

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**"El plan de marketing y el comportamiento del consumidor en la empresa  
Market Ortiz Huaraz"**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

**RAMIREZ GARAY CLINFOR ALEXANDER**

HUARAZ

2015

## Resumen

En el trabajo que se presenta se hace un aporte a la investigación como resultado de un trabajo arduo, en donde se ha revisado bibliografía, así como y su contrastación con la realidad mediante el trabajo de campo y la recopilación de información secundaria. La presente investigación se denomina “EL PLAN DE MARKETING Y EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN LA EMPRESA MARKET ORTIZ HUARAZ” por lo que se tratará de resolver el problema planteado a través de la medición de variables que van a ser estudiadas en el presente documento y medidas a través de los sub indicadores que nos van a demostrar finalmente si la hipótesis planteada será corroborada plenamente. Es evidente que el Proceso Administrativo contribuye a mejorar la calidad<sup>4</sup> del servicio. La filosofía y el diagnóstico empresarial como herramienta principal del comportamiento del consumidor, está presente en el Market Ortiz - Huaraz, en donde el 67% de los trabajadores conocen la filosofía de la empresa: La Visión, Misión y los Valores Estratégicos, dando lugar a una Visión realista de futuro a mediano plazo con Objetivos Estratégicos bien planteados y contribuyen al logro de las metas a futuro. Igualmente, los planes de actuación, acción y desarrollo empresarial influyen de manera positiva en el comportamiento del consumidor medidos por indicadores y sub indicadores como la Rentabilidad, las actividades de los vendedores y las campañas de comunicación que van a determinar en la decisión de compra del consumidor y genera mayor rentabilidad para la empresa Market Ortiz. Finalmente, el logro de las metas de la organización depende de la determinación de las necesidades y los deseos de los mercados meta y de la satisfacción deseada de modo más eficaz y eficiente que los competidores. El 100% de los trabajadores de las empresas concuerdan en decir el plan de marketing de la empresa Market Ortiz debe ser actualizado cada año con la finalidad de obtener una mejor información de mercado y mejorar la competitividad de la empresa.