

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



La calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2022

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Esthefany Julissa Morales Ayasta

ASESOR

Liliana Milagros Portilla Capuñay

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

Chiclayo, 2023

**La calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria,
Chiclayo 2022**

PRESENTADA POR

Esthefany Julissa Morales Ayasta

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Daniel Enrique Ordinola Rodriguez

PRESIDENTE

Cesar Luis Olivos Villasis

SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay

VOCAL

Dedicatoria

Agradezco a mi asesora Liliana Milagros Portilla Capuñay, por su excelente labor y acompañamiento, por la motivación que me brindó y sobre todo por el buen ánimo con que me orientó, a mis docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, que en todo momento se mostraron competentes y dispuestos a cooperar con mi aprendizaje. Finalmente, a mi docente Solano Cavero Jessica Karin, quien ha sido pilar fundamental para concretar mi etapa universitaria brindándome los conocimientos necesarios.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primera instancia a Dios y a mi hermana Araceli, son quienes a pesar de las circunstancias me inspiraron y dieron fortaleza cada día, a mis queridos y adorados padres, a quienes les debo la vida, el amor, la comprensión y el respeto para siempre, a mi hermana Marycielo quien estuvo conmigo motivándome y de quien tengo altas expectativas y finalmente a demás amigos y familiares que han sido un gran soporte en mi etapa universitaria, sobre todo a aquellos que me impulsaron y mostraron su acompañamiento en todo momento.

Calidad de Servicio Electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 8% | 7% | 0% | 2% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante | 1% |
| 3 | eprints.uanl.mx Fuente de Internet | <1% |
| 4 | Submitted to Universidad de Cádiz Trabajo del estudiante | <1% |
| 5 | casinoduende.com Fuente de Internet | <1% |
| 6 | www.coursehero.com Fuente de Internet | <1% |
| 7 | www.e-leuis.net Fuente de Internet | <1% |
| 8 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1% |

Índice

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Resumen | 6 |
| Abstract | 7 |
| Introducción..... | 8 |
| Revisión de literatura..... | 10 |
| Materiales y métodos | 15 |
| Resultados y discusión | 17 |
| Conclusiones | 23 |
| Recomendaciones | 25 |
| Referencias..... | 26 |
| Anexos | 29 |

Resumen

La presente investigación buscó evaluar la calidad de servicio electrónico, cuyo objetivo principal fue determinar la calidad de servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021.

Se confirma a la vez que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, por lo tanto para su desarrollo se utilizó un cuestionario validado por Shankar y Jebarajakirthy (2019), el cual a la vez fue aplicado a 383 clientes. El cuestionario posee 16 ítems que corresponden a las siguientes dimensiones; Confiabilidad (4), Privacidad y Seguridad (3), Diseño de Página web (4) y Servicio al cliente (5). Al analizar la calidad de servicio electrónico percibida por los clientes de la entidad bancaria de Chiclayo, se obtuvo como resultado una calificación alta, siendo la dimensión mejor valorada; Servicio al Cliente, dado que lograron brindar una atención apta con un menor tiempo de respuesta consiguiendo acceder incluso a la plataforma las 24 horas del día los 7 días de la semana, por lo cual se deduce entonces que la entidad ha procurado siempre en lo posible estar alineada a las necesidades del mercado actual.

Palabras clave: Calidad, servicio,

Clasificaciones JEL: M00, M10, M31

Abstract

The present investigation sought to evaluate the quality of the electronic service, whose main objective was; determine the quality of the electronic service in a Chiclayo bank. At the same time, it is confirmed that the research had a quantitative, descriptive level approach, therefore for its development a questionnaire validated by Shankar and Jebarajakirthy (2019) was obtained, which in turn was applied to 383 clients. The questionnaire has 16 items that correspond to the following dimensions; Reliability (4), Privacy and Security (3), Website Design (4) and Customer Service (5). When analyzing the quality of the electronic service perceived by the clients of the Chiclayo bank, a high rating was obtained as a result, being the best valued dimension; Customer Service, given that they managed to provide appropriate care with a shorter response time, managing to access the platform even 24 hours a day, 7 days a week, from which it follows that the entity has always tried as much as possible be aligned to the needs of the current market.

Keywords: Quality, service,

JEL Classifications: M00, M10, M31

Introducción

La gestión de calidad resulta ser un elemento imprescindible, ya que su fin es; promover la competitividad empresarial, la cual, desde un enfoque completo permite percibir a una compañía como el conjunto de procedimientos conexos cuyo objetivo es, entre otros, alcanzar la satisfacción del cliente (Hernández et al., 2018) Asimismo, cabe indicar que; la calidad está relacionada a un proceso comparativo referente a otros productos o servicios de la misma naturaleza, es así que, en los recientes cinco años, las investigaciones han hecho énfasis de la gestión de calidad en empresas que consideran este elemento un pilar fundamental ya que se ha comprobado que se obtiene como resultado; la mejora de la participación en el mercado (Pincay & Parra, 2020).

Por otro lado, y sin duda alguna el internet se ha caracterizado por ser un transcendental medio y canal para que las diversas empresas de distintos sectores expandan su registro de clientes, obtengan ingresos por beneficio de ventas y finalmente generen ganancias (Theodosiou et al., 2019) a partir de tal expansión, las tecnologías mejoradas alientan a las compañías a brindar sus productos y servicios en línea y a brindar un adecuado servicio electrónico en relación a la calidad, ya que esta se caracteriza por cumplir un rol fundamental en el mercado, más aún por los recientes sucesos ocurridos, en referencia a la contingencia mundial, donde hacer uso de plataformas digitales es necesario e indispensable (Ahmad & Zhang, 2020).

Así pues, el uso de estas plataformas digitales en el sector bancario permite que las personas realicen sus operaciones a través de un móvil o una computadora, por esta razón, se consideran como una de las industrias más completas o que no han requerido la modificación de su modelo de negocio. Es así, que cabe indicar que hoy en día en el sector bancario existe un entorno altamente competitivo en evolución y es necesario seguir potenciando la relación final con los clientes a fin de conceder servicios de gran valor que resuelvan problemas cotidianos de los consumidores reafirmando su confianza en el acceso a la plataforma electrónica (Bermejo & Matos, 2017).

Por otro lado, las medidas de confinamiento; que se dieron a partir del año 2020; cuarentena, distanciamiento social, aforo limitado, etc., restringieron la atención presencial de la banca en las agencias, situación que originó una contracción del uso de medios físicos impulsando una mayor inclusión financiera digital en el país, por lo cual en base a ello radica el problema,

puesto que en el contexto de la banca electrónica, los clientes buscan atención y apoyo profesional si encuentran problemas al utilizar los servicios de banca electrónica. En particular, cuando los proveedores de banca electrónica deciden actualizar sus tecnologías y sitios web (ASBANC, 2021) Es así que en los últimos meses del año 2020 en el contexto peruano se triplicó el uso de la banca móvil y banca por internet en un 52,2% Por lo cual la transformación digital es un desafío tecnológico y cultural sobre todo para los bancos, quienes tienen el deber de procurar que los usuarios posean la más grata experiencia, pues existe la necesidad de incrementar el uso del portal bancario.

Sin embargo, a pesar de lo mencionado, en Perú la literatura sigue siendo escasa ya que mayormente está direccionada a otros sectores; como el de retail y salud, mas no se ha investigado a fondo en un entorno bancario, pese a los recientes sucesos que ya han dado pie a que se dé un mayor uso de las plataformas digitales bancarias (Tineo, 2020) incluso se resalta la necesidad que poseen las personas de tener una mayor información y menor desconfianza sobre todo en el entorno local puesto que podría ocasionar que el consumidor no se atreva a utilizar las plataformas digitales o no las use de forma permanente.

