



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**INFLUENCIA DEL MARKETING DIGITAL EN REDES
SOCIALES EN LA GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS
CLIENTES EN LA EMPRESA ALMOND, LIMA, 2022**



**PRESENTADO POR
ALEXANDRA PICASSO AJILA**

**ASESOR
ANGELA ONELIA QUEPUY ARANA**

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

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**INFLUENCIA DEL MARKETING DIGITAL EN REDES SOCIALES
EN LA GESTIÓN DE RELACIONES CON LOS CLIENTES EN LA
EMPRESA ALMOND, LIMA, 2022**

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

**PRESENTADO POR
ALEXANDRA PICASSO AJILA**

**ASESOR
MG. ANGELA ONELIA QUEPUY ARANA**

**LIMA – PERÚ
2024**

RESUMEN

En la siguiente investigación, se busca como objetivo determinar la influencia del marketing digital en redes sociales en relación con la gestión de los clientes de la empresa Almond, 2022. La investigación se basa en determinar si el marketing en redes sociales impacta en la gestión de los clientes, teniendo en cuenta las dimensiones como marketing digital en redes sociales, la orientación al cliente y la tecnología. La investigación utiliza la metodología utilizada estuvo fundamentada en un estudio de enfoque mixto.

Los efectos habituales de la tesis indican una correlación significativa entre el marketing digital y la gestión de relación con los clientes. Se utilizó el método de Alpha de Cronbach para evaluar la consistencia del cuestionario aplicado, dando un resultado óptimo para la investigación. Los diferentes análisis estadísticos utilizados en la presente investigación respaldan su validez.

Para finalizar, el marketing digital en redes sociales impacta positivamente en la gestión de relación con los clientes de la empresa Almond, mejorando la orientación a los clientes, la tecnología y el alcance en redes sociales.

Palabras clave: Marketing digital, redes sociales, gestión de las relaciones con los clientes.

ABSTRACT

In the present research work, the objective is to determine the influence of digital marketing on social media in relation to customer management at Almond, 2022 company. The research aims to establish whether social media marketing impacts customer management, taking into account dimensions such as digital marketing on social media, customer orientation, and technology. The research utilized a mixed-method approach.

The usual effects of the thesis indicate a significant correlation between digital marketing and customer relationship management. The Cronbach's Alpha method was used to evaluate the consistency of the applied questionnaire, yielding an optimal result for the research. The different statistical analyses used in this investigation support its validity.

In conclusion, digital marketing on social media has a positive impact on customer relationship management at Almond company by improving customer orientation, technology, and reach on social media platforms.

Keywords: *Digital marketing, social media, customer relationship management.*

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DEL MARKETING DIGITAL -
ALEXANDRA PICASSO AJILA.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

20554 Words

RECUENTO DE CARACTERES

109070 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

242.0KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 16, 2024 1:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 16, 2024 1:46 PM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente