

RESUMEN

La presente investigación pretende determinar la relación existente entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los clientes de las entidades bancarias del Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de que las diferentes entidades puedan basarse en los resultados obtenidos y así mantener o mejorar la atención que brindan a todos sus clientes. Dicha investigación se realizará en el Distrito Metropolitano de Quito, que posee de extensión territorial de 4183km², cuya población económicamente activa es de 1069115 habitantes, misma que es conformada por 549256 mujeres y 519859 hombres. En el Ecuador existen 24 entidades bancarias, de las cuales el 67% de las mismas poseen agencias en el Distrito Metropolitano de Quito, dichas entidades forman parte del presente estudio. La importancia de esta investigación es la determinación de los factores más influyentes en la medición de la calidad del servicio bancario y su influencia sobre la satisfacción, mismos que serán ponderados por cada uno de los clientes de las entidades bancarias a la hora de la recolección de información con las encuestas desarrolladas bajo el modelo Servqual y sus cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. A su vez, las mismas son sub – divididas en 25 sub – variables lo que permite realizar un estudio de una amplia gama factores que forman parte del servicio al cliente en el ámbito bancario.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN**
- **SERVICIO BANCARIO**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

ABSTRACT

The present investigation intends to determine the relationship between the quality of the service provided and the satisfaction of the clients of the banking entities of the Metropolitan District of Quito, in order that the different entities can be based on the results obtained and thus maintain or improve the attention they provide to all their customers. This investigation will be carried out in the Metropolitan District of Quito, which has a territorial extension of 4183km², whose economically active population is 1069115 inhabitants, which is made up of 549256 women and 519859 men. In Ecuador there are 24 banking entities, of which 67% of them have agencies in the Metropolitan District of Quito, these entities are part of the present study. The importance of this research is the determination of the most influential factors in the measurement of the quality of the banking service and its influence on satisfaction, which will be weighted by each one of the clients of the banking entities at the time of the collection of information with the surveys developed under the Servqual model and its five dimensions that are: reliability, response capacity, security, empathy and tangible elements. In turn, they are sub - divided into 25 sub - variables, which allows a study of a wide range of factors that are part of the customer service in the banking field.

KEY WORDS:

- **SATISFACTION**
- **BANKING SERVICE**
- **CUSTOMER SUPPORT**