En base a lo mencionado, se origina la siguiente pregunta de investigación; ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021? Siendo el principal motivo de la investigación; determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021. A fin de generar un aporte y contribución hacia las empresas del sector en cuestión, con acciones que ayuden a perfeccionar la calidad del servicio electrónico a través de las plataformas digitales, pues es relevante que las empresas que engloban este sector puedan establecer relaciones benéficas y estables con los clientes para asegurar su participación en el mercado y por ende la generación de ingresos monetarios, lo cual a la vez contribuye a la economía del país.

De este modo, la relevancia de la presente investigación radica en determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 debido a que el uso de las plataformas digitales tiene un impacto en las relaciones e interacciones con los clientes, además, es sustancial objetar que con la coyuntura actual, es muy importante tener en cuenta los elementos estructurales que han surgido como resultado de esta situación, donde muchas personas están resistiendo la peor crisis sanitaria después de la segunda guerra mundial, y se requiere realizar acciones de forma inmediata que faciliten las labores cotidianas, en base a ello

la presente investigación justifica su ejecución debido a que en un futuro brindará un aporte descriptivo con un enfoque holístico apoyado en la calidad del servicio electrónico (Núñez et al., s. f., 2020).

Asimismo a través de la investigación en mención se generará el progreso y desarrollo de la variable en cuestión donde los beneficiarios serían las grandes cadenas del sector bancario y los mismos clientes que al obtener facilidades de uso en las plataformas digitales procurarán asegurar su fidelidad con la entidad y conformidad del servicio recibido, a la vez se llenará un vacío de conocimiento porque posibilitará la comprensión adecuada y necesaria para reconocer y mejorar puntos que inhiban la correcta calidad de servicio electrónico, y por consiguiente se procurará obtener un alto porcentaje en el uso de las plataformas digitales por los usuarios, ya que habrá una mayor confianza en el canal digital facilitando sus operaciones del día a día, lo cual se llevará a cabo haciendo uso de fuentes verídicas. Siendo así, que en el aspecto metodológico se va a asegurar el uso de información con evidencia confiable que abarque estadísticas, artículos científicos relacionados, entre otros.

Por otro lado, la investigación exhibe como principal objetivo; Determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021. De este modo los objetivos específicos son: determinar el nivel de confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño de la página web y servicio al cliente del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021.

Revisión de literatura

Al-Hazen y Al-Maaitah (2019) tras su estudio exponen como objetivo; investigar el progreso de los servicios electrónicos con base en la calidad, tal investigación se realizó en una empresa bancaria, de forma que se utilizó como herramienta imprescindible el cuestionario, en una muestra de 224 participantes, quienes fueron clientes aleatorios del banco, donde solo 112 personas fueron afines a la variable calidad de servicio electrónico. Este estudio hizo uso de una metodología cuantitativa, así pues, los resultados sugirieron y evidenciaron que tanto la integración interna como externa poseen un impacto importante en la calidad de los servicios electrónicos, esto se debe a que muchas aplicaciones como medida de seguridad, causan barreras para alternar información y brindar un adecuado servicio a los clientes, por lo cual, las unidades bancarias, de atención al cliente y quienes la conforman, tienen un papel importante y un alto nivel de capacidad de respuesta que permite una conexión interactiva con los clientes

estableciendo así relaciones sólidas. Asimismo Aldaihani y Ali (2018) en su investigación plantearon como objetivo; investigar la influencia del servicio electrónico basado en la interrelación que se da entre los clientes y el sitio web en la calidad del servicio electrónico proporcionado por los diversos bancos comerciales de Kuwait, de manera que se realizó un análisis descriptivo a través de un cuestionario que utilizó una herramienta primordial para la recolección de datos desarrollada por investigadores y escritores de élite en el campo de las variables de estudio aplicándolo a 541 personas dentro de un enfoque metodológico cuantitativo. Por ende, según lo obtenido, se muestra que a los bancos comerciales de Kuwait les importa la gestión de las relaciones electrónicas con los clientes, esto se manifiesta en el diseño del sitio web del banco, que refleja un nivel óptimo de atracción, los colores consistentes y llamativos del sitio así como la velocidad en la carga de páginas desde la perspectiva de los clientes, por lo cual, cabe destacar que; el sitio web está diseñado para facilitar los detalles requeridos por los clientes sobre los diferentes servicios que brinda la entidad bancaria, lo que ahorra tiempo y esfuerzo pues así el cliente puede navegar por los sitios electrónicos de forma fácil en relación a la actualización constante del sitio web con el objetivo de ofrecer a los clientes un alto nivel de satisfacción incentivándolos a contactar los servicios electrónicamente.

Por consiguiente; Alolayyan (2018) en su investigación dio a conocer como objetivo principal; examinar la satisfacción y percepción de los clientes basado en la correcta calidad del servicio de los bancos comerciales que operan en Jordania, de forma que en tal estudio se hizo uso del cuestionario, donde 250 personas de 13 bancos fueron los encuestados. Por lo que se deduce que tal investigación usó una metodología cuantitativa, asimismo los resultados indicaron que; los clientes muestran que la garantía, fiabilidad, tangibles, empatía y capacidad de respuesta influyen en la alta satisfacción de los mismos al momento de hacer uso del servicio bancario, lo cual refuerza la necesidad de que los gerentes de los bancos pongan énfasis en brindar un servicio electrónico de alta calidad teniendo en cuenta las cinco dimensiones en cuestión pues de esta forma se logró tener una óptima relación con el cliente. De la misma forma; Theodosiou y Katsikea (2019) en su investigación dieron a conocer como objetivo; demostrar que las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicio electrónico general es una construcción distinta que puede medirse directa e independientemente de sus causas, de forma que en tal estudio se usó una metodología cuantitativa en base al uso del cuestionario, en la que se obtuvo 139 respuestas, para lo cual, como resultado se concluyó que; el servicio al cliente no posee una influencia significativa en la calidad de servicio electrónico, además que las empresas deben monitorear regularmente el desempeño de su sitio web y que la información

es la que más favorece a las percepciones generales de calidad, seguida por el cumplimiento / confiabilidad y el diseño del sitio web dado estas son herramientas que permiten erradicar cualquier ineficiencia en la información brindada a los clientes pues ellos esperan que un proveedor de servicios electrónicos los proteja del fraude financiero y resguarde su información personal haciendo referencia a la seguridad y privacidad

Por lo que; Shankar y Jebarajakirthy (2019) en su investigación presentaron como objetivo de estudio; investigar empíricamente un mecanismo moderado integral para mejorar la lealtad del cliente hacia las plataformas de banca electrónica a través de prácticas de calidad del servicio de banca electrónica, así pues se manejó una metodología con un enfoque cuantitativo haciendo uso del cuestionario estructurado como técnica clave; tal proyecto a la vez se basó en un muestreo no probabilístico, donde el total de las personas encuestadas fue de 1028 usuarios de banca electrónica en la India. Finalmente, el estudio concluyó que tanto la confiabilidad, como la privacidad y la seguridad tenían efectos significativos para que los usuarios continúen usando las plataformas digitales del banco de tal manera que así se logra que el cliente obtenga lo que requiere, por otro lado el diseño web y la atención al cliente no tuvieron efectos tan significativos, eso se debió a que solo una minoría enfrentó dificultades para usar los servicios de banca electrónica.

