



UAT

**Facultad de Comercio
y Administración Victoria**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

TESIS

**LA RELACIÓN DE LOS CLIENTES CON EL DESEMPEÑO DE
MERCADO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

PRESENTA:

IVY J. YÁÑEZ ROJAS

DIRECTORES:

DRA. MARITZA ÁLVAREZ HERRERA

DRA. NORMA ANGÉLICA PEDRAZA MELO

CD. VICTORIA, TAMAULIPAS, MÉXICO

MAYO 2019

Resumen

Dentro del ámbito socioeconómico, se considera que una parte trascendental del éxito empresarial en el desempeño de mercado, se debe a los esfuerzos conjuntos que hace la compañía en el contexto de sus relaciones externas. La presente investigación tiene como objetivo comprobar esta idea de pensamiento al analizar la relación que empresas del sector comercial de Tampico, Ciudad Madero y Altamira, Tamaulipas tienen con sus clientes. Se aplicó un cuestionario validado, a una muestra de 186 gerentes. La metodología para el estudio recurre a un enfoque cuantitativo, con alcance explicativo, de diseño no experimental y corte transversal. Para el tratamiento de los datos se utilizó el análisis de correlación, encontrando que los clientes tienen una relación positiva y significativa con el desempeño de mercado.