

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“La calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco - 2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Gamarra Huerto, Elizabeth

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72179204

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
2	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:30 horas del día 17 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
Mg. William Giovanni Linares Beraún
Mg. Keli Agui Esteban

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2408- 2023-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A, AGENCIA HUÁNUCO-2023**, presentada por la Bachiller, **GAMARRA HUERTO, Elizabeth**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 CATORCE y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:25 horas del día 17 del mes de abril del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737
PRESIDENTE


Mg. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
SECRETARIO


Mg. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
VOCAL

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 911-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **GAMARRA HUERTO, Elizabeth**, del proyecto de investigación titulada: **“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS S.A. AGENCIA HUÁNUCO -2023”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 27 de abril de 2024



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

Gamarra Huerto, Elizabeth

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	8%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	openaccesojs.com Fuente de Internet	1%
2	biblioteca.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

DEDICATORIA

A Dios principalmente por su buena compañía a lo largo de mi formación profesional, por ser la luz en momentos de tormento y mi motivación a realizar las cosas con valores y ética.

A mi mamita Gregoria por haber estado desde el inicio de mi etapa como alumna y ahora como profesional realizada, haz sido mi mejor ejemplo como profesional y madre, gracias por tus sabias palabras.

A mi tía Delia por impulsarme a seguir superándome, por tu preocupación y amor incondicional, a mi tía Sonia por su apoyo desinteresado, gracias por enseñarme la vocación de nuestro servicio y el amor a Dios.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento y respeto para la Mtra. Diana Huerto Orizano, quien es una gran profesional y maestra en el área, me siento agradecida por haber sido mi asesora de tesis, y haberme enseñado algunas materias en la universidad, sus buenos consejos han contribuido en la elaboración del estudio, gracias maestra por su compañía y buena enseñanza.

Agradezco la participación de los miembros del jurado, Mtro. Giovanni Linares, Mtra. Keli Agui y Dr. Rafael Aníbal, gracias maestros por compartir parte de sus conocimientos durante las horas académicas y ahora en la elaboración de mi tesis, sus recomendaciones me han motivado a ser de este trabajo cada vez mejor.

A mi casa de estudio, la Universidad de Huánuco, Facultad Ciencias Empresariales, Escuela Académica de Administración de Empresas, desde el primer ciclo nos motivaron a ser empresarios del mañana, formando bases para la consolidación de nuestra empresa, con ideas innovadores que despierten la atención de los clientes, por encima de todo un profesional que viva para servir con ética profesional, muchas gracias a todos mis maestros son un ejemplo a seguir.

Muchas gracias Caja Maynas - sede Huánuco, por darme la oportunidad de contribuir mediante este trabajo al desarrollo de la entidad, a través de la aplicación de la encuesta se pudo identificar el nivel de calidad que demuestra la banca por internet, como clienta puedo sentir la seguridad y confianza que brinda la banca; y lo mucho que ha mejorado en este tiempo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2	ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3	ANTECEDENTES LOCALES	22
2.2	BASES TEÓRICAS	24
2.2.1	CALIDAD DE SERVICIO	24
2.2.2	MODELO ES-QUAL.....	24
2.3	DEFINICIONES CONCEPTUALES	28
2.4	VARIABLES.....	29
2.4.1	VARIABLE	29
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	30
CAPÍTULO III		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.1.1	ENFOQUE	31
3.1.2	ALCANCE O NIVEL.....	31
3.1.3	DISEÑO.....	31
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.2.1	POBLACIÓN.....	32
3.2.2	MUESTRA	32
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.3.1	TÉCNICA.....	33
3.3.2	INSTRUMENTO.....	33
3.4	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	33
CAPÍTULO IV.....		34
RESULTADOS.....		34