Así pues; Lodeiros (2020) en su investigación dio a conocer como objetivo principal; conocer la relación que existe entre la calidad de servicio de las plataformas digitales de los bancos, la satisfacción de los usuarios y el CEB, que en español sus siglas significan; Comportamiento de participación del cliente, de forma que en tal estudio se hizo uso del cuestionario, donde en total fueron 574 los encuestados, asimismo, el proyecto de investigación usó una metodología cuantitativa, por lo que se encontró que; los resultados ayudan a entender el perfil de los usuarios de multiplataformas bancarias pues permitió identificar que no todas las plataformas ofrecidas tienen la misma importancia para los usuarios, dado que las entidades bancarias no ofrecen productos financieros diseñados de acuerdo a las necesidades de los consumidores y empresas de la región siendo una de las soluciones más repetidas y recomendadas para superar esta brecha, la digitalización de los servicios bancarios en base a la calidad de servicio digital teniendo en cuenta la facilidad con la que se puede usar la plataforma en base al diseño web y la confianza que esta genera al momento de usar la plataforma digital.

Tetteh (2021) en base a su investigación plasmó como objetivo; examinar el impacto de la calidad del servicio de banca electrónica en la satisfacción y lealtad del cliente, así pues buscó

realizar una comparativa de las diferencias entre la entrega de calidad de servicio de los bancos de origen nacional y bancos extranjeros que gestionan en la Gran Región de Accra de Ghana, por lo cual se hizo uso de un cuestionario en el que 420 fueron correctamente respondidos. Por ende, este estudio forjó el uso de una metodología cuantitativa en el que los resultados confirmaron que las dimensiones de conveniencia, facilidad de uso, accesibilidad y asequibilidad tienen una influencia positiva y son necesarias para obtener una adecuada calidad de servicio de banca electrónica. Para lo cual la dimensión de conveniencia engloba; la satisfacción del cliente frente a la solución de necesidades, seguridad personal en el uso de servicios de banca electrónica y sitio web diseñado para facilitar la navegación; la dimensión facilidad de uso; incluye facilidad y rapidez con el que se puede manipular el servicio de banca electrónica y finalmente las dimensiones de accesibilidad y asequibilidad contienen; la disponibilidad total del servicio de forma electrónica y cobro de costos por cargos ocultos del uso de los servicios de banca electrónica.

Asimismo, el estudio informó que, en promedio, los bancos de origen extranjero brindan un mejor servicio de banca electrónica a sus clientes que los bancos nacionales, por lo cual sugieren que estos deberían invertir más en la mejora de la banca electrónica, y en última instancia, el rendimiento de la empresa.

De este modo se hace énfasis en las bases teóricas, por lo cual, según Parasuraman (1998) aseguró que la calidad que se percibe es subjetiva y además admite una abstracción más honda que alguna de las particularidades determinadas del producto, es decir que los clientes tienen más conflictos o dificultades para evaluar la calidad de los servicios que para evaluar la calidad de los productos, ya que la primera variable incluye apreciaciones no sólo con un enfoque hacia los resultados que se consiguen sino también se centra en él toda la trayectoria de la prestación del servicio, es decir; las percepciones de calidad proceden del balance de las expectativas del cliente con un efecto concluyente que adopta del servicio. Pues bien; Oliva (2005) consideró que dentro del concepto calidad hay dos tendencias existentes; la calidad imparcial, la cual se centra únicamente en el producto y su perspectiva y por otro lado; la calidad basado solo en lo subjetivo, es decir; en la perspectiva del consumidor asegurando que el cálculo de la calidad del servicio ha ocasionado algunos desacuerdos de juicio, haciendo referencia como desacuerdo principal lo que se está calculando ya que de forma habitual se hallan tres estilos de constructos que son usados principalmente para apreciar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

De tal manera; Evans y William (2008); confirmaron que la relevancia de la adecuada calidad en base a los servicios no se puede sobrevalorar puesto que dan a conocer que las empresas pueden incrementar sus utilidades incluso hasta un 100%, esto si se logra retener por lo menos al 5% más de la competencia asegurando una impecable calidad al usuario. Asimismo; Galván (2013) aseguró también que la calidad de servicio se ha transformado en apoyo primordial para el progreso y existencia de una compañía, dado que a través del tiempo es importante para mantener y hacer crecer una organización por el valor que ha tomado.

Por consiguiente; El autor Grönroos (1994) expuso uno de los modelos sobre la calidad de servicio, indica en primera instancia que un servicio usualmente se capta de forma intrínseca, por lo cual cuando las personas reciben un servicio describen a este como tal usando palabras como confianza, sentimiento, experiencia y seguridad. Explica a la vez que estas expresiones que manifiestan los clientes son abstractas dado que un servicio por su naturaleza es intangible. Por lo cual hace uso de dos dimensiones: La calidad técnica o resultado; se basa en lo que los clientes obtienen, es decir la calidad del producto que reciben tiene un juicio objetivo, por lo cual la evaluación que realizan los clientes es más fácil. La calidad funcional; la cual está relacionada con la interacción entre el personal encargado del servicio y el cliente. Ambas dimensiones determinan la imagen corporativa de la empresa a partir de la opinión o percepción que se genera en los clientes en base a la calidad del servicio. Y según Aladwani (2006) señaló que la gran mayoría de investigadores de diseño web concuerdan con la idea de que un sitio web con un alto contenido de calidad en los servicios electrónicos atrae más consumidores que un sitio web con un contenido específico de menor calidad, asimismo indica que con el uso de tecnologías web una organización puede llegar a todos los clientes potenciales en todo momento y brindarles no sólo información general sobre sus productos o servicios, sino también la oportunidad de realizar transacciones comerciales interactivas.

Por otro lado; Hu y Liao (2011) en un entorno de alta competencia indicaron que la calidad del servicio electrónico es un mecanismo importante para que los clientes realicen transacciones en el sitio web con la mayor facilidad, donde no solo debe proporcionar funciones completas de operaciones, sino también mejorar la calidad de sus servicios electrónicos. Y según Al-Hazen y Al-Maaitah (2019) aseguraron que la calidad del servicio electrónico es un elemento de suma relevancia, la cual se facilita a los clientes con la finalidad de fomentar una conexión usual e interactiva durante todo el proceso de transacción, cediendo así a las diversas empresas

la opción de brindar un mejor valor a sus clientes, y por ende, obtener una mayor aceptación por parte de los mismos. A la vez, este término se considera como un requisito fundamental para adquirir una ventaja competitiva y participación de mercado en las últimas décadas, lo cual manifiesta el grado de importancia de dar seguimiento al servicio electrónico en base a la calidad con la finalidad de evaluar a los consumidores de un servicio electrónico de forma global en un mercado virtual. Taderdoost (2019) aseguró que la calidad del servicio electrónico puede aumentar de forma potencial el atractivo, la tasa de aciertos, la retención de clientes, la rigidez y el boca a boca positivo, a la vez puede maximizar las ventajas competitivas en línea del servicio electrónico, dado que tal herramienta es un diferenciador importante en un entorno empresarial competitivo y un impulsor de las empresas basadas en servicios, es por ello que la noción de servicio electrónico ha sido reconocida cada vez más por investigadores y profesionales como un elemento clave del éxito del servicio electrónico.

Para lo cual acorde a las bases teóricas en cuanto a la revisión de la literatura antes mencionada se ha aplicado un modelo conceptual para este estudio, a fin de realizar el control de la calidad del servicio electrónico. Asimismo el modelo está compuesto por cuatro dimensiones; confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño del sitio web y finalmente servicio al cliente (Shankar & Jebarajakirthy, 2019); la primera dimensión; confiabilidad es la capacidad del proveedor de servicios para ejecutar lo prometido de manera precisa y consistente, la segunda dimensión sobre la Privacidad y Seguridad hace referencia a que la privacidad es garantizar que solo aquellos que están autorizados accedan a la información., mientras que la seguridad se trata de la protección contra amenazas maliciosas. Por otro lado, la tercera dimensión sobre diseño de página web se trata de un área encaminada a planificar, diseñar, mantener y crear interfaces digitales. Finalmente sobre la última dimensión; servicio al cliente; son las acciones implementadas para los clientes.

