

Análisis estratégico de la calidad del servicio y su incidencia en el comportamiento de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Cotopaxi

*Autor: Osorio Álvarez, Lilian Edith
lilez-17@hotmail.com*

*Director: Crespo Albán, Guido Gonzalo
ggcrespo@espe.edu.ec*

*Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE
Octubre – Diciembre 2019*

[Url:http://world_business.espe.edu.ec/](http://world_business.espe.edu.ec/)

RESUMEN

La finalidad del presente estudio fue realizar un análisis estratégico de la calidad del servicio y su incidencia en el comportamiento de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi del Segmento 1. La investigación pertenece a un estudio empírico, cuantitativo, correlacional de tipo transversal, que permitió confirmar la relación existente entre la variable calidad del servicio y el comportamiento del consumidor a través de sus dimensiones; para la calidad del servicio se trabajó con las dimensiones: a) elementos tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta y empatía y d) seguridad; mientras que para la variable comportamiento del consumidor fueron la a) lealtad, b) satisfacción y c) compromiso. Además se utilizó como instrumento una encuesta estructurada y adaptada de Chávez et al. (2016) y de Sevilla y Toaquiza (2016), asimismo se aplicó una muestra utilizando la fórmula de muestreo probabilístico aleatorio simple donde se obtuvo una muestra de 384 personas encuestadas. El procesamiento de los datos se realizó en el programa SPSS v23, en base a los resultados obtenidos se contrastaron las hipótesis planteadas, a través del estadístico chi-cuadrado, utilizando además las medidas de significación estadística como valor-p, nivel de significancia y grados de libertad. Los resultados demostraron que la calidad del servicio tiene una influencia o efecto positivo en el comportamiento de los socios de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Cotopaxi.

PALABRAS CLAVE:

- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
- **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL**

ABSTRACT

The purpose of the study was to perform a strategic analysis of the quality of the service and its impact on the behavior of the partners of the Cotopaxi Savings and credit cooperatives. The research belongs to a quantitative, empirical and correlational, which allowed confirming the relationship between the variable quality of service and consumer behavior through its dimensions; for quality of service with dimensions: a) tangible elements, b) reliability, c) responsiveness and empathy and d) security; b) satisfaction and c) commitment, in addition to using it as an instrument for a structured and adapted survey of Chavez et al. (2016) and Seville and Toaquiza (2016) likewise a sample was applied using the simple random probabilistic sampling formula where a sample of 384 people surveyed was obtained. Data processing was carried out in the SPSS v23 program, based on the results obtained, the hypotheses were contrasted, through the chi-square statistic, using also the measures of statistical significance as p-value, level of significance and degrees of freedom. The results showed that the quality of the service has an influence or positive effect on the behavior of the members of the savings and credit cooperatives in the province of Cotopaxi

KEY WORDS

- **QUALITY OF SERVICE**
- **CONSUMER BEHAVIOR**
- **DESCRIPTIVE AND INFERENTIAL STATISTICS**