

# **PERFIL DE INVESTIGACIÓN**

## 1. ANTECEDENTES

La comunicación es una herramienta fundamental en cualquier ámbito, ya sea en empresas que venden productos o servicios. En el mundo de los negocios, la comunicación efectiva es esencial para el éxito y la supervivencia de las empresas. La competencia en el mercado es cada vez mayor y la capacidad de comunicar los mensajes adecuados a los clientes es clave para mantenerse a la vanguardia. Por esta razón, las empresas necesitan contar con una estrategia de comunicación clara y efectiva que les permita transmitir sus mensajes de manera eficiente.

En este contexto, el objetivo de este trabajo de tesis es investigar y analizar las diferentes estrategias de comunicación utilizadas por la empresa "PUMA IMPORTACIONES", para lograr una comunicación efectiva con sus clientes. Se explorará la evolución de las estrategias de comunicación en el tiempo y se evaluarán las tendencias actuales. También se identificarán los factores clave que influyen en la efectividad de la comunicación y se analizarán los métodos y técnicas más efectivas para llegar al público objetivo.

La empresa "PUMA IMPORTACIONES" es una empresa unipersonal fundada por Elmer Adrián Puma Guerrero legalmente establecida en Bolivia en la ciudad de Tarija provincia Cercado el 23 de septiembre del 2020, ubicada desde entonces en la avenida Froilán Tejerina y Av. Circunvalación frente a la Torre Petrolera.

La empresa nace debido a la necesidad y exigencia del mercado que busca; mejor precio, atención al cliente, calidad, variedad y ubicación, etc.

Tiene como competencia a las siguientes importadoras como ser: IMPROFI, CESAR Y JUAN PABLO, estas empresas se encuentran en el mercado tarijeño hace más

de 6 años importando material brasilero, se encuentran dispersas y ofrecen a sus clientes una gran variedad de sus productos.

Por otra parte, "PUMA IMPORTACIONES" está comprometida con el mercado Tarijeño y con el desarrollo del país, es por eso que día tras día trabaja para ofrecer más variedad de sus productos cumpliendo con las necesidades y exigencias del mercado.

Entre sus actividades principales:

- ✓ Distribuye y vende por mayor y menor porcelanato "OCEANLAND AAA" de 60x60" de 3 tipos; vitrificado, doble descarga, y pulido de cuerpo entero porcelanato brasilero "FORMIGREES"; en formato 60,80x60,80cm"
- ✓ Cerámica brasilera de las líneas: "KARINA, FORMIGREES Y EMBRAMACO"; en formatos 45x45cm, 20x105cm, 23x100cm, y 30x105cm.
- ✓ Comercializa productos de las líneas: CERABOL, GLADYMAR, FABOCE, JEIS, y también los productos de la competencia.
- ✓ Placas PVC (instalación de cielo raso)
- ✓ Pinturas MONOPOL, MUROPLAST, CORAL y RIBERPAR
- ✓ Cemento FANCESA y el PUENTE
- ✓ Ladrillos de primera y de segunda
- ✓ Artículos de ferretería
- ✓ Equipos de materiales de fontanería
- ✓ Materiales de calefacción

La empresa cuenta con una gran variedad de productos, siendo ésta una de las tiendas más completas en la ciudad de Tarija.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

### ***2.1. Justificación Científica***

Para el desarrollo de esta investigación se aplicarán los conocimientos de ciencias económicas y financieras de una manera objetiva para la resolución del problema por la que atraviesa la empresa, mediante la información recabada, que será de manera cualitativa en el perfil de investigación, y cuantitativa en la segunda fase del proceso de investigación, con el objetivo principal de plantear alguna alternativa de solución al problema actual de la empresa.

### ***2.2. Justificación Práctica***

Se aplicarán de manera práctica los conocimientos estudiados durante el proceso enseñanza aprendizaje de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, de la Carrera de Administración de Empresas, se brindará a la empresa PUMA Importaciones sobre las estrategias de comunicación que se requerirán para incrementar las ventas y generar mayor reconocimiento de la empresa en la ciudad de Tarija

### ***2.3. Justificación Social***

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los propietarios de la empresa, ya que a través de la investigación se analizará la información relevante para el diseño de una estrategia de comunicación de marketing, con el objetivo de solucionar el problema de la empresa. En segundo lugar, se beneficiarán las personas que trabajan en la empresa, ya que generará empleos directos e indirectos, y finalmente se beneficiarán los clientes de la empresa ya que conocerán los productos de calidad de la empresa y tendrán otras alternativas para la adquisición de productos y materiales de construcción.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### ***3.1. Identificación del Problema***

La empresa "PUMA IMPORTACIONES", presenta una falta de desarrollo estratégico en su publicidad en redes sociales y una escasa información acerca de las características de su mercado meta, lo que dificulta una comunicación efectiva con sus clientes y esto afecta los niveles de ingreso gestión tras gestión, siendo necesaria la identificación y análisis de este problema para poder proponer soluciones que mejoren su estrategia de comunicación y publicidad en redes sociales y de forma tradicional, así como la identificación y caracterización del mercado meta para adaptar la estrategia a las necesidades y preferencias de los consumidores.

"PUMA IMPORTACIONES", es una empresa unipersonal se encuentra registrada en la cámara de comercio y cuenta con licencia de funcionamiento y NIT.

Se ha realizado una entrevista con el gerente de la empresa donde nos expone los siguientes puntos:

La empresa es nueva en el mercado tarijeño y no tiene bien definido su mercado objetivo, por lo que en la actualidad, realiza su estrategia de comunicación de marketing de manera empírica, recalco que actualmente utiliza las formas promocionales como las fuerzas de ventas y marketing tradicional directo, y las publicaciones digitales, pero no aplican las otras formas promocionales de comunicación como la publicidad pagada y segmentada de Facebook, Instagram, etc.; no utiliza medios promocionales y sus publicaciones tampoco cuentan con una estructura de mensaje efectiva.

### **3.2. Definición del Problema**

La empresa "PUMA IMPORTACIONES", carece de una estrategia de comunicación de marketing, que le permita incrementar sus ventas, en base a la identificación e información de su mercado meta.

### **3.3. Formulación del Problema**

*¿Qué estrategias de comunicación de marketing deberían ser desarrolladas por la empresa " PUMA IMPORTACIONES " para incrementar sus ventas?*

## **4. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS**

Una estrategia de comunicación de marketing efectiva, en la empresa "PUMA IMPORTACIONES" de la ciudad de Tarija, ayudará a incrementar las ventas.

### **4.1. Identificación de Variables**

Variable Independiente

Y= Estrategia de comunicación

Variable Dependiente

X= Incremento de las ventas

## **5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Objetivo General**

Diseñar una estrategia de comunicación de marketing para la empresa "PUMA IMPORTACIONES", utilizando diversas formas promocionales como la publicidad, ventas personales, promoción de ventas y marketing directo, con el objetivo de incrementar las ventas de la empresa.

### ***5.2. Objetivos Específicos***

- Plantear estrategias de comunicación de marketing y ventas.
- Analizar los factores del macroentorno, mediante la aplicación de la técnica PESTEL y el microentorno mediante la matriz de las cinco fuerzas de Porter
- Elaborar un análisis FODA, con el fin de identificar las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades a las que se enfrenta la empresa.
- Realizar una investigación de mercado para analizar la información sobre preferencias de comunicación de marketing y ver el nivel de conocimiento del mercado hacia la empresa.

## **6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizará el diseño de investigación exploratoria y descriptiva utilizando el enfoque de investigación mixto (cualitativa y cuantitativa) para la obtención de información se utilizará una investigación de campo.

La técnica que se utilizará para recabar información es la encuesta, la cual será realizada a la población sujeta a estudio.

## **7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***7.1. Geográfica***

El presente trabajo de investigación se realizará en el área urbana de la ciudad de Tarija y en las instalaciones de la empresa " PUMA IMPORTACIONES " Barrio

Defensores del Chaco, que se encuentra en la Av. Froilán Tejerina; número 1459, esquina Av. Circunvalación.

### ***7.2. Teórica***

El trabajo consiste en el planteamiento de una estrategia de comunicación una investigación científica para la empresa " PUMA IMPORTACIONES ", en el área del marketing con el tema Estrategia de Comunicación y ventas que consiste en el diseño de las formas promocionales, medios de publicidad y mensaje promocional.

### ***7.3. Temporal***

El presente trabajo de investigación comprenderá el análisis de datos internos de la empresa desde el año 2019 a 2021, y se realizará en las gestiones del segundo semestre de la gestión 2022.