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	34
CAPÍTULO V.....	53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES	53
5.2 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS BASES TEÓRICAS	54
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas	34
Tabla 2 Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet.....	35
Tabla 3 La banca por internet carga sus páginas rápido	36
Tabla 4 Es fácil de usar la banca por internet.....	37
Tabla 5 La banca por internet de Caja Maynas me permite consultar mis saldos rápidamente.....	38
Tabla 6 Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente	39
Tabla 7 La información de la banca por internet se encuentra bien organizada	40
Tabla 8 La estructura de la banca por internet está bien organizada	41
Tabla 9 La banca por internet esta siempre disponible.....	42
Tabla 10 La banca por internet nunca falla.....	43
Tabla 11 La banca por internet se inicia y funciona de inmediato	44
Tabla 12 Las páginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información	45
Tabla 13 La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido.....	46
Tabla 14 La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente.....	47
Tabla 15 La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros.....	48
Tabla 16 La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas.....	49
Tabla 17 La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi comportamiento bancario en línea	50
Tabla 18 La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito.....	51
Tabla 19 No comparte mi información personal con otros sitios.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas	34
Figura 2 Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet.....	35
Figura 3 La banca por internet carga sus páginas rápido	36
Figura 4 Es fácil de usar la banca por internet.....	37
Figura 6 Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente ...	39
Figura 7 La información de la banca por internet se encuentra bien organizada	40
Figura 8 La estructura de la banca por internet está bien organizada	41
Figura 9 La banca por internet esta siempre disponible	42
Figura 10 La banca por internet nunca falla.....	43
Figura 11 La banca por internet se inicia y funciona de inmediato	44
Figura 12 Las páginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información	45
Figura 13 La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido.....	46
Figura 14 La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente.....	47
Figura 15 La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros.....	48
Figura 16 La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas.....	49
Figura 17 La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi comportamiento bancario en línea	50
Figura 18 La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito.....	51
Figura 19 No comparto mi información personal con otros sitios	52

RESUMEN

El presente estudio titulado “La calidad de Servicio en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco-2023” tuvo como finalidad evaluar la Calidad de Servicio en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023

En base a la realidad de Caja Maynas se vio por conveniente utilizar una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de nivel o alcance descriptivo, y con diseño no experimental de corte transaccional. Asimismo, se aplicó el modelo Es-qual en la medición de calidad de servicio, empleando como instrumento el cuestionario y de técnica la encuesta, cada cuestionario conto con 19 preguntas a escala Likert, para una población de 210 clientes y una muestra de 137.

Respectivamente se hizo el procesamiento y análisis de los resultados, en la cual los clientes de Caja Maynas confirman sentirse seguros de la calidad de servicio de la banca por internet, ya que es una plataforma que les brinda protección de sus cuentas y movimientos, es fácil de usar, realiza sus operaciones rápidamente, y siempre está a disposición del cliente. Sin embargo, la caja aún no ha llegado a digitalizar a toda su cartera de clientes por lo que es muy importante tomar medidas al respecto.

Palabras clave: calidad de servicio, es-qual, banca por internet, cajas municipales, operaciones bancarias.

ABSTRACT

The purpose of this research project entitled “The Quality of Service in the Internet Banking of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco-2023” is to evaluate the Quality of Service in the Internet Banking of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco-2023. Savings and Credit Maynas S.A, Huánuco Agency – 2023

Based on the reality of Caja Maynas, it was considered convenient to use an applied methodology, with a quantitative approach, descriptive level or scope, and with a non-experimental, transectional design. Likewise, the Es-qual model was applied in measuring service quality, using the questionnaire as an instrument and the survey as a technique, each questionnaire had 19 questions on a Likert scale, for a population of 210 clients and a sample of 137.

Respectively, the processing and analysis of the results was carried out, in which Caja Maynas clients confirm that they feel confident in the quality of the internet banking service, since it is a platform that provides protection of their accounts and movements, it is easy easy to use, performs its operations quickly, and is always available to the client. However, the bank has not yet managed to digitize its entire customer base, so it is very important to take action in this regard.

Keywords: quality of service, es-qual, internet banking, municipal savings banks, bank operations.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio de la banca por internet asegura al cliente un soporte sólido en su entorno digital, la disponibilidad del sistema, esto implica que los usuarios puedan acceder a sus cuentas sin presentar interrupciones significativas, la interfaz del usuario y estructura del sitio web deben ser dinámicas, el cual a su vez le brinden seguridad y confianza en sus operaciones en línea.

La presente investigación titulada “La calidad de Servicio en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco-2023”, parte de la interrogante ¿Cómo es la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?, el cual tiene por objetivo Evaluar la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.

En el Capítulo I, se describió el problema tanto en el ámbito internacional, nacional y local, identificando la variable a estudiar, asimismo la formulación del problema, el objetivo general y específico, la justificación de la investigación en sus aspectos de teórico, práctico y metodológico, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el Capítulo II, se detallan los antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas de la variable de estudio, dimensiones e indicadores, definiciones conceptuales, y el cuadro de Operacionalización de variables.

