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 Mercadotecnia

TEMA: "Responsabilidad social empresarial y satisfacción al cliente: estudio en una empresa gastronómica de Ambato"

AUTORES:

Rodrigo Xavier Rubio Molina

Angel Sebastian Vaca Montenegro

TUTOR: Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro

AMBATO – ECUADOR

Enero 2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación "**Responsabilidad social empresarial y satisfacción al cliente: estudio en una empresa gastronómica de Ambato**" presentado por los señores **Rodrigo Xavier Rubio Molina** y **Angel Sebastian Vaca Montenegro** para optar por el título de Licenciados en Mercadotecnia, **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.

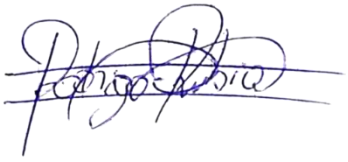
Ambato, 19 de diciembre del 2025



Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro
C.I. 1803098126

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Rodrigo Xavier Rubio Molina** y **Angel Sebastian Vaca Montenegro,** declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Rodrigo Xavier Rubio Molina

C.I.1805443338



Angel Sebastian Vaca Montenegro

C.I.1850639194

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.



Dra. Diana Cristina Morales Urrutia

C.I. 1803547262



Ing. Ernesto Alfredo Jara Vásquez, Mg.

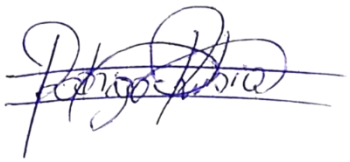
C.I. 0601731342

Ambato, 19 de diciembre del 2025

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 autores.



Rodrigo Xavier Rubio Molina

C.I.1805443338



Angel Sebastian Vaca Montenegro

C.I.1850639194

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida académica, por darme la fortaleza para enfrentar cada desafío y por guiarme en cada paso de este camino.

Dedico este trabajo de manera muy especial a mi madre **Johana**, quien ha sido el pilar fundamental a lo largo de toda mi carrera universitaria. Ella me enseñó que todo trabajo tiene su recompensa, a nunca rendirme y a confiar en mí mismo. Gracias por cuidarme, ayudarme, apoyarme incondicionalmente y por estar siempre para mí. Este logro también es suyo, y la amo profundamente.

Dedico este trabajo a mi perrita **Kira**, mi acompañante incondicional, quien estuvo conmigo desde el inicio de mi vida universitaria. Me acompañó en todas las noches de estudio, me regaló alegría en los momentos de cansancio y fue un apoyo silencioso pero constante en cada etapa de este camino.

A mi papá **Xavier** y a mi hermano mayor **Ricardo**, quienes, a pesar de la distancia, siempre estuvieron presentes con palabras de aliento y apoyo incondicional. Asimismo, a mi padrastro **José Luis**, por acompañarme durante este proceso, y a mis dos hermanos menores **Joseph y José Luis**, por su ayuda, ánimo y alegría constante.

También dedico este trabajo a mi mejor amiga **Kerly y a mi grupito** de la universidad, con quienes compartí risas, aprendizajes y momentos que hicieron este camino más ligero y memorable. De igual manera, agradezco a mi compañero de este artículo **Angel**, por el trabajo en equipo, el compromiso y el apoyo académico que hicieron posible la culminación de esta investigación.

Finalmente, me dedico este logro a mí mismo, por no rendirme ante las dificultades, por la constancia, el esfuerzo y la resiliencia demostrados a lo largo de esta carrera. Este trabajo representa el resultado de cada desafío superado y de la determinación de seguir adelante.

Rodrigo Xavier Rubio Molina

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, quien me otorgó la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa académica. De manera especial, agradezco a mis padres por su amor incondicional, su apoyo constante y los sacrificios realizados, pues han sido el pilar fundamental de mi formación personal y profesional.

Asimismo, expreso mi gratitud a mis padrinos, Karina y Alejandro, por su respaldo, consejos y motivación a lo largo de este proceso. Este camino no ha sido fácil, ya que implicó combinar responsabilidades laborales y académicas, así como afrontar noches difíciles de esfuerzo y dedicación; sin embargo, el apoyo recibido hizo posible no rendirme.

Del mismo modo, dedico este logro a mi abuelita, quien desde la distancia me brindó su apoyo incondicional, y a mis tías, que con su ejemplo me enseñaron a superarme cada día.

Finalmente, agradezco a mis primos por su acompañamiento y a mis amigos por su amistad, comprensión y apoyo sincero, factores que hicieron de este proceso un camino más llevadero y enriquecedor. Este logro también les pertenece.

Angel Sebastian Vaca Montenegro

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Técnica de Ambato por la formación académica recibida a lo largo de mi carrera, así como por los conocimientos, valores y herramientas que contribuyeron a mi desarrollo profesional. De igual manera, expresamos nuestro reconocimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas por su acompañamiento y aporte durante el proceso formativo.

