



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico
previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: La empatía como factor de calidad en los servicios
bancarios del Ecuador**

AUTOR: Heydi Nohely Calle Altamirano

TUTOR: Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

AMBATO – ECUADOR

Agosto 2020



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador**” presentado por la señorita **Heydi Nohely Calle Altamirano** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 24 de agosto del 2020



Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez
C. I. 1803845385

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Heydi Nohely Calle Altamirano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Heydi Nohely Calle Altamirano

C.I. 1850183987

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

 EDWIN JAVIER SANTAMARIA FREIRE
c=EC, o=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR,
ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION-ECIBCE, l=QUITO,
serialNumber=0000480900, cn=EDWIN
JAVIER SANTAMARIA FREIRE

EDWIN JAVIER
SANTAMARIA
FREIRE

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire
C.I.: 1802931426



Eco. Mg. Luis Fabricio Lascano Pérez
C.I.: 1803521945

Ambato, 24 de agosto del 2020

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Heydi Nohely Calle Altamirano
C.I. 1850183987

RESUMEN EJECUTIVO

La empatía es una habilidad social que permite la vinculación emocional de las personas para comprender de mejor manera sus emociones, es decir, ponerse en el lugar del otro. La presente investigación analiza cómo influye el manejo de la inteligencia emocional en base a la empatía para dar paso a una experiencia mejorada en la calidad de los servicios en las empresas financieras hacia sus clientes.

La sociedad va evolucionando constantemente es por eso que se presenta de una manera transformada proyectando un interés superior por la calidad del servicio y una cultura organizacional empática.

En la investigación de campo se recolectó información mediante una encuesta, se elaboró preguntas relacionadas a la empatía como una de las dimensiones del Modelo Servqual, tomando en cuenta cinco variables que fueron analizadas y relacionadas a la calidad del servicio empático.

Como principal conclusión se puede decir que en el sistema bancario la empatía está relacionada con el servicio eficaz que los bancos prestan a sus usuarios, por lo que la empatía del cliente depende de la calidad del servicio que se brinda

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, CLIENTE, INTELIGENCIA EMOCIONAL, MODELO SERVQUAL.

ABSTRACT

Empathy is a social skill that allows emotional bonding of people to better understand your emotions, to be able to put yourself in the other person's place. This research analyzes how emotional intelligence management influences empathy to obtain better experiences in the quality of services in financial companies for their clients.

Society is constantly evolving, which is why it presents itself in a transformed way, projecting a superior interest in service quality and an empathetic organizational culture.

In the field research information was collected through a survey, the questions related to empathy were developed as a measure of the dimensions of the Servqual Model, having five variables analyzed and related to the quality of empathic services.

The main conclusion is that in the banking system, empathy is related to the effective service that banks provide to users, so that empathy from customers depends on the quality of the service provided.

KEYWORDS: QUALITY, CUSTOMER, EMPATHY, EMOTIONAL INTELLIGENCE, SERVQUAL MODEL

Quito, 21 julio de 2020

Estimados

Heydi Nohely Calle Altamirano

Arturo Fernando Montenegro Ramírez

Presente.

V5-N5-305

Reciba un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, ISSN# 2588-0705, esta revista es indexada en Latindex con catálogo v2.0, su proceso contempla un arbitraje de pares ciegos y sus ámbitos de investigación abarcan las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas y Emprendimiento, evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V5.N5, edición de septiembre-octubre/2020, por los autores **Heydi Calle, Arturo Montenegro**, con el tema **"La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador"**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305

Agradecemos su publicación y les deseamos éxitos en su carrera como investigadores.

Philipp Altmann Ph.D
Director