

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación consiste en analizar el comportamiento del consumidor, las decisiones de compra de productos de la industria del calzado en la provincia de Tungurahua, cantón Cevallos con marca y diseño, por parte de los consumidores de distinto género, nativos y turistas, utilizando un enfoque metodológico, mediante un estudio cuantitativo, se realizará encuestas en los cantones de la provincia de Tungurahua, tanto a compradores como a no compradores. Esto servirá para poder conocer con certeza que es lo que en realidad busca el consumidor, cuál es su principal motivación para realizar su compra, porque muchos prefieren que se den a conocer las diferentes promociones o descuentos que se ofrecen. Los resultados se obtuvieron de una encuesta realizada a 206 personas que habitan dentro de los nueve cantones que forman parte de la provincia de Tungurahua. Es por ello que se plantea una propuesta de cómo mejorar la atención al cliente, mediante la aplicación de un plan de capacitación al cliente, estrategias de promoción y merchandising, con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente y por ende su fidelidad, con el fin de contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las empresas que se dedican a la producción de calzado, tanto en el ámbito interno como en el crecimiento del mercado.

PALABRAS CLAVE

- **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
- **DECISIONES DE COMPRA**
- **PRODUCTOS CON MARCA Y DISEÑO**
- **ESTRATEGIAS DE MARKETING**

ABSTRACT

The present investigation consists in analyzing the behavior of the consumer, the decisions of purchase of products of the footwear industry in the province of Tungurahua, canton Cevallos with brand and design, by consumers of different gender, natives and tourists, using a Methodological approach, through a quantitative study, surveys will be conducted in the cantons of the province of Tungurahua, both buyers and non-buyers. This will serve to be able to know with certainty what the consumer is really looking for, what is their main motivation to make their purchase, because media prefer to be known the different promotions or discounts offered. The results were obtained from a survey carried out to 206 people who live within the nine cantons that are part of the province of Tungurahua. This is why a proposal is proposed on how to improve customer service, through the application of a training plan to the client, promotion strategies and merchandising, with the aim of achieving customer satisfaction and, therefore, loyalty, with the In order to contribute to the development and strengthening of companies involved in footwear production, both internally and in market growth.

KEYWORDS

- **CONSUMER BEHAVIOR**
- **PURCHASING DECISIONS**
- **PRODUCTS WITH BRAND AND DESIGN**
- **MARKETING STRATEGIES**