



**FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES**

**Escuela Académica Profesional de Administración**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DE LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE  
EN LAS VENTAS DE TIENDAS EFE-CHICLAYO  
2015**

**Autores:**

**Bach. PUICÓN SILVA CINTHIA ANALY**

**Bach. SUXE VERA EVELIN LICET**

**Pimentel, 07 de Diciembre del 2015**

## **RESUMEN**

El objetivo fue determinar la relacion entre la fidelizacion de los clientes con las ventas de Tiendas EFE en Chiclayo.

La recopilacion de datos e informacion proviene de una poblacion tomada como referente de 22800 personas que han realizado sus compras durante el año 2014. La muestra fue de 378 personas. La metodologia no experimental permitio recoger la percepcion de los clientes hacia Tiendas EFE. Según la investigacion, el monto de las ventas ha sido igual a 231814 nuevos soles para el periodo enero-junio 2015. Las diversas dimensiones analizadas han contribuido al monto de ventas en proporciones vinculadas a: imagen de la empresa (24 por ciento que equivale a 55635 de las ventas), por ejemplo. Una de las menores cuantias la obtuvo la dimension tipo de marketing con 15 por ciento que equivale a 34772 de las ventas (Alfa de Cronbach = 0,706; KS = 0,997)

### **Palabras claves**

Influencia, Fidelización, Clientes, Ventas, Servicio