En el Capítulo III, corresponde a la metodología empleada en la investigación como, el tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transaccional, población y muestra, de instrumento el cuestionario y técnica la encuesta.

En el Capítulo IV, se describe a través de tablas y gráficos los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de Cajas Maynas, mediante el análisis e interpretación de los datos se da a entender las estadísticas.

Finalmente, en el Capítulo V, se realiza la contratación de los resultados, siendo una información de mucha utilidad para llegar a las

conclusiones de la investigación, la contrastación se realiza teniendo en cuenta las conclusiones de antecedentes y bases teóricas, así como recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que le brindan mayor credibilidad a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El desarrollo de la calidad de servicio a sido un proceso constante y continuo en su formacion en todos los sectores, a simple vista podemos observar que anteriormente el modelo de negocio se enfocaba solo a vender los productos o servicios, sin embargo nuestra realidad actual es muy diferente a la de hace decadas, hoy a travesamos un gran crecimiento del mercado y oferta empresarial, por ende las estrategias de hoy estan en valorar al cliente, el cliente es nuestro activo mas importante, a sido cada vez mas alto el interes por las empresas de estudiar, comprender y mejorar la experiencia de sus clientes que los ha llevado a optar por una estrategia mas centrada en el obteniendo resultados mas efectivos.

Molina (2014) define que “La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades”. Por tanto, la calidad de servicio de nuestra empresa se convierte en un activo invaluable que impulsa su crecimiento porque en este punto se ha comprendido las necesidades del cliente y es posible cumplir con sus expectativas (Castro, 2022).

Calidad de servicio de acuerdo al modelo ESQUAL sostiene que es aquel entregado por sitios web será evaluada tomando en cuenta las siguientes dimensiones: cumplimiento, eficiencia, privacidad y disponibilidad del sistema (Parasumaran, 2002).

A nivel internacional los bancos han demostrado interés en desarrollar plataformas digitales de banca por internet o banca electrónica cada vez más sofisticadas y con alta protección de tecnología de seguridad en la información de sus clientes, dicha tecnología es la autenticación biométrica y token de seguridad, potenciando cada día la experiencia de calidad del cliente puesto que las interfaces son más simplificadas y los tiempos de carga son eficientes, así como de brindar propuestas adicionales de inversión al cliente.

En Perú la banca por internet a experimentado una evolución admirable en los últimos años debido a la cultura, manejo y relación que tiene el cliente de hoy con la tecnología, por ello los bancos han adoptado las tendencias internacionales ofreciendo servicios de transferencias electrónicas, otro factor importante que han evaluado los bancos es brindar orientación al cliente sobre la prevención de fraudes.

De acuerdo a una encuesta realizada por Kaspersky (2023) nos menciona que un tercio de latinoamericanos utilizan la banca por internet durante la pandemia Covid-19, entre las que destaca Perú en un 41%, el uso principal fue para realizar transferencias a amigos, familiares, pago de tasas de instituciones públicas y privadas, entre otros.

La pandemia del 2020 motivo a Caja Maynas a dar inicio a sus operaciones de Banca por Internet a servicio de sus clientes, en vista de su comportamiento cambiante los ha llevado a innovar constantemente el cual a su vez mejora la experiencia del cliente financiero en los canales digitales. Es por ello el interés en conocer la satisfacción de los usuarios al utilizar la banca por internet de Caja Maynas.

Asimismo, se pudo analizar que Caja Maynas Online facilita al usuario en sus operaciones bancarias al contar con una banca por internet el cual permite realizar las siguientes operaciones:

- Consultar saldos y movimientos de cuentas de ahorros.
- Consultar cuotas pendientes de pago de créditos.
- Transferencias entre cuentas de ahorros de Caja Maynas, propios y de terceros.
- Transferencias interbancarias diferidas, mediante la Cámara de Compensación Electrónica. (CCE).
- Pago de cuotas de créditos de Caja Maynas, propios y de terceros.
- Pago de servicios de luz, agua, entre otros, o a los que Caja Maynas cuente con convenio.
- Renovación o cancelación de créditos prendarios de Caja Maynas, propios y de terceros.
- Envíos de giros.

