

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS:

FIDELIZACION DE CLIENTES Y VOLUMEN DE VENTAS EN LA EMPRESA
QUALITY CCORI E.I.R.L. – LIMA

Presentado por:

GUILLERMO ALBERTO QUIROZ BARCO

Para optar el grado de Maestro en:

Administración

Asesor:

DR. DEMETRIO PEDRO DURAN SAAVEDRA

Lima - Perú

2023

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 26-ago.-2022 12:26 p. m. -05

Identificador: 1887558081

Número de palabras: 11724

Entregado: 1

TESIS MAESTRIA EN
ADMINISTRACION. DR
DURAND Por Guillermo
Alberto Quiroz Barco

Índice de similitud 24%	Similitud según fuente Internet Sources: 20% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 8%
---------------------------------------	--

[excluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 1%](#) modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica) [imprimir](#) [actualizar](#)
[descargar](#)

13% match (Internet desde 29-oct.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63696/Garcia_GDS-Luna_ZML-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

2% match (trabajos de los estudiantes desde 10-jul.-2018)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-10](#)

2% match (trabajos de los estudiantes desde 04-abr.-2017)

[Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola on 2017-04-04](#)

1% match (Internet desde 29-mar.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82207/Cieza_VD-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 07-dic.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17409/Mera_FA.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 30-mar.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83026/Pi%c3%b1a_PA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 04-jun.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77587/Ore_CMS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=8

1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-jul.-2022)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-15](#)

1% match (Internet desde 23-oct.-2020)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general, Determinar la influencia de la Fidelización de Clientes en el Volumen de Ventas en la empresa Quality CCori E.I.R.L. – Lima. Se desarrollo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño correlacional, se desarrolló bajo un nivel explicativo correlacional, se trabajó en una población de 52 empleados directos e indirectos de la empresa Quality CCori E.I.R.L., se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, empleamos el programa estadístico IBM SPSS V25. Dentro de los resultados obtenido se obtuvo que los valores de ,704 y ,000. Con lo cual se puede inferir que existe relación directa positiva media entre las variables analizadas y se tiene que rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se logro concluir que, se logró determinar que la Fidelización de Clientes si influye en el Volumen de Ventas en la empresa Quality CCori E.I.R.L. – Lima. Por medio del valor obtenido en el coeficiente de correlación de spearman, lo cual se obtuvo el valor de ,704.

Palabra claves: Fidelización, Clientes, Volumen, Ventas y Quality.

Abstract

The general objective of this study was to determine the influence of Customer Loyalty on Sales Volume in the company Quality CCori E.I.R.L. – Lima. It was developed under a quantitative approach, of an applied type, of correlational design, it was developed under a correlational explanatory level, it was worked on a population of 52 direct and indirect employees of the company Quality CCori EIRL, a non-probabilistic sampling for convenience, the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument, we used the statistical program IBM SPSS V25. Among the results obtained, the values of .704 and .000 were obtained. With which it can be inferred that there is a direct positive average relationship between the variables analyzed and the null hypothesis must be rejected and the alternative accepted. It was concluded that it was possible to determine that Customer Loyalty does influence the Sales Volume in the company Quality CCori E.I.R.L. - Lime. By means of the value obtained in the Spearman's correlation coefficient, which obtained the value of .704.

Keywords: Loyalty, Customers, Volume, Sales and Quality.