



**PLAN DE NEGOCIO PARA PRESTAR UN SERVICIO DE CONSULTORÍA  
ESPECIALIZADA EN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT,  
REGIÓN DEL MAULE**

**KATIA ALEJANDRA MONTERO REYES  
JUAN OVIDIO LÓPEZ CONTRERAS**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

**RESUMEN**

Actualmente el conservar a los clientes se ha tornado de vital importancia para la subsistencia de las empresas en este mundo cada vez mas globalizado y competitivo, lo cual hace necesario la fidelización de estos, a través de una atención preferencial y dirigida, dando paso a lo que en el mundo del Marketing se conoce como Administración de las Relaciones con los Clientes, CRM, por siglas en ingles.

Muchas empresas han adoptado esta filosofía como estrategia comercial, pero varias de ellas han fracasado, debido principalmente, a una carente gestión en la implementación de este tipo de proyectos, carencia que pasa por una suposición que la adquisición de un Software lo es todo, resistencia al cambio o falta de compromiso por parte de la plana ejecutiva, entre otros. Cabe mencionar que a nivel de la Región del Maule, la situación es diferente, ya que por parte de las PYMES el solo conocimiento de CRM, es muy bajo, no así el interés que tienen por aprender técnicas de fidelización del cliente, es aquí donde se concentra la idea de negocios de una Consultora especializada en CRM, enfocada a las PYMES, de la VII Región.

El objetivo principal de esta memoria de grado es elaborar un plan de negocio para la prestación de un servicio de Consultaría especializada en CRM, en la Región del Maule, el cual se desarrollara con el apoyo de información primaria, (investigaciones exploratorias, entrevistas en profundidad) e información secundaria (memorias de grados, directorio de empresas, estudio, otros).

La información recopilada y la correspondiente elaboración del plan de negocios, lleva a la conclusión que es un negocio rentable, ya que existe una potencial demanda por este servicio, y en este momento no hay competencia directa en la Región, solo se encuentran alrededor de 9 organizaciones que prestan un servicio relacionado con tecnologías de información (TI), lo cual se muestra como un panorama favorable para la implementación de este proyecto, dado la necesidad detectada.