

# UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

## PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Análisis de satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”,  
ubicada en la ciudad de Pedernales.

### **AUTORA:**

Karen Stefanía Vera Zambrano


### **TUTORA:**

Ing. Audrey Holguín Briones

Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera Administración de Empresas

**MANTA-MANABÍ-ECUADOR**

**2021-2022**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-04-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

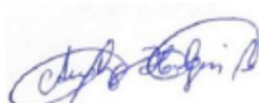
Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Vera Zambrano Karen Stefanía**, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022(1), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es “**Análisis de satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”, ubicada en la ciudad de Pedernales.**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 26 de Julio de 2022.

Lo certifico,



Ing. Audrey Jacqueline Holguín Briones  
**Docente Tutora**  
**Área: Administración**

# CERTIFICACIÓN DE SIMILITUD DE ORIGINALIDAD



## Document Information

Analyzed document	PROYECTO KAREN V.docx (D142521668)
Submitted	2022-07-29 18:23:00
Submitted by	Audrey Holguin Briones
Submitter email	audrey.holguin@uleam.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	audrey.holguin.uleam@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Tesis de la Torre.pdf</b> Document Tesis de la Torre.pdf (D63376560)	1
<b>SA</b>	<b>YULY y SARITA TESIS.docx</b> Document YULY y SARITA TESIS.docx (D124126670)	1
<b>SA</b>	<b>TESIS FINAL....docx</b> Document TESIS FINAL...docx (D49986620)	18
<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ / CEVALLOS RIVERA JAIME DAVID.docx</b> Document CEVALLOS RIVERA JAIME DAVID.docx (D40930396) Submitted by: jaimedavid23@gmail.com Receiver: ulises.carofilis.uleam@analysis.orkund.com	2

## Entire Document

Introducción La satisfacción de los clientes es un tema que ha tomado fuerza desde hace unos años en las empresas de cualquier ámbito, desde aquellas que ofrecen servicios hasta de productos.

En nuestro país se han realizado varias investigaciones de satisfacción de clientes a empresas de todo tamaño desde multinacionales hasta pequeñas, mismas que se realizan por parte de la empresa o por una personas o entidades externas interesada en la satisfacción de clientes de una empresa en particular. En virtud de lo anterior, es que nace la inquietud de analizar la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, para ello se ha tomado en cuenta el análisis de

100%

MATCHING BLOCK 1/22

SA Tesis de la Torre.pdf (D63376560)

cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación el trabajo de titulación sobre el tema “Análisis de satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”, ubicada en la ciudad de Pedernales.”, elaborado por la egresada Karen Stefanía Vera Zambrano, el mismo que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Carrera Administración de Empresas.

---

**Presidente del tribunal**

Ing. García Loor Ana del Rocío

---

**Miembro del tribunal**

Ing. Guadamud Vera Jessica Geoconda

---

**Miembro del tribunal**

Ing. Alcívar Mero María Jessenia

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico sobre todo a mis padres, Sr. Carlos Vera Loor y Sra. Segunda Zambrano Canchingre, quienes con amor hicieron todo lo posible para educarme e inculcarme el valor del esfuerzo, por su apoyo incondicional en todo momento de mi vida personal y universitaria, a mis hermanos y hermanas que al igual que mis padres han sido parte fundamental en esta trayectoria.

Este trabajo también se lo dedico a mis amigos, por apoyarme cuando más los he necesitado, porque en momentos difíciles supieron extenderme su mano y que gracias a su amistad no dejaron que me rindiera en esta etapa de mi vida , a los docentes que fueron parte de este camino y que gracias a sus enseñanzas y sabidurías puedo culminar esta carrera.

A toda aquella persona que estuvo y forma parte de mi vida como estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Karen Stefanía Vera Zambrano

## **RECONOCIMIENTO**

A mi familia, por su apoyo, amor y cariño, por impulsarme a ser mejor cada día y en cada etapa de la vida.

A mis amigos, por brindarme su amistad y compañerismo, y no dejar que me rinda en el proceso formativo en la Universidad.

A aquellas personas que fueron parte de este proceso de forma directa o indirecta y que de alguna forma aprendí algo de ellos.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), a la Facultad de Ciencias Administrativas – Carrera Administración de Empresas por abrirme sus puertas para poder culminar mis estudios y por supuesto a los docentes que son parte de ella.

Karen Stefanía Vera Zambrano

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	ii
CERTIFICACIÓN DE SIMILITUD DE ORIGINALIDAD.....	iii
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT.....	xix
Introducción .....	20
CAPÍTULO 1 DISEÑO TEÓRICO.....	22
1.1 Planteamiento del Problema .....	22
1.1.1 Árbol del problema .....	24
1.1.2 Contextualización Macro .....	25
1.1.3 Contextualización Meso.....	26
1.1.4 Contextualización Micro.....	26
1.2 Formulación del Problema General.....	27
1.2.1 Formulación de los problemas específicos.....	27
1.2.2 Formulación de los objetivos de la investigación .....	27
1.2.2.1 Objetivo General.....	27
1.2.2.2 Objetivos Específicos .....	27
1.3 Delimitación .....	28

1.3.1 Delimitación espacial .....	28
1.3.2 Delimitación conceptual .....	28
1.4 Formulación de las hipótesis de la investigación .....	28
1.4.1 Hipótesis General .....	28
1.4.2 Hipótesis específicas.....	28
1.5 Determinación de las variables .....	29
1.5.1 Variable independiente .....	29
1.6 Diseño Metodológico .....	29
1.6.1 Modalidad básica de la Investigación.....	29
1.6.2 Tipo y diseño de investigación .....	30
1.6.3 Alcance de la Investigación .....	30
1.6.5 Tamaño de la muestra.....	31
1.7 Instrumento de la Investigación .....	31
1.8 Técnicas de recolección de datos .....	32
1.8.1 Herramienta cuantitativa.....	32
1.9 Matriz de Consistencia .....	33
1.9.1 Operacionalización de la Variable .....	35
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>36</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	36
Antecedente 1 .....	36
Antecedente 2 .....	37



Antecedente 3 .....	38
Antecedente 4 .....	39
Antecedente 5 .....	40
2.1.1 Descripción de la entidad de estudio: FV Asesoría Contable y Tributaria .....	41
2.2 Bases teóricas .....	42
2.2.1 Servicio al cliente y atención al cliente.....	42
2.2.2 Principios de la atención al cliente .....	42
2.2.3 Beneficios de una buena atención al cliente .....	43
2.2.8 Satisfacción del cliente .....	43
2.2.4 Determinación del grado de satisfacción del cliente .....	44
2.2.5 Modelo SERVQUAL.....	45
2.3 Glosario de términos .....	46
2.3.1 Calidad.....	46
2.3.2 Servicio .....	47
2.3.3 Calidad de servicio .....	47
2.3.4 Cliente.....	48
CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO .....	49
3.1 Análisis e Interpretación de la información obtenida por el cuestionario.....	49
Resultados y análisis de las afirmaciones individuales de expectativa del cuestionario..	50
Análisis e interpretación de la afirmación 1 de expectativa de elementos tangibles ....	50
Análisis e interpretación de la afirmación 2 de expectativa de elementos tangibles ....	52

Análisis e interpretación de la afirmación 3 de expectativa de fiabilidad .....	53
Análisis e interpretación de la afirmación 4 de expectativa de fiabilidad .....	54
Análisis e interpretación de la afirmación 5 de expectativa de capacidad de respuesta .....	55
Análisis e interpretación de la afirmación 6 de expectativa de capacidad de respuesta .....	56
Análisis e interpretación de la afirmación 7 de expectativa de capacidad de respuesta .....	58
Análisis e interpretación de la afirmación 8 de expectativa de seguridad .....	59
Análisis e interpretación de la afirmación 9 de expectativa de seguridad .....	60
Análisis e interpretación de la afirmación 10 de expectativa de empatía .....	61
Análisis e interpretación de la afirmación 11 de expectativa de empatía .....	63
Análisis e interpretación de la afirmación 12 de expectativa de empatía .....	64
Resultados y análisis de las afirmaciones individuales de realidad del cuestionario .....	65
Análisis e interpretación de la afirmación 1 de realidad de elementos tangibles .....	66
Análisis e interpretación de la afirmación 2 de realidad de elementos tangibles .....	67
Análisis e interpretación de la afirmación 3 de realidad de fiabilidad.....	68
Análisis e interpretación de la afirmación 4 de realidad de fiabilidad.....	69
Análisis e interpretación de la afirmación 5 de realidad de capacidad de respuesta ....	71
Análisis e interpretación de la afirmación 6 de realidad de capacidad de respuesta ....	72
Análisis e interpretación de la afirmación 7 de realidad de capacidad de respuesta ....	73
Análisis e interpretación de la afirmación 8 de realidad de capacidad de respuesta ....	75

Análisis e interpretación de la afirmación 9 de realidad de capacidad de respuesta ....	76
Análisis e interpretación de la afirmación 10 de realidad de empatía .....	77
Análisis e interpretación de la afirmación 11 de realidad de empatía .....	78
Análisis e interpretación de la afirmación 12 de realidad de empatía .....	79
Resultados de la dimensión elementos tangibles.....	80
Análisis e interpretación de la dimensión elementos tangibles .....	82
Resultados de la dimensión fiabilidad .....	83
Análisis e interpretación de la dimensión fiabilidad .....	84
Resultados de la dimensión capacidad respuesta .....	85
Análisis e interpretación de la dimensión capacidad respuesta .....	87
Resultados de la dimensión seguridad.....	88
Análisis e interpretación de la dimensión seguridad .....	90
Resultados de la dimensión empatía.....	91
Análisis e interpretación de la dimensión empatía .....	93
Análisis general de expectativa y realidad .....	94
3.2 Comprobación de las hipótesis.....	95
3.2.1 Hipótesis General .....	95
3.2.2 Hipótesis específica 1 .....	95
3.2.3 Hipótesis específica 2 .....	96
3.2.4 Hipótesis específica 3 .....	96
3.2.5 Hipótesis específica 4 .....	96

3.2.6 Hipótesis específica 5 .....	97
CAPÍTULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA .....	98
4.1 Título .....	98
4.2 Justificación .....	98
4.3 Objetivos.....	98
4.3.1 Objetivo General.....	98
4.3.2 Objetivos Específicos.....	99
Estrategia 1 de elementos tangibles .....	100
Estrategia 2 de fiabilidad y seguridad .....	100
Estrategia 3 de capacidad de respuesta y empatía .....	100
4.5 Factibilidad de la aplicación .....	100
4.6 Matriz para la mejora de estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales. ....	102
4.7 Conclusión de la Propuesta de Mejora.....	104
4.8 Recomendación de la Propuesta de Mejora .....	104
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES .....	106
REFERENCIAS .....	107
ANEXOS .....	110

## Índice de Tablas

Tabla 1 Delimitación.....	28
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	33
Tabla 3 Operacionalización de la variable.....	35
Tabla 4 Afirmación 1 de expectativa (Elementos tangibles).....	50
Tabla 5 Afirmación 2 de expectativa (Elementos tangibles).....	51
Tabla 6 Afirmación 3 de expectativa (Fiabilidad).....	52
Tabla 7 Afirmación 4 de expectativa (Fiabilidad).....	54
Tabla 8 Afirmación 5 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	55
Tabla 9 Afirmación 6 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	56
Tabla 10 Afirmación 7 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	57
Tabla 11 Afirmación 8 de expectativa (Seguridad).....	58
Tabla 12 Afirmación 9 de expectativa (Seguridad).....	60
Tabla 13 Afirmación 10 de expectativa (Empatía).....	61
Tabla 14 Afirmación 11 de expectativa (Empatía).....	62
Tabla 15 Afirmación 12 de expectativa (Empatía).....	64
Tabla 16 Afirmación 1 de realidad (Elementos tangibles).....	65
Tabla 17 Afirmación 2 de realidad (Elementos tangibles).....	66
Tabla 18 Afirmación 3 de realidad (Fiabilidad).....	68
Tabla 19 Afirmación 4 de realidad (Fiabilidad).....	69
Tabla 20 Afirmación 5 de realidad (Capacidad de Respuesta).....	70
Tabla 21 Afirmación 6 de realidad (Capacidad de Respuesta).....	71
Tabla 22 Afirmación 7 de realidad (Capacidad de Respuesta).....	73
Tabla 23 Afirmación 8 de realidad (Seguridad).....	74
Tabla 24 Afirmación 9 de realidad (Seguridad).....	75

Tabla 25 Afirmación 10 de realidad (Empatía) .....	77
Tabla 26 Afirmación 11 de realidad (Empatía) .....	78
Tabla 27 Afirmación 12 de realidad (Empatía) .....	79
Tabla 28 Expectativa de Elementos Tangibles .....	80
Tabla 29 Realidad-Percepción de Elementos Tangibles.....	81
Tabla 30 Expectativa de Fiabilidad.....	83
Tabla 31 Realidad-Percepción de Fiabilidad .....	84
Tabla 32 Expectativa de Capacidad de Respuesta .....	85
Tabla 33 Realidad-Percepción de Capacidad de Respuesta .....	86
Tabla 34 Expectativa de Seguridad.....	88
Tabla 35 Realidad-Percepción de Seguridad .....	89
Tabla 36 Expectativa de Empatía .....	91
Tabla 37 Realidad-Percepción de Empatía .....	92
Tabla 38 Criterios y valorizaciones .....	94
Tabla 39 Resultados por porcentaje Generales de Expectativa .....	94
Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad.....	94
Tabla 41 Matriz de Estrategias .....	102

## Índice de Figuras

Figura 1	Árbol de problema.....	24
Figura 2	Resultados de la Afirmación 1 de expectativa (Elementos tangibles) .....	50
Figura 3	Resultados de la Afirmación 2 de expectativa (Elementos tangibles) .....	51
Figura 4	Resultados de la Afirmación 3 de expectativa (Fiabilidad).....	53
Figura 5	Resultados de la Afirmación 4 de expectativa (Fiabilidad).....	54
Figura 6	Resultados de la Afirmación 5 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	55
Figura 7	Resultados de la Afirmación 6 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	56
Figura 8	Resultados de la Afirmación 7 de expectativa (Capacidad de Respuesta).....	57
Figura 9	Resultados de la Afirmación 8 de expectativa (Seguridad).....	59
Figura 10	Resultados de la Afirmación 9 de expectativa (Seguridad).....	60
Figura 11	Resultados de la Afirmación 10 de expectativa (Empatía) .....	61
Figura 12	Resultados de la Afirmación 11 de expectativa (Empatía) .....	63
Figura 13	Resultados de la Afirmación 12 de expectativa (Empatía) .....	64
Figura 14	Resultados de la Afirmación 1 de realidad(Elementos tangibles).....	65
Figura 15	Resultados de la Afirmación 2 de realidad(Elementos tangibles).....	67
Figura 16	Resultados de la Afirmación 3 de realidad (Fiabilidad) .....	68
Figura 17	Resultados de la Afirmación 4 de realidad (Fiabilidad).....	69
Figura 18	Resultados de la Afirmación 5 de realidad (Capacidad de Respuesta) .....	70
Figura 19	Resultados de la Afirmación 6 de realidad (Capacidad de Respuesta) .....	72
Figura 20	Resultados de la Afirmación 7 de realidad (Capacidad de Respuesta) .....	73
Figura 21	Resultados de la Afirmación 8 de realidad (Seguridad).....	74
Figura 22	Resultados de la Afirmación 9 de realidad (Seguridad).....	76
Figura 23	Resultados de la Afirmación 10 de realidad (Empatía).....	77
Figura 24	Resultados de la Afirmación 11 de realidad (Empatía).....	78

Figura 25 Resultados de la Afirmación 12 de realidad (Empatía).....	79
Figura 26 Resultados de expectativa de elementos tangibles .....	81
Figura 27 Resultados de realidad de elementos tangibles .....	82
Figura 28 Resultados de expectativa de fiabilidad .....	83
Figura 29 Resultados de realidad de fiabilidad.....	84
Figura 30 Resultados de expectativa de capacidad de respuesta .....	86
Figura 31 Resultados de realidad de capacidad de respuesta .....	87
Figura 32 Resultados de expectativa de seguridad .....	89
Figura 33 Resultados de realidad de seguridad.....	90
Figura 34 Resultados de expectativa de empatía .....	92
Figura 35 Resultados de realidad de empatía .....	93



## Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario Servqual para determinar el nivel de satisfacción de los clientes.....	110
Anexo 2 Cuestionario en Microsoft Forms parte 1.....	112
Anexo 3 Cuestionario en Microsoft Forms parte 2.....	113
Anexo 4 Cuestionario en Microsoft Forms parte 3.....	114
Anexo 5 Cuestionario en Microsoft Forms parte 4.....	115
Anexo 6 Cuestionario en Microsoft Forms parte 5.....	116
Anexo 7 Cuestionario en Microsoft Forms parte 6.....	117
Anexo 8 Cuestionario en Microsoft Forms parte 7.....	118
Anexo 9 Cuestionario en Microsoft Forms parte 8.....	119
Anexo 10 Aplicando el cuestionario a los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria...	120

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general “Analizar la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales”. El principal problema que se identificó en FV Asesoría Contable y Tributaria es que solo se tiene un Ingeniero Contable, lo que ocasiona que a veces los clientes tengan que esperar mucho tiempo para hacer trámites o consultas.

El trabajo desarrollado es de tipo cuantitativo, porque se utilizó un cuestionario (preguntas del modelo Servqual) para analizar la satisfacción de los clientes mediante datos numéricos, también es descriptiva, porque recopila, analizan, y se presentan los datos obtenidos. Como población de estudio se tuvo a los 140 clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, y una vez aplicada la fórmula correspondiente, el tamaño de la muestra se dejó determinado que el cuestionario se aplicaría a 103 clientes.

Entre los resultados se obtuvo que la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria se encuentra en un nivel muy aceptable, destacándose en unas dimensiones más que otras, pero lo cual no quiere decir que existen grandes porcentajes de inconformidad, al contrario, ese porcentaje es muy pequeño.

**Palabras claves: satisfacción, clientes, calidad, realidad, percepción.**

## ABSTRACT

The general objective of this research project is to "Analyze the satisfaction of the clients of FV Asesoría Contable y Tributaria, located in the city of Pedernales". The main problem identified in FV Asesoría Contable y Tributaria is that there is only one Accounting Engineer, which sometimes causes customers to have to wait a long time to make procedures or consultations.

The work developed is quantitative, because a questionnaire (Servqual model questions) was used to analyze customer satisfaction through numerical data, it is also descriptive, because it collects, analyzes, and presents the data obtained. The study population consisted of 140 clients of FV Asesoría Contable y Tributaria, and once the corresponding formula was applied, the sample size was determined that the questionnaire would be applied to 103 clients.

The results showed that the satisfaction of FV Asesoría Contable y Tributaria's clients is at a very acceptable level, standing out in some dimensions more than others, but this does not mean that there are large percentages of non-conformity, on the contrary, this percentage is very small.

**Keywords: satisfaction, clients, quality, reality, perception.**

## **Introducción**

La satisfacción de los clientes es un tema que ha tomado fuerza desde hace unos años en las empresas de cualquier ámbito, desde aquellas que ofrecen servicios hasta de productos.

En nuestro país se han realizado varias investigaciones de satisfacción de clientes a empresas de todo tamaño desde multinacionales hasta pequeñas, mismas que se realizan por parte de la empresa o por una personas o entidades externas interesada en la satisfacción de clientes de una empresa en particular.

En virtud de lo anterior, es que nace la inquietud de analizar la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, para ello se ha tomado en cuenta el análisis de cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Con base en los resultados y análisis, uno de los objetivos es presentar una propuesta de estrategias para la mejora de atención de los clientes en la Asesoría mencionada, con esto se pretende que se mejore aún más la satisfacción de los clientes.

En el Capítulo I del presente proyecto de investigación, se ha determinado y establecido las generalidades del proyecto, lo que viene a ser: Planteamiento del problema, la formulación del problema, la delimitación correspondiente, formulación de hipótesis, determinación de la variable, además de que se presenta el diseño metodológico para llevar a cabo el proyecto de investigación.

En el Capítulo II, se encuentra lo que es el marco teórico, mismo en donde se han colocado los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el glosario de términos que ayudan a fundamentar el análisis de la satisfacción de los clientes mediante libros digitales, articulas de revistas científicas y páginas webs confiables. Para el desarrollo de este capítulo se usan las citas textuales de los autores así como parafraseo.

En el Capítulo III está lo que corresponde al diagnóstico o estudio de campo, es decir, con base en el uso de las técnicas e instrumentos de la investigación obtener el análisis e interpretación de la información que obtenida por el cuestionario correspondiente, de las cinco dimensiones de la satisfacción del cliente.

Por último, el Capítulo IV, es en donde se elabora las estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, esta propuesta está diseñada según las necesidades que se encontraron con base en los resultados de la investigación. Dicha propuesta puede ser aplicada de manera inmediata a la empresa en cuestión y ejecutada a corto y mediano plazo, se describen en ella las actividades y estrategias a realizar, así como los responsables y los recursos que se necesitan, además que se deja establecido la factibilidad de esta.

Entre los apartados finales se encuentran las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación con base en los objetivos que han propuesto, y para respaldar la investigación se han colocado las referencias bibliográficas y anexos para demostrar la veracidad del trabajo.

## CAPÍTULO 1 DISEÑO TEÓRICO

### 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad es bien sabido que la satisfacción de los clientes en las empresas o negocios actuales es fundamental para que se mantengan y crezcan en el mercado, para la fidelización de clientes y para atraer a nuevos clientes potenciales.

Los clientes son el motor de una empresa, pues son la clave de subsistencia de ellas, al ser ellos la razón de ser, es deber y prioridad de quienes conforman cualquier empresa cuidar de ellos. Gracias a que son los clientes quienes compran los productos o servicios, las empresas pueden cumplir con sus objetivos, crecer en el mercado, obtener rentabilidad, y mantener una ventaja de sus competidores.

La satisfacción de los clientes es fundamental para que exista una buena relación e interacción entre empresas y clientes, muchas veces dicha satisfacción puede verse afectada por diferentes factores, siendo así que la satisfacción del cliente es una variable compleja de investigar y al mismo tiempo es subjetiva, ya que depende directamente de las percepciones de los clientes.

Desde el punto de vista de (Solórzano & Aceves, 2013), toda acción dirigida a la prestación de un servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente, y la manera de poder lograr esa satisfacción es garantizando calidad, tiempo y precio. Se menciona también que algo fundamental que deben hacer las empresas es reducir la diferencia entre la realidad de su oferta y las necesidades y preferencias de sus clientes. Es así como señalan que un cliente espera calidad tanto en la satisfacción de sus necesidades y expectativas, es aquí donde se menciona dos habilidades importantes para ello, la habilidad de poder satisfacer sus necesidades con productos o servicios excelentes y que deben conocer con detalle los trabajadores, y la segunda es la habilidad de satisfacer sus expectativas con el trato que se les

ofrece. Con base en lo que se ha descrito, se puede decir que uno de los mayores retos que tienen las empresas es el de superar las expectativas que tienen sus clientes.

Para conocer un poco más sobre este término se cita al autor (Miranda, 2017), quien expresa que la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto o servicio en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto o servicio es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho, si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado.

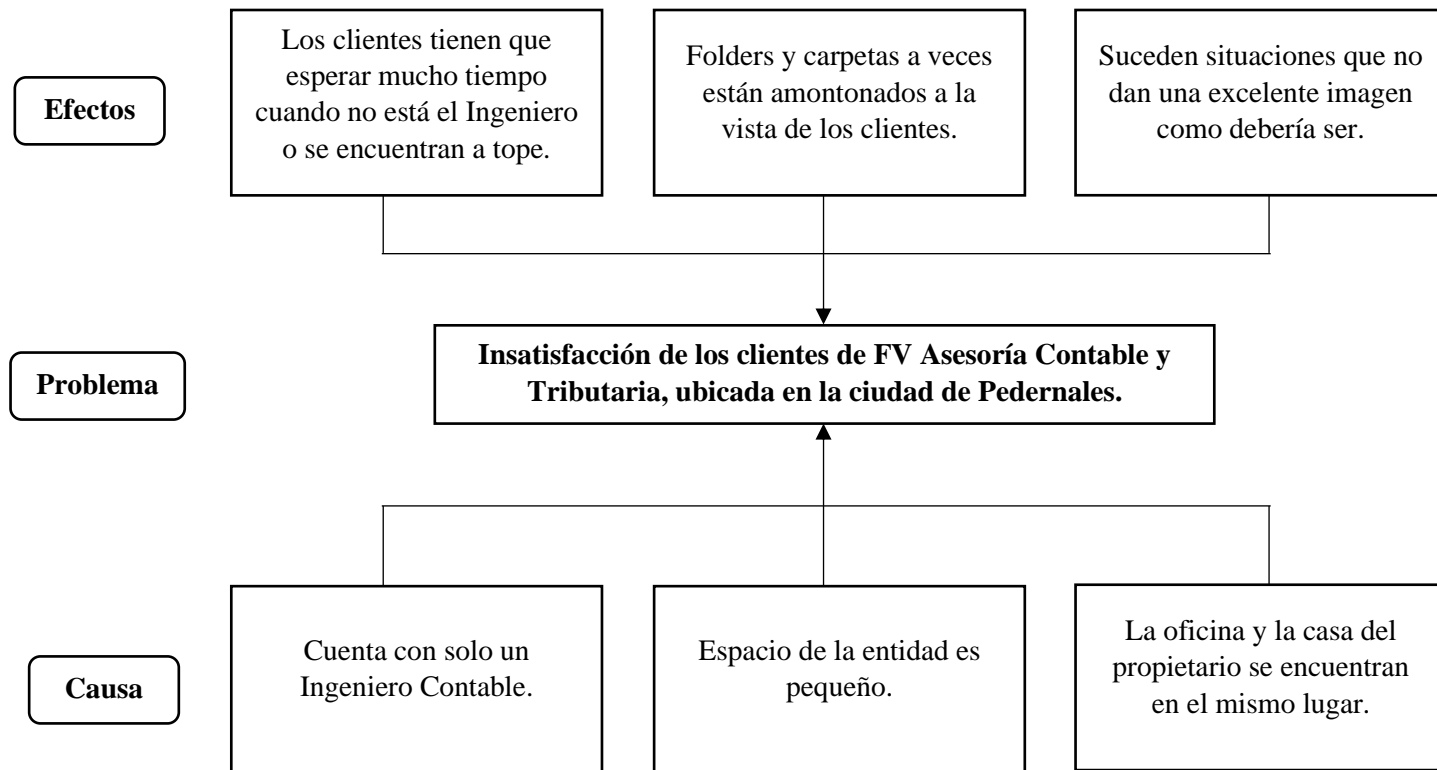
Para seguir expandiendo el término en específico, se cita al autor (Torres Gómez, 2018), quien indica que la satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de un cliente, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, es decir, el grado de percepción del cliente sobre un producto o servicio brindado por una persona o empresa.

En este contexto y con base en lo que se ha descrito en los párrafos anteriores, el problema fundamental que se ha identificado es que en FV Asesoría Contable y Tributaria solo se tiene un Ingeniero Contable, lo que ocasiona que a veces los clientes tengan que esperar mucho tiempo para hacer trámites. Además, se puede apreciar que los clientes no suelen tener privacidad total si desean tratar asuntos delicados. Es por tal motivo, que se ha visto la necesidad de analizar la satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”, ubicada en la ciudad de Pedernales.

**1.1.1 Árbol del problema**

**Figura 1**

*Árbol de problema*



*Elaborado por: Karen Vera*



### 1.1.2 Contextualización Macro

La satisfacción de los clientes en Ecuador ha sido un tema de mucha investigación en los últimos años, dicha medición pueden realizarla las mismas empresas, o a través de un ente o persona externa.

En este contexto, la forma de medir la satisfacción al cliente de las empresas ecuatorianas de manera general es a través del Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC), antes llamada Índice Nacional de Satisfacción al Cliente (INSC), este estudio está a cargo de la Revista Ekos Negocios , y desde su página web (Revista Ekos Negocios, 2018) indican que el IESC es una medición externa y de alto valor para las empresas ecuatorianas, para ello se utiliza una metodología robusta, en donde el desempeño de las organizaciones es medida en distintas categorías desde el punto de vista de sus clientes.

Según se detalla en el estudio, la lealtad de los clientes viene dada por tres pilares fundamentales: 1, la satisfacción general con el servicio; 2, disposición de recompra; y 3, Recomendación. Como sucede en todas partes, un cliente bien atendido y con sus expectativas cumplidas o superadas, son capaces de recomendar y valorar de forma muy positiva a una empresa o negocio debido a que se sienten muy satisfechos con lo que ha recibido y no dudarán en volver.

En Ecuador, el fortalecimiento de una marca y el posicionamiento de una empresa en el mercado general o el ámbito en el cual se desenvuelve depende cada día más del servicio que se ofrece, repercutiendo así en la satisfacción de los clientes.

### **1.1.3 Contextualización Meso**

En varios cantones de la provincia de Manabí se han llevado a cabo diversos trabajos de investigaciones sobre calidad en el servicio y satisfacción de los clientes en empresas, compañías o entes de diferentes categorías, por ejemplo, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de taxis, restaurantes, almacenes y tiendas comerciales, hoteles, unidades educativas, entre otros.

Los clientes o usuarios manabitas no solo toman en cuenta la interacción con ellos al momento de recibir un servicio, sino que su satisfacción también viene determinada por otras variables como el aspecto físico del lugar y la capacidad de respuesta de quienes ofrecen el servicio.

### **1.1.4 Contextualización Micro**

En la ciudad de Pedernales se encuentra ubicada “FV Asesoría Contable y Tributaria”, que se dedica a brindar servicios como, trabajos, trámites y consultas relacionados a entes como el SRI, IESS, Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Compañías, entre otros. Además también se encarga de llevar la contabilidad de personas naturales y jurídicas, y otros procesos que sus clientes necesiten.

La empresa FV Asesoría Contable y Tributaria lleva varios años en el mercado contable y tributario de la ciudad de Pedernales, pero no ha realizado un análisis de satisfacción de sus clientes, por lo que no se tiene investigaciones previas con referente a esto, por lo tanto, no se conoce que tan a gusto están sus clientes con el servicio que se les ofrece.

## **1.2 Formulación del Problema General**

Con base en el problema que se ha identificado, se ha formulado la siguiente interrogante para llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?

### **1.2.1 Formulación de los problemas específicos**

- ¿Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?
- ¿La fiabilidad influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?
- ¿La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?
- ¿La seguridad influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?
- ¿La empatía influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?

### **1.2.2 Formulación de los objetivos de la investigación**

#### **1.2.2.1 Objetivo General**

Analizar la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales para crear estrategias para la mejora de atención de los clientes.

#### **1.2.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los elementos tangibles de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.
- Identificar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la fiabilidad de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la capacidad de respuesta de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.
- Demostrar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la seguridad de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.
- Detectar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la empatía de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

### 1.3 Delimitación

*Tabla 1*

*Delimitación*

<b>Campo</b>	Ciencias Administrativas
<b>Área</b>	Atención al Cliente
<b>Aspecto</b>	Proyecto de Investigación
<b>Tema</b>	Análisis de la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales
<b>Problema</b>	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?
<b>Delimitación del Universo</b>	Clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### 1.3.1 Delimitación espacial

Pedernales-Manabí.

#### 1.3.2 Delimitación conceptual

El presente proyecto de investigación tiene como variable la satisfacción de los clientes.

### 1.4 Formulación de las hipótesis de la investigación

#### 1.4.1 Hipótesis General

La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria es aceptable.

#### 1.4.2 Hipótesis específicas

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular.

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno.
- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel excelente.
- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la seguridad se encuentra en un nivel malo.
- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la empatía se encuentra en un nivel excelente.

## **1.5 Determinación de las variables**

### **1.5.1 Variable independiente**

Satisfacción de los clientes

## **1.6 Diseño Metodológico**

### **1.6.1 Modalidad básica de la Investigación**

Para el presente trabajo se aplica la investigación documental, la cual según (Arias, 2012, como se citó en Avendaño, 2020) indica que esta investigación se basa en buscar, recuperar, analizar, dar una crítica e interpretar datos secundarios, es decir, usar datos e información que ya han sido obtenidos y registrados previamente por otros investigadores, dicha información puede ser encontrada en diferentes fuentes como las fuentes impresas, documentos gráficos, audiovisuales o audio, electrónicas, e incluso arquitectónicas y urbanísticas.

En virtud de lo que ha sido descrito, la investigación documental se relaciona con el presente proyecto de investigación porque para el desarrollo de este se ha tomado como referencia tesis, artículos de revistas científicas y libros electrónicos.

Otra modalidad que se aplica es la investigación de campo, que consiste en recolectar datos directamente de los sujetos de investigación o de dónde ocurren los hechos de interés, aquello se conoce como datos primarios, en donde no hay manipulación ni control sobre las variables (Arias, 2012, como se citó en Avendaño, 2020).

### **1.6.2 Tipo y diseño de investigación**

Se ha definido que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, según los autores (Monroy & Nava, 2018) este tipo de investigación se caracteriza por usar la recolección y análisis de datos para comprobar una hipótesis que ya sido establecida previamente, para ello se usa como base la medición numérica y análisis estadístico.

También es descriptiva, porque se describe, analiza e interpreta los datos obtenidos, desde el punto de vista de (Monroy & Nava, 2018) la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, además, tiene como característica fundamental presentar una interpretación correcta.

El propósito que se tiene cuando se hace una investigación descriptiva es el de poder describir la realidad del objeto que se está estudiando, algún aspecto de aquello, sus partes, sus clases, sus categorías o conocer la relación que puede establecerse entre varios objetos y de esta manera poder aclarar una verdad, confirmar algún enunciado o comprobar una o algunas hipótesis dentro de una investigación (Niño, 2019).

### **1.6.3 Alcance de la Investigación**

Los resultados pertinentes sobre el análisis de satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”, ubicada en la ciudad de Pedernales, se lleva a cabo mediante una investigación documental, de campo y descriptiva con un enfoque cuantitativo, a partir de la revisión de bibliografía relacionada al tema de investigación, además se aplica un cuestionario para conocer analizar la satisfacción de clientes de la empresa mencionada. Toda

la información ha sido organizada y detallada para finalmente poder formular una estrategia para la mejora de atención de los clientes.

#### 1.6.4 Población de estudio

La población por estudiar son los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, que cuenta con 140 clientes.

#### 1.6.5 Tamaño de la muestra

Para conocer el tamaño de la muestra se ha recurrido a la siguiente fórmula estadística cuando se tiene una población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad

p= Probabilidad de ocurrencia

q= Probabilidad de no ocurrencia

N= Población

E= Precisión o error

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 140}{140 \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 103$$

El resultado de la muestra arrojó que el cuestionario se debe aplicar a 103 clientes.

### 1.7 Instrumento de la Investigación

Los instrumentos de investigación son aquellos medios materiales, como recursos, dispositivos o formatos que se emplean para recoger, registrar y almacenar la información (Avendaño, 2020). Para el análisis de la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, se ha utilizado el cuestionario Servqual, de donde se han seleccionado las preguntas más relevantes desde el punto de vista de quien realiza la investigación.

## **1.8 Técnicas de recolección de datos**

Se entiende como técnicas a las acciones que permiten recolectar, procesar y analizar la información, entre los objetivos de la técnica se encuentran el de ordenar las etapas de una investigación, aportar el instrumento de investigación y orientar la obtención de conocimientos (Monroy & Nava, 2018).

Para el desarrollo del presente trabajo, se utiliza la técnica documental y la técnica de campo, la primera consiste en revisar el material bibliográfico que tiene relación al tema de investigación, en este caso, la satisfacción de los clientes, y mediante la segunda, se recaban los datos primarios a partir del contacto con el objeto de investigación, con base en ello, se ha podido establecer el instrumento de investigación mencionado anteriormente.

### **1.8.1 Herramienta cuantitativa**

Cuestionario: En este caso se utilizará el cuestionario Servqual, en donde las preguntas están estandarizadas que evalúan la calidad de servicio a través de 5 dimensiones, generalmente el cuestionario tiene 22 preguntas para las expectativas y 22 para la realidad o percepción, pero por motivo de practicidad y comodidad para los clientes encuestados se escogieron las 12 preguntas más relevantes por expectativa y percepción.



## 1.9 Matriz de Consistencia

**Tabla 2**

*Matriz de Consistencia*

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales para crear estrategias para la mejora de atención de los clientes.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria es aceptable.</p>	
<p><b>Problemas específicos:</b> ¿Los elementos tangibles influyen en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los elementos tangibles de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular.</p>	
<p>¿La fiabilidad influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la fiabilidad de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.</p>	<p>La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Satisfacción de los clientes.</p>
<p>¿La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?</p>	<p>Diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la capacidad de respuesta de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.</p>	<p>La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel excelente.</p>	

---

¿La seguridad influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?	Demostrar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la seguridad de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.	La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la seguridad se encuentra en un nivel malo.
¿La empatía influye en la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales?	Detectar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la empatía de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales	La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la empatía se encuentra en un nivel excelente.

---

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### 1.9.1 Operacionalización de la Variable

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de los clientes.	<b>Elementos Tangibles</b>	1. FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.
		2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.
	<b>Fiabilidad</b>	3. Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.
		4. Cuando un cliente tiene un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria muestra un sincero interés en solucionarlo.
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	5. Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.
		6. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
		7. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.
	<b>Seguridad</b>	8. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.
		9. FV Asesoría Contable y Tributaria da a sus clientes una atención individualizada.
	<b>Empatía</b>	10. FV Asesoría Contable y Tributaria tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.
		11. FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
		12. FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

*Fuente: (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985-1988, como se citó en Bustamante et al., 2019)*

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Con la finalidad de desarrollar el presente trabajo y ampliar el tema de investigación, se ha tomado como referencia los siguientes trabajos que tienen relación con el tema a desarrollar, mismos que se detallan de manera breve a continuación:

#### Antecedente 1

**Tema:** Medición del servicio al cliente y propuesta de mejoramiento de satisfacción para la Consultora Servicios Tributarios y Contables “ST&C” del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito.

**Objetivo:** Entre los objetivos del proyecto de investigación se encuentra el de encontrar las óptimas propuestas de mejoramientos para la satisfacción de clientes de la consultora mencionada en el párrafo anterior (Guevara Freire, 2014).

**Autora:** Andrea Abigail Guevara Freire

**Año:** 2014

**Universidad:** Pontificia Universidad Católica del Ecuador

**Metodología:** La autora (Guevara Freire, 2014) utilizó herramientas de recolección de datos como la observación y usó como instrumento el modelo SERVQUAL para poder conocer el nivel de calidad de la empresa de estudio con base en cinco dimensiones, consideradas fundamentales al momento de recibir un servicio.

**Problemática:** Basado en el FODA que se llevó a cabo se puede identificar entre las debilidades que la empresa es nueva en el mercado, que su equipo es pequeño para su nivel de actividad y que no tiene un plan establecido para generar comunicación en el mercado en el cual se desenvuelve (Guevara Freire, 2014).

**Conclusiones:** Entre las conclusiones que se llegó en el trabajo en cuestión, se tiene que en Ecuador la demanda de Consultorías de Servicios Tributarios y Contables está

incrementando, lo cual se debe a las nuevas políticas y leyes por parte del Servicio de Rentas Internas (SRI). Con respecto a la satisfacción de los clientes, (Guevara Freire, 2014) indica que tener un enfoque en el cliente, sus necesidades y requerimientos constituye la base para la estrategia de satisfacción.

## **Antecedente 2**

**Tema:** Evaluación de la satisfacción del cliente de una empresa distribuidora de electricidad del Ecuador.

**Objetivo:** Entre los objetivos de este estudio se encuentra el de conocer la opinión de los consultados con base en algunas interrogantes formuladas, otro objetivo es el de poder identificar la percepción de los clientes y también se encuentra el de evaluar la calidad de servicio por parte de la empresa hacia los clientes (Manzo & Villegas, 2019).

**Autores:** Félix Villega Yagual, Rubén Manzo Castillo.

**Año:** 2019

**Universidad:** Universidad Estatal de Milagro, UNEMI.

**Metodología:** En el estudio se utilizó una metodología de tipo descriptiva. Además, se considera al estudio como transversal, porque se realizó solo en un período determinado, su diseño es de tipo no experimental, pues las variables no se manipularon de forma intencional. El cuestionario utilizado fue de elaboración propia de los autores mencionados y para la recolección de información de los clientes se recibió y proceso 383 encuestas (Manzo & Villegas, 2019).

**Problemática:** A pesar de que dentro del estudio no se nombra o detalla una problemática como tal, se puede decir con base en lo expuesto en el trabajo que los autores señalan que al parecer existe insatisfacción por parte de los usuarios de energía eléctrica. Se insiste también en que los empleados de las distribuidoras de energía eléctrica requieren de manera permanente, capacitación en varias áreas como lo son la atención al público,

relaciones humanas y públicas, todo esto con miras a que su desempeño mejore y se pueda alcanzar niveles satisfactorios de atención al usuario; influyendo directamente en la calidad de gestión de la corporación de estudio (Manzo & Villegas, 2019).

**Conclusiones:** Con base en lo investigado los autores concluyen que en la actualidad se ha tomado mucha importancia a la satisfacción del cliente en un servicio básico como la energía eléctrica. Indican también que la satisfacción de los clientes por parte de las Instituciones del Estado debe ser prioridad debido a que son contempladas en la Constitución de la República del Ecuador como empresas estratégicas que brindan servicio de calidad y calidez (Manzo & Villegas, 2019).

### **Antecedente 3**

**Tema:** La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.

**Objetivo:** La autora del trabajo (Rivera, 2019) expuso como su objetivo general Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador

**Autora:** Silvia Juliana Rivera Reyes

**Año:** 2019

**Universidad:** Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

**Metodología:** La investigación está enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo con un esquema deductivo, además se menciona que el alcance del proyecto es de tipo descriptivo. El trabajo está diseñado para que sea una investigación no experimental transversal, pues no se afectan las variables a estudiar, para evaluar la calidad de servicio el instrumento que se aplicó fue el modelo SERVQUAL (Rivera, 2019).

**Problemática:** La autora (Rivera, 2019). ha identificado que a pesar que la naviera Greenandes Ecuador cuenta con un departamento de servicio al cliente y un departamento de

calidad, es posible evidenciar que existen debilidades en la calidad de sus servicios, mismos que afectan la satisfacción de los clientes, las debilidades que expone son la falta de comunicación, falta de involucramiento y seguimiento con los clientes externos por el área del servicio al cliente de exportaciones, altos costos de tarifas fletes, incumplimiento del arribo de las naves, carencia de información en la página web, además se indica que la empresa estudiada no aplica cuestionarios científicos que permitan comprender con exactitud las necesidades del cliente.

**Conclusiones:** Por lo expuesto en el trabajo la autora concluye que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. Con base en los resultados se logró evidenciar que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos. Además, menciona que la empresa debe trabajar con orientación enfocada en atención al cliente, calidad y cultura de servicio, ya que ofrecer un servicio de calidad permite tener clientes satisfechos (Rivera, 2019).

#### **Antecedente 4**

**Tema:** Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.

**Autores:** Br. Silvia Stefanía Remache Yungán.

**Año:** 2019

**Universidad:** Universidad César Vallejo. Perú.

**Metodología:** El análisis de la investigación de (Remache, 2019) es no experimental, cumple con un diseño correlacional-asociativo. La población se concentró en 12 representantes de la organización Sipecom S.A. del período 2018 y al ser una población

menor se ha tomado a todos como muestra. La técnica que se aplicó fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario.

**Problemática:** A pesar de que en SIPECOM S.A. existen áreas bien definidas y debido a la disminución de clientes en los últimos años, la autora (Remache, 2019) prevee realizar el análisis respectivo con el fin de evaluar si la empresa tiene falencias en las variables más importantes que toda organización debe tomar en cuenta como lo es la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con la finalidad de evaluar puntos que existen de inconformidad.

**Conclusiones:** Según la investigación de la autora existe una relación directa media entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. El 41.67% de los encuestados consideran a la calidad del servicio en un grado de aceptación muy bueno, resaltando que hubo tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. También, el 50% de clientes sostienen que el grado de calidad de servicio es bueno y el 8.33% señalan que la calidad de servicio está en un nivel regular (Remache, 2019).

## **Antecedente 5**

**Tema:** Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.

**Objetivo:** Evaluar el impacto de la calidad de los servicios en la satisfacción de los clientes de una empresa venezolana dedicada a la instalación, mantenimiento y reparación de equipos de aires acondicionados.

**Autores:** Agustín Mejías Acosta, Elvis Godoy Durán, Rosana Piña Padilla.

**Año:** 2018

**Universidad:** Universidad de Carabobo, Venezuela.

**Metodología:** La investigación está apoyada en una revisión documental, es de tipo descriptivo-evaluativo, debido a que se trabajó sobre realidades de hechos, es no



experimental porque solo se observó el fenómeno de estudio. La población estudiada para llevar a cabo la investigación fueron 390 clientes registrados en los años 2015-2016 de una empresa de mantenimiento, y la muestra de esos clientes fue la cantidad de 194. Con respecto a la encuesta, se utilizó una combinación de los modelos SERVQUAL, el modelo KANO y el índice ACSI, mismas que fueron adaptadas a la situación específica de la empresa (Mejías et al., 2018).

**Problemática:** Los autores identificaron que el problema de la empresa radica en que existe una deficiencia en su sistema de medición de calidad del servicio que ofrecen, generando una mala planificación y ocasionando pérdidas de clientes potenciales, lo cual dificulta su control y mejora, su planificación, y la pérdida de clientes, que a la larga impactará directamente en los ingresos futuros (Mejías et al., 2018).

**Conclusiones:** Con base en la información se obtuvo como conclusiones que la calidad del servicio prestado por la empresa tiene un impacto en la satisfacción de los clientes, por lo tanto, los autores indican que esto permitirá a la gerencia focalizar esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios. Con respecto a los modelos usados para llevar a cabo la investigación se indica que la combinación de los modelos SERVQUAL, ACSI y KANO, permitió identificar aspectos prioritarios, que necesita la gerencia de la empresa para garantizar la toma de decisiones con base en evidencias objetivas (Mejías et al., 2018).

### **2.1.1 Descripción de la entidad de estudio: FV Asesoría Contable y Tributaria**

FV Asesoría Contable y Tributaria inició sus actividades en el año 2011 en la ciudad de Pedernales, las actividades económicas que realiza son de otras actividades de auditoría, otras actividades de contabilidad, teneduría de libros y prestación de servicios profesionales. Desde sus inicios la atención al cliente ha estado a cargo de dos personas y al pasar de los años sus clientes se fueron incrementando de poco a poco.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Servicio al cliente y atención al cliente**

A simple vista, servicio al cliente y atención al cliente podrían parecer sinónimos, pero en realidad no lo son, de acuerdo con la Escuela Superior de Ingenieros Comerciales, ESIC Business & Marketing School (ESIC, 2019), el servicio al cliente es la estrategia que las empresas utilizan para lograr satisfacer la necesidad de sus clientes, en cambio, la atención al cliente, es la forma en que se aplican dichas estrategias, en donde los empleados tienen un papel fundamental, ya que cabe mencionar que la calidad de un servicio depende de la interacción entre quien oferta el servicio y quien lo recibe.

La atención al cliente desde la perspectiva de (Arenal, 2019) es el servicio que proporciona una empresa que le ayuda a relacionarse con los clientes y de esta manera satisfacer sus necesidades, la misma autora también postula esta definición como una herramienta eficaz en la interacción con los clientes, debido a que permite dar un asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de lo que se ofrece, bien sea un producto o un servicio. Por otra parte, la opinión de (Mateos de Pablo, 2019) con respecto al tema en cuestión es que la atención al cliente no es más que el servicio que prestan las empresas oferedoras de servicios o de productos para satisfacer sus necesidades.

A manera de resumen, la investigadora del presente trabajo puede decir que el servicio al cliente es el servicio que se ofrece mientras que la atención al cliente es la manera en cómo alguien interactúa, se desenvuelve y resuelve las inquietudes, necesidades o requerimiento de un cliente, y de esto último depende la calidad del servicio y el grado de satisfacción.

### **2.2.2 Principios de la atención al cliente**

Como bien lo explica el autor (Mateos de Pablo, 2019), a pesar de que no existen pautas o normas establecidas de comportamiento que garanticen el éxito cuando se ofrece una

atención de calidad a los clientes, según varios expertos, existen cinco aspectos importantes a tomar en cuenta al momento de tener contacto con un cliente o posible cliente:

- Respeto y amabilidad
- Disposición previa
- Implicación en la respuesta
- Servicio al cliente
- Vocabulario adecuado

### **2.2.3 Beneficios de una buena atención al cliente**

Entre los beneficios que se pueden destacar de una buena atención al cliente se tienen los siguientes, mismos que fueron obtenidos del trabajo de (Torres Gómez, 2018):

- Se establece una relación duradera entre el cliente y la empresa
- Aumenta la rentabilidad
- Una excelente atención hace que el cliente vuelva (repetición de visitas)
- Diversificación de una compra o servicio
- Favorece la publicidad boca-oreja, un cliente que fue bien atendido comunica su experiencia a otras personas (posibles nuevos clientes para la empresa o negocio).

A consideración de quien realiza el presente trabajo de investigación, no cabe duda de que los beneficios que se obtienen de atender correctamente a un cliente son muchos, pero desde mi punto de vista, la calidad en el servicio es algo que debe estar implícito en el servicio que se ofrece, y no pensar en “si hago esto, el cliente hará aquello o dirá esto”.

### **2.2.8 Satisfacción del cliente**

Según diversos autores, la satisfacción del cliente se considera hoy en día como una ventaja competitiva importante dentro de cualquier ámbito de negocio, y es que no solo le ayuda mantener la ventaja, sino que también es clave para que se mantengan en el mercado en el que operan. En la Norma ISO 9000:2015 (ISO, 2015) se indica que la satisfacción del

cliente es la percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido las expectativas de los clientes, pero también recalca que esta expectativa todavía puede ser no conocida por la empresa u organización, e incluso muchas veces un cliente no es consciente de esta expectativa hasta que el producto o servicio adquirido es entregado.

Los autores como (Cortés, 2017) y (Mateos de Pablo, 2019), presentan una definición simple sobre lo que es satisfacción del cliente, el primero menciona que es la percepción que un cliente tiene sobre el grado en el que sus requisitos han sido cumplidos, mientras que (Mateos de Pablo, 2019) menciona que la satisfacción del cliente es el nivel de conformidad que este tiene al realizar una compra o utilizar -recibir- un servicio.

En cambio, comparto la postura de (Arenal, 2019) con respecto a este tema; el punto central básico de la satisfacción del cliente se encuentra en la actitud de las personas encargadas de atender al cliente. La satisfacción del cliente, según lo indica la autora en cuestión es una variable compleja y subjetiva, debido a que es regida por la misma percepción del cliente, lo cual dificulta que se pueda hacer una medición objetiva, y se dice que es compleja porque se necesita cumplir con diferentes premisas como lo son la calidad, el precio, el servicio, comodidad, etc.

#### **2.2.4 Determinación del grado de satisfacción del cliente**

Desde la perspectiva de (Mateos de Pablo, 2019) existen tres niveles de satisfacción que los clientes pueden experimentar: Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza sus expectativas), satisfacción (el desempeño coincide con sus expectativas) y la complacencia (cuando lo que se ha percibido excede sus expectativas). Además, también enfatiza que dependiendo del nivel de satisfacción se puede conocer el grado de lealtad hacia la empresa.

Los elementos que intervienen para determinar el grado de satisfacción de los clientes son dos: El valor percibido y las expectativas. Según lo mencionado por (Arenal, 2019) se conoce como valor percibido a aquel valor que el cliente considera que obtuvo mientras

adquiriría un producto o un servicio. Aquí se puede evidenciar que el valor percibido lo determina obviamente el cliente y no la empresa, este valor está netamente sustentado en la percepción del cliente, y puede suceder que no necesariamente en la realidad o en lo que pasó, e inclusive el estado de ánimo de un cliente puede afectarlo.

Siguiendo con lo anterior, las expectativas conforman y según lo expresa el autor (Arenal, 2019) las esperanzas de los clientes por obtener o conseguir algo, y estas pueden producirse por el efecto de una o más de ciertas situaciones tales como: las promesas que hace la empresa referente a los beneficios que brinda su producto o servicio, la experiencia que tuvo en compras o servicios adquiridos con anterioridad, por la opinión de otras personas o clientes, y las promesas que ofrece la competencia o competidores.

### 2.2.5 Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL (Calidad de Servicio), fue elaborado en el año de 1988 por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry, este modelo suele ser usado como una herramienta para conocer la percepción de los clientes con respecto a un servicio que presta una empresa. Los autores (Bustamante et al., 2019) describen que el modelo SERVQUAL contiene cinco dimensiones que valoran la calidad de servicio:

- **Fiabilidad:** Capacidad para ejecutar o desempeñar el servicio que se promete.
- **Capacidad de Respuesta:** Se evalúa la habilidad del personal para atender a los clientes con prontitud.
- **Seguridad:** Valora el conocimiento y cortesía de los empleados, además de su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** La capacidad que las personas o las empresas tienen para ofrecer una atención personalizada.
- **Elementos tangibles:** Se valora la apariencia física de las instalaciones, el equipo, el personal para realizar los servicios que se ofrecen.

Es importante mencionar que el nombre de alguna de las dimensiones suele cambiar según la percepción del autor que las utilice, por ejemplo: Fiabilidad también se puede encontrar como confianza o confiabilidad, capacidad de respuesta suele cambiar a responsabilidad o sensibilidad.

## **2.3 Glosario de términos**

### **2.3.1 Calidad**

El concepto de calidad puede tener diversas definiciones, es un término muy relativo. En la página web oficial de la Organización Internacional de Normalización (ISO), a través de los Fundamentos y vocabulario de la Norma ISO 9000:2015, (ISO, 2015), se puede encontrar que la calidad es definida como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria), dicho de otro modo, el grado en el que un producto o servicio adquirido satisface o cumple con lo solicitado.

De acuerdo con (Rodríguez del Castillo, 2017) la calidad hace referencia a la capacidad que un objeto tiene para poder satisfacer necesidades de forma implícita o explícita con base en ciertos parámetros y cumplimiento de requisitos de cualidad; comparto el criterio de la autora, porque además también resalta que el concepto de calidad es subjetivo, es decir, que se relaciona según las percepciones de cada individuo o persona.

Otra perspectiva es la opinión del autor (Cortés, 2017) que expresa que la calidad es la capacidad para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, por medio de un precio -o también se puede considerar valor-, midiéndola por el grado en que se satisfacen las mismas. La concepción de Una Norma Española (Norma UNE-66001), con respecto a la calidad es que son las propiedades y características con las que un producto o servicio cuenta para poder satisfacer necesidades que han sido expresadas o implícitas, citada en (Carrión García et al., 2020).

Partiendo del hecho de que calidad es un término con amplias definiciones y subjetivo, para la autora del presente proyecto de investigación calidad es aquel conjunto de propiedades que tiene algún proceso, producto o servicio que permite satisfacer las necesidades o requerimientos de un cliente, grupo de personas o sociedad de la mejor manera.

### **2.3.2 Servicio**

Existen diversas definiciones sobre lo qué es un servicio, pero (García, 2016) indica que para definirlo lo primordial es que se deba tomar en cuenta tres criterios: el primero, es percibir al servicio como un producto de la empresa; el segundo, es verlo como un valor agregado; y por último, la consideración como servicio al cliente. En el trabajo de los autores (Valenzuela Salazar et al., 2019) se cita a (Kotler Bloom & Hayes, 2004), en donde los segundos mencionados hacen alusión a que un servicio es básicamente algo inmaterial que se recibe en intercambio y que en sus primeras instancias puede percibirse como favorable o no. Dicho de otra manera, un servicio es una actividad que nace de la interrelación entre el proveedor del servicio y un cliente, cabe recalcar que lo que se entrega es inmaterial o intangible, pero que cumple con el fin de satisfacer una necesidad.

Coincidiendo con lo que indica el autor (Cortés, 2017) un servicio se considera como un producto intangible que resulta o surge por una actividad que ha sido o es efectuada por un suministrador -quien lo ofrece- y el cliente -quien lo recibe-; por otra parte, tomando en cuenta lo expresado por (Torres Gómez, 2018) se puede decir que un servicio en un conjunto de expectativas que tienen los clientes (muy aparte del producto o servicio básico que está adquiriendo), a consecuencia de factores como el precio, imagen o reputación de este.

### **2.3.3 Calidad de servicio**

Al igual que sucede con la definición de los términos anteriores, la calidad de servicio puede estar sujeto a interpretación de los individuos, siguiendo lo que menciona (Pizzo, 2013, como se citó en Mateos de Pablo, 2019) la calidad de servicio se puede definir como aquel

hábito que una empresa desarrolla y ejerce para que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, pero cabe insistir que el ofrecimiento del servicio tiene que ser acompañado con agilidad, propiedad, pertinencia, seguridad y confiabilidad, incluso si se llegase a presentar situaciones imprevistas o algún error, el servicio tiene que mantener su calidad, es una forma de hacer que el cliente que está esperando recibir el servicio se sienta comprendido y bien atendido, en ocasiones no basta solo con satisfacer su necesidad sino que las empresas proveedoras de servicios pueden superar las expectativas de sus clientes para un mayor grado de calidad.

En pocas palabras, puede manifestarse que la calidad de servicio es el grado en el que un servicio que se ofrece satisface o supera los requerimientos, necesidades o expectativas de un cliente.

#### **2.3.4 Cliente**

De forma específica, el cliente es aquella persona, usuario u organización que adquiere un producto o un servicio con base en sus necesidades o requerimientos que una empresa u otra persona ofrece.



## **CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO**

### **3.1 Análisis e Interpretación de la información obtenida por el cuestionario.**

El cuestionario fue aplicado al total de la muestra de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, sus respuestas fueron clave para poder conocer su satisfacción con respecto al servicio que reciben en la entidad mencionada.

Cabe mencionar que mientras se realizaba el cuestionario para el proyecto de investigación, se estaba pasando por una situación de emergencia por Covid 19, por lo cual el mismo fue aplicado de manera presencial para algunos clientes, y para aquellos que deseaban realizarlo de manera digital se facilitó un link a través de la plataforma Microsoft Forms.

Los valores que se tomaron en cuenta para el cuestionario fueron los siguientes a través de la escala de Likert.

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario con los análisis correspondientes por cada afirmación y por dimensión:

## Resultados y análisis de las afirmaciones individuales de expectativa del cuestionario

**Tabla 4**

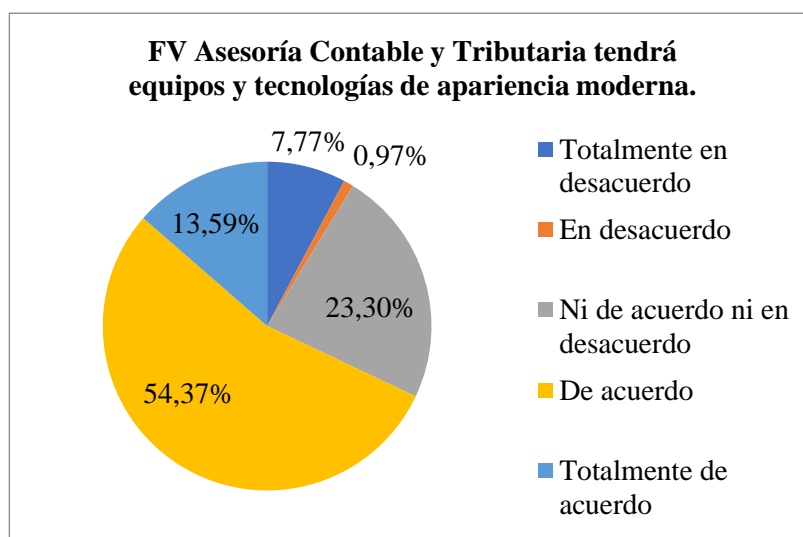
*Afirmación 1 de expectativa (Elementos tangibles)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá equipos y tecnologías de apariencia moderna.	8	1	24	56	14	103
<b>Porcentaje</b>	7,77%	0,97%	23,30%	54,37%	13,59%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 2**

*Resultados de la Afirmación 1 de expectativa (Elementos tangibles)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### **Análisis e interpretación de la afirmación 1 de expectativa de elementos tangibles**

Con base en la información proporcionada por los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, se puede observar que el 54,37% de los clientes estuvo de acuerdo que esperaban que la entidad en cuestión tendría equipos y tecnologías de apariencia moderna, mientras que solo el 0,97% es decir, un solo cliente, estaba en desacuerdo con la afirmación, otro 7,77% indicó que está totalmente en desacuerdo. También se pudo observar que 24 personas, es decir el 23,30% indicó estar en un punto medio en la afirmación en cuestión, por otra parte,

hubo un 13,59% de clientes que le dio la calificación más favorecedora a la afirmación sobre los elementos tangibles de la empresa, es decir, 14 clientes esperaban estar muy satisfechos con la atención brindada.

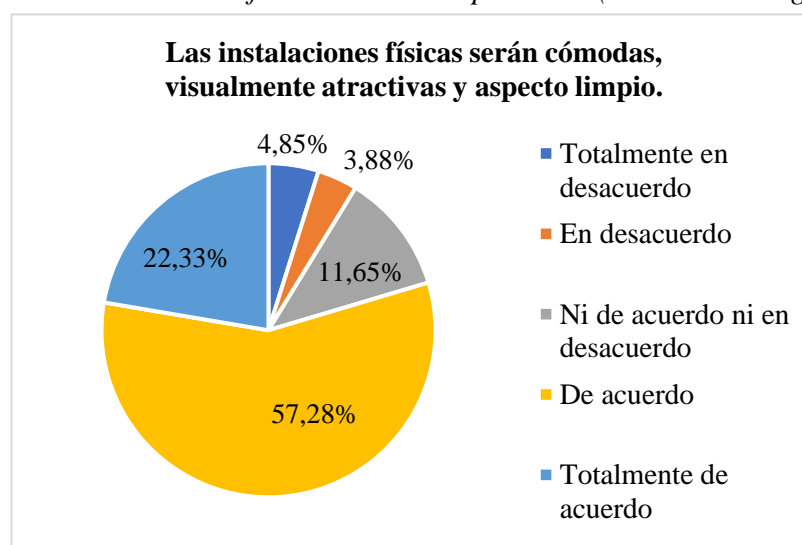
Se interpreta con respecto a esta primera afirmación de expectativa que gran parte de los clientes de la empresa esperan que los elementos tangibles de FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá equipos y tecnología de apariencia moderna, lo que permite deducir que se espera que sus expectativas se cumplan o que sean superadas cuando reciban el servicio.

**Tabla 5**  
*Afirmación 2 de expectativa (Elementos tangibles)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Las instalaciones físicas serán cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.	5	4	12	59	23	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	3,88%	11,65%	57,28%	22,33%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 3**  
*Resultados de la Afirmación 2 de expectativa (Elementos tangibles)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### *Análisis e interpretación de la afirmación 2 de expectativa de elementos tangibles*

Con respecto a la afirmación 2, se puede observar que el porcentaje de los clientes que están de acuerdo (57,28%) con dicha afirmación supera al resto por mucho valor, por ejemplo, solo el 4,85% y 3,88% indicaron que estaban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, mientras que el porcentaje de aquellos clientes que decían estar totalmente de acuerdo es de 22,33% que vendría a equivaler a 23 clientes.

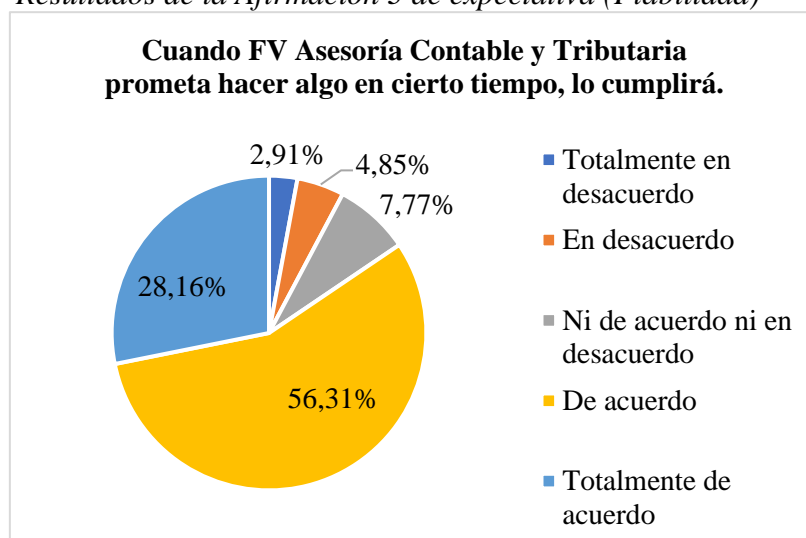
Se interpreta que en esta segunda afirmación de expectativa sobre elementos tangibles que la mayoría de los clientes de la empresa en cuestión esperan que las instalaciones físicas del lugar sean visualmente atractivas y de aspecto limpio, permitiendo deducir el aspecto de la empresa influye en su satisfacción.

**Tabla 6**  
*Afirmación 3 de expectativa (Fiabilidad)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria prometa hacer algo en cierto tiempo, lo cumplirá.	3	5	8	58	29	103
<b>Porcentaje</b>	2,91%	4,85%	7,77%	56,31%	28,16%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 4**  
**Resultados de la Afirmación 3 de expectativa (Fiabilidad)**



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 3 de expectativa de fiabilidad***

Según los resultados indicados, más de la mitad de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria esperaban que la entidad mencionada cumpliera con el tiempo de trabajo, haciendo la suma respectiva de los que estaban de acuerdo (56,31%) y lo que estaban totalmente de acuerdo (28,16%) da un porcentaje alto de 84,47%, es decir, 87 clientes tenían altas expectativas, mientras aquellos que indicaron estar totalmente en desacuerdo era solo el 2,91% y en desacuerdo el 4,85%.

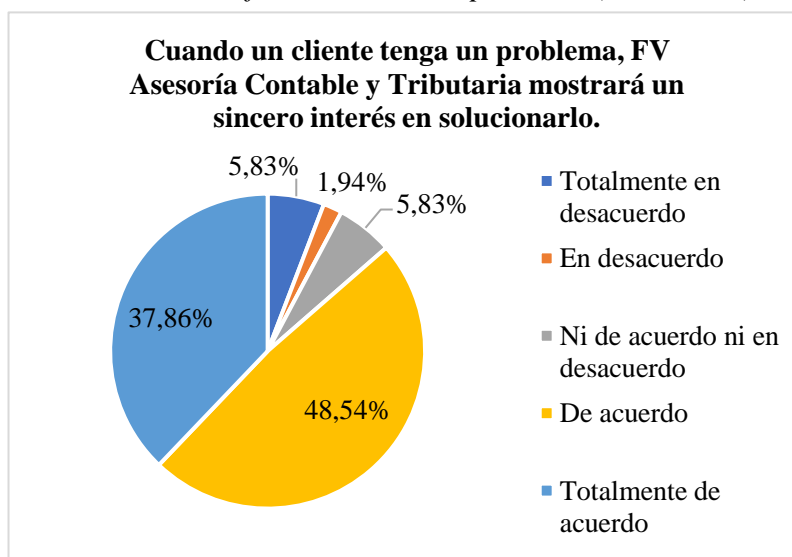
Se interpreta que menos del 10% de los clientes esperan que la empresa no cumpla con lo indicado, mientras la gran parte espera que sí cumplan con lo que se expresa en la afirmación, dando a entender de esta forma que las expectativas son altas y puedan ser satisfechas.

**Tabla 7**  
**Afirmación 4 de expectativa (Fiabilidad)**

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando un cliente tenga un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria mostrará un sincero interés en solucionarlo.	6	2	6	50	39	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	1,94%	5,83%	48,54%	37,86%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 5**  
**Resultados de la Afirmación 4 de expectativa (Fiabilidad)**



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

#### **Análisis e interpretación de la afirmación 4 de expectativa de fiabilidad**

En virtud de los resultados del cuestionario aplicado, el 48,54% de los clientes decían estar de acuerdo en que FV Asesoría Contable y Tributaria mostraría un sincero interés en solucionar sus problemas, mientras que 39 clientes, es decir, 37,86% indicaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación, por otro lado, se sigue observando que el porcentaje de los clientes que indicaban no estar de acuerdo o totalmente en desacuerdo sigue siendo bajo, ya que estos no superaron ni el 10%.

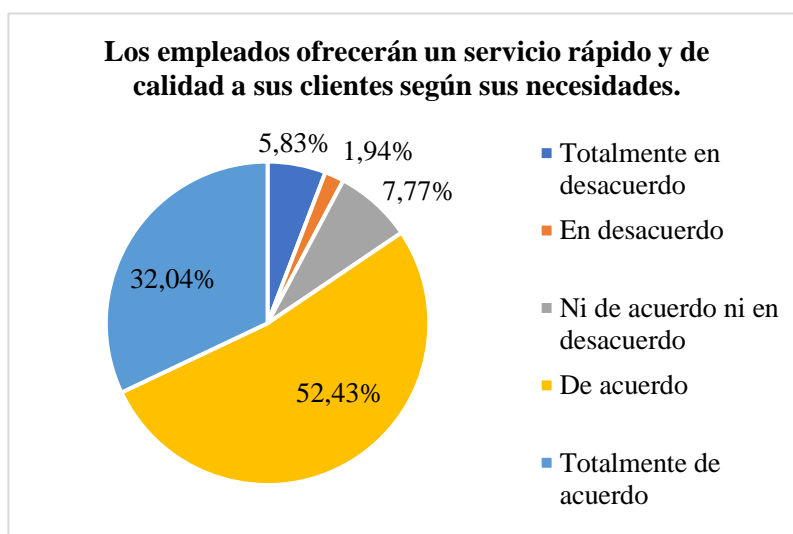
Se interpreta que casi la totalidad de los clientes indican que la empresa sí mostrará un interés sincero en solucionar sus problemas, lo que permite deducir que están seguros que sus expectativas serán satisfechas.

**Tabla 8**  
*Afirmación 5 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados ofrecerán un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	6	2	8	54	33	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	1,94%	7,77%	52,43%	32,04%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 6**  
*Resultados de la Afirmación 5 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 5 de expectativa de capacidad de respuesta***

El 52,43% de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, indicaron estar de acuerdo en que la entidad les ofrecería un servicio rápido y de calidad según sus necesidades, por otro lado, aquellos que respondieron estar totalmente en desacuerdo representaron el 5,83%, mientras que solo 2 clientes, es decir, 1,94% indicó estar en desacuerdo con dicha

afirmación. También se puede observar que el 7,77%, respondieron que ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, sus expectativas no eran altas ni bajas.

Se interpreta que la gran mayoría de los clientes esperan que se les ofrezca un servicio rápido y de calidad según sus necesidades, permitiendo deducir de esta forma que la capacidad de respuesta de la empresa en esta afirmación es bien aceptada.

**Tabla 9**

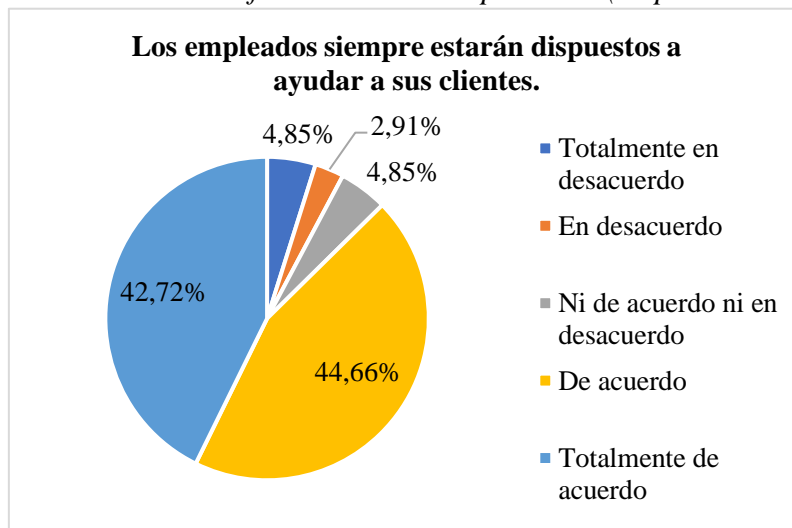
*Afirmación 6 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a sus clientes.	5	3	5	46	44	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	2,91%	4,85%	44,66%	42,72%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 7**

*Resultados de la Afirmación 6 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 6 de expectativa de capacidad de respuesta***

Con base en los resultados, se puede indicar el 44,46% de los clientes respondieron estar de acuerdo en que los empleados de FV Asesoría Contable y Tributaria siempre estarían dispuestos a ayudarlos, un porcentaje similar presenta los que decían estar totalmente de



acuerdo, es decir, 42,72%, la diferencia entre el uno y el otro es tan solo de 2 clientes, por otro lado, aquellos que esperaban que está expectativa fuera baja corresponde al 4,85%.

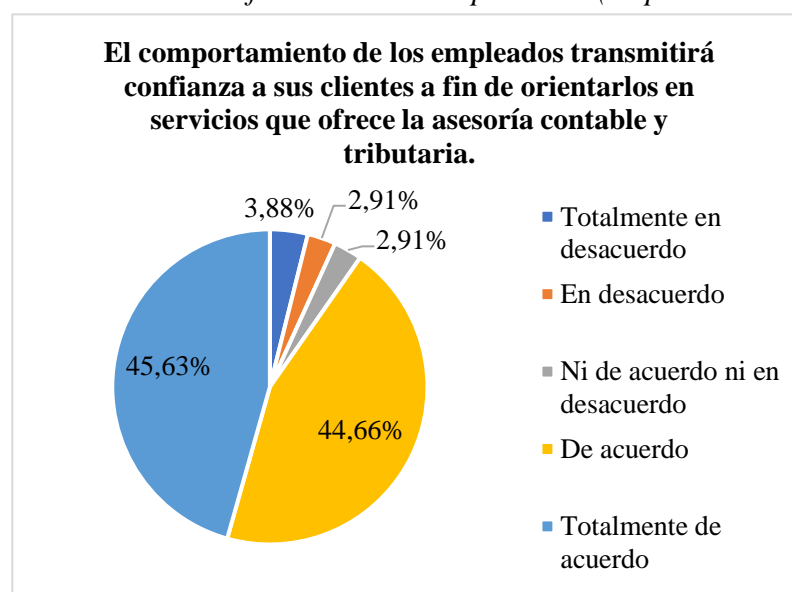
Se interpreta que los clientes manifiestan que quienes laboran en la empresa siempre estarán dispuestos a ayudarlos, lo que permite suponer que las expectativas en esta afirmación son altas, y se espera que los empleados sí satisfagan sus necesidades de forma asertiva.

**Tabla 10**  
*Afirmación 7 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitirá confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.	4	3	3	46	47	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	2,91%	2,91%	44,66%	45,63%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 8**  
*Resultados de la Afirmación 7 de expectativa (Capacidad de Respuesta)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 7 de expectativa de capacidad de respuesta***

Con respecto a la afirmación 7 que tiene que ver si los empleados le transmitirían confianza a los clientes para orientarlos en los servicios ofrecidos por FV Asesoría Contable y Tributaria, el 45,63% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 44,66% decía solo estar de acuerdo, como se puede observar quien hace la diferencia entre uno y otro solo es un cliente, es decir, la mayoría de los clientes esperaban que la expectativa fuera alta; mientras tanto, el 3,88% y 2,91% que corresponde a si estaban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente de los clientes esperaban que la expectativa no iba a ser de esa manera.

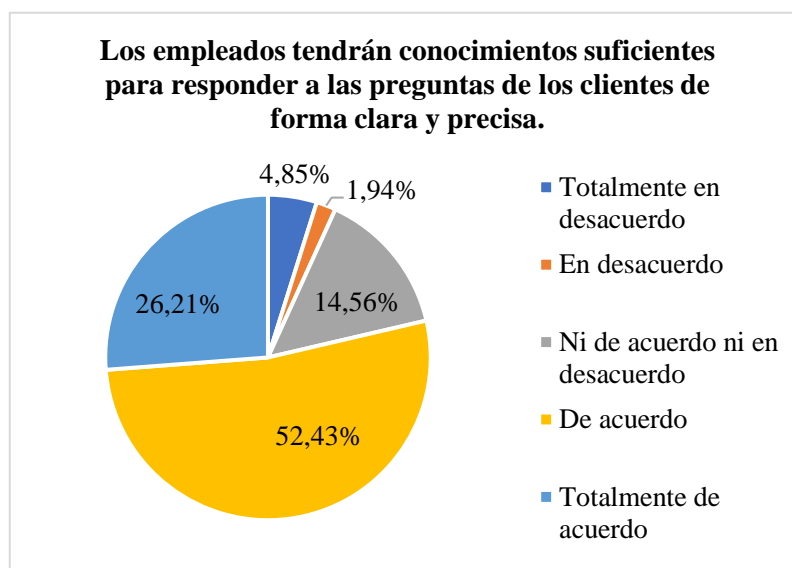
Se interpreta que casi la totalidad de los clientes expresan que el comportamiento de los empleados de la empresa les transmitirá confianza al momento de recibir los servicios que se ofrecen en ella, lo que permite deducir que esperan el mejor comportamiento para que se satisfagan sus necesidades acordes al servicio que recibirán.

***Tabla 11***  
***Afirmación 8 de expectativa (Seguridad)***

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.	5	2	15	54	27	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	1,94%	14,56%	52,43%	26,21%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 9**  
**Resultados de la Afirmación 8 de expectativa (Seguridad)**



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 8 de expectativa de seguridad***

Con respecto a la afirmación 8 que pertenece a la dimensión seguridad, y donde se indicaba si los empleados tendrían conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se presentase, el 52,43% de los clientes indicó estar de acuerdo a ello, mientras los que decían estar totalmente de acuerdo representó el 26,21%, por otro lado, se puede seguir observando que el porcentaje de aquellos que decían estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo sigue siendo menor con respecto a los otros.

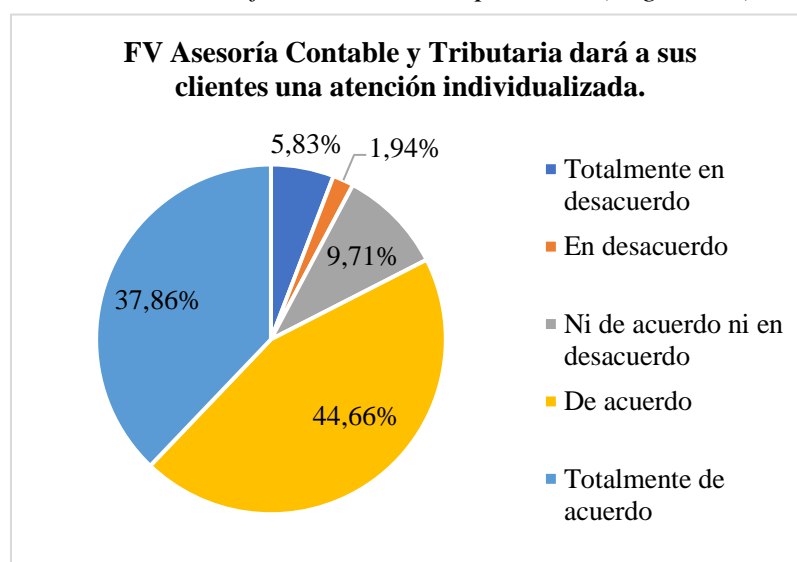
Según los resultados, se interpreta que gran parte de los clientes de la empresa expresan que los empleados de FV Asesoría Contable y Tributaria sí tendrán los conocimientos suficientes para responder a sus dudas y preguntas, deduciendo de esta manera que están muy seguros de que sus necesidades serán satisfechas de manera oportuna.

**Tabla 12**  
*Afirmación 9 de expectativa (Seguridad)*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria dará a sus clientes una atención individualizada.	6	2	10	46	39	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	1,94%	9,71%	44,66%	37,86%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 10**  
*Resultados de la Afirmación 9 de expectativa (Seguridad)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 9 de expectativa de seguridad***

El 9,71% de clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria no tenía expectativas ni altas ni bajas de que se les diera una atención individualizada, mientras que el 5,83% indicó estar totalmente en desacuerdo con la afirmación en cuestión. Se presentó un alto valor de clientes que decía estar de acuerdo, ya que este fue del 44,46%, y aquellos que indicaron estar totalmente de acuerdo, es decir, que sus expectativas eran bien altas, representó el 37,86%.

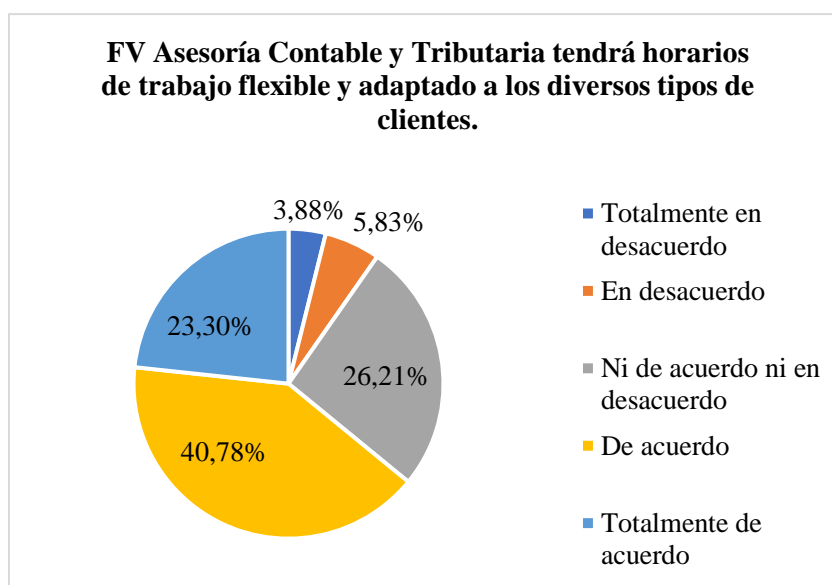
Con base en lo anterior, se interpreta que los clientes esperan que se les dé una atención individualizada, lo que permite deducir que esperan atención directa, y que se tomaran en cuenta sus necesidades y gustos para que se les ofrezca el mejor servicio posible.

**Tabla 13**  
*Afirmación 10 de expectativa (Empatía)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	4	6	27	42	24	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	5,83%	26,21%	40,78%	23,30%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 11**  
*Resultados de la Afirmación 10 de expectativa (Empatía)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 10 de expectativa de empatía***

Según resultados del cuestionario aplicado a los clientes, el 40,78% de ellos esperaba que la entidad mencionada tendría horarios de trabajos flexibles, se puede observar que en

este caso, aquellos que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (26,21%), es decir, no esperaban ni lo uno ni lo otro, superó a el 23,30% de los que decían estar totalmente de acuerdo. El porcentaje de clientes que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo se sigue manteniendo bajo como en las otras afirmaciones.

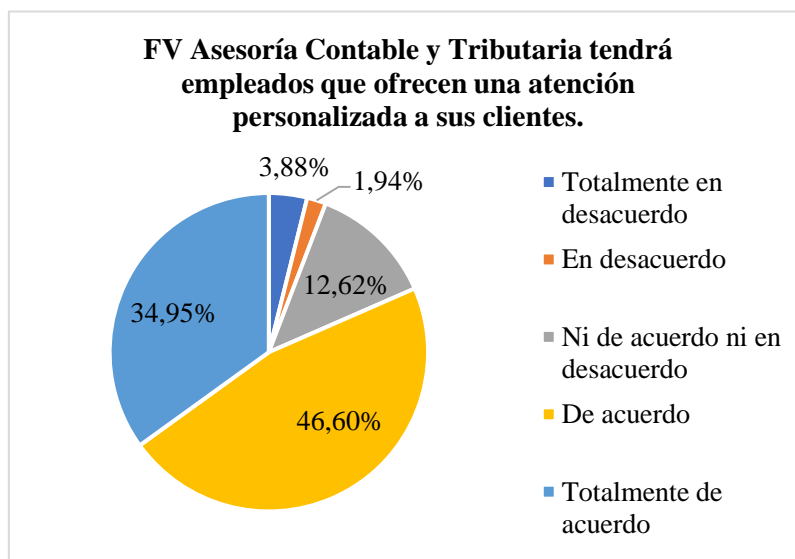
Se interpreta que con respecto a esta afirmación de empatía que un poco más de la mitad de los clientes encuestados expresan que la empresa sí tendrá horarios de trabajo flexibles, además de que estos también estarán adaptados a los diversos tipos, se puede resaltar también que hay cierto porcentaje que menciona que esto no sucederá, lo que permite percibir que hay opiniones un poco diferenciadas en aquello.

**Tabla 14**  
*Afirmación 11 de expectativa (Empatía)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	4	2	13	48	36	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	1,94%	12,62%	46,60%	34,95%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 12**  
**Resultados de la Afirmación 11 de expectativa (Empatía)**



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 11 de expectativa de empatía***

De los 103 clientes, 48 clientes que representan el 46,60% del total, decía estar de acuerdo en los empleados de FV Asesoría Contable y Tributaria tendría empleados que ofrecerían atención personalizada, con un valor de porcentaje un poco más bajo el 34,95% indicó estar totalmente de acuerdo con ello, es decir, 84 clientes tenían altas expectativas, mientras aquellos que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación en cuestión representó el 12,62%.

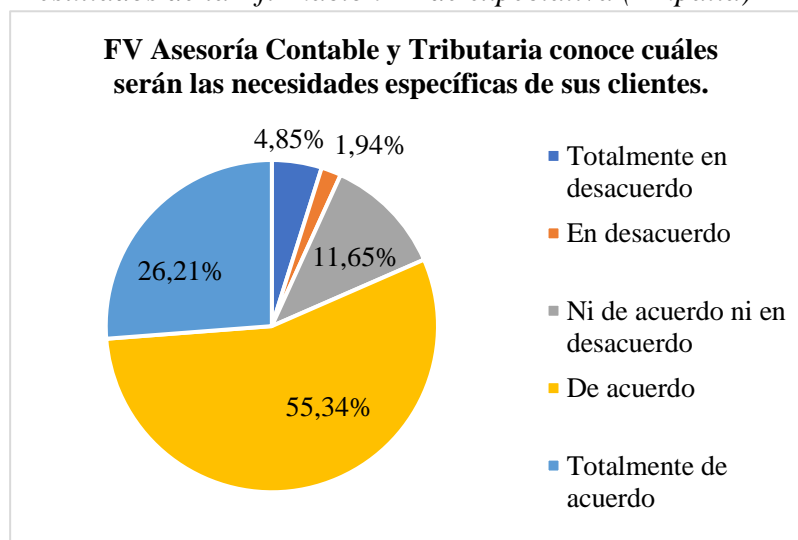
Se interpreta que los clientes de la empresa en cuestión expresan que sí tendrá empleados capaces de ofrecerles una atención personalizada, lo que se percibe como que en esta parte también serán capaces de satisfacer sus necesidades con base en los servicios que ofrecen y ellos recibirán.

**Tabla 15**  
*Afirmación 12 de expectativa (Empatía)*

Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles serán las necesidades específicas de sus clientes.	5	2	12	57	27	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	1,94%	11,65%	55,34%	26,21%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 13**  
*Resultados de la Afirmación 12 de expectativa (Empatía)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 12 de expectativa de empatía***

Con base en los resultados, más de la mitad de los clientes, es decir el 55,34%, mencionó estar de acuerdo en que en FV Asesoría Contable y Tributaria conocerían sus necesidades específicas, este porcentaje representó el valor más alto, el porcentaje de aquellos que respondieron estar totalmente de acuerdo fue de 26,21%, es decir, se mantenían altas las expectativas entre más de la mitad de los clientes, por otro lado, solo el 4,85% respondió estar totalmente en desacuerdo y el 1,94% en desacuerdo, este valor se sigue manteniendo bajo con respecto a los otros.



Se interpreta como muy favorable el hecho de que los clientes manifiestan que la empresa sí conocerá sus necesidades específicas, permitiendo percibir que se les ayudará con un servicio en concreto que mejor se adapte a sus necesidades, y de esta forma cumplirá con sus expectativas de manera efectiva.

### Resultados y análisis de las afirmaciones individuales de realidad del cuestionario

**Tabla 16**

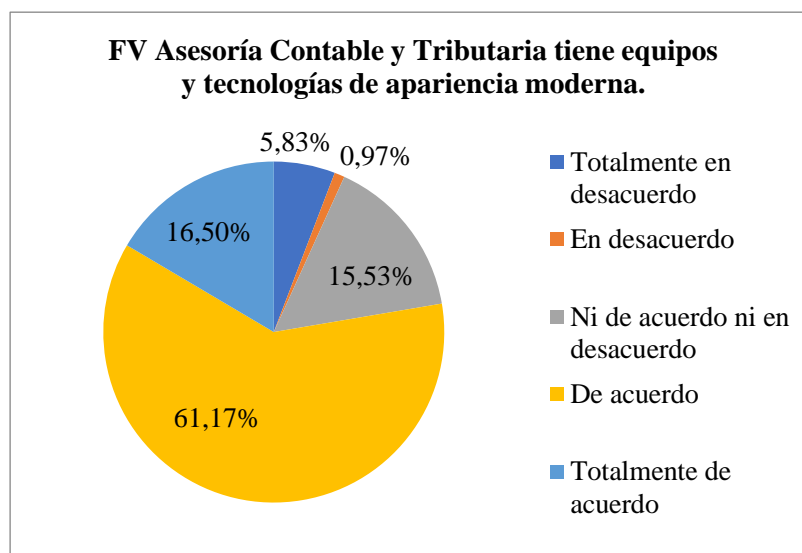
*Afirmación 1 de realidad (Elementos tangibles)*

Afirmación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.	6	1	16	63	17	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	0,97%	15,53%	61,17%	16,50%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 14**

*Resultados de la Afirmación 1 de realidad (Elementos tangibles)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### *Análisis e interpretación de la afirmación 1 de realidad de elementos tangibles*

En la primera afirmación de realidad de elementos tangibles, el 61,17% de los clientes respondió estar de acuerdo en que FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna, se observa una brecha pequeñísima entre los que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo (15,53%) y totalmente de acuerdo (16,50%), pues solo un cliente hace la diferencia entre esas dos. Y como pasó con las expectativas, los clientes que dicen estar totalmente de desacuerdo y en desacuerdo mantiene un valor muy bajo.

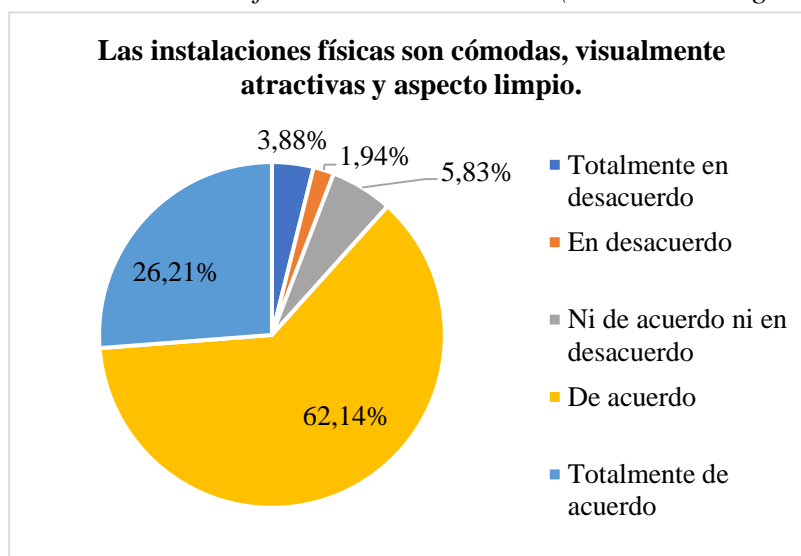
Se interpreta que en esta afirmación se sí se cumplieron las expectativas por parte de la empresa, lo que permite percibir el hecho de que FV Asesoría Contable y Tributaria a perspectiva de casi todos los clientes encuestados tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.

**Tabla 17**  
*Afirmación 2 de realidad (Elementos tangibles)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.	4	2	6	64	27	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	1,94%	5,83%	62,14%	26,21%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 15**  
**Resultados de la Afirmación 2 de realidad (Elementos tangibles)**



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

### **Análisis e interpretación de la afirmación 2 de realidad de elementos tangibles**

Con base en los resultados, se puede decir que la realidad superó la expectativa, y es que el 62,14% de los clientes indicó que las instalaciones físicas de FV Asesoría Contable y Tributaria son cómodas, visualmente atractivas y de aspecto limpio. Por otro lado, el 3,88% está totalmente en desacuerdo con la afirmación y el 1,94% en desacuerdo. Valores muy bajos con respecto a los que dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

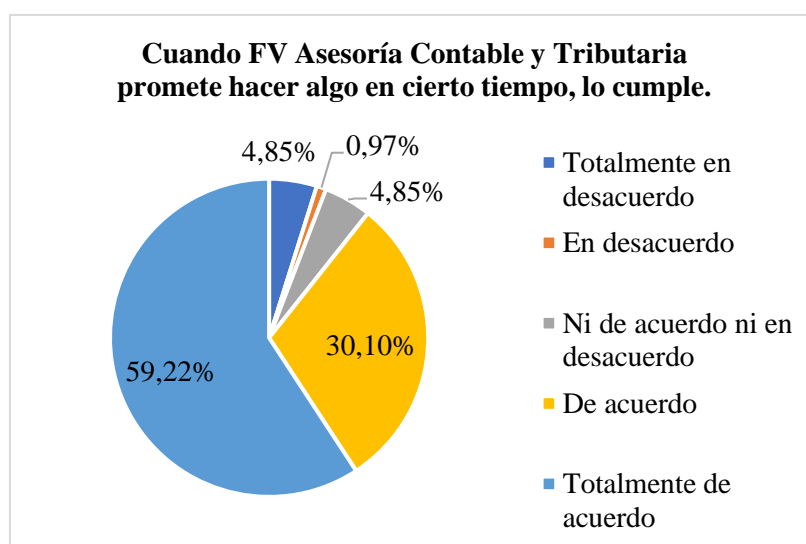
Se interpreta con base en las respuestas de los clientes que las instalaciones de la empresa son cómodas y de aspecto limpias para ellos, permitiendo percibir que sí se cumplieron sus expectativas en torno a ello, además se puede comparar esto con los resultados de la *Figura 3*.

**Tabla 18**  
*Afirmación 3 de realidad (Fiabilidad)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	5	1	5	31	61	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	0,97%	4,85%	30,10%	59,22%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 16**  
*Resultados de la Afirmación 3 de realidad (Fiabilidad)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 3 de realidad de fiabilidad***

En el caso de la afirmación 3, el 59,22% de los clientes indicó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación una vez que recibieron el servicio por parte de FV Asesoría Contable y Tributaria, el 30,10% respondió estar de acuerdo, hubo un pequeño porcentaje (4,85%) de clientes que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, aquel porcentaje de clientes que dicen estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en de solo 5,82%.

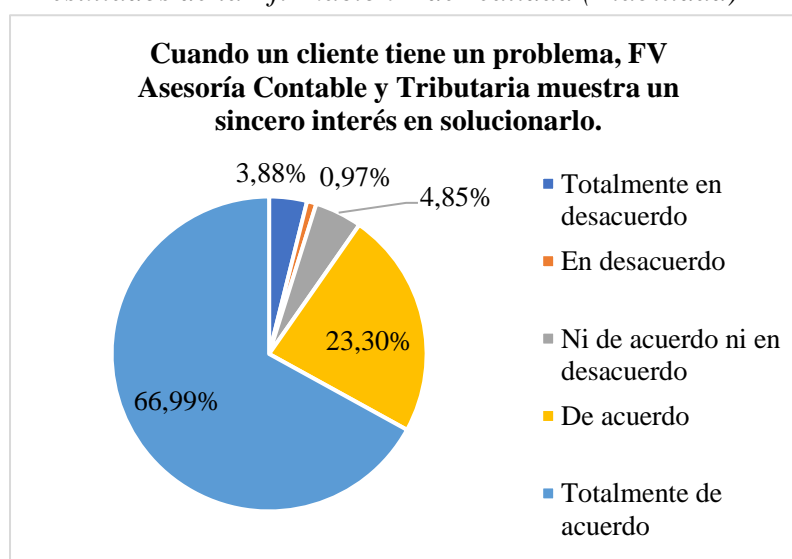
Se interpreta que los clientes han manifestado que la empresa sí cumple con el tiempo prometido en el servicio recibido, permitiendo de esta manera percibir que sus expectativas han sido cumplidas.

**Tabla 19**  
*Afirmación 4 de realidad (Fiabilidad)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando un cliente tiene un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria muestra un sincero interés en solucionarlo.	4	1	5	24	69	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	0,97%	4,85%	23,30%	66,99%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 17**  
*Resultados de la Afirmación 4 de realidad (Fiabilidad)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 4 de realidad de fiabilidad***

Con respecto a que si en FV Asesoría Contable y Tributaria se muestra un sincero interés en solucionar los problemas de clientes, el 66,99% de ellos respondió estar totalmente de acuerdo, una vez que ya recibieron el servicio prometido, el 23,30% indicó estar solo de

acuerdo. Se sigue viendo un porcentaje bajo con respecto los clientes que respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, 3,88% y 0,97% respectivamente.

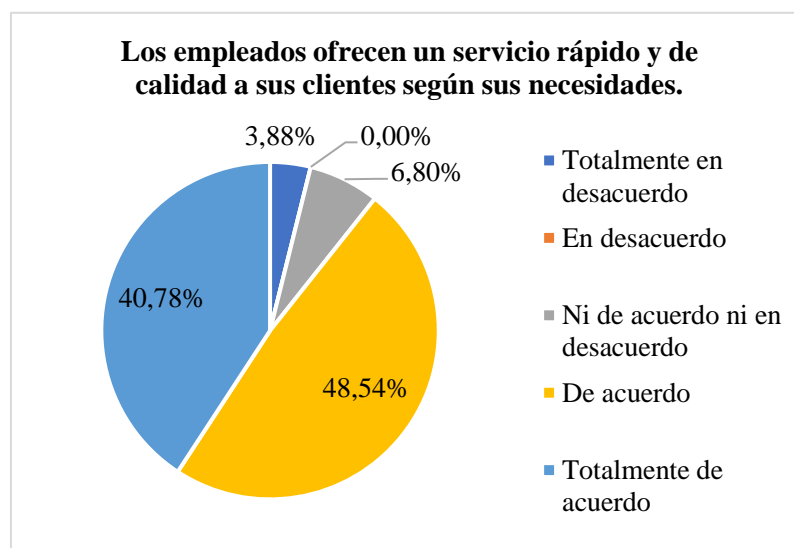
Se interpreta que los clientes han expresado que la empresa sí mostró un sincero interés al momento de solucionar algún problema, incluso se observa un incremento muy notable de la calificación más favorecedora con respecto a la *Figura 5*, demostrando así que sus expectativas fueron cumplidas.

**Tabla 20**  
*Afirmación 5 de realidad (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	4	0	7	50	42	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	0,00%	6,80%	48,54%	40,78%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 18**  
*Resultados de la Afirmación 5 de realidad (Capacidad de Respuesta)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

***Análisis e interpretación de la afirmación 5 de realidad de capacidad de respuesta***

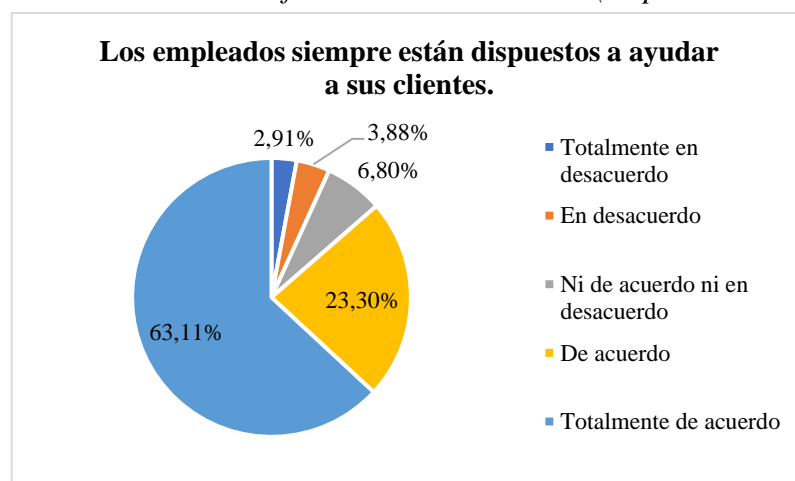
En el caso de la afirmación 5 y según los resultados presentados, el 3,88% de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria respondió que está en totalmente en desacuerdo sobre que los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad según sus necesidades, por otro lado, y con porcentaje muchos mayores, el 48,54% de los clientes indicó estar de acuerdo y el 40,78% totalmente de acuerdo, es decir, que la mayoría de los clientes están satisfechos con la atención brindada en la entidad.

Se interpreta que sí se ha ofrecido un servicio rápido y de calidad a los clientes según sus necesidades, lo que permite percibir que una vez que las personas han recibido el servicio sus expectativas fueron cumplidas.

***Tabla 21***  
*Afirmación 6 de realidad (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	3	4	7	24	65	103
<b>Porcentaje</b>	2,91%	3,88%	6,80%	23,30%	63,11%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 19***Resultados de la Afirmación 6 de realidad (Capacidad de Respuesta)**Elaborado por: Karen Vera Zambrano****Análisis e interpretación de la afirmación 6 de realidad de capacidad de respuesta***

Se observa que más de la mitad, es decir, el 63,11% de clientes ha indicado estar totalmente de acuerdo con que los empleados de FV Asesoría Contable y Tributaria siempre están dispuestos a ayudarlos, el 6,80% ha dicho que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que solo el 2,91% respondió estar totalmente en desacuerdo en cuanto a la afirmación mencionada.

Se interpreta que los clientes han manifestado que los empleados sí estuvieron dispuestos a ayudarlos, permitiendo percibir que sus expectativas fueron cumplidas, se puede demostrar esto observando la *Figura 7*, donde ha habido un incremento muy notorio de la calificación mas favorable en cuanto a esta afirmación.

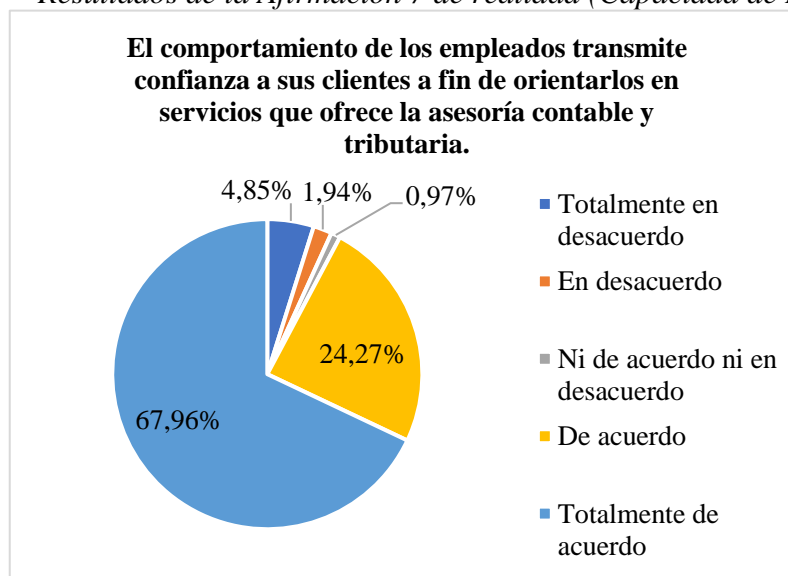


**Tabla 22**  
*Afirmación 7 de realidad (Capacidad de Respuesta)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.	5	2	1	25	70	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	1,94%	0,97%	24,27%	67,96%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 20**  
*Resultados de la Afirmación 7 de realidad (Capacidad de Respuesta)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 7 de realidad de capacidad de respuesta***

Con respecto a si los empleados le transmiten confianza para orientarlos en los servicios que se ofrecen en FV Asesoría Contable y Tributaria, el 67,96% es decir 70 clientes, han respondido que efectivamente se transmite confianza, es decir, están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el porcentaje de clientes que menciona estar totalmente en desacuerdo representa tan solo el 4,85%.

Se interpreta con base en las respuestas de los clientes que sí se han cumplido con las expectativas, ya que se ha percibido que han manifestado que el comportamiento de los clientes sí les transmitió confianza para orientarlos en los servicios ofrecidos, hay un incremento muy favorable con respecto a la *Figura 8* que es la afirmación de expectativa de la presente afirmación.

**Tabla 23**

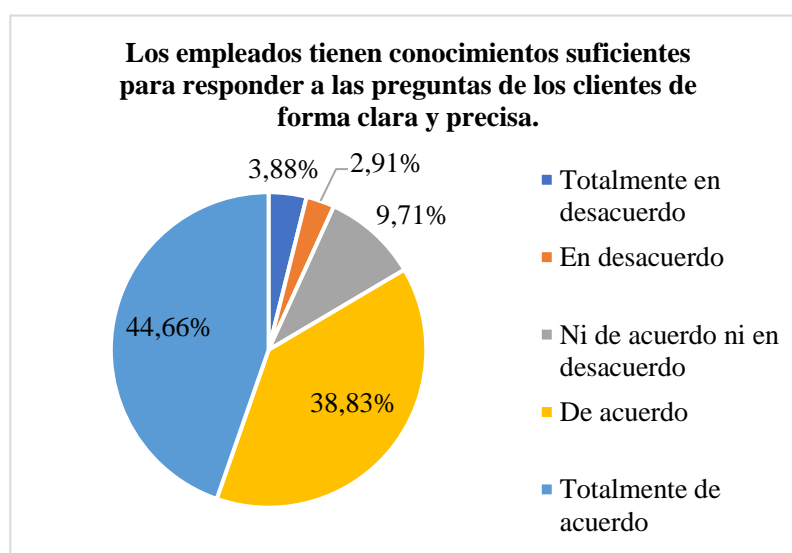
*Afirmación 8 de realidad (Seguridad)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.	4	3	10	40	46	103
<b>Porcentaje</b>	3,88%	2,91%	9,71%	38,83%	44,66%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 21**

*Resultados de la Afirmación 8 de realidad (Seguridad)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

***Análisis e interpretación de la afirmación 8 de realidad de capacidad de respuesta***

En el caso de esta afirmación, se puede observar una pequeña diferencia entre los que dicen estar de acuerdo (38,83%) y totalmente de acuerdo (44,66%) con que los empleados de FV Asesoría Contable y Tributaria tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas de forma clara y precisa. Aquellos clientes que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo han representado el 9,71%.

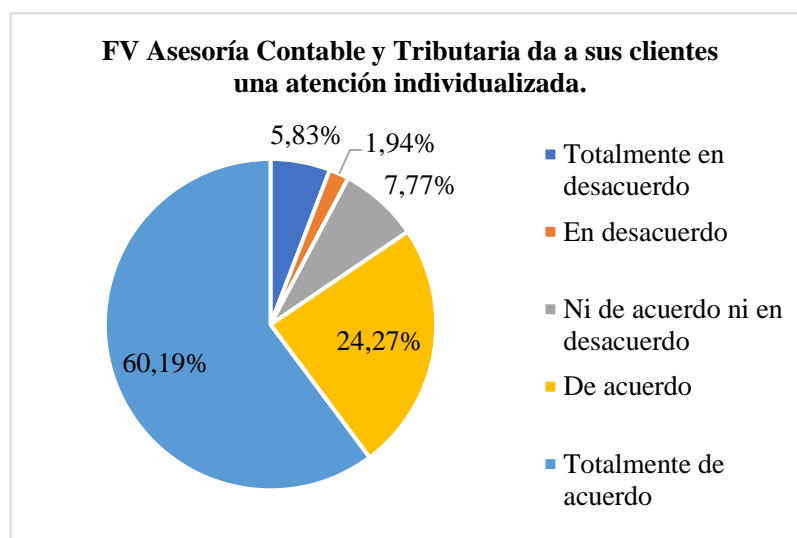
Se interpreta que los empleados sí tuvieron los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, lo que permite percibir que se sintieron satisfechos con el servicio recibido, cumpliendo de esta manera la empresa con sus expectativas.

**Tabla 24**  
*Afirmación 9 de realidad (Seguridad)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria da a sus clientes una atención individualizada.	6	2	8	25	62	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	1,94%	7,77%	24,27%	60,19%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 22**  
**Resultados de la Afirmación 9 de realidad (Seguridad)**



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 9 de realidad de capacidad de respuesta***

Según los resultados, se observa un porcentaje muy esclarecedor, ya que el 60,19% de los clientes ha respondido estar totalmente de acuerdo y el 24,27% estar de acuerdo en que en FV Asesoría Contable y Tributaria se les da una atención individualizada, es decir, el 84,46% se encuentra satisfecho. Por otro lado, el 5,83% de los clientes respondió estar totalmente en desacuerdo con la afirmación.

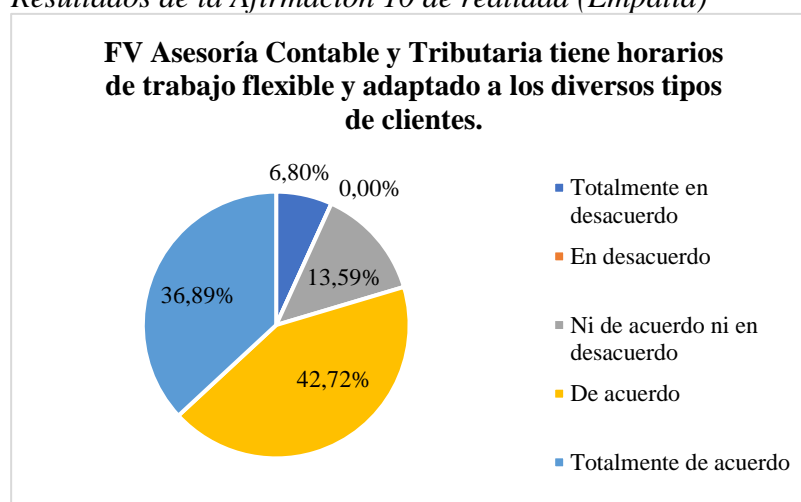
Se interpreta según las respuestas de los clientes, que sí se les ha ofrecido una atención individualizada en FV Asesoría Contable y Tributaria, lo que permite percibir que la empresa ha cumplido con ello y por lo tanto cumplido con sus expectativas.

**Tabla 25**  
*Afirmación 10 de realidad (Empatía)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	7	0	14	44	38	103
<b>Porcentaje</b>	6,80%	0,00%	13,59%	42,72%	36,89%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 23**  
*Resultados de la Afirmación 10 de realidad (Empatía)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 10 de realidad de empatía***

Se observa que el porcentaje mayor de los clientes que respondieron que en FV Asesoría Contable y Tributaria hay horarios de trabajos flexibles y adaptados a ellos se encuentra en la casilla de acuerdo, representado de esta forma el 42,72%. Mientras que hubo un porcentaje del 13,59% de clientes indicando que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, que no fue lo que esperaba, pero tampoco lo que no esperaba.

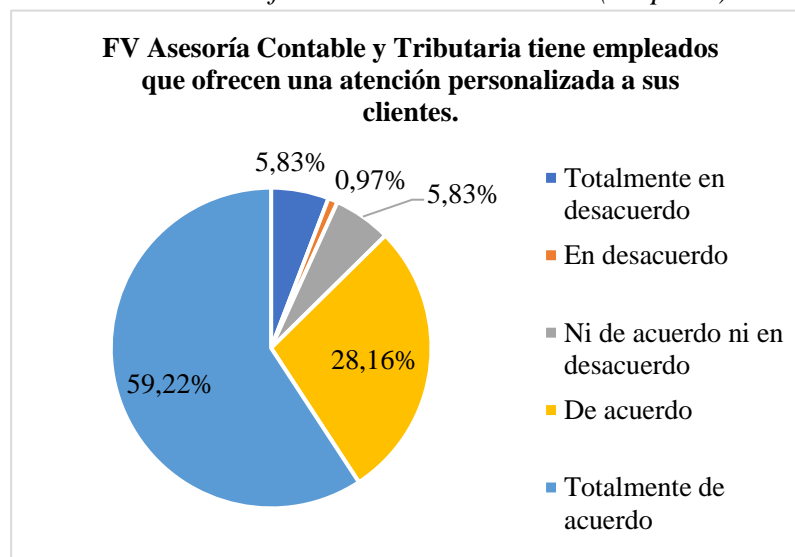
Se interpreta que la empresa sí tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados según los clientes de acuerdo con las respuestas detalladas, esto permite percibir que la empresa ha cumplido con las expectativas de sus clientes en cuanto a esta afirmación.

**Tabla 26**  
*Afirmación 11 de realidad (Empatía)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	6	1	6	29	61	103
<b>Porcentaje</b>	5,83%	0,97%	5,83%	28,16%	59,22%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 24**  
*Resultados de la Afirmación 11 de realidad (Empatía)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### ***Análisis e interpretación de la afirmación 11 de realidad de empatía***

El 59,22% de los clientes respondió estar totalmente de acuerdo en que FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados capaces de ofrecerles una atención personalizada, es decir, la mayoría está completamente satisfecha con esta afirmación. Se presentó también una paridad entre los clientes que respondieron estar totalmente en desacuerdo y entre aquellos que dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando el 5,83% para cada uno.

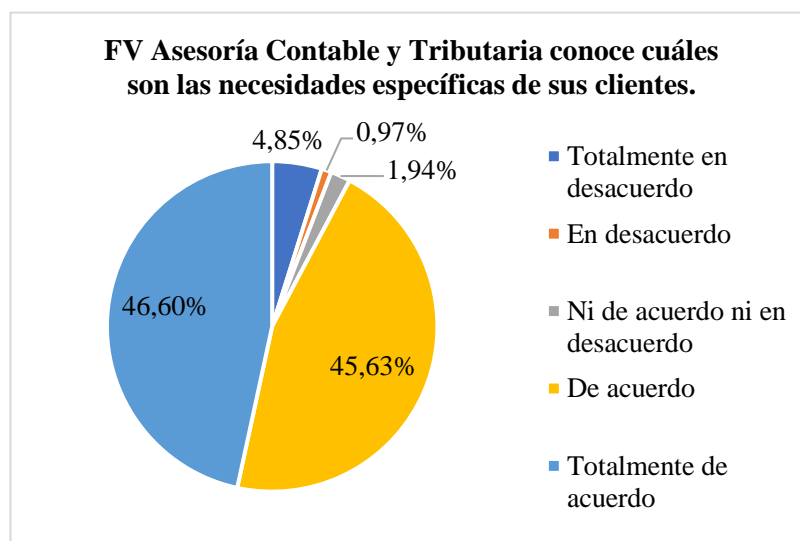
Se interpreta que sí se cuenta con empleados que ofrecieron una atención personalizada a los clientes que se les aplicó el cuestionario, por lo tanto esto permite percibir que las expectativas han sido muy bien cumplidas, además, se puede observar con respecto a la *Figura 12* un aumento de la opción más favorable de la afirmación que tiene relación con la presente.

**Tabla 27**  
*Afirmación 12 de realidad (Empatía)*

<b>Afirmación</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	5	1	2	47	48	103
<b>Porcentaje</b>	4,85%	0,97%	1,94%	45,63%	46,60%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 25**  
*Resultados de la Afirmación 12 de realidad (Empatía)*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### ***Análisis e interpretación de la afirmación 12 de realidad de empatía***

Los clientes que han respondido estar totalmente de acuerdo en que FV Asesoría Contable y Tributaria conoce sus necesidades específicas, representa el 46,60% un valor casi

nada alejado de aquellos que respondieron estar de acuerdo (45,63%), es decir, existe una gran satisfacción por parte de los clientes. Por otro lado, hay un 4,85% de clientes descontentos o no satisfechos con aquello, ya que indican estar totalmente en desacuerdo.

Se interpreta con base en los resultados que la empresa sí conoce las necesidades específicas de sus clientes, permitiendo percibir que las expectativas que tenían han sido cumplidas.

### Resultados de la dimensión elementos tangibles

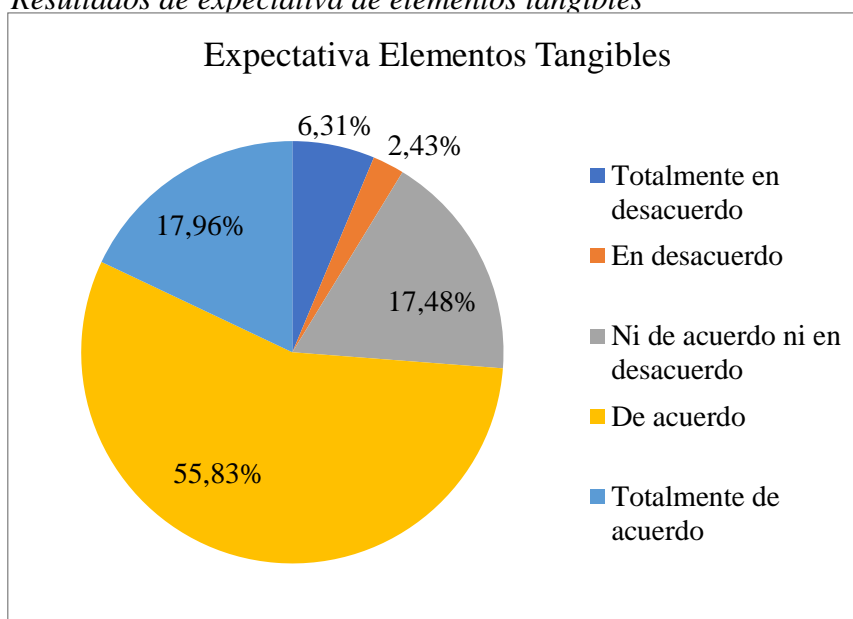
**Tabla 28**  
*Expectativa de Elementos Tangibles*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá equipos y tecnologías de apariencia moderna	8	1	24	56	14	103
Las instalaciones físicas serán cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.	5	4	12	59	23	103
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>36</b>	<b>115</b>	<b>37</b>	<b>206</b>
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	13	10	108	460	185	776
<b>Porcentaje</b>	6,31%	2,43%	17,48%	55,83%	17,96%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*



**Figura 26**  
Resultados de expectativa de elementos tangibles



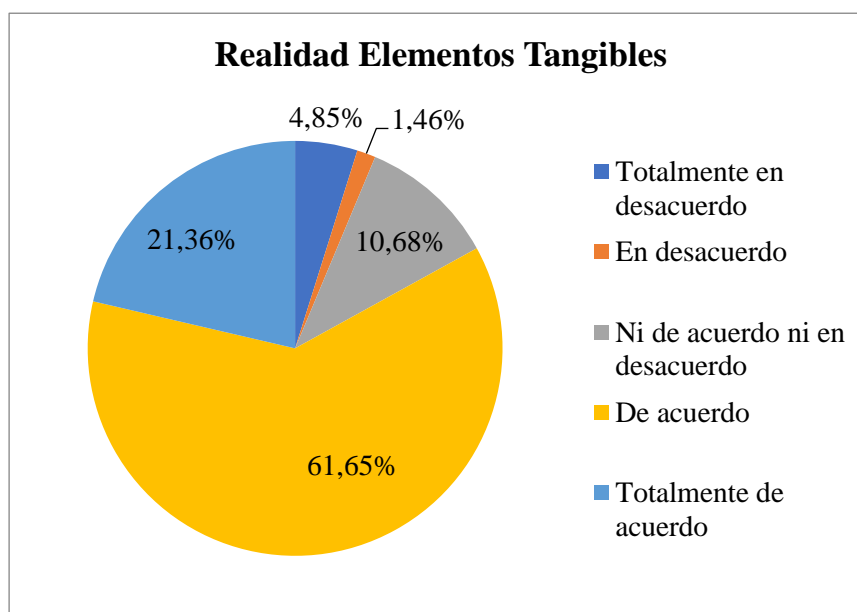
Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Tabla 29**  
Realidad-Percepción de Elementos Tangibles

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.	6	1	16	63	17	103
Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.	4	2	6	64	27	103
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>127</b>	<b>44</b>	<b>206</b>
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	10	6	66	508	220	810
<b>Porcentaje</b>	4,85%	1,46%	10,68%	61,65%	21,36%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 27**  
**Resultados de realidad de elementos tangibles**



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

### **Análisis e interpretación de la dimensión elementos tangibles**

Como se puede apreciar en los gráficos, la brecha porcentual que existe entre las afirmaciones de expectativa y la realidad de la dimensión en cuestión no es muy grande, se puede visualizar que el menor porcentaje se encuentra en “en desacuerdo” con 2,43% para expectativa y 1,46% para realidad. Donde se concentra el mayor porcentaje es en “de acuerdo”, con un 55,83% y 61,65% respectivamente, es decir que hubo un incremento del 5,82%,

Con base en esto, se interpreta que FV Asesoría Contable y Tributaria sí cumplió y en algunos casos -según los gráficos- superó las expectativas de sus clientes en cuanto se refiere a elementos tangibles, es decir, los clientes percibieron que los equipos que se usan son de apariencia moderna y las instalaciones según su punto de vista son cómodas, visualmente atractivas y tienen un aspecto limpio.

