

## Resumen

Los cambios tecnológicos han impactado de una manera considerable en el funcionamiento de las organizaciones, a menudo proporcionando reducción de costos e incrementado en la calidad de los bienes o servicios.

En la actualidad, el desarrollo del factor tecnológico de la información (TI) también ha provocado innumerables transformaciones en los vínculos comerciales existentes entre las empresas con los clientes. Como cambio principal, podemos notar que ya no es un requisito indispensable contar con una ubicación física para realizar transacciones o mantener relaciones comerciales, sino que ya existe otro espacio, el espacio virtual, en donde los productos y servicios se pueden ofertar a través de eficientes canales digitales.

Los recursos de TI están siendo aprovechados por todo tipo de empresas, y el sector bancario no es la excepción, ya que dicho sector ha realizado inversiones en nuevos canales de información, para mejorar sus tiempos de respuesta y el alcance de sus servicios (Balachandher, 2016). En Ecuador los recursos de TI utilizados como alternativa para acceder a los servicios bancarios son los siguientes: cajeros automáticos, servicios telefónicos, banca por internet, banca móvil, este último se refiere a la banca de autoservicio a través de un canal móvil, como un teléfono celular o Tablet.

Palabras clave:

- **GESTION DEL SERVICIO**
- **SATISFACCION DEL CLIENTE**
- **LEALTAD DEL CONSUMIDOR**
- **TECNOLOGIA DE LA INFORMACION**
- **SERVICIOS BANCARIO ONLINE**

## **Abstract**

Technological changes have impacted the functioning of organizations, often providing cost reduction, and increasing the quality of goods or services. Today, the development of the information technology (IT) factor has also caused innumerable transformations in the relationship between companies and customers. As a main change, it is no longer an essential requirement to have a physical location to carry out transactions or maintain business relationships, but there is already another space, the virtual space, where products and services can be offered through digital channels.

IT resources are being used by all types of companies, and the banking sector is no exception, since this sector has made investments in new information channels, to improve its response times and the scope of its services (Balachandher, 2016). In Ecuador, the IT resources used as an alternative to access banking services are the following: ATMs, telephone services, internet banking, mobile banking, the latter refers to self-service banking through a mobile channel, such as a cell phone or tablet.

Key words:

- **SERVICE MANAGEMENT**
- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **CONSUMER LOYALTY**
- **INFORMATION TECHNOLOGY**
- **ONLINE BANKING SERVICES**

