

RESUMEN

Las empresas de seguros privados en Ecuador a pesar de mantener un constante crecimiento, brindando la cobertura a varios sectores, con diversos riesgos económicos, es considerada como uno de los pilares de los mercados financieros, ya que al momento de ofertar un servicio es finalmente la esencia del negocio, dado que la calidad de éste juega un papel fundamental para toda organización, porque de ello dependerá el éxito o fracaso. En este sentido, la calidad de servicio se ha convertido en una competitividad dentro del mercado, que requiere de un esfuerzo y colaboración de las áreas y miembros de la empresa, específicamente el recurso humano juega un rol principal porque ellos llevarán a cabo todos los procesos competentes para entregar un producto o servicio final al cliente de modo que logre satisfacción en el mismo. Por esto es que se ha visto la necesidad de realizar un estudio mixto, con un enfoque cualitativo y cuantitativo que permite establecer los objetivos que mantienen un sustento teórico, y así determinar las variable a las cuales se establecen preguntas de investigación, en base a la percepción del servicio, mismos que se obtuvieron de la aplicación de un cuestionario del modelo SERVQUAL, que permitió medir las variables objeto de estudio aplicando un muestra de 383 usuarios activos de las aseguradoras privadas, dando así solución a las preguntas de investigación.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN**
- **PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**
- **CALIDAD PERCIBIDA**
- **SERVICIO AL CLIENTE**

ABSTRACT

The private insurance companies in Ecuador despite maintaining a constant growth, providing coverage to several sectors, with various economic risks, is considered one of the pillars of financial markets, since at the time of offering a service is finally the essence of the business, given that the quality of this plays a fundamental role for any organization, because success or failure will depend on it. In this sense, the quality of service has become a competitiveness within the market, which requires an effort and collaboration of the areas and members of the company, specifically the human resource plays a major role because they will carry out all the processes competent to deliver a product or final service to the client so that he achieves satisfaction in the same. This is why we have seen the need to conduct a mixed study, with a qualitative and quantitative approach that allows establishing the objectives that maintain a theoretical basis, and thus determine the variables to which research questions are established, based on the perception of the service, which were obtained from the application of a SERVQUAL model questionnaire, which allowed measuring the variables under study by applying a sample of 383 active users of private insurers, thus providing a solution to the research questions.

KEYWORDS:

- **SATISFACTION**
- **CUSTOMER PERCEPTION**
- **PERCEIVED QUALITY**
- **CUSTOMER SERVICE**