Caja Maynas cuenta con una sede en Huánuco, la cual ofrece al cliente un espacio especial de banca por Internet para realizar transferencias, giros, pago de créditos y servicios, asimismo se pudo observar que solo cierto segmento de su clientela utiliza la banca por internet debido al temor de ser víctimas de fraudes, por otra parte, cuenta con clientes mayores de edad que no están familiarizados con el uso de la tecnología, asimismo mencionar que la mayoría de los clientes cuentan con una cuenta de ahorro a plazo fijo por el cual consideran que no es necesario activar su banca por internet.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es la eficiencia en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?

¿Cómo es la disponibilidad del sistema en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?

¿Cómo es el cumplimiento en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?

¿Cómo es la privacidad en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la Calidad de Servicio en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Evaluar la eficiencia en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023.

OE₂: Evaluar la disponibilidad del sistema en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023.

OE₃: Evaluar el cumplimiento en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023.

OE₄: Evaluar la privacidad en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Analizar la situación real sobre la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Maynas Huánuco, permitió poder plantear propuestas o sugerencias que encaran a los problemas que presente en la actualidad.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se justifica teóricamente a razón de la variable de estudio (Calidad de servicio) en la Caja Maynas, Sede Huánuco, demostrando interés en conocer su nivel de desarrollo en la banca por internet de la caja el cual contribuyo a comprender las conclusiones del estudio.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los resultados obtenidos de la investigación, fue el esfuerzo de aplicar métodos, técnicas e instrumentos para recopilar datos, analizarlo y demostrar su veracidad, se tomó de referencia al modelo ES-QUAL para estudiar la calidad de servicio en la Caja Maynas.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La principal limitación se encontró en la fuente de información, debido a que se solicitó al área de Operaciones de Caja Maynas el registro de clientes, en el cual dicha información tomo tiempo para que se me pueda facilitar, por

otro lado, no se contó con demasiados estudios en relación a calidad de servicio de la banca por internet.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se consideró que es viable el presente estudio al contar con los recursos necesarios (materiales, humanos, tecnológico) para su respectiva elaboración, así como también el apoyo incondicional por parte de la empresa Caja Maynas Sede Huánuco para recabar información útil y necesaria en el trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Segun Kadir et al. (2023), en su articulo titulado “Fidelización de clientes Bancos islámicos en Indonesia Calidad de servicio mediada por la satisfacción y la confianza del cliente” realizada en International Journal of Professional Business Review. Este estudio tuvo como objetivo analizar el efecto de la calidad del servicio en la lealtad mediante la satisfacción y la confianza del cliente. La recolección de datos se llevó a cabo a través de entrevistas mediante un cuestionario. Los datos se analizaron utilizando Smart-PLS 3.0. La prueba de validez utiliza la carga de factor y AVE (Varianza Extrañida Promedio), la prueba de confiabilidad utiliza la confiabilidad compuesta (CR) y Alpha de Cronbach (CA), la prueba de efecto directo utiliza la matriz de análisis de trayectoria, mientras que la prueba de efecto indirecto utiliza la matriz de efectos indirectos específicos. Los resultados del análisis muestran que el valor de carga del factor es > 0.6 y el valor AVE es > 0.5 lo que significa que los datos son válidos. Los valores CR y CA > 0.6 lo que significa que los datos son fiables. La prueba de efecto directo muestra que la calidad del servicio, la satisfacción y la confianza tienen un efecto positivo y significativo (p -valor < 0.05) en la lealtad. Además, la calidad del servicio tiene un efecto indirecto (efectos indirectos específicos) en la lealtad del cliente a través de la mediación de la satisfacción y la confianza. Este estudio concluye que la lealtad del cliente de los bancos islámicos en Indonesia puede ser optimizada a través de la calidad del servicio que se mediatiza por la satisfacción y la confianza del cliente.

