



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a causa del COVID-19”

AUTORA: Rocío Maribel Manobanda Galarza

TUTOR: Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

CERTIFICA:

En mi calidad de TutorA del trabajo de titulación “**Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a causa del COVID-19**” presentado por la señorita **Rocío Maribel Manobanda Galarza** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 16 de septiembre del 2021

Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

C.I. 1707931976

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Rocío Maribel Manobanda Galarza**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Rocío Maribel Manobanda Galarza

C.I. 1805174248

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

C.I. 180332417-5

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

C.I. 1802289320

Ambato, 16 de septiembre del 2021

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Rocío Maribel Manobanda Galarza

C.I.1805174248

RESUMEN EJECUTIVO

Toda organización se desenvuelve en un entorno físico, tecnológico, cultural y social específico al que necesariamente debe adaptarse para tener éxito. No obstante, a pesar de lo ya conocido, la situación se ha complicado aún más con la presencia del COVID-19 lo que ha perjudicado a la mayoría de industrias.

Bajo este contexto, el objetivo del presente estudio se centra en analizar la adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento en el sector cooperativo financiero, para lo cual, la metodología empleada se fundamenta bajo un enfoque cuantitativo, apoyado bajo una modalidad de estudio bibliográfico y de campo.

La población se estructuró por un total de 81 instituciones financieras a los cuales se les aplicó el instrumento diseñado, el mismo que se estructuró por un total de 27 ítems bajo escala de Likert. Entre los principales hallazgos se destaca que, el 90 por ciento de las organizaciones han determinado que, la respuesta de la institución ante las necesidades actuales de sus clientes externos durante la pandemia ha sido positiva, y de igual forma, el 73 por ciento de los directivos de las COACs, manifiestan que los grupos de interés que conforman las instituciones (accionistas, directivos, trabajadores, clientes, socios, proveedores) han respondido de manera positiva ante los cambios suscitados por el COVID-19.

Así la propuesta resultante de la investigación, se destaca la incorporación a su gestión, el empleo de canales digitales relacionados con páginas web, servicio de WhatsApp y redes sociales.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, ADAPTACIÓN EMPRESARIAL, COMERCIO DIGITAL, COVID-19, REDES SOCIALES.

ABSTRACT

Every organization operates in a specific physical, technological, cultural and social environment to which it must necessarily adapt to be successful. However, despite what is already known, the situation has become even more complicated with the presence of COVID-19, which has harmed most industries.

Under this context, the objective of this study focuses on analyzing business adaptation and digital commerce in times of confinement in the financial cooperative sector, for which, the methodology used is based on a quantitative approach, supported by a bibliographic study modality and field.

The population was structured by a total of 81 financial institutions to which the designed instrument was applied, which was structured by a total of 27 items under the Likert scale. Among the main findings, it stands out that 90 percent of the organizations have determined that the response of the institution to the current needs of its external clients during the pandemic has been positive, and in the same way, 73 percent of the managers of The COACs state that the interest groups that make up the institutions (shareholders, managers, workers, clients, partners, suppliers) have responded positively to the changes brought about by COVID-19.

The incorporation into their management of the use of digital channels related to web pages, WhatsApp service and social networks.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, BUSSINES ADAPTATION, DIGITAL COMMERCE, COVID-19, SOCIAL NETWORKS.

APROBACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO

 **Digital Publisher**
CEIT
ISSN 2588-0705



Quito, 09 de junio del 2021

Estimados

Rocío Maribel Manobanda Galarza

Amparito Cecilia León Saltos

Presente.

V6-N5-655

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, ISSN# 2588-0705, esta revista es indexada en Latindex con catálogo v2.0, su proceso contempla un arbitraje de pares ciegos y sus ámbitos de investigación abarcan las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas y Emprendimiento, evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V6.N5, edición de sept-oct/2021, por los autores **Rocío Manobanda, Amparito León**, con el tema **"Adaptación empresarial y comercio digital en tiempos de confinamiento a causa del COVID-19"**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

doi.org/10.33386/593dp.2021.5.655

Agradecemos su publicación y le deseamos éxitos en su carrera como investigador.



Philipp Altmann Ph.D

Director

www.593dp.com

Urb. El Condado, Calle K 147 y Calle L, Of.5. Quito-Ecuador

Email: revista@593dp.com