

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciados de Empresas**

**TEMA: “Gestión del cliente comercial de
Tungurahua: una respuesta actitudinal de fidelidad
empresarial”**

AUTORES:

Paola del Rocío Morales Gordón

Francisco Alejandro Vargas Carrillo

TUTOR: Dr. Klever Armando Moreno Gavilanes

AMBATO – ECUADOR

Enero 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Klever Armando Moreno Gavilanes

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Gestión del cliente comercial de Tungurahua : una respuesta actitudinal de fidelidad empresarial**” presentado por los señores **Paola del Rocío Morales Gordón y Francisco Alejandro Vargas Carrillo** para optar por el título de Licenciados de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

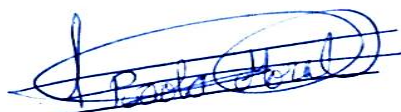
Ambato, 3 de enero del 2023



Dr. Klever Armando Moreno Gavilanes
C.I.: 1802463370

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Paola del Rocío Morales Gordón** y **Francisco Alejandro Vargas Carrillo**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



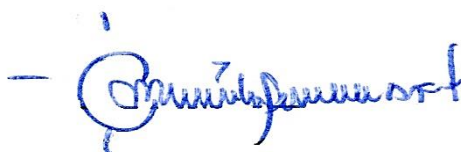
Paola del Rocío Morales Gordón
C.I: 1804769345



Francisco Alejandro Vargas Carrillo
C.I: 1600746745

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Psic. Mg. María Cristina Abril Freire
C.I.: 1803324175



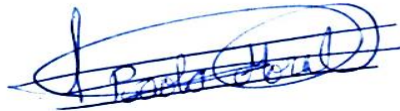
Ing. Mg. Marcelo Javier Mancheno Saá
C.I.: 1803549219

Ambato, 3 de enero del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Paola del Rocío Morales Gordón
C.I: 1804769345



Francisco Alejandro Vargas Carrillo
C.I: 1600746745

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme y ayudarme a salir adelante en momentos difíciles, a mis padres quienes con tanto amor y sacrificio me dieron la oportunidad de poder culminar con mis estudios ,son ellos el pilar muy fundamental en mi vida , les agradezco infinitamente por estar conmigo en cada momento , alentarme y secar mis lágrimas , a mis hermanas y toda mi familia quienes me han apoyado con un granito de arena el poder estar siempre presentes en todo este proceso , y a todas las personas cercanas que han sabido motivarme y hacer que esta meta soñada se cumpla , este logro es para todos ustedes los quiero mucho.

Paola del Rocío Morales Gordón

Dedico este trabajo con amor y cariño a Dios, que ha guiado mi vida por este camino, mis padres que son mi pilar fundamental y quienes me han apoyado en todo lo que me he propuesto, con su guía y cariño han sido mi motor para continuar mis estudios y carrera profesional. A mis hermanas que con su alegría y cariño me han apoyado siempre en las adversidades y retos que me he propuesto, mis abuelos que con todo el cariño siempre han estado pendientes de mí y todos mis familiares primos y tíos que ha velado y apoyado en estos años de estudio, a mis amigos que han sabido guiarme y aconsejarme para la vida, mis profesores que han impartido sus conocimientos en el aula en especial mis docentes tutores que fueron fundamentales para elaborar este trabajo, mi compañera de tesis que fue un gran apoyo y mis compañeros de clase que fueron un equipo de trabajo en todos los estudios que se han realizado, gracias a todos ustedes, con amor son muy importantes para mí.

Francisco Alejandro Vargas Carrillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por llenarme de sabiduría e inteligencia para poder culminar con mi formación profesional , a quienes han estado en cada uno de este proceso del cual me siento orgullosa y feliz de poder culminarlo, a mi familia por darme todo lo necesario a diario , por permanecer conmigo en todos los momentos duros y motivarme todos los días en dar todo lo mejor de mí , el enseñarme a ser perseverante , a todos mis docentes que pasaron por mi camino y me enseñaron no solo conocimientos en el ámbito académico sino también el enseñarme valores y principios que me ayudarán en el transcurso de toda mi vida personal como profesional .