Según Oruna et al. (2023) en su revista titulada “Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor” realizada en la Universidad del Zulia: Revista Venezolana de Gerencia. La pandemia de la COVID-19 obligó a las personas y entidades a adoptar medidas para protegerse de su contagio recurriendo al uso de medios digitales, como se suscitó

en la banca. Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio de la banca móvil y la lealtad del consumidor en el Perú. La metodología fue de enfoque mixto. En el aspecto cuantitativo, con una muestra de 383 usuarios de entidades bancarias en Comas, Lima, se aplicó una encuesta con una confiabilidad del instrumento de 0,912. En el aspecto cualitativo, se entrevistó a siete expertos cuyas opiniones fueron contrastadas con la información teórica desarrollada. Los resultados de la encuesta indicaron que existe una correlación con una posición preferente con tendencia a ser fuerte entre las variables de estudio (rho de Spearman de 0,796). Asimismo, los expertos indicaron que la banca móvil ha logrado fidelizar a la mayoría de los usuarios por la rapidez y seguridad del servicio. Como conclusión, se evidenció que existe una relación preferente con tendencia a ser fuerte entre las variables objeto de estudio, basada en una relativa confianza y seguridad del usuario, por lo que es necesario ofrecer servicios de calidad usando diversos mecanismos de comunicación.

Según Peñafiel & Bermeo (2022) en su revista titulada “Calidad proactiva del Cliente con enfoque Servqual y competitividad de la banca pública, Azogues, Ecuador” realizada en la revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. La calidad de servicio al cliente es un elemento fundamental en el mercado financiero, puesto que, se encamina a satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes. El objetivo es medir la calidad del servicio al cliente de la banca pública de la ciudad de Azogues durante el año 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, una muestra de 72 participantes pertenecientes al casco urbano; aplicando la Escala de Servqual. Los resultados, si bien existe una calificación entre buena y muy buena en la mayoría de las dimensiones, de manera total, existe un valor negativo a nivel general que indica que no cumple con las expectativas del cliente sobre la banca pública. Además, preexisten más brechas de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, pero, con una percepción satisfactoria del cliente en la dimensión de seguridad. La calificación no llega a la excelencia y, por ende, deja de ser competitiva.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Según Balbin y Carrera (2021) en su tesis titulada “Calidad de Servicio de la Banca Electrónica y la Satisfacción de los Clientes en una Entidad Financiera de Lima Norte, 2020” realizada en la Universidad Privada del Norte. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio de la banca electrónica y la satisfacción de los clientes de una Entidad Financiera de Lima Norte, 2020. Para ello, la investigación establece una metodología de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con un corte transversal, esto debido a que pretende analizar a través de estadística la correlación de las Hipótesis. Asimismo, se aplicó un cuestionario estandarizado, por 24 preguntas a la muestra de estudio. La presente tesis trabaja con las variables: calidad de servicio de la banca electrónica y satisfacción del cliente. Los factores que más se ha resaltado en base a las encuestas realizada hacia los clientes son: que la banca electrónica se encuentra libre de errores, la seguridad, el tiempo, y la capacidad de respuesta. Sin embargo, se evidencia que existe un gran porcentaje de clientes que no están satisfechos acerca de estas plataformas electrónicas por lo que es necesario que se tomen acciones. Finalmente, en base a la aplicación del método e-SERVQUAL se concluye que, estos canales alternativos que presentan las financieras son de mucha utilidad por lo que deben ser gestionados de la manera más segura para poder incrementar la satisfacción en los usuarios.

Según Herrera (2021) en su tesis titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de la banca por internet en clientes de 18 a 35 años de Lima Metropolitana: Caso BCP” realizada en la Universidad ESAN. Esta investigación tiene como propósito determinar si la calidad de servicio de la banca por internet influye en la satisfacción en los clientes de 18 a 35 años en Lima Metropolitana del Banco de Crédito del Perú (BCP) en el 2020. Para ello utilizó una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance explicativo y de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 120 clientes de 18 a 35

años de Lima Metropolitana, del Banco de Crédito del Perú, que utiliza la banca por internet; el método de muestreo utilizado fue por conveniencia y por bola de nieve. Se utilizó el instrumento adaptado de Ho y Lin (2009), que contempla las variables servicio al cliente, diseño web, garantía, trato preferencial e información provista, para determinar la calidad de servicio. El estudio concluyó que las cinco variables son explicativas de la calidad y que la calidad es una variable que explica la satisfacción de la banca por internet.