Materiales y métodos

La investigación fue de tipo cuantitativa de modo aplicada, desde este enfoque metodológico el problema se relaciona con la medición de los conceptos que facilitaron el proceso de comprensión de resultados. Es decir, la investigación cuantitativa se centró en variables fáciles de clasificar e identificar de manera excluyente y susceptible de comprobación (Toro & Parra, 2006).

El diseño de investigación permitió determinar la recolección de información para posteriormente identificar el resultado y evidenciar la hipótesis. Por lo cual el diseño aplicado fue; No Experimental, por ser una investigación sistemática de nivel descriptiva, la cual asimismo se caracterizó por basarse en técnicas como la encuesta teniendo en cuenta aspectos descriptivos, de corte transversal, ya que la encuesta fue ejecutada en un determinado tiempo (Bernal, 2006).

Se trabajó con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia compuesta por los clientes del banco BBVA, el cual se caracterizó por poseer el servicio electrónico más usado por clientes, donde las operaciones más frecuentes fueron las transferencias, consultas de saldos, uso de banca móvil y uso de banca por internet, cuyos usuarios más frecuentes fueron personas de entre 18 a 70 años de edad (Ipsos, 2020) teniendo como población a un total de 138,792 (INEI, 2017), para lo cual una vez realizado el cálculo, se contó con una muestra total de 383 participantes.

Con respecto al instrumento principal, la cual es una herramienta psicométrica, se llevó a cabo en diversos individuos con criterios incluyentes; usuarios del banco BBVA, poseer productos bancarios, uso frecuente de la plataforma electrónica bancaria, con la finalidad de conocer su nivel de acuerdo o desacuerdo, es por ello que la valoración se midió por niveles, a partir del número 1 hasta el 5, donde 1 fue la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta en base a la Escala de Likert, instrumento compuesto por 16 ítems que a la vez fue elaborado y validado por Shankar y Jebarajakirthy, donde las dimensiones en las que se basaron fueron; confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño de página web y servicio al cliente con una prueba de confiabilidad de 0.923 según el Alfa de Cronbach.

Asimismo la recolección de esta información se realizó, entre los meses de octubre y noviembre del año 2021, de forma online para su posterior tabulado y clasificación de la información; dentro de una duración de 20 días para su ejecución total. Por otro lado, para la ejecución de la encuesta se tomó en cuenta 383 clientes del banco ya mencionado. Además, en este caso no se solicitó el permiso de la entidad bancaria dado que se necesitó únicamente de la disposición de los clientes para responder las preguntas del cuestionario.

Los datos que se recolectaron se digitaron a través del software IBM SPSS, en ayuda del programa Microsoft Excel, con el Método de Baremación a fin de plasmar e interpretar las respuestas de los encuestados, por consiguiente, se hizo uso de una estadística descriptiva no

paramétrica, ya que esta se caracteriza por tener en cuenta los registros u observaciones efectuados, los cuales brindaron a la vez una serie de datos que necesariamente debieron ser ordenados y presentados de una manera inteligible a fin de facilitar la comprensión de resultados (Fernández et al., 2002).

Resultados y discusión

Tabla 1

Datos obtenidos de cuestionario aplicado a usuarios de una entidad bancaria, Chiclayo 2021

| SOCIODEMOGRÁFICO | | Porcentaje% |
|--|--------------------|-------------|
| Edad | 18-35 | 41.0% |
| | 36-53 | 42.0% |
| | 54-70 | 17.0% |
| Sexo | Mujer | 51.4% |
| | Hombre | 48.6% |
| Uso de la banca móvil o banca por internet | No usa | 0% |
| | A veces | 34.7% |
| | Casi Siempre | 65.3% |
| Gestión que realiza con más frecuencia | Transferencias | 54.0% |
| | Consultas de Saldo | 31.9% |
| | Otros | 14.1% |

En la Tabla 1 se puede verificar la representación de los datos sociodemográficos, se identificó que la edad en años de los encuestados oscila entre los 36-53 años con un porcentaje de 42.0% mientras que las edades que van de 18-35 y 54-70 representaron un valor menor, el más bajo con un 17.0% respectivamente, en cuanto el segundo ítem el 51.4% corresponde a usuarios del sexo femenino y 48.6% usuarios del sexo masculino. Por otro lado, el 65.3% indicó que casi siempre suele usar la banca móvil y/o banca por internet, lo cual significa que gran parte de usuarios considera que estas herramientas digitales son relevantes en su día a día, mientras que el 34.7% afirmó que su uso es menor. Finalmente el 54.0% alegó que las transferencias es la gestión que realiza con más frecuencia, mientras que el 14.1% optó por afirmar que son otras las operaciones que hacen.

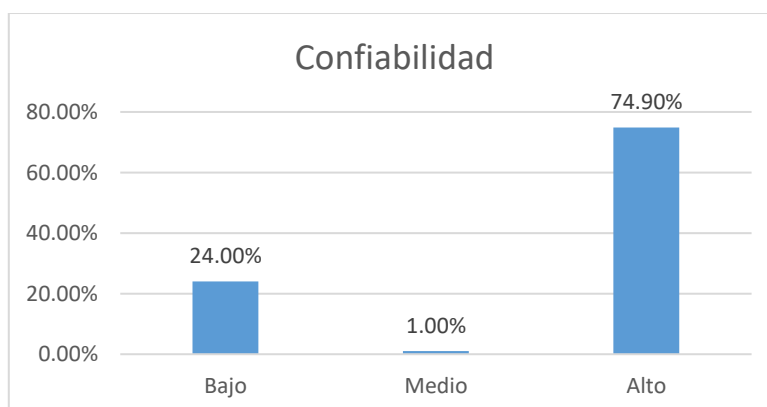
Tabla 2*Escala Valorativa de Calidad de Servicio Electrónico*

| Nivel | Intervalo |
|-------|-----------|
| Bajo | 20-40 |
| Medio | 41-60 |
| Alto | 61-80 |

Para determinar el nivel de la calidad del servicio se realizó una escala valorativa bajo un enfoque de tres niveles; nivel bajo con un intervalo de 20-40, medio con un intervalo de medición de 41-60 y finalmente un nivel alto con un intervalo de medición de 61-80.

Determinar el nivel de confiabilidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021

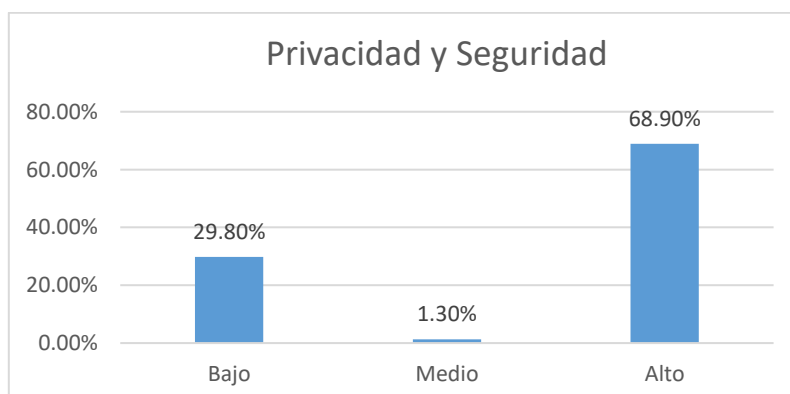
Figura 2



En el análisis realizado se encontró un gran porcentaje, exactamente el 74.90% de usuarios que calificó el nivel de Calidad de servicio electrónico en su dimensión de Confiabilidad como Alto, un 1% de usuarios la calificó como Medio y finalmente el 24% la calificaron como baja. Al análisis general del detalle de la dimensión de Confiabilidad, se confirma que los usuarios en su gran mayoría la califican como alta, de esta forma según el sondeo se pudo demostrar que el sitio web del banco facilita las operaciones bancarias tal y como lo ofrece, sin embargo aún existe un pequeño grupo que considera que la información proporcionada en el sitio web de la banca electrónica puede ser aún más precisa lo cual les permitirá tener una mayor confianza o confiabilidad en la plataforma digital.

