



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING Y
PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA
INTERPROVINCIAL MÓVIL TOURS S.A. , EN LA CIUDAD DE
TARAPOTO, PERÍODO 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

JUAN CIPRIANO CARO RAMÍREZ.

ASESOR:

Lic. KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO

LINEA DE INVESTIGACION:

MARKETING DE SERVICIO

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y por permitirme disfrutar cada momento de mi vida.

A mis padres, por el apoyo moral e incondicional que día a día me brindaron durante mi formación universitaria apostando por nosotros para llegar a ser profesionales de éxito.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación permite el acercamiento y el desarrollo del estudiante universitario con la realidad empresarial que puede ser una alternativa de puesto de trabajo donde se desempeñara en el futuro. En aulas se nos impartió todos los conocimientos teóricos necesarios, y al realizar las prácticas estos son aplicados a la realidad, demostrando las habilidades que poseen los estudiantes para aplicar dichos conocimientos. En este caso se tomó como referencia de estudio a la **EMPRESA INTERPROVINCIAL MOVIL TOURS S.A.**

De esta manera recomendar alternativas de solución y/o propuestas de mejoramiento en la Empresa. Por esta razón se aplicará los diferentes aspectos desarrollados durante el ciclo teniendo como temas: Diagnostico y Análisis Organizacional y Plan de Mejora para el Área. Desarrollando estos temas nos permitirá determinar un previo análisis de la Empresa de Transporte y como también nos ayudará a determinar en qué situación se encuentra la Empresa abordando las conclusiones y recomendaciones que permitan planificar posibles soluciones a los diversos problemas, que puedan presentarse en la vida empresarial guiándonos hacia "EL CAMINO DE LA SUPERACION".

I. INTRODUCCIÓN

El tema del presente trabajo de investigación se refiere a la: **“EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE MARKETING Y PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN LA EMPRESA INTERPROVINCIAL MÓVIL TOURS S.A. , EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERÍODO 2013”**, información que será de mucha utilidad para la Empresa en mención, para lo cual se planteó los siguientes objetivos:

GENERAL

- “Evaluar las estrategias de Marketing y proponer un plan de mejorar en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013”.

ESPECÍFICOS

1. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Producto en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
2. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Precio en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
3. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Plaza en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
4. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Promoción en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
5. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Personal en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
6. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Evidencia Física en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
7. Analizar las estrategias de Marketing en su componente Proceso en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
8. Proponer un plan de mejorar en la Empresa Interprovincial Móvil Tours S.A. en la Ciudad de Tarapoto, Período 2013.
9. Validar el plan de mejora.

INDICE

PRESENTACIÓN.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
INDICE.....	vi
ANTECEDENTES.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	6
Justificación Teórica.....	6
Justificación Metodológica.....	6
Justificación Práctica.....	7
Justificación Académica.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
HIPOTESIS.....	35
OBJETIVOS.....	35
Objetivos General	
Objetivos Específicos	
MARCO METODOLÓGICO.....	36
RESULTADOS.....	40
PLAN DE CALIDAD DE SERVICIOS.....	51
DISCUSION.....	64
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	73