

Resumen

El objeto del presente trabajo es la calidad del servicio cuyo propósito consiste en determinar la relación que existe en la calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Distrito Metropolitano de Quito. Actualmente según la información de la Economía Popular y Solidario existen 453 entidades financieras, clasificadas de acuerdo a sus certificados de aportación. El presente trabajo analiza los factores que influyen en la calidad del servicio, los cuales serán ponderados por los usuarios de las Cooperativa de Ahorro y Crédito, bajo el modelo Servqual. Para la metodología de la investigación se emplearon los siguientes métodos: deductivo, inductivo, empírico, analítico, sintético, histórico, lógico, de naturaleza matemática-estadística, descriptiva con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como resultado de la investigación, se demostró la validación de las hipótesis, del nivel de correlación que existe entre las variables que se investigaron, dando como resultado final una apreciación favorable por parte de los usuarios. Para finalizar se presentó una propuesta de marketing, las respectivas conclusiones y recomendaciones. El aporte del trabajo es práctico desde el punto de vista de entrega de información que pueda transformar la realidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. El aporte teórico ya que permite conocer la relación de dos variables (calidad del servicio-satisfacción) desde el cual surgen ideas y recomendaciones como base para futuros estudios.

Palabras clave: atención al cliente, satisfacción de los usuarios, modelo servqual y servicios financieros.

Abstract

The object of the present work is the quality of the service. The purpose is to determine the relationship that exists in the quality of the service and the level of satisfaction of the users of the Savings and Credit Cooperatives in the Metropolitan District of Quito. Currently, according to information from the Popular and Solidarity Economy, there are 453 financial entities, classified according to their contribution certificates. The present work analyzes the factors that influence the quality of the service, which will be weighted by the users of the Savings and Credit Cooperative, under the Servqual model. For the research methodology, the following methods were used: deductive - inductive, empirical method, analytical-synthetic, historical-logical method, of a mathematical-statistical nature, descriptive with a quantitative approach, with a non-experimental design, for data collection. The survey technique was used. As a result of the investigation, the validation of the hypotheses was demonstrated, of the level of compensation that exists between the variables that are investigated, giving as a final result a favorable appreciation by the users. Finally, a marketing proposal was presented, along with the respective conclusions and recommendations. The contribution of the work is practical from the point of view of delivery of information that can transform the reality of Savings and Credit Cooperatives. The theoretical contribution since it allows to know the relationship of two variables (service quality-satisfaction) from which ideas and recommendations arise as a basis for future studies.

Keywords: customer service, user satisfaction, service model and financial services.