



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Plan de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa Móvil  
Tours Chachapoyas 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado En Administración

**AUTOR :**

Br. Valentin Puma, Javier Daniel (ORCID : 0000-0002-6602-2304)

**ASESORA :**

Dra. Flores Fernandez, Mileydi (ORCID : 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Marketing

**CHICLAYO – PERÚ**

2019

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que a pesar de no estar  
Presentes, siempre me supieron guiar por  
el camino correcto.

A quienes en todo momento el recuerdo  
Con mucho amor y estoy seguro que me  
Estarán guiando desde el oriente eterno.

De igual forma, dedico este estudio a mí  
Querida esposa Nelly y a mi hija Daniela  
quienes en todo momento me brindaron su  
apoyo incondicional.

Javier.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Gran Arquitecto de Universo, por guiarme en mis propósitos y metas que me he trazado como persona y profesional, por bendecirme y darme fuerzas para avanzar sin dificultad paso a paso.

A mis hermanos y familiares que, gracias a sus consejos y apoyo emocional brindado, contribuyeron a la culminación del presente estudio de investigación

A la Dra. Mileydi Flores Fernández que por medio de sus sugerencias y enseñanzas brindadas me sirvieron como un gran aporte en el presente trabajo

A la empresa “Móvil Tours - Chachapoyas” por su gran aporte durante el proceso del presente estudio.

Autor

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 2:00 pm del día 19 de junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0971, de fecha 18 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MÓVIL TOURS CHACHAPOYAS 2018", presentado por el Bachiller: VALENTIN PUMA JAVIER DANIEL, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

SECRETARIO (A) : Dra. Mileydi Flores Fernández

VOCAL : Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Mayoría

Siendo las 3:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Pimentel, 19 de junio del 2019

[Signature]  
Mgtr. Sonia M. Núñez Puse  
Presidente

[Signature]  
Dra. Mileydi Flores Fernández  
Secretario (a)

[Signature]  
Mgtr. David O. Pérez Alarcón  
Vocal

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Javier Daniel Valentín Puma, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 33431813 con la Tesis titulada: Plan de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa móvil tours Chachapoyas 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 19 de junio del 2019



JAVIER DANIEL VALENTIN PUMA

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.2.1. A Nivel internacional.....	3
1.2.2. A nivel Nacional.....	7
1.2.3. A nivel Local.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1. Marketing.....	14
1.3.2. Importancia del Marketing.....	14
1.3.3. Plan de Marketing.....	15
1.3.4. Etapas del Plan de Marketing.....	16
1.3.5. Marketing Mix.....	18
1.3.5.1. El producto.....	18
1.3.5.2. Precio.....	19
1.3.5.3. Plaza.....	19
1.3.5.4. Promoción.....	19
1.3.6. Posicionamiento.....	20
1.3.7. Sector Transporte Terrestre.....	21
1.4. Marco Conceptual.....	22
1.5. Formulación al problema.....	23
1.6. Justificación del estudio.....	23
1.7. Hipótesis.....	24
1.8. Objetivos.....	25
1.8.1. Objetivo general.....	25
1.8.2. Objetivos específicos.....	25

II. MÉTODO.....	26
2.1. Diseño de investigación.....	26
2.2. Variables Operacionales.....	26
2.2.1. Identificación De Variables.....	27
2.2.2. Matriz de Operacionalización de variables.....	28
2.3. Población y muestra.....	30
2.3.1. Población.....	30
2.3.2. Muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validación y confidencialidad .	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
2.7. Validación y confidencialidad del instrumento.....	34
III. RESULTADO.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS .....	60
ANEXOS.....	74
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis.....	106
Autorización de Publicación de Tesis en repositorio institucional UCV.....	107
Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	108

