

Resumen

Propósito - en el competitivo mercado global actual, las empresas deben priorizar los servicios orientados al cliente y proporcionar productos accesibles, innovadores y de alta calidad para satisfacer las necesidades de los clientes. Las instituciones técnicas, deservicios y educativas deben garantizar la más alta calidad de servicios para tener éxito en la era de la tecnología. La satisfacción del cliente es crucial para su lealtad y el logro de los objetivos de la empresa, como la generación de ingresos, la mejora de la calidad de vida y el aumento de la productividad. Sin embargo, la implementación de proyectos costosos y que requiere mucho tiempo, puede obstaculizar estos esfuerzos. La gestión electrónica de relaciones con los clientes (ECRM)* es una solución para abordar estos desafíos centrándose en el comportamiento del cliente, la gestión del cambio y la innovación, la gestión del ciclo de productos y servicios, la gestión de la cadena de suministro y la gestión de procesos comerciales. La implementación efectiva de ECRM puede ayudar a reducir el tiempo y los costos de implementación del proyecto y, en última instancia, aumentar la satisfacción y lealtad del cliente.

Diseño/metodología/enfoque - Se ha utilizado el Modelado de Ecuaciones Estructurales para analizar el modelo propuesto. También se ha definido un modelo conceptual para la categorización, análisis y evaluación de los resultados y datos recogidos por el software SmartPLS 4.0.8.2. Para recopilar datos se encuestó a un total de 385 participantes-

Hallazgos: Los hallazgos demuestran que todos los factores tomados en cuenta, a saber, la innovación tecnológica, la gestión de la cadena de suministro, la gestión empresarial, la gestión estratégica y el desarrollo de la producción, contribuyen significativamente al éxito de ECRM en proyectos industriales. La evaluación y verificación, confiabilidad y validez se realizaron mediante el modelo de ecuaciones estructurales.

Limitaciones/implicaciones de la investigación - en primer lugar, hay escasez de investigaciones sobre las relaciones entre la innovación tecnológica, el desarrollo de la producción, la ECRM, la gestión estratégica, la gestión de la cadena de suministro y la gestión empresarial en universidades extranjeras. En segundo lugar, la muestra estadística puede no ser generalizable a toda la población y a todas las situaciones. En tercer lugar, las limitaciones de tiempo y factores como la burocracia organizacional dificultaron la recopilación de información del personal del proyecto. En cuarto lugar, debido a la falta de documentos escritos y la falta de uniformidad de los procesos de los proyectos, resulta difícil estimar los costos indirectos. Finalmente, el modelo fue diseñado e implementado para un proyecto muestra en la industria petrolera y el sector transporte. Se debe tener precaución al generalizarlo a otras industrias y proyectos relacionados.

Originalidad/valor - la metodología sugerida proporciona una comprensión integral de los diversos factores externos que influyen en el éxito del desarrollo de proyectos industriales a través del reconocimiento de la Gestión Electrónica de las Relaciones con los Clientes. Este

estudio apoyará directamente a académicos y profesionales laborales para que conozcan mejor el progreso de la gestión de la industria.

Palabras clave - Innovación Tecnológica, Gestión de la Cadena de Suministro, Gestión Empresarial, Gestión Estratégica, Desarrollo de la Producción, Gestión Electrónica de las Relaciones con los Clientes.

*En inglés: Electronic Customer Relationship Management (ECRM)
Structural Equation Modeling (SEM)