

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación consiste en el desarrollo de un **“ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA CADENA COSSFA EN LA CIUDAD DE QUITO”**

Considerando que se lo realizó para ayudar con una investigación profunda a la Corporación HOLDINGDINE S.A, de esta manera se pudo observar el comportamiento de consumo de los clientes actuales, y a su vez se podrá atraer a clientes potenciales para posicionar el nombre de la empresa, en este caso COSSFA y fidelizar a su clientela.

Con esta investigación se pudo observar que el COOSFA comercializa productos de consumo masivo, incluyendo: alimentos, bebidas, cuidado personal, cosas para el hogar, electrodomésticos, tecnología y equipos electrónicos.

El objetivo principal de esta investigación es determinar el comportamiento y fidelización del consumidor de la cadena COSSFA en la ciudad de Quito, mediante promociones, ofertas, y demás atractivos para satisfacer las necesidades; así como también se ofrecerá estrategias para mejorar el sistema atracción al cliente para que ellos sean fieles a la marca.

El presente trabaja contiene cinco capítulos, los mismos que han sido estudiados con toda la importancia del tema.

El primer capítulo consta de lo que se refiere al Marco Teórico de la investigación, el capítulo dos menciona el Marco Metodológico donde se encuentra Objetivos, Justificación, Propósito, Tipo de Investigación, etc., en el capítulo tres se puede encontrar una investigación de mercados con los análisis univariado y bivariado, donde se puede encontrar gustos y preferencias del consumidor del COSSFA.

Con los resultados obtenidos se pueden encontrar los objetivos específicos planteados, en el capítulo cuatro se realizó un análisis del indicador de satisfacción del cliente, y finalmente con el estudio realizado se pudo concluir y recomendar de acuerdo a los resultados obtenidos.

SUMMARY

The present work of investigation consists of the development of a **“ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA CADENA COSSFA EN LA CIUDAD DE QUITO”**.

Thinking that it was realized to help with a deep investigation to the Corporation HOLDINGDINE S.A, hereby it was possible to observe the behavior of consumption of the current clients, and in turn it will be possible attract potential clients to position the name of the company, in this case COSSFA and fidelize to his clientele. With this investigation it was possible to observe that the COOSFA commercializes products of massive consumption, including: food, drinks, personal care, things for the home, domestic appliances, technology and electronic equipments.

The principal aim of this investigation is to determine the behavior and loyalty of the consumer of the chain COSSFA in the city of Quito, by means of promotions, offers, and other attractions to satisfy the needs; as well as also one will offer strategies to improve the system attraction to the client in order that they are faithful to the brand. The present works contains five chapters, the same ones that have been studied by all the importance of the topic.

The first chapter consists of what refers to the Theoretical Frame of the investigation, the chapter two mentions the Methodological Frame where one finds Aims, Justification, Intention, Type of Investigation, etc., in the chapter three it is possible to find an investigation of markets with the analyses univariado and bivariado, where it is possible to find tastes and preferences of the consumer of the COSSFA. With the obtained results they

can find the specific raised aims, in the chapter four there was realized an analysis of the indicator of satisfaction of the client, and finally with the realized study it was possible to conclude and recommend in agreement to the obtained results.