



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR
LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN “DISTRIBUIDORA DE
INFORMACIÓN JURÍDICA CONTABLE LAMBAYEQUE EIRL”,
CHICLAYO 2014.**

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

Autores:

Bach. Fajardo Novillo Renzo Reneé

Bach. Fajardo Novillo Ricardo Daniel

Pimentel, Diciembre 2014

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue proponer estrategias de marketing relacional para mejorar la fidelización de clientes en “Distribuidora de Información Jurídica Contable Lambayeque EIRL”, Chiclayo 2014. En cuanto a la metodología utilizada se desarrolló una investigación explicativa propositiva con un diseño no experimental.

Los resultados muestran que el 77% de clientes manifiesta comprar solamente en la distribuidora; sin embargo, existe un 23% que no está fidelizado y es en quienes se debe enfocar las estrategias relacionales. Finalmente se concluye que los factores que influyen en la fidelización actual de clientes de la empresa Distribuidora de Información jurídica contable Lambayeque E.I.R.L está dado principalmente por la calidad de productos que ofrece la empresa ya que para el 76% clientes cumple con sus expectativas. También que las estrategias de marketing relacional influyen en la fidelización de clientes de la Distribuidora de Información Jurídica Contable Lambayeque EIRL, puesto que estas están enfocadas en mejorar la relación con los clientes de tal forma que se pueda retenerlos y mantenerlos leales a la empresa.

ABSTRACT

The main objective of this study was to propose relationship marketing strategies to improve customer loyalty "Distribuidora Legal Information Accounting Lambayeque EIRL" Chiclayo 2014. Regarding the methodology used purposive explanatory research with a non-experimental design was developed.

The results show that 77% of customers buy manifested only in the distributor; however, there is a 23% that is not loyal and who should focus on relational strategies. Finally it is concluded that the factors that influence the current customer loyalty Distribuidora accounting Legal Notices Lambayeque EIRL is mainly to the quality of products offered by the company since 76% for customers meet their expectations. Also that relationship marketing strategies influence customer loyalty Distribuidora Legal Information Accounting Lambayeque EIRL, since these are focused on improving customer relationships so that you can retain them and keep them loyal to the company.