Según Marin (2022) en su tesis titulada “Calidad de Servicio de la Banca Online y la fidelización de los usuarios del Banco de la Nación – Tacna, 2021” realizada en la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre la Calidad de Servicio de la Banca Online y la fidelización de los usuarios del BN- Tacna, 2021. El enfoque aplicado fue el cuantitativo, de tipo básica, y diseño no experimental con corte transversal descriptivo correlacional. Para el levantamiento de la información de las variables de estudio se aplicó el cuestionario Calidad de servicio; y, el de Fidelización de los usuarios, empleando la técnica de la encuesta, aplicados mediante formulario Google Form, vía email y WhatsApp. La muestra estuvo conformada por 358 usuarios. La contratación de hipótesis señala que existe una correlación directa moderada entre la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios, al obtener el coeficiente Rho de Spearman de, 0.587, demostrándose que el valor $P.003 < \alpha .05$, determinando el nivel de significancia entre las variables. Asimismo, se halló que: el nivel de calidad de servicio que presentaron los usuarios de la banca online del Banco de la Nación fue medio. Así también se encontró que la fidelización de los usuarios alcanzó un nivel medio. Concluyéndose que la calidad de servicios de la Banca Online se correlaciona directa y significativamente con la fidelización de los usuarios del BN- Tacna, 2021.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Según Bernardo (2021) en su tesis titulada “La satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo - agencia Huánuco, 2020” realizada en la Universidad de Huánuco. La presente investigación tuvo como principal objetivo el estudiar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida, para lo cual se formuló la siguiente interrogante ¿En qué medida se relaciona la satisfacción laboral con la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco, 2020?, como hipótesis se plantea: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco, 2020. La investigación que se desarrolló es de tipo Descriptivo Correlacional de corte transversal; la muestra se obtuvo a través muestreo de tipo probabilístico que determinó 171 clientes de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco y 24 trabajadores de la entidad mencionada; se utilizó el cuestionario de preguntas como instrumentos para la recolección de datos y el método estadístico para el procesamiento y presentación de resultados. Los resultados a las que se llegaron en la presente investigación fueron que con un nivel de significancia del 5%, Se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco 2020, siendo una fuerza de asociación leve e inverso, cuyo valor de significación asintótica con un 5% error muestra un valor de 0,006; asimismo el coeficiente de asociación muestra un valor de -0,108 lo cual indica el grado de asociación leve inversa, es decir a mayor satisfacción laboral, menor será la calidad de servicio percibida. Las relaciones entre la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad también tienen relación inversa con la calidad de servicio percibida, mientras que no se pudo hallar relación entre la empatía y la calidad de servicio percibida en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo - agencia Huánuco 2020

Según Marin (2022) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco de la Nación Sucursal Amarilis-2018” realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. El sector Bancario estatal es ejercido únicamente por el Banco de la Nación al igual que se está efectuando con un grado de empeño para renovar los servicios que se da, pero que todavía no se va a acatar con total exigencia el trabajo social para la cual fue fundado. En tal sentido planteamos el tema; CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL BANCO DE LA NACIÓN SUCURSAL AMARILIS-2018. Siendo el problema general ¿En que medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente del Banco De La Nación sucursal Amarilis-2018?, el objetivo general es determinar en que medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente del Banco De La Nación Sucursal Amarilis-2018, donde la hipótesis general es La calidad de servicio se relaciona significativa con la satisfacción del cliente del Banco De La Nación Sucursal Amarilis. El proyecto estará enmarcado en el tipo de investigación cuantitativa, fundamentada a nivel correlacional, cuyo diseño de la investigación es no experimental y transversal. Se empleará técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente un cuestionario de 29 preguntas.

Según Velez (2021) en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente en el Restaurante “El Bambú” del Distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020” realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La presente investigación, referida a la Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente en el Restaurante “El Bambú” del distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020, ha planteado como problema de investigación ¿ De qué manera se relaciona la calidad del servicio con la lealtad del cliente en el restaurante “El Bambú” en el distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020 ? siendo como objetivo general: determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio con la lealtad del cliente en el restaurante “El Bambú” en el distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020. Metodológicamente, corresponde a una investigación descriptivo – correlacional porque permitirá determinar y describir la calidad de

servicios que se brindan en el restaurante “El Bambú” del distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020. Se ha obtenido un resultado que como muestra de estudio 291 clientes respondieron una encuesta aplicada en el mes de diciembre del año 2020, y como conclusión que se ha determinado que existe relación lineal alta, fuerte directa y significativa entre la calidad de servicio con la lealtad del cliente en el restaurante “El Bambú” del Distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD DE SERVICIO

Castro (2022) definió qué calidad de servicio es el modelo que permite desarrollar estrategias orientadas a entender la satisfacción del cliente en el servicio a lo largo del proceso de compra, a través de la brecha de la experiencia del cliente y las expectativas de los servicios prestados.

