

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**Propuesta de un modelo de gestión de relaciones con los
clientes (CRM) para mejorar la fidelización, en la Empresa de
Transportes Vía S.A.C, de la ciudad de Trujillo en el 2019**

Línea de investigación: Operaciones Logística y tecnologías de información y
comunicación

AUTORAS:

Br. MORÁN MEJIA, Yolka Fabiola
Br. TORRES FRANCO, Diana Lorena

ASESOR:

Dr. MARQUEZ YAURI, Heyner Yuliano

TRUJILLO – PERÚ
2019

Fecha de sustentación: 2019/11/21