



Adopción de un CRM al Sistema de Tutorías de la UTEZ

Verónica Sánchez López¹, Ana Campos Madrigal¹, Beatriz Amado Sánchez¹ y Norma Franco Aguilar¹

¹ Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos. veronicasanchez@utez.edu.mx

En la actualidad se puede observar que existe un alto grado de deserción de alumnos en las universidades públicas, ante esta situación docentes de la Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos (UTEZ), se dio a la tarea de diseñar, validar y corroborar un instrumento *Customer Relationship Management (CRM)* para medir el grado de asociación que existe entre los factores internos y externos que influyen en alta deserción de los alumnos de la Universidad, para alcanzar dicho propósito, se realizó una revisión de la literatura relacionada al tema, basada en esta, se desarrolló el instrumento, éste fue contestado por cincuenta y tres alumnos elegidos aleatoriamente al momento de generar su baja escolar. Cabe mencionar que los datos importantes arrojados refieren a que el factor externo obedece a problemas laborales y el interno a la reprobación. Con los datos obtenidos se demuestra que es factible la implementación del CRM en este tipo de estudios.