

Mejoras del sistema de gestión comercial a través de un CRM SAP B1: Caso Centralfile

PROBLEMA

Centralfile S.A. es una organización ecuatoriana que se dedica principalmente a la gestión documental. Cuenta con el módulo CRM de SAP Business One; sin embargo, su uso es limitado y poco estandarizado. La información comercial se registra de forma parcial y dispersa por lo que se recurre a herramientas externas como hojas de cálculo, lo que genera baja trazabilidad de clientes, dificultades en el seguimiento de oportunidades y ausencia de indicadores confiables para la toma de decisiones estratégicas.



OBJETIVO GENERAL

Optimizar el sistema de gestión comercial en Centralfile mediante la mejora del uso del CRM de SAP Business One, para fortalecer el mantenimiento de cartera y mejorar el análisis de resultados comerciales.

PROPUESTA

Modelo de Adopción Tecnológica (TAM - DAVIS)

Descripción de la Propuesta	Recolección de Datos		Análisis de datos (SEM – TAM)
	Elemento	Descripción	
<p>Enfoque metodológico</p> <p>Diseño: Cuantitativo</p> <p>Método: Estudio de caso</p> <p>Contexto: Centralfile S.A.</p>	Población	200 colaboradores	<p>Encuesta TAM (FU – UP – AU – IU)</p> <p>Validación del instrumento</p> <p>Análisis PLS-SEM (SmartPLS)</p> <p>Relaciones entre variables ($\beta - R^2$)</p> <p>Resultados e implicaciones</p>
	Muestra	132 participantes	
	Muestreo	Probabilístico por autoselección	
	Instrumento	Encuesta TAM (Likert 1–5)	
	Bloques	UP – FU – AU – IU	
	Validación	Juicio de expertos + piloto	

RESULTADOS

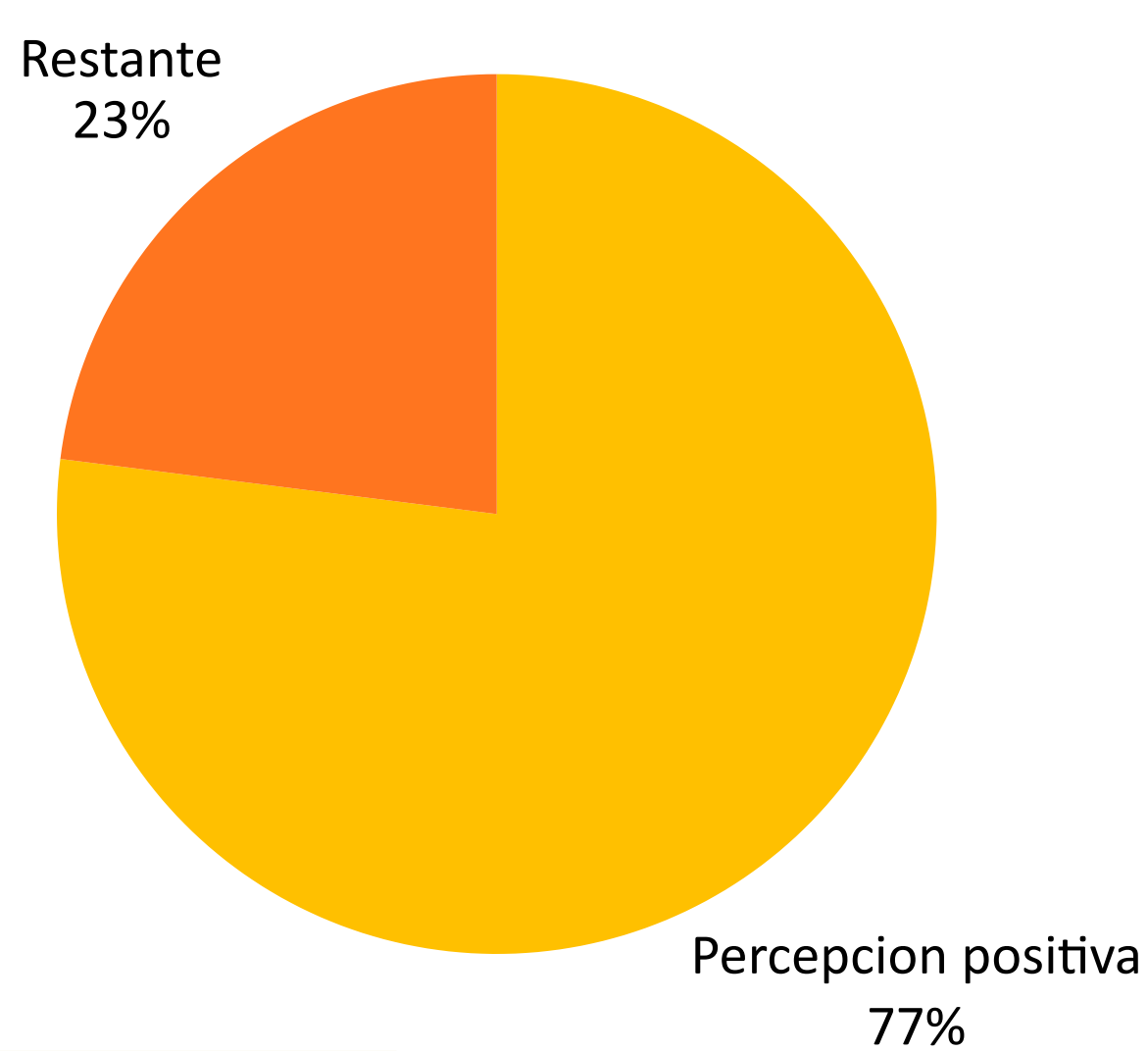
Los 3 resultados más importantes:

- "Si es fácil, lo uso":** El descubrimiento principal fue que los empleados solo ven útil el sistema si sienten que no es complicado. Si el programa les parece difícil, lo abandonan.
- "Falta de orden":** Se confirmó que, al no usar bien el CRM, la empresa no sabe bien qué pasa con sus clientes. No hay un historial claro, lo que hace que sea difícil venderles de nuevo o conseguir clientes nuevos.
- "La actitud manda":** No basta con instalar el programa. Si el jefe no motiva o si el empleado tiene una mala actitud hacia la tecnología, el proyecto fracasa. Lo que más influye para que alguien quiera usarlo es que tenga una actitud positiva.