Determinar el nivel de privacidad y seguridad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021

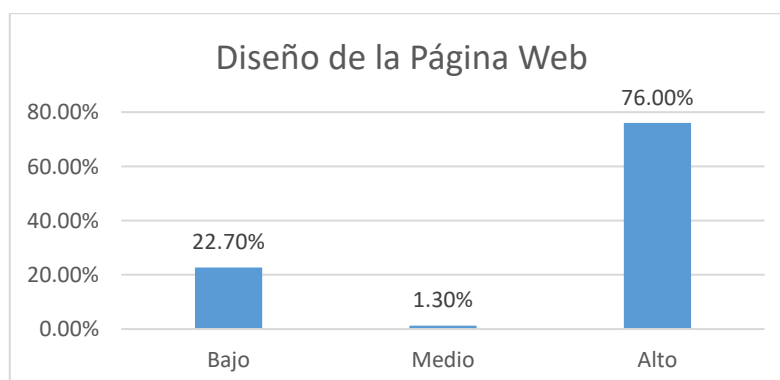
Figura 3



En el análisis realizado se encontró un gran porcentaje, exactamente el 68.90% de usuarios que calificó el nivel de Calidad de servicio electrónico en su dimensión de Privacidad y Seguridad como Alto, información que confirma que la entidad bancaria procura siempre demostrar que la información personal y financiera de los usuarios está protegida y que además las diversas transacciones son seguras en la plataforma de banca electrónica, asimismo se rescata que un 1.30% de usuarios la calificó como Medio y finalmente el 29.80% la calificaron como baja, lo cual da pie a que a través de diversas mejoras se acapare un mayor porcentaje de clientes satisfechos.

Determinar el nivel de diseño de la página web del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021

Figura 4

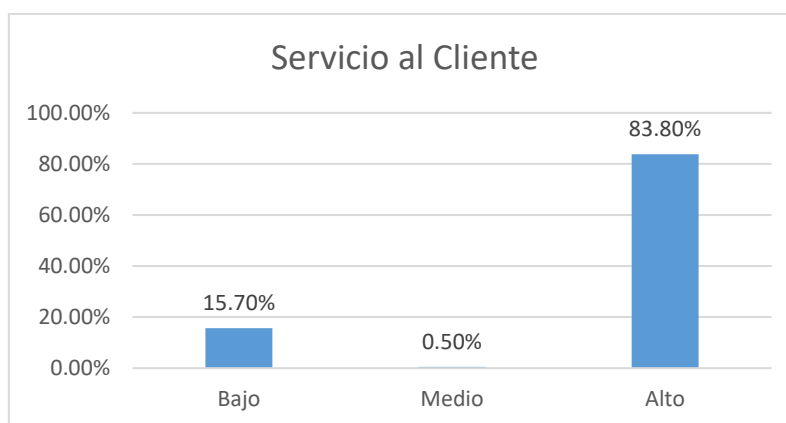


En el análisis realizado se encontró que el 76% de usuarios calificó el nivel de Calidad de servicio electrónico en su dimensión; Diseño de la Página Web como Alto, por lo cual se deduce

que la mayoría de usuarios interactúan en la web de forma fácil gracias a su actualización y organización periódica, por otro lado, un 1.30% de usuarios la calificó como Medio y finalmente el 22.70% la calificaron como baja, de esta forma según el sondeo se pudo demostrar que el sitio web de banca electrónica es fácil de usar.

Determinar el nivel de servicio al cliente del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021

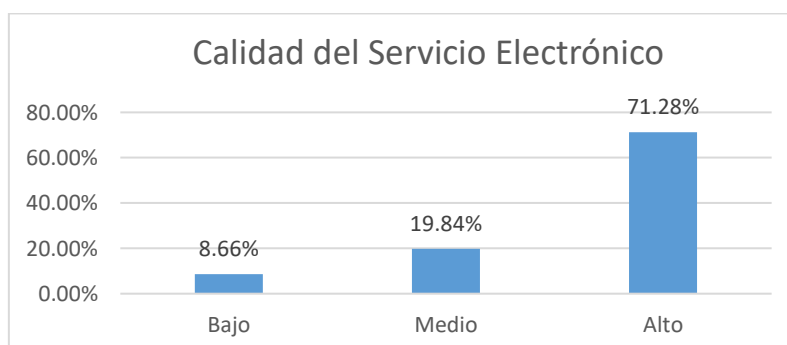
Figura 5



En cuanto al análisis realizado sobre la Calidad de servicio electrónico en su dimensión; Servicio al Cliente se encontró exactamente que el 83.30% de usuarios la calificó en un nivel Alto, con lo cual se deduce que el personal de atención al cliente siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en asuntos relacionados con la banca electrónica, así también, un 0.50% de usuarios la calificó como Medio y finalmente el 15.70% la calificaron como baja.

Determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021

Figura 1



Finalmente según la escala de calificación, se encontró que exactamente el 71.28% refiere que la Calidad de servicio electrónico es Alta, teniendo en cuenta cuatro dimensiones; confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño web y servicio al cliente, lo cual significa que en

su mayoría, los usuarios tienen una grata experiencia al momento de usar la plataforma digital bancaria de tal entidad, así pues un 19.84% la consideran en un nivel medio, mientras que el 8.66% de usuarios la califican en un nivel Bajo, por ende, se denota que hay un grupo que considera que la calidad de servicio electrónico puede mejorar aún más sobre todo se hace énfasis en la dimensión; confiabilidad, la cual obtuvo un porcentaje menor de puntuación frente a los clientes que hacen uso de la plataforma electrónica bancaria.

Asimismo, teniendo en cuenta el primer objetivo específico; determinar el nivel de confiabilidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, en base a los resultados se evidencia que la gran mayoría de usuarios están de acuerdo que el sitio web del banco facilita las operaciones bancarias tal y como lo ofrece e incluso opina que la información proporcionada en el sitio web de la banca electrónica es precisa, lo cual es importante para ellos porque les permite tener la confianza correspondiente en el servicio. De la misma forma, en los estudios de Alolayyan (2018) los resultados indicaron que; los clientes muestran que una de las dimensiones como lo es la fiabilidad influye en la alta satisfacción de los mismos al momento de hacer uso del servicio bancario, lo cual refuerza la necesidad de que los gerentes de los bancos pongan énfasis en brindar un servicio electrónico de alta calidad pues de esta forma se logró tener una óptima relación con el cliente, además, Theodosiou y Katsikea (2019) en su investigación también concluyeron que; una de las dimensiones que más favorece a las percepciones generales de calidad de servicio electrónico, es la confiabilidad, dado que es una herramienta que permite erradicar cualquier ineficiencia en la información brindada a los clientes pues ellos esperan que un proveedor de servicios electrónicos los proteja del fraude financiero y resguarde su información personal, así pues, Shankar y Jebarajakirthy (2019), indican que la confiabilidad es la capacidad del proveedor de servicios para realizar lo prometido de manera precisa y consistente.

