



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS



**Facultad de Comercio
y Administración
Victoria**
Universidad Autónoma de Tamaulipas

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION

TESIS:

**MARKETING INTERNO Y LA SATISFACCION LABORAL, EL
CASO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAESTRO EN DIRECCION EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN
MERCADOTECNIA**

PRESENTA:

KARLA BEATRIZ TORRES GONZALEZ

DIRECTOR DE TESIS:

DR. JOSE MELCHOR MEDINA QUINTERO

DR. DEMIAN ABREGO ALMAZAN

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS, MÉXICO

MAYO 2017

Contenido

1	Planteamiento Del Problema	4
1.1	Contexto De Estudio	4
1.2	Preguntas De Investigación	5
1.3	Objetivo General	6
1.4	Objetivos Particulares	6
1.5	Hipótesis	6
1.6	Justificación	7
1.7	Delimitaciones	7
2	Marco Teórico	8
2.1	Marketing Interno	8
2.1.1	Motivación	15
2.1.2	Comunicación	18
2.1.3	Empowerment	20
2.1.4	Capacitación	21
2.2	Satisfacción Laboral	23
2.3	Marketing Interno Y Satisfacción Laboral	25
3	Estudio Empírico	26
3.1	Diseño Y Aplicación Del Cuestionario	26
3.2	Evaluación De Resultados	32
3.3	Comprobación De Hipótesis	42
	Conclusiones	44
	Referencias	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Elementos básicos del marketing interno	9
Tabla 2 Operacionalización de las variables	27
Tabla 3 Ficha Técnica	31
Tabla 4 Alfa de Cronbach	35

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo de marketing interno de Berry	12
Figura 2 Modelo de endomarketing de Gröroos	13
Figura 3 Modelo de Marketing interno de Rafiq y Ahmed	14
Figura 4 Modelo de Marketing Interno	29

Índice de Graficas

Grafica 1 Sexo	32
Grafica 2 Edad	32
Grafica 3 Grado de estudios	33
Grafica 4 Antigüedad	34
Grafica 5 Relación entre antigüedad y grado de estudios	35
Grafica 6 Motivación	36
Grafica 7 Comunicación	37
Grafica 8 Empowerment	38
Grafica 9 Capacitación	39
Grafica 10 Satisfacción laboral	40