



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Ingenieras de Empresas**

**TEMA: “Desempeño del CRM y desarrollo del
emprendimiento en medios de comercio digital del
sector comercial”**

AUTORAS:

María Evelina Chango Pilla

Mayra Judith Masaquiza Masaquiza

TUTOR: Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Desempeño del CRM y desarrollo del emprendimiento en medios de comercio digital del sector comercial”** presentado por la señoritas **María Evelina Chango Pilla y Mayra Judith Masaquiza Masaquiza** para optar por el título de Ingenieras de Empresas, **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, 17 de febrero del 2022

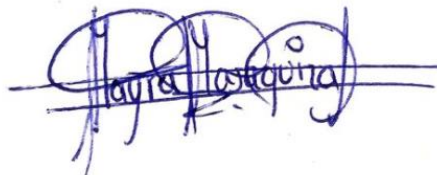
Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla
C.I.: 1803458668

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **María Evelina Chango Pilla y Mayra Judith Masaquiza Masaquiza**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieras de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



María Evelina Chango Pilla
C.I.: 1804631487



Mayra Judith Masaquiza Masaquiza
C.I.: 1805131784

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.

Ing. Klever Armando Moreno Gavilanes, PhD
C.I.: 1802463370

Ing. Mg. Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD
C.I.: 1802570984

Ambato, 17 de febrero del 2022

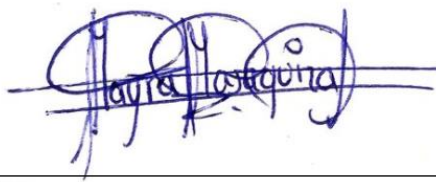
DERECHOS DE AUTOR

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.



María Evelina Chango Pilla
C.I. 1804631487



Mayra Judith Masaquiza Masaquiza
C.I. 1805131784

DEDICATORIA

Dedicamos de todo corazón nuestro trabajo a nuestra familia por dar el apoyo y la confianza para poder construir nuestro sueño.

A nuestros padres Lorenzo Chango y Zoila Pilla; José Masaquiza y Zoila Masaquiza por su amor, trabajo y sacrificio, han sido el pilar fundamental para cumplir con nuestros objetivos, por confiar y creer en nuestra capacidad.

A nuestros hermanos (as) por estar siempre presente, con su apoyo, consejos cuando más lo necesitamos y también por brindar ánimo y acompañarnos en todo momento de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a dios por dar salud y vida, por guiarnos a lo largo de nuestra vida.

A nuestros padres quienes nos impulsaron día a día a seguir luchando por nuestros sueños, a ser mejor cada día, con sus consejos, sus valores, gracias por estar siempre presente en cada paso que hemos dado y este es el fruto de ello y a todos quienes formaron parte de este logro.

A la Universidad Técnica de Ambato, gracias por haber permitido formarnos en ella. A todos nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas que con su sabiduría, conocimientos y apoyo, motivaron a desarrollarnos como persona y profesionales.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de esta investigación fue evaluar el efecto del desempeño del CRM y la innovación tecnológica de los emprendedores de medios al considerar el tamaño de la empresa.

Se desarrolló un estudio analítico utilizado para probar mediante métodos estadísticos las hipótesis propuestas al utilizar el software SPSS. Además, se empleó un método de arranque para probar los efectos indirectos. La minería de datos se realizó mediante 127 encuestas dirigidas a los propietarios y gerentes de empresas comerciales activas en Tungurahua según un muestreo por conveniencia de corte transversal.

Los resultados revelaron que, el efecto del desempeño de CRM en el desarrollo del desempeño de las pymes está parcialmente mediado por el espíritu empresarial de los medios que utilizan plataformas digitales. No obstante, el efecto de la innovación tecnológica en el desarrollo del rendimiento de las pymes está mediado por el espíritu empresarial de las redes sociales. Los resultados de la prueba de permutación indicaron que no existe una diferencia significativa entre las empresas pequeñas y medianas.

Se concluyó que, los gerentes de las pymes deben prestar suficiente atención a los conceptos de innovaciones de productos e innovaciones de procesos. Pueden tomar medidas para interactuar más con los clientes a través de las capacidades de las redes sociales populares.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, CRM, EMPRENDIMIENTO, PLATAFORMAS DIGITALES, COMERCIO DIGITAL.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the effect of CRM performance and technological innovation of media entrepreneurs when considering the size of the company.

An analytical study was developed used to test the hypotheses proposed using the SPSS software through statistical methods. In addition, a starter method was used to test indirect effects. Data mining was carried out through 127 survey directed at the owners and managers of active commercial companies in Tungurahua according to a cross-sectional convenience sampling.

The results revealed that the effect of CRM performance on the development of SME performance is partially mediated by the entrepreneurial spirit of the media using digital platforms. However, the effect of technological innovation on SME performance development is mediated by social media entrepreneurship. The results of the permutation test indicate that there is no significant difference between small and medium-sized companies.

It was concluded that SME managers should pay sufficient attention to the concepts of product innovations and process innovations. They can take steps to engage more with customers through popular social media capabilities.

KEYWORDS: CRM, ENTREPRENEURSHIP, DIGITAL PLATFORMS, DIGITAL COMMERCE.

Quito, 23 de octubre de 2021

MARÍA EVELINA CHANGO PILLA
MAYRA JUDITH MASAQUIZA MASAQUIZA
ELIAS DAVID CAISA YUCAILLA

V7-N9-918

Presente.

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, esta es una revista digital de investigación en las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas, Emprendimiento, con ISSN# 2588-0705, está indexada en Latindex con catálogo v2.0, es arbitrada (pares ciegos), 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 V7. N3 de may/jun del 2022, por los autores **María Chango, Mayra Masaquiza, y Elias Caisa**, con el tema **Desempeño de CRM y desarrollo del emprendimiento en medios de comercio digital del sector comercial** cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

Agradecemos su publicación y les deseamos éxitos en su carrera como investigadores.



Philipp Altmann Ph.D
Director