

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EFFECTO DE LA PLATAFORMA CRM EN LA GESTIÓN  
DE CLIENTES PARA LA FIDELIZACIÓN EN LAS MYPE  
TECNOLÓGICAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023**

PRESENTADO POR  
LOURDES ESTEFANIA MIRANDA POMA

ASESORA  
DRA. MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

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**

**TESIS**

**EFFECTO DE LA PLATAFORMA CRM EN LA GESTIÓN DE  
CLIENTES PARA LA FIDELIZACIÓN EN LAS MYPE  
TECNOLÓGICAS DE LIMA METROPOLITANA, 2023**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR  
LOURDES ESTEFANIA MIRANDA POMA**

**ASESORA  
DRA. MARGRORY AYMETT MERE ORTEGA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## RESUMEN

La presente investigación aborda la relación entre la gestión de clientes y la fidelización en las micro y pequeñas empresas (mype) tecnológicas de Lima Metropolitana. El problema principal que se pretende resolver es determinar cómo las prácticas de gestión de clientes pueden influir en la lealtad y retención de los mismos en un sector caracterizado por su dinamismo y alta competencia. El objetivo general es identificar la relación existente entre la gestión de clientes y la fidelización de sus clientes en las mype tecnológicas de Lima Metropolitana.

La metodología empleada es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal. Se utilizó una encuesta con un cuestionario basado en escala Likert para recolectar datos, los cuales fueron analizados mediante el modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Este análisis permitió examinar las relaciones causales entre las variables latentes y observables, proporcionando una comprensión profunda de las dinámicas de gestión de clientes y fidelización.

Los principales resultados indican que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de clientes y la fidelización. Se identificó que el modelo de gestión de clientes, la tecnología CRM y las estrategias CRM son factores clave que contribuyen a la fidelización. Además, la satisfacción del cliente se confirmó como un mediador importante en esta relación.

**Palabras clave:** gestión de clientes, fidelización, mype tecnológicas, PLS-SEM, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

This research addresses the relationship between customer management and loyalty in micro and small technological enterprises (mype) in Lima Metropolitana. The main problem it aims to solve is to determine how customer management practices can influence customer loyalty and retention in a sector characterized by its dynamism and high competition. The general objective is to identify the existing relationship between customer management and customer loyalty in technological mype in Lima Metropolitana.

The methodology employed is a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. A survey with a Likert scale-based questionnaire was used to collect data, which was analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. This analysis allowed the examination of causal relationships between latent and observable variables, providing a deep understanding of the dynamics of customer management and loyalty.

The main results indicate that there is a positive and significant relationship between customer management and loyalty. It was identified that the customer management model, CRM technology, and CRM strategies are key factors contributing to loyalty. Additionally, customer satisfaction was confirmed as an important mediator in this relationship.

**Keywords:** customer management, loyalty, technological mype, PLS-SEM, customer satisfaction.

# RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis Lourdes Miranda turnitin.docx

RECUENTO DE PALABRAS

21781 Words

RECUENTO DE CARACTERES

120094 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

108 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

571.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 8, 2024 10:10 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 8, 2024 10:12 PM GMT-5

## ● 14% 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
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

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