

## **RESUMEN**

En la ciudad de Latacunga uno de los principales problemas con los que podemos encontrarnos en el diario convivir, es la calidad de servicio al cliente, las Instituciones Financieras Pequeñas y Medianas de la ciudad de Latacunga no son ajenas a esta realidad, es por ello que se plantea determinar las principales causa que genera la falta de una buena calidad de servicio al cliente en la utilización de los productos y servicios financieros, que puede ser negativo cuando la brecha es muy grande o positivo cuando la brecha es pequeña o inexistente. La presente investigación tiene por objeto mejorar la calidad de atención de servicio al cliente en este sector, mediante el modelo de cierre de brechas que se genera entre lo que el cliente espera y lo que realmente recibe, dando como resultado de esta aplicación una serie de discrepancias, que nos permitieron elaborar una propuesta mediante la aplicación de estrategias de mejoramiento de la calidad de atención de servicio prestado.

### **Palabras claves:**

ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE,  
BRECHAS,  
CAUSAS,  
ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO.