

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**MARKETING DIGITAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN
LA EMPRESA FRENOS Y EMBRAGUES CHANO S.A.C., 2022**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

**ARTEAGA ESPINOZA SASKIA XIOMARA
PEREZ LIZARRAGA GREGORY GIUSSEPE**

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

LIMA – PERÚ

2023

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue, determinar el nivel de relación entre el Marketing Digital y la Fidelización de Clientes en la Empresa Frenos y Embragues Chano S.A.C., 2022.

Se utilizó la siguiente metodología, el tipo de investigación es básico con enfoque cuantitativo a nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables.

Se trabajó con una población de 63 clientes frecuentes y la muestra representa el íntegro, es decir, los 63 clientes mencionados.

En base a los resultados obtenidos por el coeficiente Rho de Spearman (.431) y su significancia (.001) mediante la hipótesis alterna, el presente estudio concluye que, existe un nivel de relación positivo moderado entre las variables Marketing Digital y Fidelización de Clientes en la empresa Frenos y Embragues Chano SAC del distrito de San Juan de Miraflores, 2022.

Palabras clave: Marketing digital, fidelización de clientes, medios sociales, página web, feedback empresarial, habitualidad, satisfacción del cliente, personalización.

INFORME ANTIPLAGIO

TESIS FINAL ARTEAGA ESPINOZA-PEREZ LIZARRAGA

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 19% | 19% | 3% | 8% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 4% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 3 | repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.slideshare.net Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | esnam.eu Fuente de Internet | <1% |
| 9 | Submitted to unsaac Trabajo del estudiante | <1% |



INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 18 /08 / 23

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A): ARTEAGA ESPINOZA SASKIA XIOMARA y PEREZ LIZARRAGA GREGORY GIUSSEPE / DRA. ANTUANET ERIKA CHIRINOS MENDOZA

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (0)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTÍCULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "MARKETING DIGITAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA FRENS Y EMBRAGUES CHANO S.A.C., 2022"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 19 (DIECINUEVE) %

Conformidad Autor:

Conformidad Autor 1:

Nombre: SASKIA XIOMARA
ARTEAGA ESPINOZA
DNI: 76801663

Huella:



Conformidad Autor 2

Nombre: GREGORY GIUSSEPPE
PEREZ SALAZAR
DNI: 72519714

Huella:



Conformidad Asesor:

Nombre: DRA. ANTUANET
ERIKA CHIRINOS MENDOZA
DNI: 09835485