

Reporte Académico del Verano de la Investigación Científica UJAT

GESTIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL MARKETING INTERNO: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Autores: Yahaira Saraí Casanova Sánchez^{1*}
Dr. Rodolfo Jiménez León Nombre^{2**}

RESUMEN

Cada día, el mundo empresarial presenta cambios competitivos y diferentes, donde no solo importan los clientes externos, sino también los empleados, que son considerados los clientes internos de una organización. Por ello, este artículo presenta una percepción actual entre la gestión de la cultura organizacional (GCO) y el marketing interno, identificando la relación existente del liderazgo y la motivación laboral en conexión con el compromiso y desempeño de los empleados. Se aplicó la técnica de revisión sistemática de la literatura con el método PRISMA entre publicaciones del 2020 al 2025, a través de los motores de búsqueda como Redalyc y Scielo con el anclaje de mercadotecnia interna, cultura organizacional, motivación, liderazgo y clima organizacional. Utilizando la lectura preliminar de resúmenes y conclusiones para filtrar la información más relevante, para después realizar una lectura profunda de los últimos 21 artículos elegidos. Dentro los principales hallazgos del documento se estructuraron 05 tablas de operacionalización de las variables, facilitando determinar instrumentos, contextos y hallazgos, que permitirá a los tomadores de decisiones generar estrategias para la organización. Donde se identificó que la gestión de la cultura organizacional con ayuda de las estrategias de marketing interno, permiten que los colaboradores tengan sentido de pertenencia, satisfacción laboral y que se encuentren en un entorno con un clima laboral positivo que ayude al logro de los objetivos empresariales. Asimismo, las implicaciones detectadas son que las empresas deben considerar el liderazgo, enfatizando en primero reconocer un estilo de liderazgo que se adopte a su organización, como puede ser el liderazgo transformacional o el ético, que resultaron como estilos facilitadores de la consolidación cultural en esta revisión. A su vez, se debe de reconocer que la motivación como parte de las estrategias de marketing interno enfocadas hacia sus colaboradores, ayuda a facilitar la adopción de una cultura organizacional fuerte.

Palabras clave: cultura del trabajo, liderazgo, motivación, clima organizacional.

^{1*} Noveno semestre. División Académica De Ciencias Económico Administrativa

^{2**} Dr. Rodolfo Jiménez León. Profesor investigador de la División Académica de Ciencias Económico Administrativa

INTRODUCCIÓN

En un contexto empresarial que cada vez se vuelve más competitivo y cambiante, las empresas se dan cuenta de que no es suficiente con aplicar estrategias de marketing dirigidas solo al cliente externo, adoptando por contemplar a los empleados como clientes internos. De modo que, la gestión efectiva de la cultura organizacional se ha vuelto fundamental como un elemento clave para alinear los valores internos con los objetivos estratégicos de la compañía.

Diversos estudios plantean que una cultura organizacional positiva es en la que todos los involucrados gocen de su trabajo y mejoren el desempeño en la organización para el cumplimiento de objetivos empresariales (Sánchez, 2022, p.3). Lo que fomenta la motivación del personal y potencia el liderazgo alineado con los valores organizacionales, favoreciendo la adopción y aceptación de comportamientos que se alinean con la marca.

Por lo cual, el presente artículo de revisión tiene como propósito analizar cómo la gestión de la cultura organizacional se vincula el marketing interno, incorporando como variables clave el liderazgo y la motivación del personal. Esta revisión busca ofrecer una perspectiva actualizada que permita reconocer conceptos en la literatura, con la finalidad de colaborar con herramientas conceptuales útiles para tomadores de decisiones interesados.

OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre la gestión de la cultura organizacional y el marketing interno, considerando el liderazgo y la motivación laboral.

