

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de administración



**Marketing digital y satisfacción de los clientes de la Asociación
del mercado Buenos Aires, Ancash 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en administración y
negocios internacionales

Autor:

Adrian Luis Farfan Nuñez

Asesor:

Mg. Yessica del Rocío Erazo Ordoñez

Lima, febrero de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Yessica del Rocío Erazo Ordoñez, docente de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“MARKETING DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN DEL MERCADO BUENOS AIRES, ANCASH, 2023”** del autor Adrian Luis Farfan Nuñez tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de febrero del año 2024

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature appears to read 'Yessica del Rocío Erazo Ordoñez' in a cursive script.

Yessica del Rocío Erazo Ordoñez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 06 días del mes de febrero del año 2024 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, la secretaria: Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro, como miembro: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen y la asesora Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Marketing digital y satisfacción de los clientes de la asociación del mercado Buenos Aires, Ancash, 2023”* del Bachiller:

a. Adrian Luis Farfan Nuñez

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Adrian Luis Farfan Nuñez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	17	B +	Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

MARKETING DIGITAL Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN DEL MERCADO BUENOS AIRES, ANCASH, 2023

Digital marketing and customer satisfaction of the Buenos Aires market Association, Ancash 2023

Bach. Adrian Luis Farfan Nuñez, es egresado de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión (Perú) <https://orcid.org/0000-0002-3236-6133>

RESUMEN

El estudio tiene por propósito analizar la relación que existe entre el marketing digital y la satisfacción de los clientes de la asociación del mercado Buenos Aires, Chimbote 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental. Se apoyó en la técnica de la encuesta para el levantamiento de información. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, resultando la cantidad de 278 clientes del mercado Buenos Aires, Nuevo Chimbote. Para el propósito del levantamiento de información se apoyó en la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Por resultado se determinó que existe relación significativa entre el marketing digital y la satisfacción de los clientes de la asociación del mercado Buenos Aires, Ancash, 2023. Por lo que se muestra que las variables tienen una correlación favorable y alta $\rho = 0.833$, del mismo modo, el p-valor de la correlación muestra que es inferior al 1%, por lo tanto, se considera altamente significativo. Concluyéndose que, sí existe relación entre las variables y al tener una relación lineal favorable se estima que, conforme las calificaciones del marketing digital aumentan, también lo hace la satisfacción de los clientes.

Palabras clave

Marketing digital, satisfacción de los clientes, producto, promoción, marca, comunicación