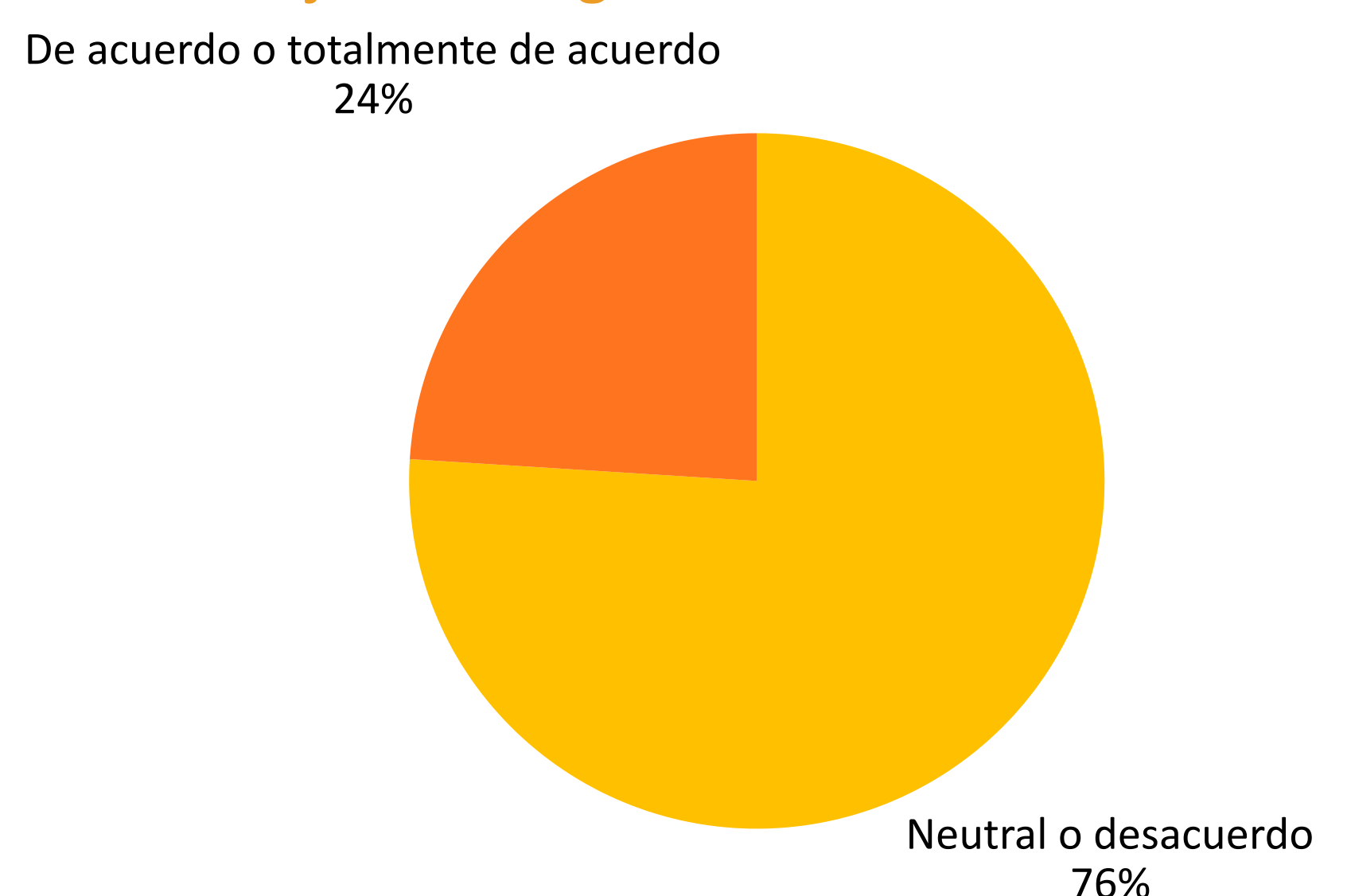
Impacto en eficiencia comercial



Reducción de costos operativos



Mejora del seguimiento de clientes



CONCLUSIONES

- Factor Humano sobre el Técnico:** El éxito del CRM en Centralfile no depende de qué tan avanzado sea el software, sino de cómo lo perciben y es aplicado por los empleados.
- Sencillez = Utilidad:** Si el trabajador siente que el sistema es fácil e intuitivo, automáticamente lo considera una herramienta útil. Si es difícil, lo rechaza.
- La Actitud es la clave:** Lo que más motiva a un empleado a usar el CRM no es la lógica de "mejora el trabajo", sino su disposición emocional y el apoyo de sus jefes.
- Visión Estratégica:** Aunque no todos lo usan bien todavía, toda la empresa reconoce que el CRM es vital para ser competitivos y dejar de perder datos de clientes.