



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

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

**CARRERA: INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN MERCADOTECNIA**

**“PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA  
INCREMENTAR LAS VENTAS DEL SERVICIO DE  
VOLANTEO MASIVO DE CORREOS DEL ECUADOR EN  
LA CIUDAD DE QUITO”**

**AUTOR: DENNIS VERÓNICA CAMINO PALADINES**

**DIRECTOR: MBA HERNÁN PAZ**

**CODIRECTOR: MBA VERÓNICA TORRES**

**SANGOLQUI, SEPTIEMBRE DEL 2008**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por haberme permitido la vida y todo lo que de ella he disfrutado.

Agradezco a mis Padres por su apoyo incondicional, por su amor y cariño y a quienes admiro y respeto.

Agradezco a mi hija por ser el pilar fundamental de mi vida y a quien amo.

Agradezco a mis hermanos por su apoyo, y a quienes amo.

Agradezco al Ing. Hernán Paz, Director de Tesis por su invaluable apoyo y orientación en este estudio.

Agradezco a mis amigos por darme fuerzas para seguir adelante y con quienes compartí mi vida estudiantil.

Agradezco a la familia de Correos del Ecuador donde he podido compartir mis conocimientos y aprender de ellos.

A mi mamá: Jenny Paladines  
A mi papà: Jorge Camino  
A mi hija: Luciana González

A mis hermanos: Jaime  
Vanesa  
Karina  
Andrés  
Andrea

A mis sobrinos: Solange  
Mabeline  
Jael  
Juan Sebastián

Por todo lo que han hecho y siguen haciendo por mí.

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

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

**CARRERA: INGENIERIA EN MERCADOTECNIA**

**DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

**DENNIS VERÒNICA CAMINO PALADINES**

**DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada **“PLAN ESTRATEGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL SERVICIO DE VOLANTEO MASIVO EN LA CIUDAD 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 páginas 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 de esta tesis de grado.

Sangolquí, septiembre del 2008.

**DENNIS VERÒNICA CAMINO PALADINES**

**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

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

**CARRERA: INGENIERIA EN MERCADOTECNIA**

**AUTORIZACION**

Yo, DENNIS VERÓNICA CAMINO PALADINES, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“PLAN ESTRATEGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL SERVICIO DE VOLANTEO MASIVO DE CFORREOS DEL ECUADOR EN LA CIUDAD DE QUITO”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, septiembre del 2008

**DENNIS VERÓNICA CAMINO PALADINES**

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

### **CARRERA: INGENIERIA EN MERCADOTECNIA**

#### **CERTIFICADO**

**MBA HERNÁN PAZ  
MBA VERÓNICA TORRES**

#### **CERTIFICAN**

Que la tesis titulada **“PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL SERVICIO DE VOLANTEO MASIVO EN LA CIUDAD DE QUITO”**, realizada por la señorita DENNIS VERÓNICA CAMINO PALADINES, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a

Si 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 nombre del autor, señorita DENNIS VERÓNICA CAMINO PALADINES para que se entregue a la señora Ingeniera Karla Benavides, Coordinador de la Carrera de Mercadotecnia.

Sangolquí, septiembre de 2008

**MBA HERNAN PAZ  
DIRECTOR**

**MBA VERONICA TORRES  
CODIRECTOR**