Correspondiente al segundo objetivo específico; determinar el nivel de privacidad y seguridad del servicio electrónico en una entidad bancaria, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede señalar que la mayor parte de clientes confirman que la entidad bancaria procura siempre demostrar que la información personal y financiera de los usuarios está protegida y que además las diversas transacciones son seguras en la plataforma de banca electrónica, dado que ambos elementos son las señales en el entorno de banca electrónica que los clientes evalúan cognitivamente. Por consiguiente, en los estudios de Tetteh (2021) los resultados confirmaron que una de dimensiones como lo es; la conveniencia, tiene una

influencia positiva pues engloba; la satisfacción del cliente frente a la solución de necesidades, seguridad personal en el uso de servicios de banca electrónica y la importancia del sitio web diseñado para facilitar la navegación. Además, Theodosiou y Katsikea (2019), exponen así que los clientes esperan que un proveedor de servicios electrónicos los proteja del fraude financiero y resguarde su información personal haciendo referencia a la seguridad y privacidad, por lo cual; según Shankar y Jebarajakirthy (2019), informan que; la privacidad consiste en garantizar que solo aquellos que están autorizados accedan a la información.

Por otro lado, considerando el tercer objetivo específico; determinar el nivel de diseño de la página web del servicio electrónico en una entidad bancaria, en base a los resultados se analiza que la mayoría de usuarios interactúan en la web de forma fácil gracias a su actualización y organización periódica, lo cual es importante para ellos porque en el contexto de la banca electrónica, el procesamiento rápido de transacciones y páginas, el contenido conciso y actualizado regularmente en el sitio web de banca electrónica y la forma de presentación del sitio web permiten un mayor uso de la misma. Así pues en los estudios de Aldaihani y Ali (2018) según lo obtenido, se muestra que a los bancos comerciales de Kuwait les importa la gestión de las relaciones electrónicas con los clientes, esto se manifiesta en el diseño del sitio web del banco, que refleja un nivel óptimo de atracción, los colores consistentes y llamativos del sitio así como la velocidad en la carga de páginas desde la perspectiva de los clientes, por lo cual, cabe destacar que; el sitio web está diseñado para facilitar los detalles requeridos por los clientes sobre los diferentes servicios que brinda la entidad bancaria, incentivándolos a contactar los servicios electrónicamente, por otro lado en la investigación de Lodeiros (2020) los resultados obtenidos ayudan a entender el perfil de los usuarios de multiplataformas bancarias identificando que no todas las plataformas ofrecidas tienen la misma importancia para los usuarios, siendo una de las soluciones más repetidas y recomendadas para superar esta brecha, la digitalización de los servicios bancarios en base a la calidad de servicio digital teniendo en cuenta la facilidad con la que se puede usar la plataforma en base al diseño web y la confianza que esta genera al momento de usar la plataforma digital. Ya que según Shankar y Jebarajakirthy (2019), el diseño de una página web, está orientada a planificar, diseñar, mantener y crear interfaces digitales oportunas.

De la misma forma, considerando el cuarto objetivo específico; determinar el nivel de servicio al cliente en una entidad bancaria, referente a los resultados se analiza que la mayoría de usuarios considera que el personal de atención al cliente siempre está dispuesto a ayudar a

los usuarios en asuntos relacionados con la banca electrónica pues es necesario que el personal a cargo tenga conocimientos para absolver dudas en caso los clientes encuentren algún problema, sobre todo, cuando los proveedores de banca electrónica actualizan sus tecnologías y sitios web. Así pues en los estudios de; Al-Hazen y Al-Maaitah (2019) los resultados sugirieron y evidenciaron que las unidades bancarias, de atención al cliente y quienes la conforman, tienen un papel importante y un alto nivel de capacidad de respuesta que permite una conexión interactiva con los mismos estableciendo así relaciones sólidas. A la vez; Theodosiou y Katsikea (2019) en su investigación destacan que el servicio al cliente no tuvo una influencia significativa en la calidad de servicio electrónico, pues consideraron que las empresas debían monitorear más otros elementos como lo es el sitio web. Asimismo, según Shankar y Jebarajakirthy (2019) la estructura de servicio al cliente son acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de brindar un producto y/o servicio.

Por último en cuanto al objetivo general; determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, en referencia a los resultados, se analiza que; en su gran mayoría, los usuarios tienen una grata experiencia al momento de usar la plataforma digital bancaria de tal entidad, sin embargo existe un grupo que considera que la calidad de servicio electrónico puede mejorar aún más sobre todo se hace énfasis en la dimensión; confiabilidad, la cual obtuvo un porcentaje menor de puntuación frente a los clientes que hacen uso de la plataforma electrónica bancaria, lo cual es importante tener en cuenta ya que gracias a los estudios de Al-Hazen y Al-Maaitah (2019) consideran que tanto la integración interna como externa son otro elementos predominantes que poseen un impacto importante en la calidad de los servicios electrónicos, esto se debe a que muchas aplicaciones como medida de seguridad, causan barreras para alternar información y por ende obstaculizan un adecuado servicio a los clientes, por lo cual, las unidades bancarias, quienes la conforman, tienen un papel importante y un alto nivel de capacidad de respuesta que permite una conexión interactiva con los clientes estableciendo así relaciones sólidas. Por consiguiente, según Shankar y Jebarajakirthy (2019), la calidad del servicio electrónico permite conocer las expectativas de los clientes, y además conocer cómo ellos aprecian el servicio.

Conclusiones

La presente investigación ha dado pie a una investigación exhaustiva en relación con la descripción de la calidad de servicio electrónico en un entorno bancario en la ciudad de

Chiclayo, haciendo énfasis en las diversas dimensiones que han sido de apoyo para un mejor entendimiento de la variable en mención.

Por lo cual, se estipula que los clientes consideran que la confiabilidad posee un nivel alto pues esto se debe a que la organización en la cual se indaga ha procurado en la mayor medida posible que su sitio web facilite las diversas operaciones a fin de que los usuarios tengan a su alcance una herramienta eficiente en su día a día, incluso después de estar en mantenimiento brinda sus servicios en el momento prometido, lo cual significa que la entidad ha logrado a través de la industria financiera utilizar medios digitales que le permitan al cliente realizar sus actividades bancarias desde cualquier dispositivo.

Se puede manifestar que la gran mayoría de clientes afirman que su información personal y financiera está protegida en la plataforma de banca electrónica, lo cual significa que poseen una gran disposición y aceptación del canal digital pues se evidencia que incluso las transacciones que gestionan a través del sitio web de banca electrónica están protegidas ya que la entidad considera esto como prioridad incondicional en materia de seguridad.

Se especula que el sitio web de banca electrónica es una plataforma ordenada, completa y dinámica pues incluye funciones interactivas, lo cual es importante en el contexto de la banca electrónica, dado que mientras más interesante sea esta en base a su diseño web, más atractiva se vuelve para los clientes, puesto que lo que se desea siempre es inmediatez y facilidad de navegación.

Se considera en su gran mayoría que el personal a cargo tiende a resolver sus dudas constantemente pues tienen una gran disposición para resolver sus consultas con prontitud en cualquier momento, lo cual es apreciable ya que no todas las personas tienen tiempo para acudir al banco, es así que la entidad aprovecha como canal de comunicación la plataforma electrónica a fin de brindar un mejor servicio al cliente, procurando siempre que se sientan valorados como consumidores.