MATERIALES Y MÉTODOS

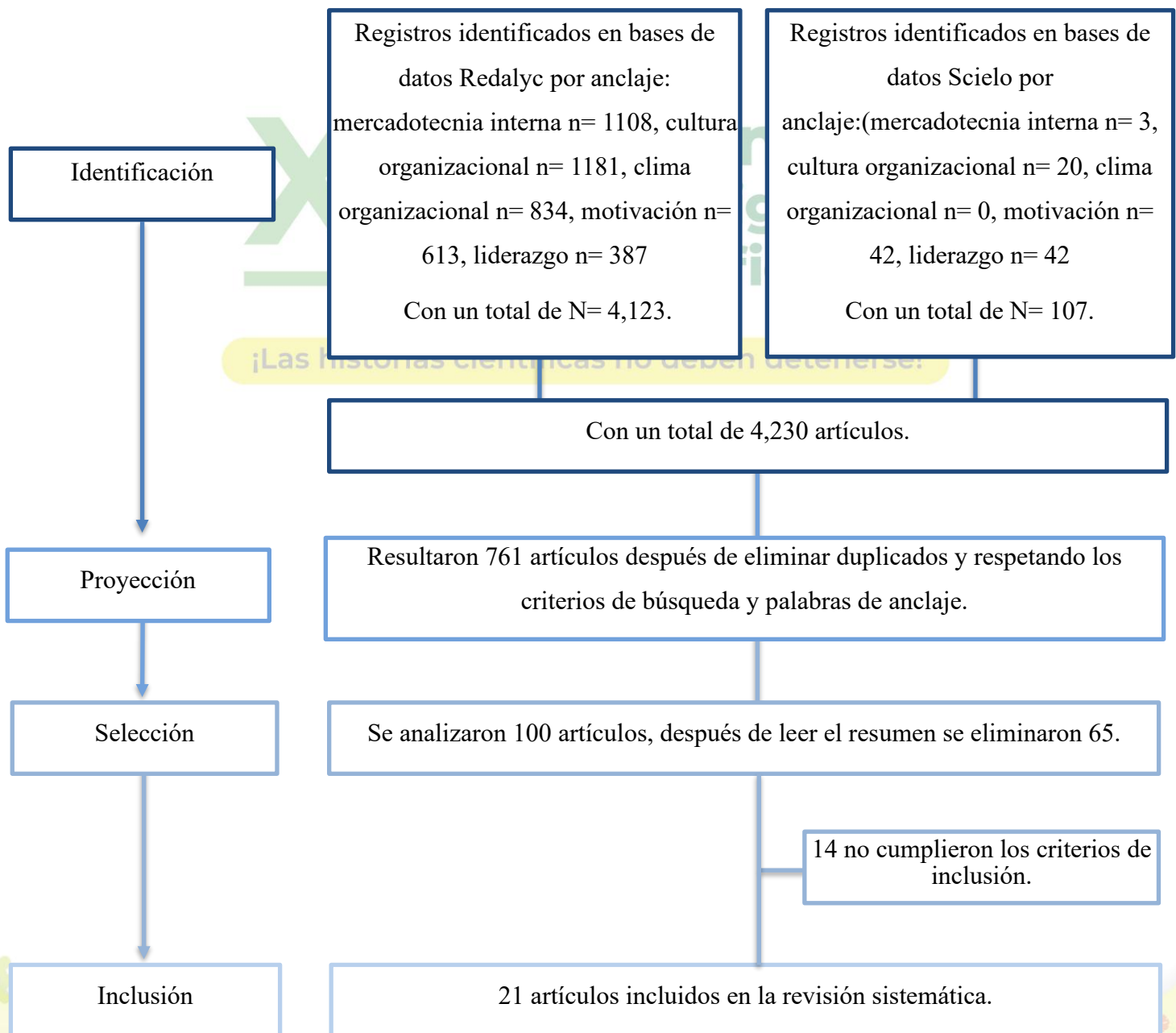
Esta revisión se realizó con el método Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA), que según la Universidad de Navarra (2025) este método tiene el objetivo de "ayudar a los autores a mejorar la redacción de la publicación de las revisiones sistemáticas y metanálisis...es un conjunto mínimo de ítems basados en la evidencia que hay que incluir al informar".

En la figura 1, se muestra el diagrama de PRISMA para la revisión sistemática de la literatura e inclusión de los artículos, en el cual se observa la identificación, proyección, selección e inclusión de los artículos analizados. Partiendo de palabras de

anclaje como mercadotecnia interna, cultura organizacional, motivación, liderazgo y clima organizacional, en bases académicas como como Redalyc y Scielo. Asimismo, se contempló publicaciones entre 2020 y 2025, en español y en áreas disciplinarias de Administración y Contabilidad, y de países como México, Ecuador, Colombia, Perú, Cuba y República Bolivariana de Venezuela.

Figura 1.

Diagrama de PRISMA



Nota: Elaboración propia.

De forma que, en el análisis se efectuó una lectura previa de resúmenes y conclusiones para filtrar los textos más relevantes. Posteriormente, se llevó a cabo una lectura de los documentos seleccionados para identificar hallazgos destacados. Lo que permitió la creación de tablas de operacionalización que fueron de utilidad para la identificación de relaciones clave.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermejo, M., Suárez, I., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), 1-11.
- Céspedes, L. (2020). La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones. *PSOCIAL*, 6(2), 88-97.
- Contreras, F., González, T., & Cabanelas, P. (2025). Retos en la gestión del talento humano: el papel del marketing interno en tiempos desfavorables. *Suma de negocios*, 16(34), 1-8.
- Coronado, J., Baldeos, L., Ramos, S., Lioo, F., & Neri, A. (2023). Programa de liderazgo transformacional y su impacto en la cultura organizacional: caso Municipalidad Provincial de Huaura (Perú). *Suma de Negocios*, 14(31), 95-101.
- Correa, J., Rodríguez, M., & Pantoja, M. (2023). Influencia del liderazgo ético sobre la cultura organizacional ética. Estudio de caso en una organización colombiana. *Revista Universidad y Empresa*, 25(45), 1-28.
- Del Rosario, L., Feijoo, I., Sarmiento, C., & Ramón, D. (2024). El marketing interno, satisfacción laboral y compromiso de los empleados en las empresas comerciales. *Universidad de Guayaquil*, 138(1), 1.
- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), 1-16.
- Gómez, D., Correa, M., Cruz-Tarrillo, J., & Díaz, R. (2023). Marketing interno como factor de la cultura de innovación en las pequeñas y medianas empresas. *Revista San Gregorio*, 18-37.
- Gómez, J., Tortolero, R., González, M., & Figueroa, E. (2024). Liderazgo transformacional y las estrategias competitivas en las empresas mineras. *Revista Academia & Negocios*, 10(2), 223-228.
- López, J., & Villanueva, E. (2024). Las 5E del Endomarketing para reducir la rotación de personal en las Pymes. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 8(30), 126-144.

- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-563.
- Márquez, J., & Cardoso, D. (2022). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-27.
- Martínez, C., Arellano, A., & Lagarda, E. (2022). CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS RESTAURANTERAS Y HOTELERAS DE SONORA, MÉXICO. *Ciencias Administrativas*, 1-14.
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancha, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *Innova research journal*, 6(1), 162-176.
- Ochoa, I., & Castro, Á. (2021). Estrategias para el fortalecimiento de la cultura organizacional de la Agencia Nacional de Hidrocarburos. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(1), 1-25.
- Rincón, O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Signos*, 13(2), 1-27.
- Sánchez, I., Ríos, M., Cajas, V., & Tanqueño, O. (2021). Liderazgo positivo en organizaciones saludables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 544-557.
- Sánchez, M. (2022). La gestión del proceso organizacional para la toma de decisiones. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1-12.
- Santana, J., Macías, M., & Basurto, M. (2023). Cultura organizacional y valores institucionales en los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Rocafuerte. *ECA Sinergia*, 14(2), 98-109.
- UniversidaddeNavarra. (2025). *Revisiones sistemáticas: PRISMA 2020: guías oficiales para informar (redactar) una revisión sistemática*. Obtenido de https://biblioguias.unav.edu/revisionessistematicas/guias_oficiales
- Vega, J., Martínez, M., Parga, N., & Bautista, M. (2020). Marketing interno y Tecnologías de información: hacia la competitividad de los agronegocios mexicanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1684-1698.
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.

Otorga la presente

CONSTANCIA

A: Yahaira Saraí Casanova Sánchez

Por haber participado en el XXI Verano de la Investigación Científica UJAT, realizado del 09 de junio al 08 de agosto 2025 con el proyecto: **Gestión de la cultura organizacional (GCO)**, en la modalidad **Presencial** con una duración de 120 horas.



Dra. Karina Pérez Hernández
Directora de Investigación SIPyV UJAT

ID DPDI-VIC-2025-501

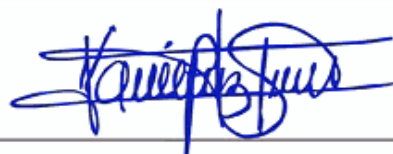
Otorga la presente

CONSTANCIA

A : **Rodolfo Jiménez León**

María del Carmen Navarrete Torres

Por haber participado como Asesores del estudiante Yahaira Saraí Casanova Sánchez durante el XXI Verano de la Investigación Científica UJAT, realizado del 09 de junio al 08 de agosto 2025 en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, con el proyecto: **Gestión de la cultura organizacional (GCO)**, en la modalidad : **Presencial**. con una duración de 120 horas.



Dra. Karina Pérez Hernández
Directora de Investigación SIPyV UJAT

ID DPDI-VIC-2025-1554