



Sr. Ingeniero

Washington Guevara Piedra, MAE.

DIRECTOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Milagro

Yo, **MSC. Freddy Javier Tejada Escobar** en mi calidad de tutor nombrado por el Consejo Directivo de la UACAC de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado en forma conjunta con la egresada, Srta. **ACOSTA JIMÉNEZ LEONELA ISABEL con CI N° 0929131712**, el proyecto de investigación cuyo tema es: **“ESTRATEGIAS DE FIDELIZACION PARA MEJORAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES DEL MERCADO CENTRAL DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DEL CHIMBORAZO”**, presentado como requisito previo para la obtención del título de **Ingeniero en Marketing**, utilizando los software **URKUND** arrojando los resultados en el informe adjunto:

Los mismos se encuentran dentro de los parámetros aceptables, ya que las coincidencias encontradas son por expresiones regulares o recurrentes, por lo que solicito a usted se acepte a trámite de sustentación.

Es todo cuanto puedo informar a usted en honor a la verdad para los fines consiguientes.

Atentamente,

Tutor:

MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

Leonela Acosta
EGRESADA

VISIÓN

Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y postgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISIÓN

Es una institución de educación superior, pública, que forma profesionales de calidad, mediante la investigación científica y la vinculación con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnología de punta, para contribuir al desarrollo de la región y el país.

URKUND

Document [Leonela imoresion final.docx](#) (D9262787)

Submitted 2013-11-18 14:21 (-05:00)

Submitted by freddytejada@hotmail.com

Receiver ftejadae.unemi@analysis.urkund.com

Message [TES-1-13] Tesis Leonela [Show full message](#)

1% of this approx. 32 pages long document consists of text present in 4 sources.

List of sources	
Rank	Path/Filename
1	tesis final por fin 29 SED.docx
2	TESIS KAREN SAMANIEGO 1.pdf
3	http://200.0.195.145/downloads/Ley_Defensa.pdf
4	http://patriciovelastegui.files.wordpress.com/2009/11/princ...
5	http://multiservicioempresarial.blogia.com/temas/empresa...
6	http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1067

0 Warnings Reset Export Share

pequeños emprendedores del mercado central del cantón Cumandá no se debe al 100% por la fidelización de sus clientes por ellos mediante esta investigación lo que se quiere lograr es presentar un buen plan estratégico de cómo sobrellevar la cartera de clientes sin importar la cantidad dentro de la lista pero siendo optimistas y visionar a hacerla crecer y por su puesto mejoras las ventas, Por lo tanto la base de esta investigación está orientada para medir el nivel de conocimiento que tienen sobre las estrategias que se deben implementar día a día para captar clientes y hacer que sus clientes actuales permanezcan para así obtener una lealtad. La función principal de este proyecto es crear un plan estratégico que les ofrezca la solución a estos comerciantes situados en el mercado Central del cantón Cumandá, para incrementar sus niveles de rentabilidad y servicio a sus clientes, debido a que el transcurrir el tiempo nuevos competidores se sitúan a sus alrededores. Y a través de la capacitación sobre planes estratégico para llegar a nuestro objetivo ajustándose a los requerimientos de sus clientes orientándolos a planificar diseñar y resolver con detalles que impacten a los consumidores de este cantón de manera que estos queden a gusto y satisfechos al asistir hasta el mercado local. CAPITULO II MARCO REFERENCIAL 2.1 MARCO TEÓRICO 2.1.1 Antecedentes Históricos Dentro del tema de fidelización de clientes es necesario mencionar la importancia sobre