

RESUMEN

La Cooperativa Flota Imbabura es una empresa de transportes interprovinciales que brinda el servicio de transporte seguro de pasajeros dentro del territorio ecuatoriano. En el presente trabajo se plantea una propuesta estratégica de marketing que tiene como objetivo incrementar sus ventas y participación en el mercado, a través de estrategias de marketing y de un estudio financiero.

Como objetivo de la propuesta se pretende diseñar una estrategia de marketing en base a la perspectiva del cliente para mejorar su satisfacción e incrementar el número de usuarios en la Cooperativa de Transportes “Flota Imbabura”, en la ciudad de Quito, en el que se realizará un análisis situacional para establecer un diagnóstico tanto de la empresa así como también del entorno, elaborar un análisis de mercado, plantear objetivos y estrategias para mejorar la satisfacción del cliente y la realización de un estudio económico financiero para conocer la viabilidad del proyecto.

Como resultado del análisis de mercado se tiene que la ruta preferencial para añadir a las frecuencias de la Cooperativa es al Oriente Ecuatoriano, Quito – Coca, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente, el incremento de sus ventas y lograr la expansión y permanencia en el mercado.