, ¿ha buscado influir de manera positiva sobre la satisfacción del docente?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q23 Con su labor, ¿ha buscado influir de manera positiva en el compromiso o *engagement* del docente hacia la institución?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q24 ¿De qué manera evalúa la labor del docente?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q25 ¿Considera que la comunicación interna tiene algún tipo de influencia sobre los docentes?, si es así, ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fin del bloque: Bloque 1**

**Inicio del bloque: Bloque 2**

Q26 Sección 3: individuales ¿Considera que la comunicación fluye de manera adecuada con los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q27 ¿Cuida el tono de la voz cuando se comunica con los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q28 Cuando se comunica con el docente, ¿tiene en cuenta el lenguaje no verbal?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q29 ¿Busca de alguna manera influir positivamente en la motivación del docente?, si la respuesta es sí, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q30 ¿Promueve el sentido de pertenencia del docente hacia la institución? ?, si la respuesta es sí, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q31 ¿Le brinda autonomía al docente en su labor?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q32 ¿Se considera un líder?, si la respuesta es sí, ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q33 ¿Conoce la modalidad del *mobbing* laboral?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q34 ¿Conoce qué es el síndrome del *burnout*?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q35 ¿Sabe a qué hace referencia el *empowerment* empresarial?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q36 ¿Sabe a qué hace referencia el *endomarketing* o *marketing* interno?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Inicio del bloque: Q1**

Q1 ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la institución en el puesto actual?

* Menos de 12 meses (1)
* De 12 a 24 meses (2)
* De 25 a 36 meses (3)
* Más de 37 meses (4)

Q2 Si aplica, ¿a qué facultad pertenece?

* Ciencias Administrativas y Financieras (1)
* Ingeniería (2)
* Publicidad, Diseño y Comunicación (3)
* No pertenezco a ninguna facultad (4)

Q3 ¿Conoce claramente los objetivos de la universidad?, si es así, mencione 3.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q4 ¿Conoce la misión y visión universitaria?, si es así, ¿cuál es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q5 ¿Conoce los valores universitarios?, si es así, ¿cuáles son?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q6 ¿Busca desarrollar habilidades en los docentes?, si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q7 ¿Tiene interés por fortalecer habilidades en los docentes?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q8 ¿Existen hábitos que usted promueva con los docentes?, si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q9 ¿Considera que la comunicación con el docente es clara, precisa y concisa? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q10 ¿Qué tan efectiva considera la comunicación hacia los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q11 ¿Qué canales de comunicación maneja para informarle a los docentes alguna directriz?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q12 ¿Respeta los horarios de descanso del docente?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q13 ¿Fomenta la innovación?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q14 ¿Fomenta la creatividad?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q15 ¿Se preocupa por mantener un buen clima laboral?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fin del bloque: Q1**

**Inicio del bloque: Bloque 1**

Q16 Sección 2: *endomarketing* ¿Sabe si existe algún manual o guía de *endomarketing* o *marketing* interno en la universidad?, si es así, ¿qué dice el manual?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q17 ¿Tiene algún parámetro para motivar a los docentes?, si es así, ¿cuál?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q18 ¿Existe algún tipo de reconocimiento por la labor docente por parte de la universidad?, si es así, ¿cuál es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q19 ¿Usted como líder hace algún tipo de reconocimiento al docente por algún logro de tarea(s)?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q2O ¿Se interesa por conocer los intereses personales y/o profesionales de los docentes?, si es así, ¿de qué manera?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q21 ¿Desarrolla habilidades en el personal docente que sean de su interés?, si es así, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q22 Con su labor, ¿ha buscado influir de manera positiva sobre la satisfacción del docente?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q23 Con su labor, ¿ha buscado influir de manera positiva en el compromiso o *engagement* del docente hacia la institución?, si es así, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q24 ¿De qué manera evalúa la labor del docente?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q25 ¿Considera que la comunicación interna tiene algún tipo de influencia sobre los docentes?, si es así, ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Fin del bloque: Bloque 1**

**Inicio del bloque: Bloque 2**

Q26 Sección 3: individuales ¿Considera que la comunicación fluye de manera adecuada con los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q27 ¿Cuida el tono de la voz cuando se comunica con los docentes?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q28 Cuando se comunica con el docente, ¿tiene en cuenta el lenguaje no verbal?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q29 ¿Busca de alguna manera influir positivamente en la motivación del docente?, si la respuesta es sí, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q30 ¿Promueve el sentido de pertenencia del docente hacia la institución?, si la respuesta es sí, ¿cómo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q31 ¿Le brinda autonomía al docente en su labor?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q32 ¿Se considera un líder?, si la respuesta es sí, ¿por qué?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q33 ¿Conoce la modalidad del *mobbing* laboral?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q34 ¿Conoce qué es el síndrome del *burnout*?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q35 ¿Sabe a qué hace referencia el *empowerment* empresarial?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q36 ¿Sabe a qué hace referencia el *endomarketing* o *marketing* interno?, si la respuesta es sí, ¿qué es?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

****





**@sistemaderevistasITM**

**@sistemaderevistasITM**

**@sistemaderevistasITM**

1. Este artículo es producto de la tesis doctoral titulada: *Modelo de endomarketing: mejorar el sentido de pertenencia en los docentes para una institución educativa superior privada, en la ciudad de Armenia, Quindío – Colombia*, presentada a Universidad Americana de Europa - UNADE. El artículo no tuvo ningún tipo de financiación para su desarrollo. [↑](#footnote-ref-1)