



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación.

CERTIFICO:

Que el trabajo de Investigación: **“LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA, Y SU RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CLIENTES, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 – JUNIO 2010”**.

Presentada por la Sra. Lida Raquel Morales Chango.

Estudiante de la Carrera de Comunicación Social, reúnen los requisitos y meritos para que el presente trabajo de investigación sea aprobado.

Ambato 29 de Junio del 2010

**EL TUTOR**

.....

**Lic. Guillermo García**

**cc. 060326199 – 1**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Los miembros de Tribunal de Grado, aprueban el informe del Trabajo de Investigación, sobre el tema **“LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA. Y SY RELACIÓN CON LA DEMANDA DE CLIENTES, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 – JUNIO 2010”**

Presentado por: La Sra. Lida Raquel Morales Chango.

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Ambato, para Títulos de Pregrado, constancia que, el mencionado Proyecto está Aprobado.

Ambato:.....

Para constancia firman:

f.....

**PRESIDENTE**

f.....

**DELEGADO**

f.....

**DELEGADO**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Los criterios emitidos Y RESPETANDO LAS NORMAS ETICAS Y MORALES EN EL PRESENTE Trabajo de Grado: **“LA COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA. Y SU RALACIÓN CON LA DEMANDA DE CLIENTES, EN EL PERIODO DICIEMBRE 2009 – JUNIO 2010”**, en todos los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, previo a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social, son originales, auténticos, personales y de exclusiva responsabilidad moral, legal y académica del Autor, quien firma, al pie de la presente, para constancia de lo anteriormente mencionado.

Ambato 29 de Junio, 2010

### **LA AUTORA**

.....

**Lida Raquel Morales Chango**

**c.c 180376527 – 8**

## INDICE GENERAL

<b>PRELIMINARES</b>	<b>PÁGINAS</b>
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AUTORÍA DE LA TESIS.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi

INTRODUCCIÓN.....	1
-------------------	---

### **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

Tema.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Contextualización.....	3
Análisis crítico.....	7
Prognosis.....	8
Formulación del problema.....	9
Interrogantes de la investigación.....	9
Delimitación del objeto de investigación.....	9
Justificación.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11

### **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

Antecedentes investigativos.....	12
Fundamentación Filosófica.....	13

Fundamentación Axiológica.....	13
Fundamentación Epistemológica.....	14
Fundamentación Ontológica.....	14
Fundamentación Sociológica.....	14
Fundamentación Legal.....	15
Categorías Fundamentales.....	19
Hipótesis y señalamiento de Variables.....	56

### **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

Enfoques de la Investigación.....	57
Modalidad Básica de la Investigación.....	57
Niveles o Tipo de Investigación.....	58
Población y Muestra.....	58
Operacionalización de Variables.....	60
Plan de Recolección de la Información.....	62
Plan de Procesamiento de la Información.....	62

### **CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Análisis de los Resultados.....	64
Interpretación de Resultados.....	64
Verificación de Hipótesis.....	78

### **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	82

### **CAPITULO VI: PROPUESTA**

Datos Informativos.....	84
-------------------------	----

Antecedentes de la Propuesta.....	85
Justificación.....	85
Objetivos.....	86
Análisis de Factibilidad.....	87
Fundamentación.....	87
Metodología – Modelo Operativo.....	93
Administración.....	94
Previsión de la Evaluación.....	95

## ÍNDICE DE CUADROS

### **Cuadro N° 1**

Árbol del Problema.....	7
-------------------------	---

### **Cuadro N° 2**

Operacionalización de Variables

Variable independiente.....	60
-----------------------------	----

### **Cuadro N° 3**

Operacionalización de Variables

Variable dependiente.....	61
---------------------------	----

### **Cuadro N° 4**

Conocimiento de la Cooperativa.....	65
-------------------------------------	----

### **Cuadro N° 5**

Conocimiento de los servicios.....	66
------------------------------------	----

### **Cuadro N° 6**

Tipo de medios.....	67
---------------------	----

### **Cuadro N° 7**

Invertir sus ahorros.....	69
<b>Cuadro N° 8</b>	
Medios para recibir información.....	70
<b>Cuadro N° 9</b>	
Frecuencia para recibir la información.....	71
<b>Cuadro N° 10</b>	
Servicios a implementar.....	73
<b>Cuadro N° 11</b>	
Nivel de posicionamiento.....	74
<b>Cuadro N° 12</b>	
Como valoraría a la Cooperativa.....	75
<b>Cuadro N° 13</b>	
Análisis de Entrevistas.....	77
<b>Cuadro N° 14</b>	
Verificación de la Hipótesis	
Frecuencias Observadas.....	78
<b>Cuadro N° 15</b>	
Frecuencias Esperadas.....	79
<b>Cuadro N° 16</b>	
Cálculo Matemático.....	81
<b>Cuadro N° 17</b>	
Matriz del Modelo Operativo.....	94



<b>Cuadro N° 18</b>	
Costo Beneficio de la Propuesta.....	95

<b>Cuadro N° 19</b>	
Matriz de Evaluación.....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	
Categorías Fundamentales.....	19

<b>Gráfico N° 2</b>	
Constelación de ideas variable independiente.....	20

<b>Gráfico N° 3</b>	
Constelación de ideas variable dependiente.....	21

<b>Gráfico N° 4</b>	
Conocimiento de la Cooperativa.....	65

<b>Gráfico N° 5</b>	
Conocimiento de los servicios.....	66

<b>Gráfico N° 6</b>	
Tipo de medios.....	68

<b>Gráfico N° 7</b>	
Invertir sus ahorros.....	69

<b>Gráfico N° 8</b>	
Medios para recibir información.....	70

<b>Gráfico N° 9</b>	
---------------------	--

Frecuencia para recibir la información..... 72

**Gráfico N° 10**

Servicios a implementar.....73

**Gráfico N° 11**

Nivel de posicionamiento..... 74

**Gráfico N° 12**

Como valoraría a la Cooperativa..... 76

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA**

**“La Comunicación Externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. y su relación con la demanda de clientes, en el periodo Diciembre 2009 – Junio 2010”**

**Autora:**

**Lida Raquel Morales Chango**

**TUTOR:**

**Lic. Guillermo García**

**RESUMEN**

**La Comunicación Externa siempre será de vital importancia para toda institución de índole que sea y más aun para una financiera, siendo el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar las relaciones con los diferentes públicos, objetivo del negocio, buscando proyectar una imagen favorable de la institución financiera prometiéndole actividades, productos y servicios que contribuirán a la solución de los problemas financieros de sus clientes.**

**El presente trabajo fue elaborado bajo el paradigma crítico – propositivo y se ha determinado “La comunicación externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Ltda. y su relación con la demanda de clientes, en el periodo Diciembre 2009 – Junio 2010” por lo que se aplicó encuestas a los ciudadanos de Ambato lo que permitió determinar que existe un alto porcentaje de desconocimiento de la Cooperativa, y que consecuentemente hay un desconocimiento de los servicios que brinda, por lo tanto se plantea la utilización de los medios de información impresos como: dípticos, afiches, carteles los mismos que permitirán dar a conocer la Cooperativa y sus servicios complementándose en un futuro con el uso de la radio y la televisión.**