

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

TEMA: “Responsabilidad social corporativa de las cooperativas de ahorro y crédito y el comportamiento del consumidor. Análisis de caso”

AUTORES:

Luis Renato Buenaño Remache

Henry Stalin Guangasi Chango

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 “**Responsabilidad social corporativa de las cooperativas de ahorro y crédito y el comportamiento del consumidor. Análisis de caso**” presentado por los señores **Luis Renato Buenaño Remache** y **Henry Stalin Guangasi Chango** para optar por el título de Licenciados 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, 14 de septiembre del 2021

Ing. Amparito Cecilia León Saltos, MBA.

C.I. 1707931976

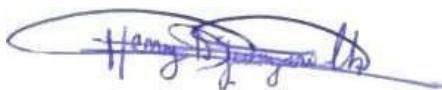
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Luis Renato Buenaño Remache** y **Henry Stalin Guangasi Chango**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Luis Renato Buenaño Remache

C.I.1804752333



Henry Stalin Guangasi Chango

C.I.1804125761

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.

Dr. Kléver Armando Moreno Gavilanes

C.I. 180246337-0

Dr. Mario Patricio Padilla Martínez

C.I. 0501298269

Ambato, 14 de septiembre del 2021

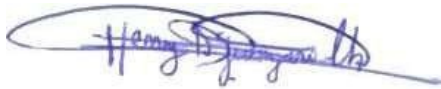
DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos 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.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos 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 nuestros derechos de autor.



Luis Renato Buenaño Remache
C.I.1804752333



Henry Stalin Guangasi Chango
C.I.1804125761

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito VisAndes se ha dedicado transformar e innovar la economía local y nacional, a través de la prestación de diferentes servicios financieros, generando impacto socioeconómico positivo en la sociedad, sustentada en la fidelidad y confianza de nuestros grupos de interés, entregando servicios financieros integrales y transparentes, con un equipo profesional y comprometido.

Actualmente las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en constante expansión y evolución por lo que necesitan mantener actualizaciones en todos sus ámbitos, de esta manera se pretende que sus procesos se adapten a las exigencias y necesidades de los usuarios consumidores, principalmente por el covid-19.

Los factores determinantes de la responsabilidad social corporativa han tenido un alto índice de correlación con respecto a los factores determinantes del comportamiento del consumidor. Cabe señalar que, los socios han analizado los beneficios que perciben al acceder a un servicio financiero debido a la variabilidad existente en el entorno con relación a la actual pandemia, ante ello los socios han procurado ser cautelosos con respecto a la adquisición de un servicio para lo cual las cooperativas deben incentivar la cultura financiera para sobreguardar las finanzas personales de los socios.

De esta manera se plantea la propuesta de que la COAC implemente medios y plataformas digitales, a su vez incentive a sus socios a la utilización de los mismos, debido a que en el presente estudio el componente de la RSC tiene una correlación aceptable, el stakeholders de los socios presenta características puntuales referentes a la atención por medios digitales, la rapidez del servicio, la seguridad en la institución y la imagen de la COAC.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. ECONOMÍA SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

ABSTRACT

The VisAndes savings and credit cooperative has dedicated itself to transforming and innovating the local and national economy, through the provision of different financial services, generating a positive socioeconomic impact on society, supported by the loyalty and trust of our stakeholders, thus contributing to the development of our society, providing comprehensive and transparent financial services, with a professional and committed team.

Currently, savings and credit cooperatives are in constant expansion and evolution, so they need to maintain updates in all their areas, in this way it is intended that their processes adapt to the demands and needs of consumer users, mainly due to covid 19.

The determinants of corporate social responsibility have been largely correlated with the determinants of consumer behavior. It should be noted that, the partners have analyzed the benefits they perceive when accessing a financial service due to the variability in the environment in relation to the current pandemic, before this the partners have tried to be cautious with respect to the acquisition of a service for which cooperatives must foster a financial culture to safeguard the personal finances of the members.

In this way, it is proposed that the COAC implement digital media and platforms, in turn encourage its partners to use them, since in the present study the CSR component has an acceptable correlation, the interest groups of the interest groups present specific characteristics in terms of attention by digital means, speed of service, security in the institution and the image of the COAC.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, CONSUMER BEHAVIOR, COOPERATIVES OF SAVING AND CREDIT, SOCIAL ECONOMY, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY.

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO EN LA REVISTA



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio de Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología
Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo
Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología de IUTM (RECITIUTM)
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Quien suscribe, Dra. Angélica Viloria con C.I. 12.212.820 editora de la Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del IUTM (RECITIUTM) pone en constancia que los ciudadanos *Buenaño Remache, Luis Renato; Guangasi Chango, Henry Stalin;* y *León Saltos, Amparito Cecilia,* autores del artículo titulado **“Responsabilidad social corporativa de las cooperativas de ahorro y crédito y el comportamiento del consumidor: Análisis de caso”** fue recibido, sometido al arbitraje correspondiente y aprobado para publicación en el mes de octubre del 2022 en el Volumen 08, Núm. 01.

Constancia que se expide en la ciudad de Maracaibo, Venezuela a los dos (02) días del mes de agosto del 2021.

Atentamente,




Dra. Angélica Viloria

Editora de la Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del IUTM (RECITIUTM)

Los autores coinciden con la Resolución FCA-CD-P-196-2021



Propuesta



Henry Stalin Guangasi Chango
Autor Investigación



Firmado electrónicamente por:
**AMPARITO
CECILIA LEON
SALTOS**

Amparito Cecilia León Saltos
Autor Investigación

Urb. La Floresta, Av. 86 (Principal) entre 79H y 79E, Teléfono (Central) 58-0261-7549996 Fax:
58-0261-7540321, CP 400, Correo electrónico recitium@iutm.edu.ve, Dirección Web:
www.recitium.iutm.edu.ve