

UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE GESTIÓN



CONTADURÍA PÚBLICA

TESIS DE GRADO

**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CRM
CLIENTIFY EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CONTABLE DE LA EMPRESA LA
LEY PARAGUAYA, TENIENDO EN CUENTA TRES ETAPAS CLAVE, EL ANTES,
DURANTE Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Mathias David Benítez Acosta

Tutor: Mg. Rosa María Cáceres Casco

Proyecto de Tesis presentada en Facultad de Gestión de la Universidad Integración
de las Américas como requisito parcial para obtención del título de Contaduría Pública

Asunción, Paraguay

Año 2025



Implementación del CRM Clientify en la gestión de la empresa La Ley Paraguay

Resumen

El presente trabajo de Tesis tiene como objetivo el análisis de la influencia de la implementación del CRM Clientify en la gestión administrativa contable de la empresa La Ley Paraguay, el trabajo de tesis se enfoca en tres momentos: en el antes, durante y después de la incorporación del CRM, todo esto con el fin de analizar el impacto en la gestión de procesos administrativos y contables de la empresa.

Antes de implementar el CRM, la empresa enfrentaba varios desafíos en la gestión contable y administrativa, además toda la información que se tenía corría el riesgo de perderse ya que no se contaba con una herramienta segura en la que guardar y organizar, la mayoría utilizaba herramientas como Excel o Word que son herramientas bastantes buenas, pero con la acumulación de clientes se fue complicando la organización.

En la puesta en marcha del CRM se hicieron varios ajustes en la estructura organizacional y varias capacitaciones de parte de la empresa proveedora del CRM, para que podamos sacarle el máximo provecho a la plataforma con sus múltiples funcionalidades y herramientas que ofrece. El objetivo general es determinar cómo ha influido la implementación del CRM en la gestión administrativa contable de la empresa.

Se utilizó el enfoque mixto, realizando encuestas, entrevistas disgregando las poblaciones de cada una, además de la realización del análisis documental con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional ya que se buscó la relación entre la implementación del CRM con los resultados obtenidos en el marco de la gestión administrativa contable.