Finalmente según la escala de calificación, se encontró que la calidad de servicio electrónico en la entidad bancaria de Chiclayo es alta, teniendo en cuenta cuatro dimensiones; confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño web y servicio al cliente, lo cual significa que en su mayoría, los usuarios tienen una grata experiencia al momento de usar la plataforma digital

bancaria, lo cual es importante ya que cuando un cliente sabe que un servicio es eficiente y que le permite realizar alguna actividad desde cualquier dispositivo evitando demoras o largas esperas, procura su uso y muestra una gran aceptación por la entidad.

Recomendaciones

En cuanto a la dimensión confiabilidad, se sugiere realizar un constante seguimiento de los clientes y sus experiencias, lo cual se conseguirá a través de la comunicación con los mismos y para esto, los medios digitales son y serán siempre aliados importantes en el proceso, es así que para aprovechar con eficiencia los medios de comunicación en el espacio virtual se debe tener un equipo bien informado y capacitado para gestionar de una manera positiva y directa, por ejemplo a través de las redes sociales como canal de atención. Esta información debe ser tratada con el objetivo de procurar que la entidad siempre brinde información precisa y clara que le permita al cliente realizar sus actividades bancarias erradicando o evitando cualquier ineficiencia.

Correspondiente a la dimensión; privacidad y seguridad, se invita a efectuar mejoras a fin de que se acapare el mayor número de usuarios que dispongan del uso de la plataforma electrónica increpando que su información financiera y personal está salvaguardada en cualquier caso del fraude, para ello se sugiere que la entidad pueda detectar actividades sospechosas y por consiguiente tomar medidas apropiadas minimizando pérdidas, a la vez que enseñe constantemente a los clientes las mejores prácticas de seguridad haciendo frente a diversas situaciones de vulnerabilidad, lo cual fortalecerá la gestión de riesgos mostrando así una mayor eficiencia a fin de lograr una mayor aceptación de los clientes y la persuasión de futuros prospectos.

En base a la dimensión; diseño de la página web, se sugiere que la entidad bancaria se asegure que los clientes tengan un adecuado entendimiento sobre las funciones y diversos beneficios que la plataforma digital contiene, lo cual se puede lograr a través de un programa de marketing en el que se incentive la adecuada usabilidad como un atributo de calidad, pues esto permitirá medir la facilidad en el uso de las interfaces manteniendo un nivel óptimo de atracción de su plataforma electrónica, ya que se desea que los usuarios a través de funciones interactivas utilicen su herramienta digital facilitando incluso sus procesos comerciales como lo son; las modalidades de transferencia, modo de ahorro, inversión, compra y venta.

En relación a la dimensión; servicio al cliente, se exhorta a que la entidad capacite al personal de forma recurrente y periódica, no solo cuando se gestionen actualizaciones, dado que es necesario conocer si la información es entendida y utilizada de la misma forma por todos los colaboradores, esto a fin de seguir absolviendo dudas en el menor tiempo posible mostrando siempre la competitividad correspondiente frente a la actualización de sus tecnologías y sitios web.

Finalmente, con respecto al nivel de la calidad de servicio electrónico, se sugiere que la entidad bancaria desarrolle constantes mejoras en su organización contando con soluciones tecnológicas que agreguen valor a la entidad a fin de seguir cumpliendo con las expectativas de los clientes, lo cual se logrará analizando el buen cumplimiento de las dimensiones sobre confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño de la página web y atención al cliente, brindando así un servicio de calidad caracterizado por un entorno usable, informativo y sobre todo disfrutable para el usuario a fin de obtener la adecuada relación entre las partes interactivas.

Referencias

- Ahmad, W, y Q Zhang. «Green purchase intention: Effects of electronic service quality and customer green psychology». *Journal of Cleaner Production* 267 (2020): 122053. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122053>.
- Aladwani, Adel M. (2006). «An empirical test of the link between web site quality and forward enterprise integration with web consumers». *Business Process Management Journal* 12, n.o 2. 178-90. <https://doi.org/10.1108/14637150610657521>.
- Aldaihani, F, y N Ali. (2018). «Effect of Electronic Customer Relationship Management on Electronic Service Quality Provided by the Commercial Banks in Kuwait». *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 8, n.o 2. Pages 143-154. <https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v8-i2/4239>.
- Alolayyan, M. (2018). «Banking Service Quality Provided by Commercial Banks and Customer Satisfaction. A Structural Equation Modelling Approaches».

- ASBANC. (2021). «Sector bancario contribuyó a la estabilidad financiera». <https://asbanc.com.pe/noticia/sector-bancario-contribuyo-a-la-estabilidad-financiera>.
- Bermejo, J, y M Matos. (2017). «Plataformas digitales y sector bancario | Harvard Deusto». <https://www.harvard-deusto.com/plataformas-digitales-y-sector-bancario>.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Education.
- Evans, J, y L William. (2008). «Administración y control de la calidad 7ed». https://www.academia.edu/31062017/Administracion_y_control_de_la_calidad_7ed_James_R_Evans_y_William_M_Lindsay.
- Galbán, O, C Clemenza, y R Araujo. (2013). «Calidad de servicio en el sector de telecomunicaciones elemento competitivo en las empresas de televisión por suscripción».
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios.
- Hernández, H, D Martínez, y I Barrios. (2018). «Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones», 2018. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>.
- Hu Y, y P Liao. (2011). «Finding critical criteria of evaluating electronic service quality of Internet banking using fuzzy multiple-criteria decision making». Applied Soft Computing 11, n.o 4: 3764-70. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2011.02.008>.
- Ipsos. (2020). «Banca digital». Ipsos, 2020. <https://www.ipsos.com/es-pe/banca-digital>.
- Lodeiros, M (2020): «Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana». Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información, (E 40), 64-77.
- Núñez, G, V Jordán, y F Rojas. (2020). «CEPAL - SECRETARÍA TÉCNICA DEL ELAC

Oliva, E. (2005) «Del servicio y sus modelos de medición», pág, 18.

Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1998) «SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.», 1988, 30.

Pincay, Y, y C Parra. (2020). «Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador Quality management in customer service for marketing SMEs.» 6:25.

Shankar, A, y Ch Jebarajakirthy. (2019): «The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach». *International Journal of Bank Marketing* 37, n.o 5. 1119-42. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0063>.

Taherdoost, H. (2019). «Medición de la calidad del servicio electrónico: desarrollo de un instrumento de encuesta para medir la calidad del servicio electrónico», pág, 38.

Tetteh, J. (2022) «Electronic Banking Service Quality: Perception of Customers in the Greater Accra Region of Ghana». *Journal of Internet Commerce* 21, n.º 1 (2 de enero de 2022): 104-31. <https://doi.org/10.1080/15332861.2020.1870340>.

Theodosiou, Ma, E Katsikea, S Samiee, y K Makri. (2019). «A Comparison of Formative Versus Reflective Approaches for the Measurement of Electronic Service Quality». *Journal of Interactive Marketing* 47. 53-67. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2019.03.004>.

Tineo, R. (2020). «Se acelera la digitalización de la banca peruana». *La Cámara*. 2020. <https://lacamara.pe/se-acelera-la-digitalization-de-la-Banca-peruana/>.

Toro, Iván, y Rubén Parra. (2006). «Método y conocimiento: metodología de la investigación».

