

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



**CALIDAD DE SERVICIO EN ÁREA DE OPERACIONES Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL BANCO DE LA
NACIÓN – AGENCIA ECHARATI – LA CONVENCIÓN, 2018**

Tesis presentada por:

Bach. Arturo Soncco Acurio

Para optar al grado académico de
Maestro en Administración mención
Gestión Pública y Desarrollo
Empresarial

ASESOR:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2019

RESUMEN

La presente investigación titulada *Calidad de servicio en área de operaciones y satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación – Agencia Echarati - La Convención, 2018*, pretende indagar sobre ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio en área de operaciones y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación – Agencia Echarati – La Convención, 2018?, con el objetivo de: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio en área de operaciones y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación – Agencia Echarati – La Convención, 2018. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre entre la calidad del servicio en área de operaciones y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación – Agencia Echarati – La Convención, 2018. Esta investigación se fundamenta de tipo de investigación aplicada, según la naturaleza de los instrumentos aplicados es de tipo cuantitativo, nivel de investigación es descriptivo y correlacional, y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal, además se utilizó el método de investigación deductivo. Se trabajó con una población de 6,210 usuarios del Banco de la Nación - Agencia Echarati – La Convención, con una muestra significativa de 152 encuestas a los usuarios. En la recopilación de la información se utilizó las técnicas de observación directa, encuesta y la revisión documentaria. Llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados evidencian que si existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio en área de operaciones con la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación - Agencia Echarati – La Convención, 2018, donde se percibe la satisfacción de los usuarios está en función de los elementos tangibles de la institución, confianza, atención al público, satisfacción del servicio y valores de la cual observa, estos componentes, directamente incurren en la satisfacción de los usuarios, específicamente en su rendimiento percibido, cumplimiento de expectativas y niveles de satisfacción en la institución financiera. Lo cual se verifica el valor de Chi cuadrado es $\chi^2 = 101,336^a$, es decir, a mejor calidad de atención se tendrá también una mejor satisfacción de los usuarios. Con ello se confirma la hipótesis planteada.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios.