



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de Marketing para promover las ventas en la empresa
de belleza JUVIJ'S SPA, Piura 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Arica Abramonte, Amy Jannitssa (ORCID 0000-0003-0525-0626)

Javo Carreño, Claudia Vanessa (ORCID 0000-0001-6105-6364)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por permitir el logro de la tesis y llegar a concluir nuestra carrera.

A nuestros padres y hermanos, por siempre brindarnos su apoyo incondicional en todo momento. Nos supieron formar e hicieron de nosotras personas correctas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios, por habernos permitido alcanzar una de nuestras metas.

A la Universidad Cesar Vallejo y todos los docentes que nos compartieron sus valores, y conocimientos para convertirnos en excelentes profesionales.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resumen de dimensiones e indicadores.....	17
Tabla 2 : Presentación de los servicios de Juvij's Spa	18
Tabla 3: Precios de productos y servicios aceptables para el público.....	19
Tabla 4: Decoración y ambientación de Juvij's Spa	20
Tabla 5: Frecuencia de publicidad de Juvij's Spa.....	21
Tabla 6: Tiempo siendo cliente de Juvij's Spa.....	22
Tabla 7: Novedades ofrecidas al público.....	22
Tabla 8: Resumen de estrategias y costos.....	58
Tabla 9: Sexo de los encuestados	88
Tabla 10: Edad de los encuestados	88
Tabla 11: Tiempo de espera para adquirir un servicio	89
Tabla 12: Variedad de servicios y productos.....	90
Tabla 13: Tipos de descuentos en la empresa.....	91
Tabla 14: Nivel de precios accesible	92
Tabla 15: Ubicación accesible.....	93
Tabla 16: Motivación por publicidad	94
Tabla 17: Preferencia por los servicios de la empresa.....	95
Tabla 18: Clientes por mes en Juvij's Spa.....	96
Tabla 19: Demanda de los servicios de la empresa.....	97
Tabla 20: Servicios con mayor demanda	98
Tabla 21: Diferentes modalidades de pago	99

RESUMEN

Juvij's Spa es una empresa dedicada a vender productos y servicios referentes al rubro de salud y belleza, enfocándose especialmente en peluquería, maquillaje, masajes, entre otros. Se ubica en la región Piura, en la Urbanización Bancarios II Etapa Mz. C' Lte 18 desde hace un buen tiempo, sin embargo, hasta ahora mantienen los mismos clientes, ya que no practica adecuadas estrategias de marketing para mejorar sus actividades y captar mayor cantidad de clientes que estén dispuestos a adquirir tanto sus productos como sus servicios, la empresa no cuenta con planes de marketing a corto y largo plazo que le permitan promover las ventas. Por lo tanto, el objetivo general de la presente investigación es determinar las estrategias de marketing necesarias para promover las ventas en la empresa Juvij's Spa, Piura – 2020. El tipo de investigación es aplicada, descriptiva – no experimental y de enfoque mixto, ya que se empleó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario a 175 clientes de Juvij's Spa sobre las variables de estudio, así mismo, se aplicó una guía de observación a la empresa para determinar las características de la plaza y una guía de revisión documental para acceder a los registros de clientes de la empresa y poder determinar el tipo de clientes del salón Spa y los servicios con mayor demanda. Llegando a la conclusión de que es muy importante para dicha empresa establecer nuevas estrategias de marketing que puedan poner en marcha para promover las ventas, ya que mantiene hasta ahora la misma cartera de clientes y no se observa un crecimiento o mayor expansión en el mercado a comparación de la competencia que se encuentra mejor posicionada.

Palabras claves: Estrategias, Marketing, Ventas

ABSTRACT

Juvij's Spa is a company dedicated to selling products and services related to the field of health and beauty, focusing especially on hairdressing, makeup, massages, among others. It is located in the Piura region, in the Bancarios II Stage Mz. C 'Lte 18 for a long time, however, until now it maintains the same clients, since adequate marketing strategies are not practiced to improve its activities and attract a greater number of clients who are willing to acquire both its products and services, the company does not have short-term and long-term marketing plans to promote sales. Therefore, the general objective of this research is to determine the marketing strategies necessary to promote sales in the company Juvij's Spa, Piura - 2020. The type of research is applied, descriptive - not experimental and of quantitative design, since The survey technique was used, applying a questionnaire to 175 Juvij's Spa clients on the study variables, likewise, an observation guide was applied to the company to determine the characteristics of the square and a document review guide to access to the company's customer records and to be able to determine the type of Spa salon customers and the services with the greatest demand. Concluding that it is very important for said company to establish new marketing strategies that they can implement to promote sales, since until now it maintains the same client portfolio and there is no growth or greater expansion in the market to comparison of the competition that is better positioned.

Key words: Strategies, Marketing, Sales