

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
RIOBAMBA****Stalin Arguello Erazo**

✉ stalo1971@gmail.com

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo -
Ecuador**Jorge Chafila Granda**

✉ jorge.chafila@esPOCH.edu.ec

✉ jorgeluischafila@hotmail.com

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo -
Ecuador**Mario Arellano Diaz**

✉ arellanodaz@hotmail.com

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo -
Ecuador**Mayra Arguello Erazo**

✉ arguelloerazomayra@yahoo.com

Investigador Independiente - Ecuador

RESUMEN

Las instituciones públicas ofrecen una serie de servicios hacia la población de la localidad donde tienen sus competencias, dentro de ellas están los servicios financieros con la presente investigación se pretende analizar la percepción que tiene los usuarios de los servicios financieros que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. Para medir esta percepción sobre los servicios prestados en el entorno financiero, se tomó como base el modelo SERVQUAL, para lo cual se cuenta con 5 dimensiones, a las cuales se adaptaron las preguntas para cada dimensión. La investigación fue de tipo descriptivo y explicativa cuyo diseño fue no experimental con un estudio transversal ya que las encuestas se las realizó una sola vez, el muestreo fue un aleatorio probabilístico simple, al interior de este estudio se realizaron 383 encuestas a la Población Económicamente Activa de la ciudad de Riobamba como beneficiarios directos de la intervención del Gobierno Autónomo. Obteniendo como uno de los principales resultados que el 33,2% de los encuestados manifiesta fiabilidad en la atención de los servicios financieros por lo cual lo califica como bueno.

Palabras claves: Administración, Calidad, Percepción, Servicios Financieros.

ABSTRACT

The public institutions offer a series of services to the local population where they have their competences, among them are the financial services with the present investigation, the intention is to analyze the perception that users have of the financial services provided by the Municipal Decentralized Autonomous Government of the canton Riobamba. To measure this perception about the services provided in the financial environment, the SERVQUAL model was taken as a basis, for which there are 5 dimensions, to which the questions for each dimension were adapted. The research was descriptive and explanatory, whose design was non-experimental with a cross-sectional study since the surveys were carried out only once, the sampling was a simple probabilistic random, within this study 383 surveys were conducted on the Economically Active Population of the city of Riobamba as direct beneficiaries of the intervention of the Autonomous Government. Obtaining as one of the main results that 33.2% of respondents expressed reliability in the attention of financial services, which is why it qualifies as good.

Keywords: Management, Quality, Perception, Financial services.

1. INTRODUCCIÓN

En Ecuador como en el resto de países uno de los servicios fundamentales de las instituciones públicas son los servicios financieros. Esta investigación pretende evaluar la calidad que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba en lo referente a los servicios financieros que ofrece.

Riobamba es la capital de la provincia de Chimborazo se encuentra en el centro del país Ecuador, se encuentra a 2750 metros sobre el nivel del mar cuenta con 156723 habitantes.

Desde un punto de vista más práctico, servicio se puede entender como “cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra” Tigani (2006) o como “un hecho, una actuación, un esfuerzo” Rathmell (1966), citado por Fisk, Grove, & John (2013). Otros autores con un enfoque de actividad plantean que los servicios son el cumplimiento de ciertas necesidades a través de actividades esencialmente intangibles, que proporcionan satisfacción y que no necesariamente están ligadas a la venta de un producto Srinivasan & Hanssens (2009) citado por Duque & Gómez (2014)

Con esta revisión, se puede plantear una definición de servicio al cliente que puede entenderse como el establecimiento y la gestión estratégica de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización, relación que implica esfuerzo de los miembros de la organización y de ella misma por comprender las necesidades del cliente.

Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas en

todas las etapas del proceso del servicio, que deben redundar en la entrega final de este. “El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización” (Duque & Gómez, 2014)

La calidad constituye una de las variables de decisión más relevantes de los compradores para elegir entre bienes y servicios en mercados competitivos, por lo que representa a la vez un factor estratégico para ubicar a las empresas en una posición competitiva favorable, (Torres & Luna, 2017)

Siendo la calidad la manera como un cliente percibe el bien o el servicio.

La calidad es un factor estratégico que determina el éxito a largo plazo de una organización. Calidad tiene que ver con la calidad requerida de gestión, la calidad humana, los bienes y la calidad del servicio con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor (Keskin, 1998).

La calidad no es sólo un cumplimiento de ciertas características, sino también el cumplimiento de las necesidades del consumidor (Şekerkeya, 1997). La definición de la calidad varía de persona a persona, y el consumidor decide si la calidad del servicio se cumple o no cuando beneficiado del servicio.

El Objetivo del presente trabajo investigativo es medir la calidad de los servicios financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba - Ecuador.

