



## **PLAN DE MARKETING OPERATIVO PARA LA EMPRESA PUBLISET EN LA CIUDAD DE TALCA**

**PATRICIA UVITELIA PÉREZ ÁVILA  
SANDRA EDITH ROJAS CABELLO**

### **INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

#### **RESUMEN**

Para toda empresa es fundamental conocer las necesidades y deseos de sus clientes, de lo cual se deduce la importancia que tiene el marketing y la preocupación constante que debe tener cada empresa por desarrollar efectivos planes de marketing para poder dar a conocer su nombre, calidad de sus productos y servicios; para así asegurar la satisfacción de sus clientes y la fidelidad de estos.

A pesar de esto, la empresa PubliSet ubicada en 4 Oriente 848, cuya actividad es la fabricación de publicidad visual a través de graficas publicitarias, no ha dimensionado la importancia de la promoción para dar a conocer su nombre en el mercado, producir recordación y persuadir al cliente.

En virtud de lo expuesto anteriormente, la investigación realizada tiene como finalidad elaborar un plan de marketing operativo para la empresa, ya que esta no ha sido capaz de identificar la importancia del marketing, principalmente en lo que se refiere a mantener a sus clientes y evitar la pérdida de estos.

Para el presente proyecto se realizó una investigación detallada de los clientes actuales y de los ex - clientes de la empresa, aplicando una encuesta a 65 clientes y a 20 ex

clientes, con el fin de evaluar principalmente la percepción de cada segmento respecto de los productos y servicios que PubliSet ofrece y atributos buscados. Para complementar esta investigación, se realizó además dos estudios exploratorios, siendo, por un lado estos los Clientes Potenciales y por otro la Industria en la que se encuentra inmersa la empresa PubliSet. El estudio de los clientes potenciales, pretende evaluar si estos conocen la existencia de la empresa, además de conocer lo que ellos buscan en empresas como esta. Por otra parte el análisis industrial busca determinar la posición de PubliSet en la industria, además de conocer el competidor directo de la empresa.

La investigación pretende convertirse en un real aporte para la organización en estudio, además de entregar herramientas e instrumentos para fortalecer y facilitar la gestión a nivel T alquino.