



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “Análisis de los programas de responsabilidad
social en la imagen corporativa del sector cooperativista de
la provincia de Tungurahua”**

AUTOR: Jefferson Stalin Tapia Vasquez

TUTOR: Ing. Mg. Elias David Caisa Yucailla

AMBATO – ECUADOR

Noviembre 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Elias David Caisa Yucailla

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Análisis de los programas de responsabilidad social en la imagen corporativa del sector cooperativista de la provincia de Tungurahua**” presentado por el señor **Jefferson Stalin Tapia Vasquez** para optar por el título de Ingeniero 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, 4 de noviembre 2021



Firmado electrónicamente por:

**ELIAS DAVID
CAISA**

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

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jefferson Stalin Tapia Vasquez**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a large, loopy oval. The signature appears to read 'Jefferson Tapia'.

Jefferson Stalin Tapia Vasquez
C.I.: 0504080359

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.



Firmado electrónicamente por:
**ARTURO FERNANDO
MONTENEGRO RAMIREZ**

Ing. Mg. Arturo Fernando Montenegro Ramírez
C.I.: 1803845385



Firmado electrónicamente por:
**WASHINGTON MARCELO
GALLARDO MEDINA**

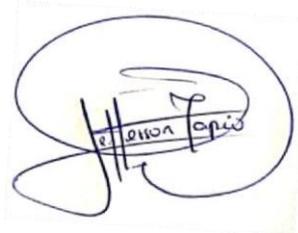
Ing. MBA Washington Marcelo Gallardo Medina
C.I.: 1803415015

Ambato, 4 de noviembre 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.

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a large, loopy circle. The signature appears to read "Jefferson Tapia".

Jefferson Stalin Tapia Vasquez

C.I: 0504080359

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a mi madre Elsa Vasquez y a mi tía Flor Vasquez quienes han sido mi fortaleza y mi sostén cuando el mundo ha querido venirse encima, a mi hermana Fernanda Tapia que siempre está conmigo apoyándome y presta a escucharme y mi tío Jhonny Figueroa que desde el cielo seguirá guiando mi camino, cuanto te extraño. Al resto de familia que de una u otra manera han estado presentes apoyándome durante el largo recorrido de mi vida hasta la presente fecha y a todas aquellas personas amigos y familiares que han creído en mí que con palabras de aliento me han impulsado a seguir adelante.

*Levántate, porque esta es tu
obligación, y nosotros estaremos
contigo; esfuérate, y pon mano a la
obra.*

Esdras 10:04

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a Dios, por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza, por ser quien ha proporcionado todo lo necesario para completar este proyecto.

Los más profundos de mis agradecimientos a toda mi familia que han sido el impulso para conseguir todos y cada uno de mis logros, pues sin ellos nada de esto sería posible, a mis maestros de la infancia, adolescencia y juventud que han sido una guía importante para formar a la persona que soy ahora impartíendome sus conocimientos, enseñanzas y lo más importante sus valores que me han acompañado todo este tiempo formándome personal y académicamente.

A mi querida Alma Mater Universidad Técnica de Ambato y a todas las autoridades por permitirme concluir con una etapa de mi vida, a todos los docentes de la Carrera de Organización de empresas, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional. A mi Tutor de tesis Mg Elias David Caisa Yucailla, quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo.

RESUMEN EJECUTIVO

Las organizaciones pertenecientes a la economía popular y solidaria son responsables por el cumplimiento de las expectativas que tienen los socios sobre las implicaciones de sus inversiones en los ámbitos medioambientales y la comunidad.

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el impacto de la responsabilidad social en la construcción de una imagen corporativa positiva en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 y 4 de la provincia de Tungurahua.

Se aplicó una encuesta a los gerentes de 37 instituciones financieras para evaluación de su imagen corporativa, socios externos, socios internos e inversionistas. La confiabilidad para la aplicación del instrumento fue de 96 por ciento.

Los hallazgos revelaron que, las instituciones han descuidado al grupo de interés externo e inversionistas. Sin embargo, se evidenció que las cooperativas de ahorro y crédito mantienen su responsabilidad hacia sus empleados (socios internos), es decir, el bienestar de sus socios internos ha sido su prioridad, pues ha ocasionado el fortalecimiento interno de la organización.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, RESPONSABILIDAD SOCIAL, IMAGEN CORPORATIVA, SECTOR COOPERATIVISTA, STAKEHOLDERS.

ABSTRACT

Organizations belonging to the popular and solidarity economy are responsible for meeting the expectations that members have regarding the implications of their investments in the environmental and community spheres.

The objective of this research was to determine the impact of social responsibility in the construction of a positive corporate image in the savings and credit cooperatives of segment 3 and 4 of the province of Tungurahua.

A survey was applied to the managers of 37 financial institutions to evaluate their corporate image, external partners, internal partners, and investors. The reliability for the application of the instrument was 96 percent.

The findings revealed that the institutions have neglected the external interest group and investors. However, it was evidenced that savings and credit cooperatives maintain their responsibility towards their employees (internal partners), that is, the well-being of their internal partners has been their priority, since it has caused the internal strengthening of the organization.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, SOCIAL RESPONSIBILITY, CORPORATE IMAGE, COOPERATIVE SECTOR, STAKEHOLDERS.

<http://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem>



Oficio N°.072-UDAKADEM-2021

Cuenca, 5 de octubre de 2021

Sres. Articulistas.

Elias David Caisa Yucailla
Jefferson Stalin Tapia Vasquez

Ciudad.

De mi consideración:

Reciban un cordial saludo de parte de la revista UDA AKADEM, mediante la presente comunico a ustedes que el artículo de su autoría denominado **“Análisis de los programas de responsabilidad social en la imagen corporativa del sector cooperativista de la provincia de Tungurahua”**, presentado a nuestra consideración, ha sido publicado el día de hoy, por lo que podrán visualizar el mismo en el link respectivo que indicamos a continuación:

<http://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem>

Seguro de contar con su prestigiosa colaboración en futuras ediciones, anticipo mis agradecimientos.

Revista UDA AKADEM

ISSN impreso: 2477-9237

ISSN electrónico: 2631-2611

Atentamente,

Marco Ríos Ponce
Editor General UDA AKADEM
Universidad del Azuay