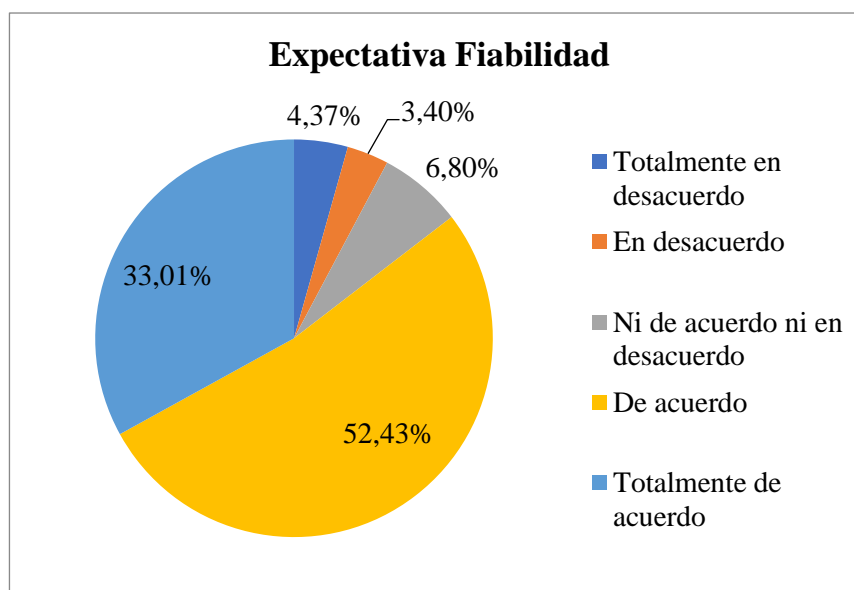
## Resultados de la dimensión fiabilidad

**Tabla 30**  
*Expectativa de Fiabilidad*

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria prometa hacer algo en cierto tiempo, lo cumplirá.	3	5	8	58	29	103
Cuando un cliente tenga un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria mostrará un sincero interés en solucionarlo.	6	2	6	50	39	103
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>108</b>	<b>68</b>	<b>206</b>
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	9	14	42	432	340	837
<b>Porcentaje</b>	4,37%	3,40%	6,80%	52,43%	33,01%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 28**  
*Resultados de expectativa de fiabilidad*



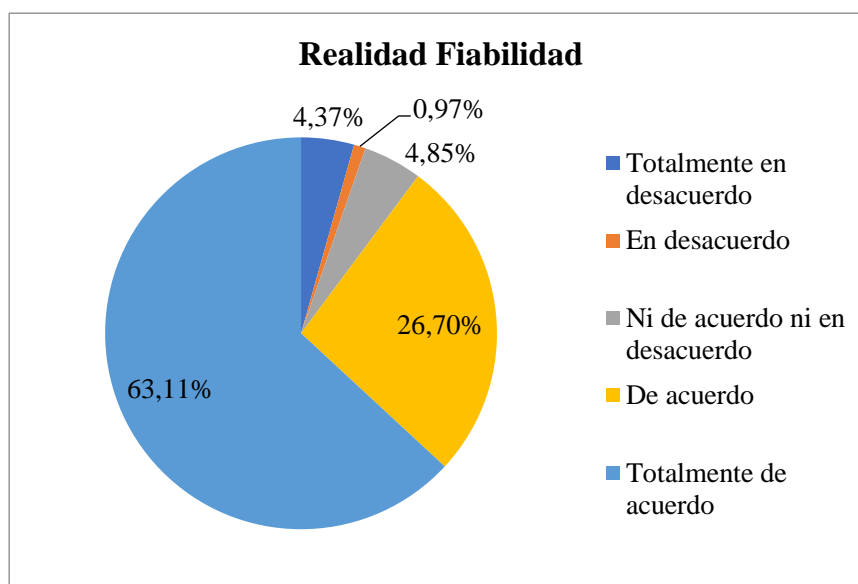
Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Tabla 31**  
*Realidad-Percepción de Fiabilidad*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	5	1	5	31	61	103
Cuando un cliente tiene un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria muestra un sincero interés en solucionarlo.	4	1	5	24	69	103
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>130</b>	206
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	9	4	30	220	650	913
<b>Porcentaje</b>	4,37%	0,97%	4,85%	26,70%	63,11%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 29**  
*Resultados de realidad de fiabilidad*



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### **Análisis e interpretación de la dimensión fiabilidad**

Según lo observado en los gráficos y resultados, las expectativas de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria han sido bien cumplidas y superadas en cuanto a fiabilidad, se

puede apreciar que se pasó de 33,01% de expectativa a 63,11% de realidad, es decir que hubo un gran incremento porcentual de 30,10%, es decir, que un poco más de la mitad los clientes aseguran estar totalmente de acuerdo en que cuando se prometa hacer algo en cierto tiempo se cumple y que notan que hay un interés sincero por parte de la Asesoría cuando tienen un problema. El porcentaje de los clientes que están totalmente en desacuerdo se mantuvo, con 4,37% tanto para expectativa y realidad.

Se interpreta que sí se cumplieron las expectativas de los clientes en cuanto a fiabilidad, puesto que según los clientes se cumple cuando se promete algo y muestran un sincero interés en solucionar sus problemas, se observa un aumento de la calificación más favorable entre las afirmaciones de expectativa y realidad.

### Resultados de la dimensión capacidad respuesta

**Tabla 32**

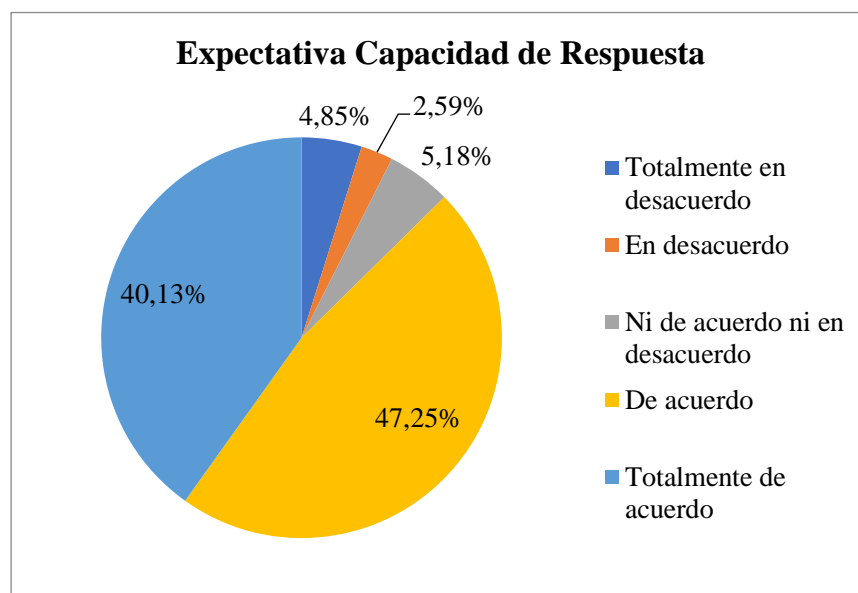
*Expectativa de Capacidad de Respuesta*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados ofrecerán un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	6	2	8	54	33	103
Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a sus clientes.	5	3	5	46	44	103
El comportamiento de los empleados transmitirá confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.	4	3	3	46	47	103
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>146</b>	<b>124</b>	<b>309</b>
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	

<b>Calificación</b>	15	16	48	584	620	1283
<b>Porcentaje</b>	4,85%	2,59%	5,18%	47,25%	40,13%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 30**  
Resultados de expectativa de capacidad de respuesta



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Tabla 33**  
Realidad-Percepción de Capacidad de Respuesta

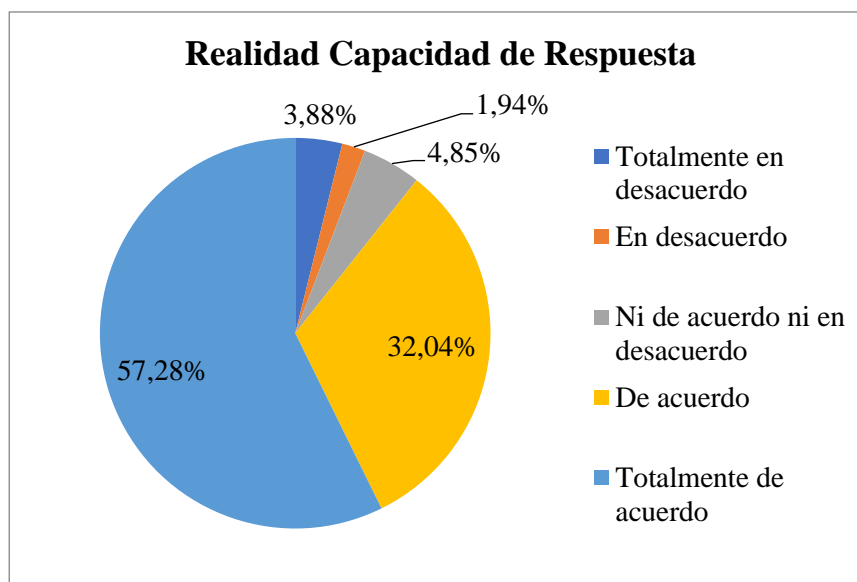
Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	4	0	7	50	42	103
Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	3	4	7	24	65	103
El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.	5	2	1	25	70	103
<b>Totales</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>99</b>	<b>177</b>	<b>309</b>

Escala de Likert	1	2	3	4	5	
Calificación	12	12	45	396	885	1350
Porcentaje	3,88%	1,94%	4,85%	32,04%	57,28%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 31**

*Resultados de realidad de capacidad de respuesta*



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

### **Análisis e interpretación de la dimensión capacidad respuesta**

Con lo que respecta a capacidad de respuesta, y de acuerdo con la escala, el menor porcentaje se concentra en “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” dando entender de esta forma que todavía hay un pequeño porcentaje de cliente que tienen inconformidades en la capacidad de respuesta de la Asesoría. Los clientes que dicen solo estar de acuerdo disminuyeron de 47,25% para expectativa y 32,04% para realidad, con base en esto, se aprecia que hubo un incremento del 17,15% en cuanto a que los clientes están totalmente de acuerdo que se ofrece un servicio rápido y de calidad, que siempre están dispuestos a ayudar y que el comportamiento de quienes allí trabajan les inspira confianza.

Se interpreta que la capacidad de respuesta es muy buena en la empresa, según los datos, se han cumplido con las expectativas de los clientes e incluso gracias a al aumento del

valor más favorable se puede decir que se han superado en algunos casos, es así entonces que los clientes han percibido que se ofrece un servicio rápido y de calidad, que los empleados estuvieron dispuestos a ayudar y que su comportamiento les transmitió confianza en el servicio que recibieron en FV Asesoría Contable y Tributaria.

### Resultados de la dimensión seguridad

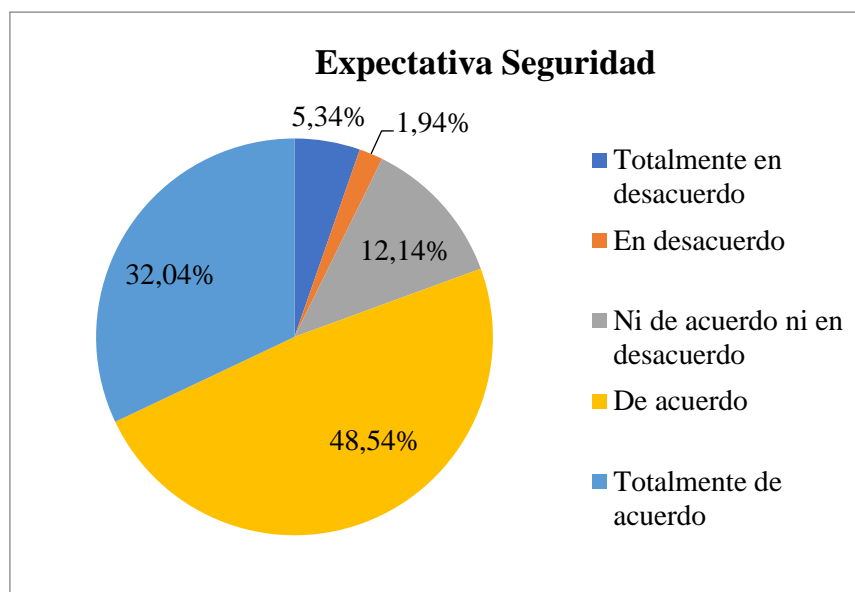
**Tabla 34**  
*Expectativa de Seguridad*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.	5	2	15	54	27	103
FV Asesoría Contable y Tributaria dará a sus clientes una atención individualizada.	6	2	10	46	39	103
<b>Totales</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	206
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	11	8	75	400	330	824
<b>Porcentaje</b>	5,34%	1,94%	12,14%	48,54%	32,04%	100,00%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*



**Figura 32**  
Resultados de expectativa de seguridad



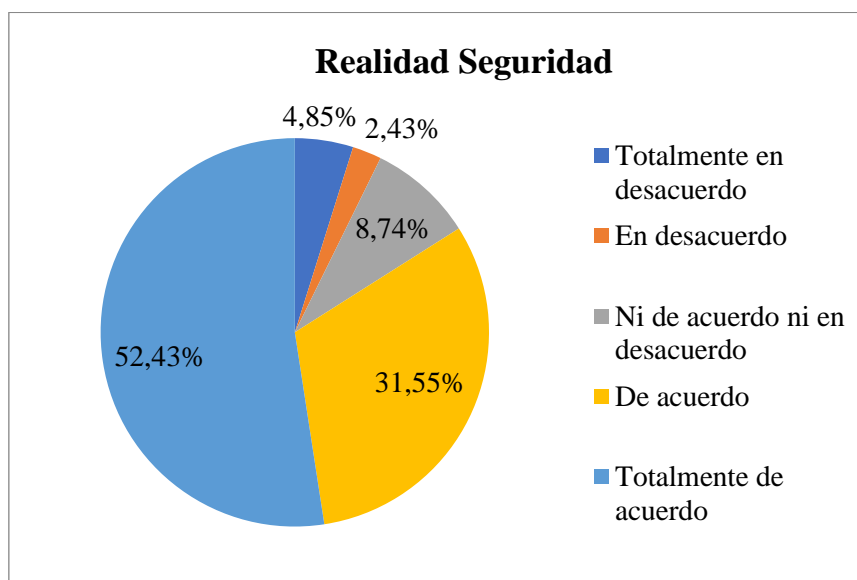
Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Tabla 35**  
Realidad-Percepción de Seguridad

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.	4	3	10	40	46	103
FV Asesoría Contable y Tributaria da a sus clientes una atención individualizada.	6	2	8	25	62	103
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>65</b>	<b>108</b>	206
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	
<b>Calificación</b>	10	10	54	260	540	874
<b>Porcentaje</b>	4,85%	2,43%	8,74%	31,55%	52,43%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 33**  
Resultados de realidad de seguridad



*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

### **Análisis e interpretación de la dimensión seguridad**

En virtud de lo que se observa en los gráficos, el 52,43% de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria aseguran que las personas que allí trabajan tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas de forma clara y precisa, además de que se les ofrece una atención individualizada, este porcentaje creció con respecto a la expectativa que tenía un valor porcentual de 32,04%. Todavía se observa que hay un pequeño porcentaje de clientes que se encuentran totalmente en de acuerdo con ello, es decir, que si sumamos los valores se indica que hay 7,28% de inconformidad.

Se interpreta que sí se han cumplido con las expectativas de los clientes, como se puede observar en los datos de las tablas y gráficos de las afirmaciones de expectativa y realidad de la presente dimensión, los clientes han percibido que la seguridad de la empresa en cuanto a que si los empleados cuentan con los conocimientos suficientes para responder sus inquietudes y de que si se les da una atención individualizada es muy buena.

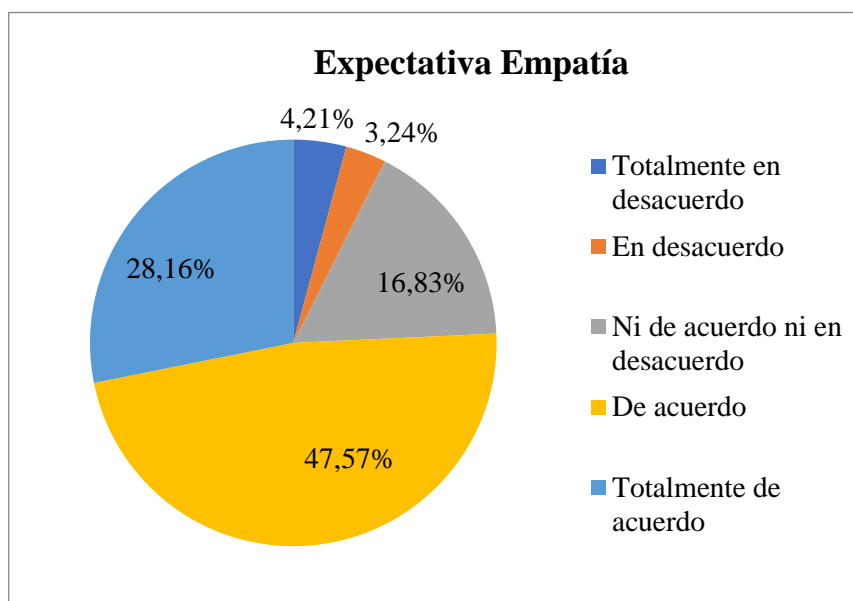
## Resultados de la dimensión empatía

**Tabla 36**  
*Expectativa de Empatía*

<b>Afirmaciones</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	4	6	27	42	24	103
FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	4	2	13	48	36	103
FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles serán las necesidades específicas de sus clientes.	5	2	12	57	27	103
<b>Totales</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>147</b>	<b>87</b>	<b>309</b>
<b>Escala de Likert</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Calificación</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>156</b>	<b>588</b>	<b>435</b>	<b>1212</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>4,21%</b>	<b>3,24%</b>	<b>16,83%</b>	<b>47,57%</b>	<b>28,16%</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Figura 34**  
Resultados de expectativa de empatía



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

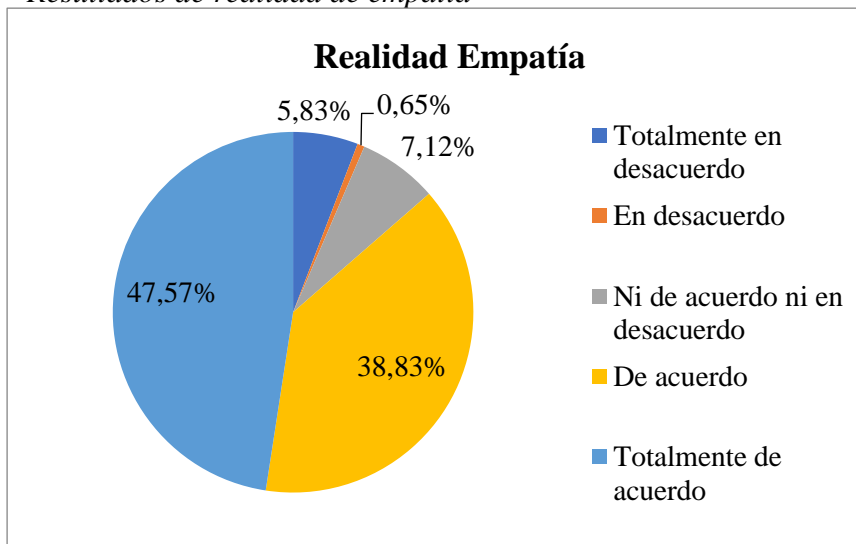
**Tabla 37**  
Realidad-Percepción de Empatía

Afirmaciones	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	7	0	14	44	38	103
FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	6	1	6	29	61	103
FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	5	1	2	47	48	103
<b>Totales</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>120</b>	<b>147</b>	<b>309</b>
<b>Escala de Likert</b>	1	2	3	4	5	

<b>Calificación</b>	18	4	66	480	735	1303
<b>Porcentaje</b>	5,83%	0,65%	7,12%	38,83%	47,57%	100,00%

Elaborado por: Karen Vera Zambrano

**Figura 35**  
Resultados de realidad de empatía



Elaborado por: Karen Vera Zambrano

### Análisis e interpretación de la dimensión empatía

Según los resultados y gráficos presentados con respecto a las afirmaciones indicadas, el porcentaje que antes se obtuvo en la expectativa (28,16%) en cuanto a estar totalmente de acuerdo en que se tiene un horario flexible, que se ofrece atención personalizada y que se conoce cuáles son las necesidades del cliente que se necesitan satisfacer aumentó al 47,57% para la realidad, es decir, que hubo un incremento del 19,41%. Todavía se puede apreciar que existe clientes que dicen estar totalmente en desacuerdo, pero este valor es muy pequeño en comparación con lo otros, pero de igual manera hay que prestar atención a que hay algo que cambiar.

Se interpreta que sí se han cumplido con las expectativas de los clientes, lo que permite decir que en la dimensión empatía los clientes percibieron que sí hay horarios de trabajos flexibles y adaptados, los empleados supieron darle una atención personalizada y que conocen las necesidades de ellos.

## Análisis general de expectativa y realidad

Se presenta la siguiente tabla de criterios y valorizaciones:

**Tabla 38**  
*Criterios y valorizaciones*

<b>Criterios</b>	<b>Valorización</b>
Excelente	100% - 76%
Bueno	75% - 50%
Regular	21% - 49%
Malo	0% - 20%

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

*Fuente: (Macías, 2019)*

**Tabla 39**  
*Resultados por porcentaje Generales de Expectativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Criterios</b>
<b>Elementos tangibles</b>	71,19%	Bueno
<b>Fiabilidad</b>	76,79%	Excelente
<b>Capacidad de Repuesta</b>	78,47%	Excelente
<b>Seguridad</b>	75,60%	Bueno
<b>Empatía</b>	74,13%	Bueno

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

**Tabla 40**  
*Resultados por porcentaje Generales de Realidad*

<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Criterios</b>
<b>Elementos tangibles</b>	74,31%	Bueno
<b>Fiabilidad</b>	83,76%	Excelente
<b>Capacidad de Repuesta</b>	82,57%	Excelente
<b>Seguridad</b>	80,18%	Excelente
<b>Empatía</b>	79,69%	Excelente

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

En virtud de lo que se observa en las tablas presentadas y con base en la tabla de criterios y valorizaciones se indica que:

El nivel de satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria ubicada en la ciudad de Pedernales es alto, ya que los valores porcentuales de la realidad muestran que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía superan el 75% que según la tabla de criterios y valorizaciones es excelente, mientras que la dimensión faltante, elementos tangibles, tiene un valor porcentual de 74,31% que se considera como bueno, por lo tanto, aunque la diferencia con las otras dimensiones no es mucha, es en esta última dimensión mencionada que hay que prestar atención.

### **3.2 Comprobación de las hipótesis**

#### **3.2.1 Hipótesis General**

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria es aceptable.

##### **Comprobación:**

Con base en los datos que se pueden observar en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, y tomando en cuenta que los porcentajes de las dimensiones están dentro del criterio excelente, con excepción de elementos tangibles que se encuentra en bueno, se demuestra que la satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria es aceptable.

#### **3.2.2 Hipótesis específica 1**

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a los elementos tangibles se encuentra en un nivel regular.

##### **Comprobación:**

Tomando en cuenta los datos descritos en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, se puede observar de manera clara que la dimensión elementos tangibles está dentro del criterio Bueno, por lo tanto, se rechaza la hipótesis.

### 3.2.3 Hipótesis específica 2

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la fiabilidad se encuentra en un nivel bueno.

#### **Comprobación:**

Con base en lo que está detallado en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, se observa que la dimensión fiabilidad se encuentra en el criterio Excelente, por lo tanto, se rechaza la hipótesis.

### 3.2.4 Hipótesis específica 3

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel excelente.

#### **Comprobación:**

En virtud de lo expuesto en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, se observa que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en el criterio Excelente, por lo tanto, se acepta la hipótesis.

### 3.2.5 Hipótesis específica 4

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la seguridad se encuentra en un nivel malo.

#### **Comprobación:**

Con base en lo presentado en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, se observa que la dimensión seguridad se encuentra en el criterio Excelente, por lo tanto, se rechaza la hipótesis.



### 3.2.6 Hipótesis específica 5

- La satisfacción de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria con respecto a la empatía se encuentra en un nivel excelente.

#### **Comprobación:**

Con los datos especificados en la *Tabla 40 Resultados por porcentaje Generales de Realidad*, se observa que la dimensión empatía se encuentra en el criterio Excelente, por lo tanto, se acepta la hipótesis.

## **CAPÍTULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA**

### **4.1 Título**

Estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

### **4.2 Justificación**

La presente propuesta se plantea con base en los fundamentos investigativos presentados, asimismo se ha tomado en cuenta los resultados de la aplicación del cuestionario, donde a través de los análisis correspondientes se ha podido conocer que las respuestas han sido positivas, sin embargo, se considera que siempre hay algo en lo que se puede mejorar y de esta manera hacer que el nivel de satisfacción de los clientes se mantenga o aumente.

La satisfacción de los clientes en cualquier empresa resulta clave para la fidelización de estos, para mantenerse en el mercado y para la ventaja competitiva, los clientes son cada día más exigentes en varios aspectos; como el buen trato, la comodidad, calidad en el producto o servicio, entre otros.

En virtud de lo descrito anteriormente, es que se considera necesario la presente propuesta de estrategias para mejorar la calidad de atención en FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

### **4.3 Objetivos**

#### **4.3.1 Objetivo General**

- Proponer estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

### **4.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer las mejoras en los elementos tangibles de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, relacionados a equipos, tecnologías e instalaciones físicas.
- Implementar estrategias que ayuden a mejorar la fiabilidad y seguridad que los clientes perciben sobre la empresa.
- Elaborar estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta y empatía del personal hacia los clientes.

### **4.4 Descripción de la propuesta**

La presente propuesta se ha formulado a partir de una investigación y análisis de datos obtenidos de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria a través del uso de una herramienta como lo es el cuestionario, que de manera cuantitativa y con base en preguntas sobre la realidad y percepción del servicio que se les ha ofrecido, se recogió la información necesaria para llevar a cabo este trabajo.

La propuesta presentada se titula “Estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales”, y se ha expuesto para que se puedan corregir e implementar actividades que mejoren la atención de los clientes en la entidad mencionada, mismas que van desde lo tangible hasta lo intangible, para ello se tiene que adecuar los recursos materiales existentes y que el recurso humano que allí labora sean los responsables de implementar las estrategias correspondientes.

#### **4.4.1 Estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.**

Para realizar el diseño de la propuesta se ha tomado en consideración las siguientes estrategias con base en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía:

##### **Estrategia 1 de elementos tangibles**

Implementación y mantenimiento de equipos y de las instalaciones físicas de la empresa según se requieran, para promover un ambiente moderno y cómodo para el cliente y el personal que labora.

##### **Estrategia 2 de fiabilidad y seguridad**

Capacitar y preparar al personal en habilidades que permitan fortalecer y mejorar su desempeño en la atención al cliente, y así crear un ambiente seguro y confiable para el cliente.

##### **Estrategia 3 de capacidad de respuesta y empatía**

Fortalecer y desarrollar canales de comunicación eficiente que permitan ofrecer a los clientes una atención personalizada, rápida y de calidad.

#### **4.5 Factibilidad de la aplicación**

La presente propuesta contribuye a mejorar la atención de los clientes, esta es una forma de que su nivel de satisfacción sea aún mayor. La estrategia y actividades planteadas con base en el último objetivo están basadas en dimensiones que pueden controlarse, y quien trabaje ahí puede hacerse responsable sin ningún problema, ya que son tareas que pueden considerarse básicas de la atención al cliente, además de que pueden ser ejecutadas de manera rápida y sencilla, siempre y cuando la persona a cargo esté dispuesta a aplicarlas.

Contribuye además a que los servicios que se ofrecen en FV Asesoría Contable y Tributaria se realicen de manera eficaz y eficiente, ya que siempre habrá comunicación adecuada entre el cliente y el personal que labora.

#### 4.6 Matriz para la mejora de estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.

**Tabla 41**

*Matriz de Estrategias*

Estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales					
<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales.					
Objetivos Específicos	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables
Establecer las mejoras en los elementos tangibles de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, relacionados a equipos, tecnologías e instalaciones físicas.	Implementación y mantenimiento de equipos y de las instalaciones físicas de la empresa según se requieran, para promover un ambiente moderno y cómodo para el cliente y el personal que labora.	<p>Verificar que los elementos físicos que forman parte de la empresa como instalaciones y equipos se encuentren en perfecto estado y limpios, en caso de que no, tomar acciones para mejorarlos de manera inmediata.</p> <p>Instalar muebles y equipos tecnológicos si así lo requiere la empresa.</p> <p>Dar mantenimiento a los equipos e instalaciones</p>	Humanos Materiales Económicos Tecnológicos	Corto a mediano plazo según las circunstancias.	Gerente

		requeridos de la empresa en mención.			
Implementar estrategias que ayuden a mejorar la fiabilidad y seguridad que los clientes perciben sobre la empresa.	Capacitar y preparar al personal en habilidades que permitan fortalecer y mejorar su desempeño en la atención al cliente, y así crear un ambiente seguro y confiable para el cliente.	Identificar en que aspectos el personal requiere capacitación. Preparar al personal para que realicen sus actividades de manera eficaz y eficiente. Definir y gestionar que entidad va a realizar la capacitación al personal.	Humanos y Materiales	Según lo requiera la empresa.	Gerente
Elaborar estrategias que permitan mejorar la capacidad de respuesta y empatía del personal hacia los clientes.	Fortalecer y desarrollar canales de comunicación eficiente que permitan ofrecer a los clientes una atención personalizada, rápida y de calidad.	Detallar de forma clara los horarios en los que se atiende. Definir qué canales se usarán para ofrecer los servicios de asesoría contables y tributarios.	Humanos Materiales Tecnológicos Económicos	Corto Plazo	Gerente

*Elaborado por: Karen Vera Zambrano*

#### **4.7 Conclusión de la Propuesta de Mejora**

En virtud de lo que se ha establecido en la propuesta sobre Estrategias para la mejora de atención de los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, se ha determinado que son estrategias que tiene como fin mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa en mención, además, las actividades mencionadas dentro de la propuesta ayudan a fidelizar a los clientes.

Cada estrategia está basada en cinco dimensiones que se usan para medir la atención del cliente, como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la propuesta se describen las actividades, recursos a utilizarse y los responsables.

Es una propuesta que según las circunstancias puede ser modificada o ejecutada de manera inmediata si el gerente lo desea, ya que contribuye a la mejora de la satisfacción de los clientes, aunque cabe recalcar que según los resultados está en un buen nivel, pero siempre hay algo que puede mejorarse.

#### **4.8 Recomendación de la Propuesta de Mejora**

Se recomienda que una vez que la propuesta sea recibida por FV Asesoría Contable y Tributaria, empezar a aplicarla de inmediato, siempre y cuando se apruebe por quien corresponde, ya que es una manera de que los clientes se sientan más a gusto con el servicio que reciban, y además pueden darse cuenta de que es una empresa que está preocupada por el bienestar y satisfacción de sus clientes, también puede demostrar que están al tanto de que se necesita hacer cambios para mejorar su servicio.



## CONCLUSIONES

Con base en la información obtenida de los clientes FV Asesoría Contable y Tributaria, ubicada en la ciudad de Pedernales, misma que ha sido analizada en el presente proyecto, se llega a las siguientes conclusiones

- Con base a los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados se ha determinado que el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los elementos tangibles se encuentra en un nivel Bueno, evidenciando que los equipos que se usan son modernos y sus instalaciones son atractivas para los usuarios.
- En virtud de lo que se ha analizado en el presente proyecto, se ha identificado que el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la fiabilidad se encuentra en un nivel Excelente, probando así que la empresa cumple con el tiempo señalado al momento de ofrecer un servicio y demuestran un genuino interés en solucionar los problemas de sus clientes.
- Según lo desarrollado, se ha diagnosticado que el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la capacidad de respuesta es Excelente, demostrando que las personas que trabajan en la empresa se encuentran preparadas para brindar sus servicios de manera asertiva.
- Con base en lo expuesto, se ha demostrado que el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la dimensión seguridad se encuentra en un nivel Excelente, evidenciando de esta manera que las personas que allí trabajan cuentan con conocimientos suficientes para solventar dudas e inquietudes de quienes buscan sus servicios.
- Se ha detectado que el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la dimensión empatía se encuentra en un nivel Excelente, demostrando que la empresa se preocupa por brindar los mejores servicios a sus clientes.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información obtenida con base a los resultados y conclusiones en el presente proyecto de investigación, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Realizar mantenimientos a los equipos y tecnologías de la empresa de manera periódica, y de esta manera mantener un control interno del estado en el que se encuentren, asimismo mantener siempre limpias las instalaciones físicas del establecimiento para augurar satisfacción cada vez que un cliente visite el lugar.
- Fortalecer y en su medida si se puede, mejorar los tiempos de respuestas hacia los clientes, para crear un ambiente de confiabilidad y seguir mostrando genuino interés en solucionar los problemas de sus clientes.
- Tener a los empleados capacitados y con conocimientos actuales sobre información referida a lo que se dedica la empresa, y de esta forma seguir ofreciendo un servicio rápido y de calidad.
- Continuar dando a los clientes una excelente atención individualizada, ya que de esta forma la empresa demuestra que se preocupa por la seguridad que ellos brindan al momento de ofrecer un servicio.
- Informar de manera oportuna a los clientes sobre los horarios y servicios establecidos por FV Asesoría Contable y Tributaria, y de esta manera demostrar empatía según las necesidades de sus clientes.

## REFERENCIAS

- Arenal Laza, C. (2019). Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/122303>
- Avendaño, F. (2020). Animarse a la tesis.. Homo Sapiens Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/177169?page=100>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cortés, J. M. Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga: Editorial ICB, 2017. p. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/56053?page=1>
- ESIC. (2019). *Atención al Cliente y Servicio al Cliente, ¿Son lo mismo? | ESIC.* <https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/atencion-y-servicio-al-cliente-diferencias>
- García, Arminda Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. Telos [en línea]. 2016, 18(3), 381-398[fecha de Consulta 25 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Guevara Freire, A. A. (2014). *Medición del servicio al cliente y propuesta de mejoramiento de satisfacción para la consultora Servicios Tributarios y Contables “ST&C” del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito.* <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11979>
- ISO, 9000:2015. (2015). ISO 9000:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad—Fundamentos y vocabulario. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

- Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. Introducción a la gestión de la calidad. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2020. p. <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/165233>
- Manzo Castillo, R. R & Villegas Yagual, F. E. (2019). Evaluación de la satisfacción del cliente de una empresa distribuidora de electricidad del Ecuador. *Revista Mapa*, 5(15), 72-101. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5113>
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/124251?page=21>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Miranda, H. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016–2017. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV\\_FCE\\_CAN\\_TE\\_Miranda\\_Torres\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf)
- Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). Metodología de la investigación.. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/172512>
- Niño Rojas, V. M. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/ulearn/127116?page=33>
- Remache, S. S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36211>

- Revista Ekos Negocios. (2018). Medición de la satisfacción al cliente. *Revista Ekos Negocios*, 88–89. <http://adnsostenible.ekosnegocios.com/publication/bb808184/mobile/>
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. <http://201.159.223.180/handle/3317/12117>
- Rodríguez del Castillo, C. Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio: UF2382. Madrid: Editorial CEP, S.L. 2017. p. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/51170>
- Solórzano, G., & Acevez, J. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. *EL BUZÓN DE PACIOLI*, 4–13. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Torres Gómez, C. A. (2018). Gestión de la atención al cliente/consumidor. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uleam/113435?page=97>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

## ANEXOS

*Anexo 1*

*Cuestionario Servqual para determinar el nivel de satisfacción de los clientes*

## UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

*Facultad de Ciencias Administrativas*

*Carrera Administración de Empresas*

### Cuestionario para los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria

Este cuestionario se usará para analizar la satisfacción de los clientes de “FV Asesoría Contable y Tributaria”, ubicada en la ciudad de Pedernales. Cada ítem está determinado por una escala de 1 a 5:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

La información que se suministre es confidencial y solo tiene fines académicos.

N°	EXPECTATIVA					
	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1	FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá equipos y tecnologías de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas serán cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.					
<b>Fiabilidad</b>						
3	Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria prometa hacer algo en cierto tiempo, lo cumplirá.					
4	Cuando un cliente tenga un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria mostrará un sincero interés en solucionarlo.					
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
5	Los empleados ofrecerán un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
6	Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a sus clientes.					
7	El comportamiento de los empleados transmitirá confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.					
<b>Seguridad</b>						
8	Los empleados tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.					

9	FV Asesoría Contable y Tributaria dará a sus clientes una atención individualizada.						
<b>Empatía</b>							
10	FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.						
11	FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.						
12	FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles serán las necesidades específicas de sus clientes.						

N°	REALIDAD-PERCEPCIÓN					
	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>						
1	FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.					
<b>Fiabilidad</b>						
3	Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
4	Cuando un cliente tiene un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria muestra un sincero interés en solucionarlo.					
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
5	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
6	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
7	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.					
<b>Seguridad</b>						
8	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.					
9	FV Asesoría Contable y Tributaria da a sus clientes una atención individualizada.					
<b>Empatía</b>						
10	FV Asesoría Contable y Tributaria tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.					
11	FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
12	FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.					

## Anexo 2

*Cuestionario en Microsoft Forms parte 1.*

# Análisis de satisfacción de los clientes de "FV Asesoría Contable y Tributaria".

Este cuestionario se usará para analizar la satisfacción de los clientes de "FV Asesoría Contable y Tributaria", ubicada en la ciudad de Pedernales. La información que se suministre es confidencial y solo tiene fines académicos.

Obligatorio\*

## Expectativa

En esta parte, usted calificará la expectativa que tuvo antes de recibir el servicio ofrecido por FV Asesoría Contable y Tributaria.

### **1.FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá equipos y tecnologías de apariencia moderna.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

### **2.Las instalaciones físicas serán cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo



*Anexo 3 Cuestionario en Microsoft Forms parte 2.*

**3. Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria prometa hacer algo en cierto tiempo, lo cumplirá.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**4. Cuando un cliente tenga un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria mostrará un sincero interés en solucionarlo.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**5. Los empleados ofrecerán un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 4****Cuestionario en Microsoft Forms parte 3.****6. Los empleados siempre estarán dispuestos a ayudar a sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**7. El comportamiento de los empleados transmitirá confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**8. Los empleados tendrán conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 5**

*Cuestionario en Microsoft Forms parte 4.*

**9.FV Asesoría Contable y Tributaria dará a sus clientes una atención individualizada.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**10.FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**11.FV Asesoría Contable y Tributaria tendrá empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

## **Anexo 6**

*Cuestionario en Microsoft Forms parte 5.*

**12.FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles serán las necesidades específicas de sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Análisis de satisfacción de los clientes de "FV Asesoría Contable y Tributaria".**  
Obligatorio\*

## **REALIDAD-PERCEPCIÓN**

En esta parte, usted calificará según su experiencia una vez recibido el servicio.

**13.FV Asesoría Contable y Tributaria tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**14.Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y aspecto limpio.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 7****Cuestionario en Microsoft Forms parte 6**

**15. Cuando FV Asesoría Contable y Tributaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**16. Cuando un cliente tiene un problema, FV Asesoría Contable y Tributaria muestra un sincero interés en solucionarlo.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**17. Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 8****Cuestionario en Microsoft Forms parte 7**

**18. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**19. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en servicios que ofrece la asesoría contable y tributaria.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**20. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes de forma clara y precisa.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 9****Cuestionario en Microsoft Forms parte 8****21.FV Asesoría Contable y Tributaria da a sus clientes una atención individualizada.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**22.FV Asesoría Contable y Tributaria tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**23.FV Asesoría Contable y Tributaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**24.FV Asesoría Contable y Tributaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.**

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

**Anexo 10**

*Aplicando el cuestionario a los clientes de FV Asesoría Contable y Tributaria*



**Ilustración 1** *Aplicando cuestionario a cliente 1*



**Ilustración 2** *Aplicando cuestionario a cliente 2*



**Ilustración 3** *Aplicando cuestionario a cliente 3*