

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Gestión de las relaciones con el cliente para fidelización
de estudiantes del pregrado Facultad de Ingeniería de
Sistemas Informática de UNMSM**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Educación Con Mención
En Docencia Universitaria Y Gestión Educativa

Autor

Piedra Isusqui, Jose Cesar

Lima – Perú
2018

ABSTRACT

Se realiza una investigación sobre una estrategia de CRM que permita fortalecer las relaciones de la Universidad con sus estudiantes de pregrado, que permita implementar lo propuesto en la ley universitaria vigente, en referencia a los alumnos del pregrado. El escenario a realizar el estudio es la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se desea probar que, contando con un CRM de perfil académico, se tendrá disponibilidad de datos de los de las Escuelas Profesionales de la Facultad. Lo que facilitaría gestionar una serie de proyectos académicos y profesionales con los estudiantes. Se considera de real necesidad disponer de datos del alumno afín de poder establecer otros proyectos académicos en la universidad. Los datos e información son considerados el activo más valioso que tiene una organización, en procura de la toma de decisiones. Y los cambios en tecnología de información han cambiado la forma de competir. De allí que considerar una estrategia de CRM para la gestión de la información de los estudiantes, es una solución estratégica. La metodología usada en la presente investigación, corresponde a un enfoque de investigación cuantitativo, el tipo de investigación aplicativo, de diseño de investigación pre experimental, en un grupo con pre test y pos test. Hacer uso de una estrategia de CRM permite que se pueda mejorar y fortalecer la fidelización de los estudiantes de pregrado, considerando que se tendrán datos más precisos del estudiante, así como un conocimiento de sus actitudes por el servicio académico recibido por la Facultad.