Anexos

Matriz de Consistencia

| CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE UNA ENTIDAD BANCARIA, CHICLAYO 2021 | | | | | | |
|--|--|--|----------------------------------|-------------------------|---|---|
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIÓN | ITEMS | |
| ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021? | Determinar el nivel de la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | La confiabilidad, privacidad y seguridad, diseño de la página web y atención al cliente pueden ser considerados factores importantes para mejorar la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | Calidad del Servicio Electrónico | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> El sitio web del banco facilita las operaciones bancarias tal y como lo ofrece El sitio web del banco después de estar en mantenimiento brinda sus servicios en el momento prometido Al usar la banca electrónica, puedo recuperar los detalles de la transacción en mi cuenta La información proporcionada en el sitio web de la banca electrónica es precisa | |
| | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | | Privacidad y Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Mi información personal está protegida en la plataforma de banca electrónica Mi información financiera está protegida en la plataforma de banca electrónica Las transacciones a través del sitio web de banca electrónica están protegidas |
| | Determinar el nivel de confiabilidad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | | | Diseño de la página web | | <ul style="list-style-type: none"> El sitio web de banca electrónica se actualiza cada cierto tiempo El sitio web de banca electrónica está bien organizado El sitio web de banca electrónica incluye funciones interactivas El sitio web de banca electrónica es fácil de usar Se puede acceder al equipo de atención al cliente de banca electrónica en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana) Se puede acceder al equipo de atención al cliente de banca electrónica en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana) |
| | Determinar el nivel de privacidad y seguridad del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | | | | | |
| | Determinar el nivel de diseño de la página web del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | | | | | |
| Determinar el nivel de servicio al cliente del servicio electrónico en una entidad bancaria, Chiclayo 2021 | | | | | | |

Servicio al cliente

- El personal de atención al cliente tiene conocimientos sobre los servicios de banca electrónica.
- El personal de servicio al cliente siempre está dispuesto a ayudarme en asuntos relacionados con la banca electrónica.
- Mis consultas relacionadas con la banca electrónica se responden con prontitud
- El equipo de atención al cliente de banca electrónica se preocupa por los mejores intereses de los clientes
- Se puede acceder al equipo de atención al cliente de banca electrónica en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana)

| Muestra y muestreo | Instrumento de recolección de datos | Procedimiento | Técnica estadística | Procesamiento |
|--|--|--|----------------------------|--|
| Muestra: 383 personas Muestreo: No probabilístico por conveniencia | Cuestionario | Recojo y tabulación de información Lugar: Chiclayo | Encuesta | Análisis de variable y prueba de hipótesis |

Operacionalización de Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES |
|----------------------------------|---|---|---|
| Calidad del Servicio Electrónico | Permite conocer las expectativas de los clientes, y además conocer cómo ellos aprecian el servicio. | <p>Confiability</p> <p>Capacidad del proveedor de servicios para realizar los servicios prometidos de manera precisa y consistente (Shankar y Jebarajakirthy, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento ▪ Buen funcionamiento ▪ Recuperación de detalles de una operación ▪ Información precisa |
| | | <p>Privacidad y Seguridad</p> <p>La privacidad consiste en garantizar que solo aquellos que están autorizados accedan a la información. La seguridad se trata de protección contra amenazas maliciosas. (Shankar y Jebarajakirthy, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de información personal ▪ Protección de información financiera ▪ Transacciones seguras |
| | | <p>Diseño de página web</p> <p>Área enfocada a planificar, diseñar, mantener y crear interfaces digitales oportunas (Shankar y Jebarajakirthy, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización periódica del sitio web ▪ Organización del sitio web ▪ Interacción en el sitio web ▪ Fácil uso del sitio web |
| | | <p>Servicio al cliente</p> <p>Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después brindar un producto y/o servicio. (Shankar y Jebarajakirthy, 2019)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención apta ▪ Actitud ▪ Tiempo de respuesta ▪ Atención al cliente ▪ Acceso las 24 horas del día |

Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado usuario, a continuación, se le presenta un cuestionario para determinar la calidad del servicio electrónico en una entidad bancaria (BBVA), a la vez se le pide su consentimiento para el manejo de datos a fin de generar un aporte. Se le ruega responder con objetividad, dado que sus respuestas serán analizadas de forma anónima. Marque con una X.

1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

| | |
|--|---|
| ¿Es Ud. usuario del banco BBVA? | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Edad | <input type="radio"/> 18 -35 <input type="radio"/> 36-53 <input type="radio"/> 54-70 |
| Sexo | <input type="radio"/> Mujer <input type="radio"/> Hombre |
| Uso de la banca móvil o banca por internet | <input type="radio"/> No usa <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi siempre |
| Gestión que realiza con más frecuencia | <input type="radio"/> Transferencias <input type="radio"/> Consultas de Saldo <input type="radio"/> Otros |

| DIMENSIÓN | DESCRIPCIÓN | 1.Totalmente en desacuerdo | 2.En desacuerdo | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4.De acuerdo | 5.Totalmente de acuerdo |
|-------------------------------|---|----------------------------|-----------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------|
| Confiabilidad | El sitio web del banco facilita las operaciones bancarias tal y como lo ofrece | | | | | |
| | El sitio web del banco después de estar en mantenimiento brinda sus servicios en el momento prometido | | | | | |
| | Al usar la banca electrónica, puedo recuperar los detalles de la transacción en mi cuenta | | | | | |
| | La información proporcionada en el sitio web de la banca electrónica es precisa | | | | | |
| Privacidad y Seguridad | Mi información personal está protegida en la plataforma de banca electrónica | | | | | |
| | Mi información financiera está protegida en la plataforma de banca electrónica | | | | | |
| | Las transacciones a través del sitio web de banca electrónica están protegidas | | | | | |
| Diseño de Página Web | El sitio web de banca electrónica se actualiza cada cierto tiempo | | | | | |
| | El sitio web de banca electrónica está bien organizado | | | | | |
| | El sitio web de banca electrónica incluye funciones interactivas | | | | | |
| | El sitio web de banca electrónica es fácil de usar | | | | | |
| Servicio al cliente | El personal de atención al cliente tiene conocimientos sobre los servicios de banca electrónica. | | | | | |
| | El personal de servicio al cliente siempre está dispuesto a ayudarme en asuntos relacionados con la banca electrónica. | | | | | |
| | Mis consultas relacionadas con la banca electrónica se responden con prontitud | | | | | |
| | El equipo de atención al cliente de banca electrónica se preocupa por los mejores intereses de los clientes | | | | | |
| | Se puede acceder al equipo de atención al cliente de banca electrónica en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana) | | | | | |

Validación por Juicio de Expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRÓNICO EN UNA ENTIDAD BANCARIA DE CHICLAYO, 2021"**, elaborado por la Bach./Estudiante **Esthefany Julissa Morales Ayasta**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación

Atentamente

Chiclayo, 16 de octubre del 2021



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: **DR. JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA**

Cargo Actual: **DOCENTE INVESTIGADOR**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mg. Lic. Luis Alberto Saavedra Carrasco, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRÓNICO EN UNA ENTIDAD BANCARIA, CHICLAYO 2021"**, elaborado por la Bach./Estudiante **Esthefany Julissa Morales Ayasta**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación

Atentamente

Chiclayo, 22 de septiembre del 2021



WBA/Lic.
Luis A. Saavedra Carrasco
Dni 42933119

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./Mg./Lic. Nombre: Mg. Lic. Luis Alberto Saavedra Carrasco
Cargo Actual: Docente universitario



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Carlos Francisco Olano Villalobos, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, titulado: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO ELECTRÓNICO EN UNA ENTIDAD BANCARIA, CHICLAYO 2021"**, elaborado por la Bach./Estudiante **Esthefany Julissa Morales Ayasta**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación

Atentamente

Chiclayo, 11 de octubre del 2021

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./Mg./Lic. Nombre: Lic. Carlos Francisco Olano Villalobos
Cargo Actual: Profesional especializado en banca.