



## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA FIDELIZAR E INCREMENTAR LA CUOTA DEL MERCADO “ESTUDIANTIL” MEDIANTE EL REPOSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA EXPERIMENTAL F.A.E No. 1 DE LA FUERZA AÉREA ECUATORIANA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

AUTOR: SR. WALTER HUGO RODRÍGUEZ SILVA

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

INGENIERO COMERCIAL

AÑO 2009

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Walter Hugo Rodríguez Silva.

### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado Plan de Marketing Estratégico para fidelizar e incrementar la cuota del mercado "Estudiantil" mediante el reposicionamiento de los productos y servicios de la Unidad Educativa Experimental FAE No. 1 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana del Distrito Metropolitano de Quito, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las paginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 17 de Marzo de 2009.

---

Walter Rodríguez S.

## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

### **CERTIFICADO**

Director: Ing. Edgar Machado

Codirector: Ing. Farid Mantilla

### **CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado Plan de Marketing Estratégico para fidelizar e incrementar la cuota del mercado “estudiantil” mediante el reposicionamiento de los productos y servicios de la Unidad Educativa Experimental F.A.E No. 1 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana del Distrito Metropolitano de Quito realizado por Walter Hugo Rodríguez Silva, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que cumple con todos los requerimientos legales se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Walter Hugo Rodríguez Silva que lo entregue a la señora Ing. Fanny Cevallos, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 17 de Marzo de 2009.

---

Ing. Edgar Machado

DIRECTOR

---

Ing. Farid Mantilla

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

INGENIERÍA COMERCIAL

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Walter Hugo Rodríguez Silva

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo de Plan Estratégico de Plan de Marketing Estratégico para fidelizar e incrementar la cuota del mercado “Estudiantil” mediante el reposicionamiento de los productos y servicios de la Unidad Educativa Experimental FAE No. 1 de la Fuerza Aérea Ecuatoriana del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 17 de Marzo de 2009.

---

Walter Rodríguez S.

## **DEDICATORIA**

Cuando uno camina por la vida se da cuenta que Dios es la guía que nos ilumina, nos da sabiduría, fuerza y valor para terminar lo que algún día empezamos.

Esta tesis la dedico en primer lugar a Dios, por darme la vida, la salud y las fuerzas para salir adelante, en segundo lugar a mi esposa Paola Lisbeth y a mi hijo Walter Alexander por su paciencia y colaboración brindada durante mi periodo de estudios.

A mi madre Sra. Sara Silva y mi padre Sr. Walter Rodríguez Rosado (+) quienes han sido, son y serán ejemplo de trabajo y sacrificio por brindar un mejor futuro a sus hijos, y a pesar de los obstáculos han sabido salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Por la ayuda recibida para la realización de esta tesis, agradezco por el apoyo:

A mi madre la Sra. Sara Silva, a mi esposa Paola Párraga, a mi hijo Walter Alexander y a mis hermanas, por ser un claro ejemplo de esfuerzo, entrega y dedicación, y por darme ese apoyo e impulso necesario para terminar con éxito esta etapa de mi vida.

Al Sr. Tcrn. Edwin Lara Director de la Unidad Educativa Experimental F.A.E No.1 y a todo el personal que labora en esta Institución. Por la confianza y ayuda en la información para la realización de este proyecto.

Agradezco también a los Sres. Ingenieros Farid Mantilla y Edgar Machado por su guía y dedicación para que este proyecto se haya desarrollado.

Un especial agradecimiento a la Fuerza Aérea Ecuatoriana por el apoyo y las facilidades brindadas para que haya podido finalizar con éxito mis estudios universitarios y a todos los que de una u otra manera hicieron posible la terminación de esta carrera.