El origen para la valoración de la calidad de los servicios inicia con los estudios y modelo presentado por Zeithaml, Berry, &

Parasuraman(1988), este modelo plantea que la calidad puede ser medida desde 5 dimensiones y que son;

- a) Elementos tangibles (tangibilidad): representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. (Zeithaml et al., 1988)
- b) Confiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. (Zeithaml et al., 1988)
- c) Capacidad de respuesta (Responsabilidad): representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, oportuno sin que ellos tengan la necesidad de rogar para ser atendidos. (Zeithaml et al., 1988)
- d) Seguridad: son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad re- presenta el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- e) Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Comprende la amabilidad, buen trato y la atención personalizada que conforman los grandes atributos de un servicio de calidad. (Zeithaml et al., 1988)

Otra variable explicativa respecto a la alta valoración de los servicios aspectos como

amabilidad, profesionalidad y lenguaje usado por el prestador del servicio. Sobre este aspecto, (Aparecida, Lopes, & Oliveira (2015), indican que las actitudes, el comportamiento y la pericia de los prestadores del servicio afectan la calidad de interacción y que esta influye en gran medida en la calidad del servicio.

Al ser el servicio de transporte especialmente el de taxis, un servicio personalizado donde interviene el conductor y el cliente, este servicio debe de ser lo más amable y su trato el mejor para así el cliente se sienta seguro de utilizar el servicio y el mismo lo pueda recomendar a otros usuarios que hagan uso de este servicio

La filosofía fundamental de la calidad del servicio financiero en todo el sector público, lo genera la atención al usuario de los servicios, estos servicios están conformados por un sin número de actividades y procesos los cuales la característica fundamental es el intercambio de los servicios sean estos por tasas, contribuciones, permisos o impuestos a cambio de dinero.

Estas transacciones se los realizan en las oficinas mismas de la municipalidad, en los puntos de cobro o en las agencias bancarias o de cooperativas de ahorro y crédito u otros mecanismos de cobro.

La exigencia que requiere los usuarios de los servicios financieros dados por las entidades públicas en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba Ecuador, se la mide por la fluidez, accesibilidad, comodidad y rapidez de la entrega del servicio, se mide la calidad del servicio financiero.

Siendo la calidad una filosofía orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios tanto internos como externos de los servicios financieros de las entidades públicas, para lo cual están en la obligación de mejorar día a día dichos servicios.

Una evaluación a una entidad pública no solo se la puede realizar al interior de la misma, con los datos que se cuenten en las diferentes dependencias con que cuenta esta entidad también se la puede realizar externamente con el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente al nivel de satisfacción o atención que realizan los funcionarios a la prestación de los servicios a la comunidad.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que busca las propiedades, características y rasgos importantes de la situación o fenómeno en estudio en este caso es la medición de la calidad de los servicios financieros, así como los de las competencias de transporte que tiene el GAD Cantonal de Riobamba de esta manera permite diagnosticar e identificar las características de las variables de estudio, que es la calidad en los servicios, así como también describir las tendencias de la población en estudio.

Fue exploratoria porque se examinó un tema o problema poco estudiado la calidad de los servicios financieros y de las competencias del transporte en el GAD cantonal de Riobamba, se pretende identificar las necesidades y problemas que tienen los usuarios de los servicios financieros y de las competencias del

Transporte en el GAD cantonal de Riobamba Ecuador.

La presente investigación fue correlacional ya que busca identificar la relación de las variables de estudio que es la calidad y los servicios financieros y de las competencias de transporte.

El diseño de la investigación fue No experimental ya que no se manipulo las variables la misma fue de corte transversal al realizar una sola encuesta a los usuarios de los servicios financieros y de las competencias de transporte a lo largo de la investigación

La unidad de análisis son los usuarios de los servicios financieros y de las competencias de transporte de la ciudad de Riobamba, de tal forma que se pueda realizar o dar un criterio de los servicios financiero.

La población de estudio fue la Población Económicamente Activa de la ciudad de Riobamba que es de 123458 habitantes según los datos del último censo. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015).

La muestra es la parte más representativa de la población de estudio, el método de muestreo fue el Aleatorio simple que consiste en escoger a las personas a ser encuestadas de forma aleatoria para lo cual se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z∞= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 0.5)

q= 1-p (en este caso 1-0,5 =0.5)

i= error (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (123458) * (0.5) * (0.5)}{(0.0025) * (123458 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n=383

El Tamaño de la muestra para la presente investigación fue de 383 habitantes de la Población Económicamente Activa de la ciudad de Riobamba que sean usuarios de los servicios Financieros y de las competencias del transporte.

3. RESULTADOS

Previa al levantamiento de la encuesta principal se realizó una encuesta piloto para determinar el nivel de fiabilidad que tiene el instrumento, para lo cual se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad del instrumento, o si los ítems o preguntas del instrumento son consistentes, con lo cual se tiene el siguiente resultado como se indica en la tabla N° 1:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.772	23

Tabla 1: Análisis de Fiabilidad
Fuente: Elaboración Propia

Se obtuvo más del 77% de fiabilidad por lo que los datos son confiables es decir las

preguntas de las encuestas son fiables, es decir mientras más se acerque al valor de 1 más consistentes serán los ítems o las preguntas del instrumento. Con cada una de las dimensiones de estudio.

En la tabla N°2 se presenta la calificación que dan los encuestados del servicio de financieros y de transporte del GAD Cantonal de Riobamba es decir cómo califica la Población Económicamente Activa de la ciudad de Riobamba a la calidad de los servicios financieros y de las competencias de transporte de los GAD cantonal de Riobamba en forma general.

	Frecuencia	%
Excelente	29	8%
Muy bueno	104	27%
Bueno	168	44%
Malo	62	16%
Muy malo	20	5%

Tabla 2: Calificación del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

El 44% de los encuestados manifiestan que la calidad de los servicios es buena mientras que el 21% de los encuestados la califica como mala la calidad del servicio de los vehículos taxis, el 35% la califica como excelente calidad de los servicios.

Según los resultados de las encuestas realizados a la Población Económicamente Activa, en la dimensión de Tangibles que mide aspectos como limpieza de las unidades, si están visible el tarifario, si los conductores utilizan uniformes y el aseo personal de los conductores es óptimo todos estos aspectos miden la dimensión tangible de la Calidad, se obtuvo los

siguientes resultados como se muestra en la tabla N°3.

Calidad	%
Mala Calidad	17.00%
Buena Calidad	38.50%
Excelente Calidad	44.50%

*Tabla 3: Dimensión Tangibles de la calidad
Fuente: Elaboración Propia*

En la tabla N° 4 se encuentra el nivel óptimo y dominio de conocimientos para la atención al público de los servicios financieros y de las competencias de transporte en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba.

Frec.	%	% válido	% acum.
Malo	105	27,4	27,4
Regular	94	24,5	52,0
Bueno	117	30,5	82,5
Muy Bueno	42	11,0	93,5
Excelente	25	6,5	100,0
Total	383	100	100

*Tabla 4: Nivel óptimo y domino de Conocimientos
Fuente: Elaboración Propia*

La mayoría de los encuestados consideran que los funcionarios del GAD cantonal Riobamba tienen un nivel bueno con el 30,5% de conocimientos para la atención al público de los servicios financieros y de las competencias de transporte en el

Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Riobamba.

En lo que respecta a la dimensión de fiabilidad en la tabla N° 5 se muestra la pregunta más importante que mide la fiabilidad de los servicios del GAD Cantonal de Riobamba con lo cual se demuestra en la siguiente tabla.

	Frec.	%	% válido	% acum.
Malo	81	21,1	21,1	21,1
Regular	100	26,1	26,1	47,3
Bueno	127	33,2	33,2	80,4
Muy Bueno	50	13,1	13,1	93,5
Excelente	25	6,5	6,5	100,0
Total	383	100,0	100,0	

*Tabla 5: Fiabilidad en el servicio
Fuente: Elaboración Propia*

En 33,2% de los encuestados manifiestan que la fiabilidad de la atención de los servicios financieros y de transporte es bueno, seguido por el 26,1% como regular y el 21,1% lo considera malo la fiabilidad de la atención al usuario de los servicios financieros, así como los de transporte.

En la tabla N° 6 se muestra la capacidad de respuesta que tienen los funcionarios del GAD del Cantón Riobamba en los servicios financieros y de transporte que ofrece esta municipalidad.

La capacidad de respuesta que los usuarios lo califican de regular con un 33,9% seguido por la calificación de malo con el 30,3% solo el 19,6% lo consideras bueno la capacidad de respuesta de los

	Frec.	%	% válido	% acum.
Malo	116	30,3	30,3	30,3
Regular	130	33,9	33,9	64,2
Bueno	75	19,6	19,6	83,8
Muy Bueno	57	14,9	14,9	98,7
Excelente	5	1,3	1,3	100,0
Total	383	100,0	100,0	

*Tabla 6: Capacidad de Respuesta
Fuente: Elaboración Propia*

funcionarios a los servicios financieros y de transporte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Riobamba.

En la Tabla N° 7 se muestra la empatía que sienten los usuarios de los servicios financieros y de transporte.

	Frec.	%	% válido	% acum.
Malo	111	29,0	29,0	29,0
Regular	115	30,0	30,0	59,0
Bueno	132	34,5	34,5	93,5
Muy Bueno	20	5,2	5,2	98,7
Excelente	5	1,3	1,3	100,0
Total	383	100,0	100,0	

*Tabla 7: Empatía de los Servicios
Fuente: Elaboración Propia*

Solo el 34,5% de los usuarios considera que los funcionarios atienden con empatía los servicios financieros y de transporte seguido por el 30% como regular y el 29% como malo, en resumen, los funcionarios atienden muy mal a los usuarios de los servicios.

4. DISCUSIÓN

Dadas las 5 dimensiones evaluadas por el modelo SERVQUAL hacia la gestión pública del GAD de Riobamba, se genera una serie de inquietudes a futuro sobre la prospectiva que se desarrollará para la mejora de los servicios en el ámbito financiero y transporte, por cuanto se apertura un gran abanico de escenarios y a la vez concepción de propuestas para manejar la calidad desde un enfoque dinámico.

Si bien las entidades públicas son actores institucionales en el desarrollo de la localidad, se deberá propender a las acciones de mejora en la calidad del servicio, razón de una entidad, por tanto se deberá crear un lazo entre el horizonte estratégico y el operativo para conseguir la ventaja en la calidad del servicio.

En cuanto a una observación más profunda de los resultados obtenidos, las cinco categorías analizadas han presentado condiciones favorables hacia la evaluación del servicio prestado, es decir la ciudadanía tiene un buen enfoque de las condiciones del servicio público, pero se deberá mejorar sustantivamente la capacidad de respuesta y la empatía de servicios; categorías que presentan un sesgo hacia los factores negativos de la valoración del servicio, por tanto es una alarma y a la vez una oportunidad de mejora, si se desea integrar el servicio hacia la ciudadanía.

5. CONCLUSIÓN

A fin de establecer una línea base sobre las percepciones de los servicios financieros en el Gobierno Autónomo Descentralizado

de Riobamba, se estableció una estadística descriptiva sobre las 5 dimensiones del modelo aplicado.

En el cual se puede concluir que la entidad tiene fortalezas internas para poder entender el entorno, siendo así una de sus mayores debilidades la capacidad de respuesta de los funcionarios a problemáticas planteadas en los procesos internos, además se deberá establecer un plan de mejora a largo plazo para conseguir un avance en la empatía hacia el servicio, es decir que se pueda orientar en la gestión pública un trato amable y oportuno, entendiendo que el servicio público tiene su razón de ser en la sociedad misma que merece celeridad en los procesos y resultados a las situaciones planteadas de la ciudad de Riobamba.

Finalmente este estudio abre nuevas interrogantes en el camino de la mejora continua de los servicios, por lo cual se deberá analizar las plataformas digitales y su utilidad, la funcionalidad o diversidad de los canales de atención al cliente, los intereses generados hacia el servicio público de las prestadoras externas al municipio, la magnitud de los servicios en una urbe de tamaño media en Ecuador. Además se cree necesario complementar el estudio con un análisis comparativo con otra localidad bajo los mismos parámetros del Modelo SERVQUAL, a fin de generar propuestas transversales hacia los distintos tamaños de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del Ecuador.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aparecida, M., Lopes, R., & Oliveira, B. (2015). Avaliação da

qualidade de serviços terceirizados de intervenção em mobiliário e no layout em uma organização pública. *Revista de Administração Da UFSM*, 8(1), 103. <https://doi.org/10.5902/198346597591>

2. Duque, E. J., & Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12), 180–191. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)
3. Fisk, R. P., Grove, S. J., & John, J. (2013). *Services marketing interactive approach*. Cengage Learning.
4. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., & others. (2006). *Metodología de la investigación (Vol. 3)*. México: McGraw-Hill. Retrieved from <http://observatorio.epacartagevna.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
5. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). *Estadísticas de las empresas*. Retrieved December 15, 2019, from https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadísticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2016/Principales_Resultados_DIEE_2016.pdf
6. Keskin, G. (1998). Yaşam Kalitesinde Hizmet Kalitesinin Önemi (Belediye Toplu Taşımacılık Hizmetleri Üzerine Bir Uygulama). *Pazarlama Dünyası*, 12(67), 18–22.
7. Rathmell, J. M. (1966). What is meant by services? *Journal of Marketing*, 30(4), 32–36.

8. Şeker kaya, A. K. (1997). Bankacılık hizmetlerinde algılanan toplam kalite ölçümü. SPK.
9. Srinivasan, S., & Hanssens, D. M. (2009). Marketing and firm value: Metrics, methods, findings, and future directions. *Journal of Marketing Research*, 46(3), 293–312.
10. Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. Edición (1). Recuperado de [Http://Www. Laqi. Org/Pdf/Libros_ coaching/Excelencia+ En+ Servicio. Pdf](Http://Www.Laqi.Org/Pdf/Libros_coaching/Excelencia+ En+ Servicio.Pdf).
11. Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
12. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.1177/00222429880520020>