



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**DENOMINADA:**

**PROGRAMA ESTRATÉGICO DE FIDELIZACIÓN AL CLIENTE  
BASADO EN LOS MODELOS DE ÁNGELES Y MUÑIZ PARA  
AUMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA MORALES E.I.R.L DE  
JOSÉ LEONARDO ORTIZ-2009-2010**

**Autores:**

**Bach. JOSE ARTURO MORALES TRUJILLO**

**Bach. OSVEL CHICOMA PAREDES**

**Pimentel – Perú**

**2010**

## RESUMEN

La investigación desarrollada en este informe ha sido aplicada a la Empresa Morales E.I.R.L de José Leonardo Ortiz y que tiene como objetivo analizar la misma e implementar un Programa de Fidelización de los clientes a fin de lograr la sostenibilidad y crecimientos de las ventas.

Se ha tomado como modelos para el desarrollo de programa de Fidelización la elaboración de un Plan de Marketing y el Modelo de especialización

La presente tesis se realizó en la Empresa Morales EIRL, que se dedica a la venta de frutas al por mayor, en donde encontramos que existe una disminución progresiva de las ventas, siendo este el punto de partida que permitió formular el problema de investigación.

La metodología de investigación usada ha sido inductiva, deductiva y analítica. La muestra quedó definida por trescientos cincuenta clientes, doce trabajadores y un administrador; su diseño implementado corresponde a un diseño no experimental. Se aplicaron encuestas dirigidas a los clientes que acuden a realizar sus compras, a trabajadores de venta directa de la Empresa Morales y entrevistas al Administrador de ésta misma. A partir del diagnóstico se determinó que la empresa requiere de la implementación un programa de fidelización para clientes actuales y potenciales para lograr el aumento de las ventas, el cual se desarrolló, basado en un plan de Marketing y un Programa de especialización en ventas.