



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciada en Mercadotecnia**

**TEMA: “Utilización de CRM como herramientas de
apoyo para la gestión administrativa, en empresas de
calzado de la ciudad de Ambato”**

AUTOR: Marilyn Vanessa Pico López

TUTOR: Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Utilización de CRM como herramientas de apoyo para la gestión administrativa, en empresas de calzado de la ciudad de Ambato**” presentado por la señorita **Marilyn Vanessa Pico López** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **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.

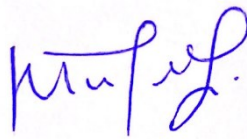
Ambato, 25 de febrero del 2022

Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

C.I. 1802862498

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Marilyn Vanessa Pico López**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Marilyn Vanessa Pico López

C.I.1850271311

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.

Ing. María Soledad Sevilla Galarza, MBA.

C.I. 1802928141

Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

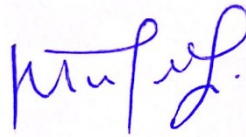
C.I. 1801670975

Ambato, 25 de febrero del 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo 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.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo 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 mis derechos de autor.



Marilyn Vanessa Pico López

C.I.1850271311

RESUMEN EJECUTIVO

Ante la competitividad del mercado actual, las empresas han buscado opciones que les permitieran tener un mejor conocimiento de su público objetivo. Una de ellas fue las soluciones estratégicas enfocadas en la satisfacción del cliente y posterior fidelización. En este sentido, los *Customer Relationship Management* o CRM, son una herramienta integral para mejorar la atención al cliente a partir de una gestión práctica mediante una base de datos.

El objetivo de la investigación fue conocer los diferentes tipos de CRM que se utilizan en las empresas de calzado, así como los beneficios más importantes que se han obtenido a partir de su implementación en el apoyo para la gestión administrativa.

La metodología que se empleó fue el análisis e investigación descriptiva a través de la recolección de datos con las técnicas de encuesta y entrevistas a los funcionarios que laboran en las empresas de calzado más reconocidas de la ciudad de Ambato.

En cuanto a los resultados y conclusiones, se desarrolló un análisis enmarcado en los beneficios que aportan los CRM, en la gestión administrativa de las empresas de calzado en cuanto a la eficiencia, eficacia y relación con sus clientes.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, CRM, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, SECTOR CALZADO.

ABSTRACT

Given the competitiveness of the current market, companies have looked for options that would allow them to have a better knowledge of their target audience. One of them was strategic solutions focused on customer satisfaction and subsequent loyalty. In this sense, Customer Relationship Management or CRM, are an integral tool to improve customer service from a practical management through a database.

The objective of the research was to know the different types of CRM that are used in footwear companies, as well as the most important benefits that have been obtained from its implementation in support for administrative management.

The methodology used was descriptive analysis and research through data collection with survey techniques and interviews with officials who work in the most recognized footwear companies in the city of Ambato.

Regarding the results and conclusions, an analysis was developed framed in the benefits provided by CRM, in the administrative management of footwear companies in terms of efficiency, effectiveness and relationship with their customers.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, CRM, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, FOOTWEAR SECTOR.

CARTA DE ACEPTACIÓN



Certificación No. UPEC-CP-2022-012-C
Tulcán, 31 de enero de 2022

La Comisión de Publicaciones de la
Universidad Politécnica Estatal del Carchi – UPEC

CERTIFICA:

Que el artículo denominado: **"UTILIZACIÓN DE CRM COMO HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, EN EMPRESAS DE CALZADO DE LA CIUDAD DE AMBATO"** de autoría de Marilyn Vanessa Pico López y César Maximiliano Calvache Vargas, fue presentado a esta dependencia con la finalidad de ser revisado y publicado.

Una vez revisados los archivos correspondientes, el mencionado artículo se encuentra en proceso de publicación.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados hacer uso del presente documento con fines académicos.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**EDISON DUVAN
AVALOS FLOREZ**

PhD. Duvan Ávalos

RESPONSABLE DE LA UNIDAD PUBLICACIONES

"Educamos para transformar el mundo"

Johana M.
31/01/2022

(06) 2980837 - 2984435 | Calle Antisana y Av. Universitaria | info@upec.edu.ec | www.upec.edu.ec

Publicación en Julio 2022 – Volumen 17 N°2.