



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

**TEMA: “El comportamiento digital en el sector
cooperativista en tiempos de Covid-19”**

AUTORES:

Richard Vinicio Pazmiño Chicaiza

Iván Vicente Paredes Acosta

TUTOR: Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López

AMBATO – ECUADOR

Julio 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El comportamiento digital en el sector cooperativista en tiempos de Covid-19**” presentado por los señores **Richard Vinicio Pazmiño Chicaiza e Iván Vicente Paredes Acosta** para optar por el título de Ingenieros 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, 9 de julio del 2021

Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López

C.I.: 1802288330

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Richard Vinicio Pazmiño Chicaiza e Iván Vicente Paredes Acosta**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingenieros de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Richard Vinicio Pazmiño Chicaiza
C.I: 1804521951



Iván Vicente Paredes Acosta
C.I: 1804224549

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

Ing. Mg. Jorge Francisco Abril Flores
C.I.: 1803035086

Ambato, 9 de julio 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.



Richard Vinicio Pazmiño Chicaiza
C.I: 1804521951



Iván Vicente Paredes Acosta
C.I: 1804224549

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del presente estudio es definir el comportamiento digital en el sector cooperativista de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua durante la pandemia, basado en el segmento dos de las cooperativas de ahorro y crédito. Mediante la aplicación de un formulario digital a los socios potenciales de las mismas.

La idea de estudio nació de la necesidad de resolver un problema el cual fue: el escaso análisis del comportamiento del cliente o socio digital para medir un enfoque financiero, conocer sus necesidades, deseos y requerimientos.

Al ser un estudio descriptivo exploratorio utiliza métodos como el histórico-lógico y el deductivo para la sustentación del estado del arte desde lo general a lo particular, por otra parte; los métodos de esta investigación son las cooperativas de ahorro y crédito que corresponden al segmento 2 y 228 socios de la ciudad de Ambato-Tungurahua a quienes se les aplicó instrumentos para la recolección de datos también se utilizó herramientas estadísticas para llegar a las conclusiones finales. En los resultados constan de cuatro apartados que nos permiten caracterizar el comportamiento del cliente cooperativista digital; así mismo, se utilizó indicadores financieros para sustentar la situación financiera para corroborar dichos datos se aplicó alfa de Cron Bach y Chi-Cuadrado para clasificar los socios potenciales y en las cooperativas de ahorro y crédito.

Nuestra propuesta trata de fidelizar a los clientes potenciales en la durante la pandemia en el sector cooperativista Tungurahua-Ecuador; y así obtener mayor crédito a nuestra sector apoyándonos de las redes sociales y el marketing digital; por ello, aplicamos plataforma virtuales para llegar a nuevos consumidores y obtener mayor ganancias aplicando estrategias y llegar a complacer las necesidades y características de consumo; además, las cooperativas de ahorro y crédito cuentan con una buena liquidez y rentabilidad a pesar de las dificultados que se han presentado por la pandemia.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, MARKETING DIGITAL, COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE DIGITAL, SECTOR FINANCIERO, COOPERATIVA, COVID-19.

ABSTRACT

The purpose of this study is to define the digital behavior in the cooperative sector of the city of Ambato, Tungurahua province during the pandemic, based on segment two of the savings and credit cooperatives. By applying a digital form to their potential partners.

The study idea was born from the need to solve a problem which was: the scarce analysis of the behavior of the client or digital partner to measure a financial approach, know their needs, desires and requirements. In addition, in order to solve this problem, with scientific and field evidence, thus reaching the feasibility of giving way to new studies and increasing knowledge about the subject.

Being an exploratory descriptive study, it uses methods such as historical-logical and deductive to support the state of the art from the general to the particular, on the other hand; The methods of this research are the savings and credit cooperatives that correspond to segment 2 and 228 members of the city of Ambato-Tungurahua to whom instruments for data collection were applied, statistical tools were also used to reach the final conclusions. The results consist of four sections that allow us to characterize the behavior of the digital cooperative customer; Likewise, financial indicators were used to support the financial situation to corroborate said data, and Cron Bach alpha and Chi-Cuadrado were applied to classify potential members and in savings and credit cooperatives.

Our proposal tries to retain potential customers during the pandemic in the cooperative sector Tungurahua-Ecuador; and thus obtain more credit to our sector by supporting us from social networks and digital marketing; For this reason, we apply virtual platforms to reach new consumers and obtain greater profits by applying strategies and getting to satisfy the needs and characteristics of consumption; In addition, savings and credit cooperatives have good liquidity and profitability despite the difficulties that have arisen due to the pandemic.

KEYWORDS: DIGITAL MARKETING, DIGITAL CUSTOMER BEHAVIOR, FINANCIAL SECTOR, COOPERATIVA, COVID-19

<http://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/786/802>