



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “Perceptiva de los clientes de entidades bancarias: un análisis sobre los servicios de banca móvil en Tungurahua”,

AUTORES:

Cinthy Patricia Tite Quispe

Douglas Israel Núñez Cruz

TUTOR: Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Septiembre 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Perceptiva de los clientes de entidades bancarias: un análisis sobre los servicios de banca móvil en Tungurahua”** presentado por la señorita **Cintha Patricia Tite Quispe** y el señor **Douglas Israel Núñez Cruz** para optar por el título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios, **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, 13 de septiembre del 2022



Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

C.I. 1801670975

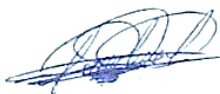
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Cinthy Patricia Tite Quispe** y **Douglas Israel Núñez Cruz**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Cinthy Patricia Tite Quispe

C.I. 1850378363





Douglas Israel Núñez Cruz

C.I. 1600801763

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.


Econ. Ángel Enrique Chico Frías, Mg.
C.I. 1802645828


Ing. Carlos Javier Beltrán Ávalos, Mg.
C.I.1803538048

Ambato, 13 de septiembre del 2022

DERECHOS DE AUTOR

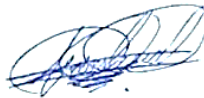
Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos 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 nuestros derechos de autores.



Cinthya/Patricia Tite Quispe

C.I. 1850378363



Douglas Israel Núñez Cruz

C.I. 1600801763

RESUMEN EJECUTIVO

La satisfacción y la fidelización de los clientes han sido dos de los principales objetivos perseguidos por los directivos bancarios. El estudio se ha centrado en la banca móvil, puesto que, son conceptos que están en constante crecimiento dentro de los bancos y su utilización a través de teléfonos móviles para llegar a un conjunto más amplio de clientes.

El objetivo del trabajo fue determinar el impacto que tienen los clientes de las entidades bancarias sobre los servicios de banca móvil en la provincia de Tungurahua. Para ello, se midió la influencia de la satisfacción y la confianza como antecedentes para el desarrollo de la lealtad de los clientes según el método cuantitativo de nivel correlacional.

Los resultados demostraron que la satisfacción está sustentada de las interacciones previas, y ello genera un efecto positivo en la lealtad del cliente. También, la usabilidad y el servicio de la interfaz móvil demuestran que generan un efecto positivo en la satisfacción.

Se concluye que, los bancos deben priorizar una interfaz fácil de usar y brindar servicios valorados por los clientes de la banca móvil. Si bien es cierto, la competitividad obliga a estas instituciones financieras a ofrecer calidad y experiencias agradables a los clientes.

PALABRAS CLAVE: ARTÍCULO ACADÉMICO, LEALTAD DEL CLIENTE, SATISFACCIÓN DEL SERVICIO, BANCA MÓVIL.

ABSTRACT

Customer satisfaction and loyalty have been two of the main objectives pursued by bank managers. The study has focused on mobile banking, since these are concepts that are constantly growing within banks and their use through mobile phones to reach a broader set of customers.

The objective of the work was to determine the impact that the clients of the banking entities have on the mobile banking services in the province of Tungurahua. For this, the influence of satisfaction and trust was measured as antecedents for the development of customer loyalty according to the correlational level quantitative method.

The results showed that satisfaction is based on previous interactions, and this generates a positive effect on customer loyalty. Also, the usability and service of the mobile interface show that they generate a positive effect on satisfaction.

It is concluded that banks should prioritize a user-friendly interface and provide services valued by mobile banking customers. While it is true, competitiveness forces these financial institutions to offer quality and pleasant experiences to customers.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, CUSTOMER LOYALTY, SERVICE SATISFACTION, MOBILE BANKING.

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA REVISTA

593 Digital Publisher
CEIT
ISSN 2588-0705



Quito, 22 de julio de 2022

Douglas Israel Núñez Cruz
Cintha Patricia Tite Quispe
Mario Fernando Sigüenza Espín

Presente.

V7 – N6

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, esta es una revista digital de investigación en las áreas de: Educación, Administración, Auditoría, Innovación Tecnológica, Finanzas, Emprendimiento, con ISSN# 2588-0705, está indexada en Latindex con catálogo v2.0, es arbitrada (pares ciegos), 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 V7. N6. nov/dic, por los autores **Douglas Núñez, Cintha Tite, y Mario Sigüenza**, con el tema **Perceptiva de los clientes de entidades bancarias: un análisis sobre los servicios de banca móvil en Tungurahua**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

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

Philipp Altmann Ph.D
Director

www.593dp.com
Urb. El Condado, Calle K 147 y Calle L, Of.5. Quito-Ecuador
Email: revista@593dp.com