



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Modelo de CRM para elevar la satisfacción del cliente de la
Municipalidad de Reque**

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

Autores:

**Bach. Cayotopa Azula Wilder
Bach. Flores Herrera Wilson**

Pimentel - 2013

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace con la necesidad de mejorar el servicio que brinda, por ello nos planteamos como objetivo Elaborar un modelo de CRM para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Reque así como Determinar las principalidades necesidades que existen en los clientes de la municipalidad, Efectuar un análisis económico, para determinar los costos del proyecto y Determinar las estrategias necesarias para la implementación de un CRM.

Planteándonos como hipótesis, Si se elabora un Modelo de CRM entonces se mejora el grado de satisfacción del cliente de la Municipalidad de Reque.

Siendo de importancia la presente investigación porque primeramente ayudara al personal de la Municipalidad de Reque a trabajar con mayor eficiencia y rapidez en las distintas áreas que laboran, ya que este software ayuda a tener una base de datos de los reclamos y así poder dar una mayor importancia a las necesidades de los clientes presentadas.

Terminado esta investigación se llegó a las conclusiones que como principales necesidades de los clientes se evidencio que se debería implantar un software en la Municipalidad de Reque que ayude a brindar un mejor servicio, así como una base de datos donde se archive sus reclamos y además aprobar un presupuesto para la adquisición de este software para la atención de reclamos (66.3% totalmente de acuerdo).