



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**TEMA: “PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA
FIDELIZAR LA CARTERA DE CLIENTES E
INCREMENTAR LA CUOTA DE PARTICIPACIÓN DE
MERCADO PARA LA MICROEMPRESA COOKIES, EN EL
SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO”**

KARLA NATALIA ORTIZ GUERRA

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERA EN MERCADOTECNIA

DIRECTOR: ING. EDGAR MACHADO, MBA, MSC

CODIRECTOR: ING. FARID MANTILLA, MBA, MSC

SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2008