



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES Y SU  
INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS DE LA  
EDITORIAL & LIBRERÍA ALISON SAC DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA, AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**FRANK KEVIN LUYO OSORIO**

**ASESOR:**

**DR. SEVERINO ANTONIO DIAZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
**DR. VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA**  
**PRESIDENTE**

.....  
**DR. ANTONIO SEVERINO DÍAZ SAUCEDO**  
**SECRETARIO**

.....  
**DR. WILLIAM TORRES QUEVEDO**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación a mis padres, Luis Luyo Portugués y Brígida Osorio Mallqui, por todo el esfuerzo que dedican para cumplir nuestros sueños de éxito y felicidad. Así mismo a mi amigo Geniz Santillán a quien también dedico este estudio en su memoria.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco eternamente a Dios por todas las bendiciones y la compañía espiritual que me brinda cada día, a mis padres por darme la oportunidad de autorealizarme como persona y cumplir mis objetivos, a todos mis maestros por sus grandes enseñanzas para mi consolidación personal y profesional.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Frank Kevin Luyo Osorio identificado con DNI N° 47039853, a efecto de cumplir con la disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Noviembre del 2015

.....  
**FRANK KEVIN LUYO OSORIO**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “**La gestión de las relaciones con los clientes y su influencia en la administración de ventas de la Editorial & Librería Alison del distrito de Independencia, año 2015**”; la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El Autor

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	ix

### I. INTRODUCCIÓN

4	1.1. Realidad problemática.....	10
	1.2. Trabajos previos.....	11
	1.3. Teorías relacionadas al tema.....	12
	1.4. Formulación del problema.....	29
	1.5. Justificación del estudio.....	30
	1.6. Objetivos.....	31
	1.7. Hipótesis.....	32

### 4 II. MÉTODO

	2.1. Diseño de investigación.....	33
	2.2. Variables y operacionalización.....	33
	2.3. Población y muestra.....	35
	2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
	2.5. Método de análisis de datos.....	37
	2.6. Aspectos éticos.....	37

### III. RESULTADOS

	3.1. Pruebas de Normalidad.....	38
	3.2. Contratación de Hipótesis.....	39
	3.3. Tablas de frecuencias por dimensiones.....	44

<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIA.....</b>	<b>58</b>

#### **ANEXOS**

ANEXO N° 1: Instrumento de recolección de datos

ANEXO N° 2: Validación por juicio a expertos

ANEXO N° 3: Matriz de Consistencia

## **RESUMEN**

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Gestión de las relaciones con los clientes en la administración de ventas de la Editorial & Librería Alison SAC del distrito de Independencia, año 2015. La investigación se realizó sobre una población de 380 clientes. La muestra fue de 191 clientes, los datos fueron recogidos por medio de una encuesta y procesados por el paquete estadístico SPSS 19. Concluyendo que existe una influencia entre la gestión de las relaciones con los clientes y la administración de ventas de la Editorial & Librería Alison SAC del distrito de Independencia, año 2015.

Palabras Clave: Administración de ventas, Clientes, CRM, Marketing, Fidelización.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to general objective determine the influence of the Customer Relationship Management in Sales Management in Editorial & Libreria Alison SAC, district of Independencia, 2015. The research was conducted on a population of 380 customers. The sample was 191 customers; the data were collected through a survey and processed by SPSS 19. Concluding that there is an influence between Customer Relationship Management and Sales Management in Editorial & Libreria Alison SAC, district of Independencia, 2015.

Keywords: Sales Management, Customers, CRM, Marketing, Loyalty