**UNIVERSIDAD AUTONOMA “GABRIEL RENE MORENO”**

**FACULTAD INTEGRAL DEL CHACO**



**SISTEMA CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) HOTEL “GRAN CAPITAL” (GESTION DE RELACION CON EL CLIENTE) EN CAMIRI**

**TALLER DE GRADO I**

**Universitarios:**

Bladimir Balderrama Lopez – [bladimirbalderramalopez123@gmail.com](mailto:bladimirbalderramalopez123@gmail.com)

Herberth Gonzalo rios- [rioschavezhg@gmail.com](mailto:rioschavezhg@gmail.com)

Camiri, Santa Cruz, noviembre del 2021

TABLA DE CONTENIDOS

[1 CAPITULO 1 4](#_Toc89106091)

[1.1 INTRODUCIÓN 4](#_Toc89106092)

[1.2 ANTECEDENTES 4](#_Toc89106093)

[1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 4](#_Toc89106094)

[1.3.1 Formulación de problema 5](#_Toc89106095)

[1.3.2 Pregunta de investigación 5](#_Toc89106096)

[1.4 JUSTIFICACION 5](#_Toc89106097)

[1.5 OBJETIVOS 5](#_Toc89106098)

[1.5.1 Objetivo General 5](#_Toc89106099)

[1.5.2 Objetivos Específicos 5](#_Toc89106100)

**PARTE I**

**ASPECTOS GENERALES**

# 1 CAPITULO 1

## INTRODUCIÓN

Los sistemas CRM (Customer Relationship Management) resultan una herramienta muy útil para apoyar la estrategia de negocios, estos se encargan desde el manejo de ventas, marketing, soporte al cliente hasta inventarios. En si, los CRM no se refieren específicamente a un software, sino mas bien a una estrategia de negocios centrada en el cliente.

## ANTECEDENTES

Los sistemas CRM surgen a principios del siglo XXI, en un entorno donde el retener a un cliente no formaba parte de la estrategia de las empresas, un monopolio donde simplemente aceptaban lo que las compañías consideraban, de acuerdo a su propio criterio, lo que se debia vender sin tomar en cuenta las verdaderas necesidades del cliente.

Para la elaboración del proyecto se recabo información de la misma institución y del internet, donde nos dará a saber la perspectiva del funcionamiento de un hotel, para una mejor atención al cliente.

**Institucional**

En el hotel “Gran Capital”, siendo una empresa enfocado al servicio hotelero. Desde su aparición en el mercado en Camiri, hasta el momento han presentado una respuesta positiva, sin embargo, debido a la falta de experiencia y conocimiento, nunca se han preocupado por definir una estrategia dirigida a captar clientes y retenerlos y mucho menos implementar algún tipo de sistema informático en el hotel, Tampoco existen indicios de que en algún momento se haya tomado la iniciativa de realizar un estudio para la integración de un software de solución CRM, o que posean información sobre el tema.

**A nivel nacional**

De acuerdo a la información recopilada, no es de conocimiento que se haya realizado con anteriodad un proyecto CRM en alguna empresa del municipio de Camiri, sin embargo pueden encontrar diferentes empresas que apoyan la integración de soluciones tecnológicas en las empresas de Bolivia, entre otras, los sistemas CRM.

Odoo:

Defontana:

## 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los sistemas CRM resultan un recurso muy útil en el manejo de las relaciones con los clientes, aun cuando la decisión final es tomada por la dirección general de la empresa. Este consiste en recolectar la información necesaria sobre los clientes, procesarla y extraer lo esencial para ofrecer diversas oportunidades a la empresa que ayuden a mejorar su relación con los clientes actuales, lo que ayuda a mantener su fidelidad y atraer mayor público.

Los problemas más frecuentes identificados de esta institución son las siguientes:

* No tener acceso inmediato a la información de parte de la administración sobre el manejo de los datos de los clientes y tener una mejor comprensión de los mismos.
* Los manejos de los datos del cliente son realizados en Excel, el cual lo hace moroso y no se puede hacer un seguimiento al cliente por la falta de información.
* Falta de segmentación en el mercado, para los clientes potenciales y el público objetivo
* No cuenta con una estrategia de marketing, para la promoción y relación con el cliente, mediante un software que maneje la experiencia de usuario.
* Contacto

### 1.3.1 Formulación de problema

¿Qué beneficios se pueden obtener de la implantación de un sistema CRM en el hotel “”?

Con la ayuda de una herramienta tecnológica de un CRM, el negocio podrá fidelizar a asus clientes por medio de una atención personalizada que les brinde la satisfacción de sus necesidades, administrar las grandes cantidades de información que se genera en cada interacción con el cliente.

### 1.3.2 Pregunta de investigación

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

Mediante el presente proyecto se busca implementar y administrar la relación con los clientes, a través de toda la información recolectada, donde se pretende generar datos estadísticos de los clientes potenciales, clientes satisfechos para el Hotel.

Y asi tomar una mejor decisión para el manejo de las promociones y el marketing del hotel.

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 Objetivo General

Implementar un sistema CRM en el hotel “” para la gestion de informacion referente a las relaciones con los clientes; durante el periodo comprendido por el semestre del año 2021

### 1.5.2 Objetivos Específicos

* Recolección de información a través de una entrevista
* Captura de requisitos funcionales como casos de uso.
* Análisis de los requerimientos recolectados.
* Diseño lógico, físico e interfaces de acuerdo al análisis de requisitos por cada caso de uso.
* Implementar el sistema de acuerdo a la información obtenida en el diseño utilizando el Framework Laravel 8, PostgreSQL como gestor de base de datos y el editor de código VisualCode.
* Probar el sistema y verificar que cumple con los requisitos planteados.