De manera especial, agradecemos a mi tutor de artículo, **Dr. Wilson Fernando Jiménez Castro**, por su guía académica, dedicación y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación. Su experiencia, orientación y compromiso fueron fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados y la culminación exitosa del presente trabajo.

Asimismo, agradecemos a la empresa gastronómica donde se realizó el estudio por la apertura, colaboración y facilidades brindadas para la recolección de la información necesaria. Su disposición permitió el desarrollo adecuado de la investigación y contribuyó significativamente al análisis académico y a los resultados obtenidos.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación analiza la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una empresa gastronómica ubicada en Ambato, Ecuador, considerando los lineamientos de la norma ISO 26000. El estudio se orienta a describir el nivel de cumplimiento de los principios y materias fundamentales de la RSE, así como la percepción de la satisfacción del cliente en relación con la atención, la calidad del producto y el ambiente del establecimiento.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental. La variable RSE fue evaluada mediante una matriz basada en los siete temas fundamentales de la ISO 26000, mientras que la satisfacción del cliente se midió a través de una encuesta de 16 ítems tipo Likert aplicada a una muestra aleatoria de 367 clientes.

Los resultados evidenciaron altos niveles de cumplimiento en principios como respeto a la ley internacional e intereses de los stakeholders, mientras que la transparencia y las prácticas justas de operación se identificaron como las principales áreas críticas. En cuanto a la satisfacción del cliente, predominan valoraciones altas en la atención del personal, la calidad del producto y el ambiente del establecimiento.

En conclusión, el estudio evidencia un compromiso significativo con la responsabilidad social y una percepción favorable del servicio. No obstante, persisten brechas en transparencia y equidad operativa, por lo que se recomienda fortalecer la comunicación externa y los mecanismos de reporte social para consolidar una gestión sostenible y competitiva empresarial.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, ISO 26000, RSE, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SECTOR GASTRONÓMICO.

ABSTRACT

This research analyzes the application of Corporate Social Responsibility (CSR) in a restaurant located in Ambato, Ecuador, considering the guidelines of the ISO 26000 standard. The study aims to describe the level of compliance with the fundamental principles and subjects of CSR, as well as customer satisfaction perceptions regarding service, product quality, and the establishment's ambiance.

The research was conducted using a quantitative approach, with a descriptive scope and a non-experimental design. The CSR variable was evaluated using a matrix based on the seven fundamental subjects of ISO 26000, while customer satisfaction was measured through a 16-item Likert-type survey administered to a random sample of 367 customers.

The results showed high levels of compliance with principles such as respect for international law and stakeholder interests, while transparency and fair operating practices were identified as the main critical areas. Regarding customer satisfaction, high ratings predominate for staff service, product quality, and the establishment's ambiance.

In conclusion, the study demonstrates a significant commitment to social responsibility and a favorable perception of the service. However, gaps remain in transparency and operational fairness, so it is recommended to strengthen external communication and social reporting mechanisms to consolidate sustainable and competitive business management.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, ISO 26000, CSR, CUSTOMER SATISFACTION, GASTRONOMIC SECTOR.

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

Revista
UTC PROSPECTIVAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ISSN 2631 - 259X

Paper Id: **Art09201**

Estimados (as)
Rodrigo Rubio-Molina*
Angel Vaca-Montenegro**
Wilson Fernando Jiménez-Castro***

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO ACADÉMICO

*Nos complace informarle que tras una rigurosa revisión por pares, su manuscrito "**Responsabilidad social empresarial y satisfacción al cliente: estudio en una empresa gastronómica de Ambato**", ha sido aceptado para su publicación en la revista científica UTC Prospectivas: Revista de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi - ISSN 2631-259X, page web https://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc en el Volumen 09, Número 2, Julio - Diciembre (2026).*

El Comité Editorial, ha valorado positivamente la calidad científica, originalidad y relevancia de su trabajo para nuestra comunidad académica.

Queremos felicitarle por su contribución al campo de las Ciencias Administrativas y Económicas y agradecerle por elegir nuestra revista como medio para la difusión de su trabajo. Su investigación aportará significativamente al avance del conocimiento en nuestra disciplina.

Cordialmente,

utc PROSPECTIVAS Revista de Ciencias Administrativas y Económicas
Ing. Bryan Marcelo Barragán Pazmiño, Mg.
EDITOR EN JEFE – REVISTA UTC PROSPECTIVA
Universidad Técnica de Cotopaxi
Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe
Teléfonos: (593) 032252346 / 2252307 / 2252205 ext. 123
LATACUNGA - ECUADOR www.utc.edu.ec
Cel: 0202288395
Telf: 0992884718
Correo: bryan.barragan8395@utc.edu.ec