



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**MARKETING RELACIONAL Y VENTAS EN
TRANSPORTES LOS ANGELES – CHICLAYO**

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

Autores:

**Bach. JULCA PEREZ WILMER
Bach. LLOJA RODAS EMILIA**

Pimentel, 23 de Noviembre del 2015

RESUMEN

La presente investigación titulada Marketing Relacional y ventas para la empresa de transportes Los Ángeles SAC tiene como objetivo general: Determinar las estrategias de Marketing Relacional para mejorar las ventas del servicio de taxis en la empresa de Transportes Los Ángeles. El tipo de investigación que se aplicó fue correlacional propositiva y el diseño de investigación es no experimental – transversal.

En los resultados se obtuvo que El 36,4% de los clientes, indicaron estar en desacuerdo en cuanto a solicitar nuevamente el servicio de taxi; también se tiene que el 28,4% de los clientes, indicaron ser indiferentes a solicitar nuevamente el servicio de taxi; mientras que el 35,2% de los clientes, están de acuerdo en volver a solicitar el servicio de taxi. Por otro lado El 28,4% de los clientes, indicaron estar en desacuerdo en que los propietarios de este negocio no conocen a fondo a sus clientes, también se tiene que el 33,0% de los clientes, indicaron ser indiferentes con relación a que los propietarios de este negocio conozcan a fondo a sus clientes; mientras que el 38,6% de los clientes, indicaron estar de acuerdo en que los propietarios de este negocio si conocen a fondo a sus clientes. En conclusión se pudo observar que los empleados conocen lo más básico de los programas de cliente frecuentes y esto hace que la empresa transportes de los Ángeles desaproveche la oportunidad de incrementar sus ventas