



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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

TEMA: “Servicio al cliente y creación de valor: Un estudio en el contexto del uso del servicio de banca móvil”

AUTORA: Fernanda Liseth Tapia Vásquez

TUTOR: Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Servicio al cliente y creación de valor: Un estudio en el contexto del uso del servicio de banca móvil**” presentado por la señorita **Fernanda Liseth Tapia Vásquez**, para optar por el título de Licenciada 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, 16 de marzo del 2022

Ing. Hernan Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

C.I. 180264389-8

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Fernanda Liseth Tapia Vásquez**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Fernanda Liseth Tapia Vásquez
C.I. 050373373-5

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.

Lic. Mario Fernando Sigüenza Espín, Mg.

C.I. 1801670975

Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

C.I. 1802862498

Ambato, 16 de marzo del 2022

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.



Fernanda Liseth Tapia Vásquez
C.I. 050373373-5

RESUMEN EJECUTIVO

En el sector bancario de Tungurahua, el servicio de banca móvil es considerado como una herramienta simplificadora y cómoda de pago y contratación de servicios bancarios y financieros personales y empresariales. Sin embargo, las situaciones e inconvenientes informáticos y ciberdelitos generan en los usuarios desconfianza y una mala percepción hacia las instituciones financieras.

En este contexto de pandemia, la banca móvil en Tungurahua se ha convertido en una gran herramienta para solventar gastos e incluso una forma de gestionar de forma eficiente los gastos personales y comerciales de la comunidad tungurahuense. Por ende, el objetivo de investigación es describir la creación de valor, a través del servicio al cliente de la banca móvil en la provincia de Tungurahua-Ecuador.

Los principales hallazgos evidencian un nivel moderado de conformidad de los usuarios por el actual desempeño del servicio banca móvil, no obstante, también se demuestra que los usuarios exigen mejoras en el servicio, incremento de niveles de seguridad e introducción de nuevos servicios bancarios. En contraparte, los delitos de phishing han complicado la percepción del servicio de banca móvil, puesto que es más frecuente que los clientes teman por brindar datos personales y bancarios.

Las conclusiones de la presente investigación demuestran que el actual servicio al cliente de la banca móvil genera creación de valor de marca a la entidad financiera, con factores positivos como simplificación de procesos, relación positiva tiempo-costos adicionales, buena interfaz de usuario y disponibilidad de varios servicios financieros.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, BANCA MÓVIL, SERVICIO AL CLIENTE, CREACIÓN DE VALOR, ENTIDAD FINANCIERA

ABSTRACT

In the banking sector of Tungurahua, the mobile banking service is considered a simplifying and convenient tool for payment and contracting personal and business banking and financial services. However, computer situations and inconveniences and cybercrimes generate distrust in users and a bad perception towards financial institutions.

In this context of pandemic, mobile banking in Tungurahua has become a great tool to pay expenses and even a way to efficiently manage the personal and commercial expenses of the Tungurahua community. Therefore, the research objective is to describe the creation of value, through mobile banking customer service in the province of Tungurahua-Ecuador.

The main results show a moderate level of user compliance with the current performance of the mobile banking service; however, it is also shown that users demand improvements in the service, increased security levels and the introduction of new banking services. On the other hand, phishing crimes have complicated the perception of the mobile banking service, since customers are more often afraid to provide personal and banking information.

The conclusions of this research show that the current mobile banking customer service generates brand value creation for the financial institution, with positive factors such as process simplification, positive time-additional cost relationship, good user interface and availability of services. various financial services.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, MOBILE BANKING, CUSTOMER SERVICE, VALUE CREATION, FINANCIAL ENTITY

CARTA DE ACEPTACIÓN



CARTA DE ACEPTACIÓN

Por medio de la presente se le informa que el artículo:

SERVICIO AL CLIENTE Y CREACIÓN DE VALOR: UN ESTUDIO EN EL CONTEXTO DEL USO DEL SERVICIO DE BANCA MÓVIL

De los autores:

**. Tapia Vásquez, Fernanda Liseth; Quisimalín Santamaría, Hernán
Mauricio**

presentado a la revista Uniandes EPISTEME, ha sido **aceptado para publicación**. El artículo será publicado en el Volumen 9, Nro. 3, de julio-septiembre de 2022. ISSN: 1390-9150.

Sirva la presente para acreditar la aceptación de publicación del artículo a los 18 días del mes de diciembre de 2021.

Agradeciendo cordialmente su colaboración con la revista.

Dr. C. Raúl Comas Rodríguez, PhD.
Editor General
Uniandes Episteme



<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/index>

Indexada en: Latindex Catálogo 2.0, Miar, REDIB, Dialnet, SIS, LatinRev, ERIH PLUS, Actualidad Iberoamericana