Paola del Rocío Morales Gordón

“Recordemos que la investigación es una tarea en equipo”

Agradezco a Dios por la inteligencia, el conocimiento y entendimiento que me ha brindado para culminar este trabajo de titulación. Este trabajo no hubiera sido posible sin mi familia, mis padres por su constancia y cariño, mis hermanas, abuelos, tíos y primos quienes me dedicaron su tiempo y apoyo, agradezco al grupo de estudio seleccionado para lograr este trabajo, quienes dieron su tiempo y cooperación para ayudarme en la investigación, en forma especial a mi amiga, compañera de tesis Paola Morales quien brindo el apoyo necesario para esta investigación. Estoy agradecido con mis profesores tutores y la universidad que han impartido sus conocimientos y consejos para formarme como profesional.

Francisco Alejandro Vargas Carrillo

RESUMEN EJECUTIVO

El Customer Relationship Management (CRM) permite a las empresas un equilibrio adecuado en la comercialización de los productos o servicios. Sin embargo, una de las falencias de las empresas Pymes, la falta de definición de estrategias de funcionamiento del mercado (90 por ciento), así como también desconocimiento del sistema de gestión comercial que permita a los colaboradores la utilización de herramientas integrales comerciales en los atributos del precio, producto y servicio al cliente (10 por ciento).

Por tal razón que, se pretende analizar la influencia del CRM a las empresas de la provincia de Tungurahua como una respuesta actitudinal a la fidelización del cliente.

Se llevó a cabo, un análisis factorial exploratorio y prueba de hipótesis mediante el método Rho de Spearman con la herramienta software SPSS. Como resultado, las CRM permite implementar diferentes estrategias de acción de marketing y ventas hacia los clientes donde ayuda a interactuar de manera efectiva y eficaz con los clientes actuales y potenciales orientadas a las empresas de la provincia de Tungurahua.

Así como también se pone en mayor énfasis las relaciones con los clientes, el producto, el nivel de satisfacción en diferentes aspectos de atención personalizada, la priorización del precio y calidad del producto que conllevan a la fidelización del cliente hacia las empresas.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, GESTIÓN COMERCIAL, CLIENTE, FIDELIZACIÓN, CRM, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ABSTRACT

The Customer Relationship Management (CRM) allows companies an adequate balance in the marketing of products or services. However, one of the shortcomings of SME companies, the lack of definition of market operating strategies (90 percente), as well as lack of knowledge of the commercial management system that allows employees to use comprehensive commercial tools in the attributes of the price, product, and customer service (10 percente).

For this reason, it is intended to analyze the influence of CRM on companies in the province of Tungurahua as an attitudinal response to customer loyalty.

An exploitative factor analysis and hypothesis testing were carried out using Spearman's Rho method with the SPSS software tool. As a result, the CRM allows the implementation of different marketing and sales action strategies towards clients where it helps to interact effectively and efficiently with current clients and potentially oriented to companies in the province of Tungurahua.

As well as greater emphasis is placed on relationships with customers, the product, the level of satisfaction in different aspects of personalized attention, the prioritization of the price and the quality of the product that led to customer loyalty towards companies.

KEYWORDS: COMMERCIAL MANAGEMENT, CUSTOMER, LOYALTY, CRM, SATISFACTION

Quito, 24 de octubre de 2022

Paola del Rocío Morales Gordón
Francisco Alejandro Vargas Carrillo
Kléver Armando Moreno Gavilanes

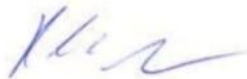
Presente.

V8 – N2 ESP

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, esta es una revista digital de investigación en las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas, Emprendimiento, con ISSN# 2588-0705, está indexada en Latindex con catálogo v2.0, es arbitrada (pares ciegos), evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V8. N2. (Especial) abr/2023, por los autores **Paola Morales, Francisco Vargas, y Kléver Moreno**, con el tema **Gestión del cliente comercial de Tungurahua: una respuesta actitudinal de fidelidad empresarial**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

Agradecemos su publicación y les deseamos éxitos en su carrera como investigadores.



Philipp Altmann Ph.D
Director