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Edad.....	92
Tabla N° 02 enero.....	92
Tabla N° 03 ¿Cómo califica los servicios que ofrece la empresa de transportes Móvil Tours?.....	93
Tabla N° 04 ¿Qué servicios prefieres de la empresa de transportes Móvil Tours?.....	93
Tabla N° 05 ¿Cómo calificaría los precios de los pasajes cobrados por la empresa de transportes Móvil Tours con relación a los servicios brindados.....	93
Tabla N° 06 ¿Hasta cuándo podría pagar usted por un pasaje en la empresa de transportes Móvil Tours desde la ciudad de Chachapoyas hacia la ciudad de Chiclayo.....	94
Tabla N° 07 ¿Cuál es el promedio de ingreso mensual que percibe usted.....	94
Tabla N° 08 ¿Cómo le gustaría realizar la reserva de sus pasajes en una empresa de transportes?..	94
Tabla N° 09 ¿A través de qué medios le gustaría informarse sobre los servicios que brinda la empresa de transportes móvil tours .....	95
Tabla N° 10 ¿Considera usted que la empresa debe realzar promociones para captar más clientes.....	95
Tabla N° 11 ¿Considera usted que los servicios de la empresa Móvil Tours tienen características que los diferencian de los otros .....	95
Tabla N° 12 ¿Qué aspectos cree usted que debería mejorar la empresa de transportes Móvil Tours.....	96
Tabla N° 13 ¿Usted recomendaría los servicios que ofrece la empresa de transportes Móvil Tours.....	96
Tabla N° 14 ¿Por qué motivo usarías los servicios de la empresa de transportes Móvil Tours.....	96
Tabla N° 15 ¿Cuál de las empresas de transportes de pasajeros considera usted que brinda mejor servicio?.....	97
Tabla N° 16 ¿Al escuchar la palabra empresa de transportes que empresa le viene a la mente?.....	97
Tabla N° 17 ¿Con que frecuencia escoge la empresa Móvil Tours como su primera alternativa?.....	97
Tabla N° 18 ¿Con que frecuencia escoge la empresa Móvil Tours como su primera alternativa?.....	98
Tabla N° 19 ¿Qué atributos son importantes para decidir por el servicio que presta la empresa de transportes móvil tours? ¿Enumere como 1 el más importante, 9 menos importante? .....	98

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Usuario del servicio.....	99
Figura N° 2 Local Central.....	99
Figura N° 3 Personal de la Empresa.....	100
Figura N° 4 Servicio Premium 01.....	101
Figura N° 5 Servicio Premium 02.....	101
Figura N° 6 Servicio presidencial 01.....	102
Figura N° 7 Servicio presidencial 02.....	102
Figura N° 8 Servicio Ejecutivo Vip.....	103
Figura N° 9 Servicio Ejecutivo Vip 02.....	103
Figura N° 10 Servicio Ejecutivo Vip Móvil Tours .....	104
Figura N° 11 Servicio económico 01.....	104
Figura N° 12 Servicio económico 02.....	105

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Plan de marketing que contribuya a mejorar el posicionamiento de la empresa de transportes Móvil Tours Chachapoyas. Tuvo como objetivo general proponer un Plan de marketing que contribuya a mejorar el posicionamiento de la empresa de transportes Móvil Tours Chachapoyas, para lo cual se diseñó una investigación Correlacional, con diseño Experimental de tipo pre experimental, población estuvo conformada por 12,000 usuarios que viajan desde la Ciudad de Chachapoyas hacia la ciudad de Chiclayo, obteniendo una muestra de 200 usuarios de transportes terrestres los cuales se les aplicó un cuestionario de elaboración propia. Dentro de los resultados más importantes tenemos que el 56% de los usuarios califica los servicios que ofrece la empresa de transportes, también el 75% de los usuarios de transportes refieren que la empresa Móvil Tours tienen características que los diferencian de los otros.

Finalmente, en lo que refiere al posicionamiento el 38% de los usuarios consideran que la empresa móvil tours brinda mejor servicio.

**Palabras claves:** Plan de Marketing, posicionamiento.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Marketing plan that contributes to improving the positioning of the mobile transport company Tours Chachapoyas. Its general objective was to propose a marketing plan that contributes to improving the positioning of the mobile transport company Tours Chachapoyas, for which Correnacional research was designed, with experimental design of a pre-experimental type. The population consisted of 12,000 users traveling from the City of Chachapoyas towards the city of Chiclayo, obtaining a sample of 200 land transport users who were given a self-made questionnaire. Among the most important results we have that 56% of users rate the services offered by the transport company, also 75% of transport users say that the company Movil Tours have characteristics that differentiate them from others.

Finally, in terms of positioning, 38% of the companies believe that the mobile company offers better service.

**Keywords:** Marketing Plan, positioning.