



FACULTAD DE CIENCIAS PROFESIONALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING OPERATIVO PARA EL
INCREMENTO DE VENTAS DE SERVICIO EN LA EMPRESA AUGÉ
PERU.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION

Autor:

BACH. ÑIQUÉN CUMPA MARISELA ROSALÍA.

Pimentel, Diciembre del 2014

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo proponer un plan de marketing operativo que nos permita mejorar el incremento de ventas de servicio en la empresa AUGE Perú. El tipo de investigación que se ha desarrollado es descriptiva ya que se llegó a conocer la situación problemática que presenta la empresa y de tipo aplicada, porque se realizara un diagnóstico de lo particular a lo general y así podemos definir la situación actual de la empresa y su entorno. Asimismo el método que se ha desarrollado es método mixto (Cualitativo - Cuantitativa) con la investigación cualitativa se buscará entender los fenómenos sociales desde nuestra propia perspectiva, desarrollando descripción, análisis y explicación de lo interesado y el método cuantitativo, será utilizado al momento de analizar y procesar la información de las encuestas y lograr con ello datos numéricos reales y verídicos que apoyen la sustentación del problema. En los resultados de la encuesta los clientes se sienten insatisfechos por los servicios prestados por la empresa ya que no cumplen con su expectativa. El alfa de Cronbach se obtuvo 0,768 por lo tanto es un valor cercano a la unidad y un instrumento fiable. Se concluye que el plan de marketing operativo que permita el incremento de ventas de servicio en la empresa AUGE PERU 2014, llevando a cabo dicha propuesta se lograra mejorar los resultados en las ventas.