# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

# ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

# TESIS

## PLAN DE MARKETING OPERATIVO PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN SERVICIOS MEDICOS ESPECIALIZADOS DEL NORTE EIRL – LAMBAYEQUE


**AUTOR:**

**Bach. VÁSQUEZ CACHAY, ROYER**


**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Pimentel, Perú – 2014**

# RESUMEN

El objetivo principal fue proponer un Plan de Marketing operativo para el incremento de las ventas en Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL.

Se realizó un estudio de tipo explicativo con un diseño no experimental, donde se obtuvo la información de los clientes de la empresa estudiada a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento al cuestionario

Los resultados muestran que el estado actual de las ventas en Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL, está influenciado por factores como la calidad de servicio que se ofrece, la calidad de infraestructura, y los precios en función a la atención que recibe el cliente; estos factores influyen directamente en las ventas de la empresa puesto que son importantes para los clientes.

Finalmente se concluye que los resultados que generará un plan de marketing operativo para el incremento de las ventas en Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL, está en un nivel alto puesto que el cliente manifiesta que el sistema de salud estatal es deficiente, lo que representa una oportunidad para la empresa.

## ABSTRACT

The main objective was to propose an operational Marketing Plan for increasing sales in Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL.

A study of explanatory type with a non-experimental design, where the information of the clients of the company studied through the technique of the survey was obtained using as an instrument the questionnaire was made.

The results show that the current state of sales in Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL, is influenced by factors such as the quality of service offered, quality of infrastructure, and the prices according to the care received by the client; these factors directly influence the sales of the company since they are important to customers. Finally it is concluded that the results generate a plan operational marketing for increased sales in Servicios Médicos Especializados del Norte EIRL, is at a high level since the client states that the state health system is poor, which represents a opportunity for the company.