



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROPUESTA DE UN MODELO DE MARKETING INTERNO PARA
MEJORAR LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA DE
AMERICA MOVIL.**

AUTOR:

ROCIO SUSANA RECUENCO CABRERA

Trujillo, 08 de Abril del 2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca ser un aporte al conocimiento y al mundo empresarial presentando la propuesta de un modelo de MK interno para una empresa de telecomunicaciones.

El objetivo de la investigación es proponer un modelo de marketing interno para mejorar la gestión de Recursos Humanos adaptable a la realidad y al medio competitivo en que se encuentra, considerando al recurso humano como un cliente interno. Para alcanzar con nuestro objetivo se realizó un estudio descriptivo analítico y propositivo no experimental la empresa América Móvil de la ciudad de Trujillo.

La muestra de la presente investigación está dada por los trabajadores de la sede administrativa y de los 3 centros de comercialización y atención al cliente existentes en la ciudad de Trujillo. La investigación haciendo uso de los criterios éticos tomados en cuenta y con responsabilidad respecto a la confidencialidad de nuestros informantes, mostro de manera objetiva la problemática y el análisis de los hechos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación determinó la existencia de áreas que necesitan ser implementadas con acciones de mejora haciendo uso de las técnicas marketing aplicando al cliente interno.

ABSTRACT

This research seeks to be a contribution to the knowledge and the business world presenting the proposal of a model of internal MK for a telecommunications company.

The aim of the research is to propose a model of internal marketing to improve human resource management adaptable to reality and the competitive environment in which is considering human resources as an internal customer. To achieve our goal a non-experimental descriptive analytical and proactive company America Movil city of Trujillo was performed.

The sample of this research is given by the employees of the administrative headquarters and the 3 centers existing marketing and customer care in the city of Trujillo. Research using ethical criteria taken into account and responsibility for the privacy of our informants, showed the problem objectively and analysis of the facts. The results obtained in this investigation determined the existence of areas that need improvement actions implemented by making use of marketing techniques applied to internal customers.