Por otra parte el concepto de calidad es variante en cada persona considerando sus niveles de expectativas, a lo que sostiene que a mayor nivel de satisfacción sobre un producto, el porcentaje de calidad será mayor a su vez (Villacis, 2018).

Drucker (1990) afirmó que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 41).

Vértice (2008) afirmó lo siguiente acerca de calidad de servicio:

Se percibirá de diferente forma según si este es nuevo o si ha sido muy difundido, si lo ha descubierto el cliente o si ya es usuario del mismo (...). La actitud del cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida que va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio suele contentarse con el producto base, sin servicios, y, por lo tanto, más barato. Poco a poco sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar deseando lo mejor. (p. 17-18)

2.2.2 MODELO ES-QUAL

Cada empresa maneja diferentes modelos para definir y medir la calidad de servicio, en su evaluación influyen aspectos importantes

como la seguridad, el grado de interacción con el cliente, confiabilidad y las operaciones. Por ello se toma como punto de referencia a la calidad de servicio para comprender y atender las necesidades de sus clientes que consientan el impulso del desarrollo de la empresa.

Asimismo, (Paschaloudis y Tsourela, 2015, como se cito en Ospino Rojas & Castaño Sanz , 2022) sostienen que la calidad del servicio electronico es la eficiencia y eficacia de efectuar una compra en linea y su navegacion. El modelo ES-QUAL ha protagonizado ser la difusion del modelo SERVQUAL, el cual ha venido a ser el instrumento convencional que mide la calidad del servicio (Ladhari, 2009, como se cito en Ospino Rojas & Castaño Sanz , 2022).

El autor Parasumaran menciona acerca de un modelo que es capaz de evaluar la calidad de servicio prestado solo a los sitio web, es decir la escala basica ES-QUAL agrupando cuatro dimensiones: cumplimiento, disponibilidad del sistema, eficiencia y la privacidad (Parasumaran, 2005, como se cito en Torres & Vásquez, 2015, p.68).

2.2.2.1 DIMENSIONES ES-QUAL

1. Eficiencia

Thompson (2008) "Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados".

Por otra parte, Mokate (2001) afirma que eficiencia es “el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulta ineficaz” (p. 5).

Asimismo, cuando se hace referencia de costo en la eficiencia, no necesariamente se alude a términos monetarios (desembolso), por el contrario, es una terminación amplia, siendo el desgaste de un recurso, que bien podría ser el tiempo, capital social o un bien no tangible.

Por otra parte, Parasumaran et al. (2005) se refieren a eficiencia a que “el sitio web debe ser simple de usar, estructurado adecuadamente, y requiere que el cliente

ingrese un mínimo de información” (p. 7). Se consideró los siguientes indicadores:

- **Acceso:** Pérez (2015) alude al acto de aproximarse a algo o de alcanzarlo. A su vez el acceso en termino de calidad de servicio se refiere a la intención que demuestra la banca por internet de facilitar el uso de la plataforma al cliente, su facilidad en el manejo operativo y tiempo de carga.
- **Rendimiento web:** Developer (2023) menciona que “el rendimiento web es el tiempo que tarda un sitio en cargarse, en ser interactivo y receptivo, y en el grado de fluidez del contenido durante las interacciones del usuario”.

2. Disponibilidad del Sistema

Parasumaran et al. (2005) definió que “disponibilidad del sistema es el correcto funcionamiento técnico del sitio” (p. 8). La faceta de disponibilidad del sistema de los sitios web también contribuye de manera decisiva a las percepciones de los clientes sobre la calidad, el valor y las intenciones de lealtad.

Asimismo, en esta dimensión las empresas pueden no tener el control total sobre su desempeño; las empresas deben ser sensibles a los posibles efectos nocivos de las características sofisticadas del diseño del sitio web sobre la disponibilidad del sistema y proactivas en la identificación de los aspectos de la disponibilidad del sistema que están fuera de su control y diseñar guiones de comunicación apropiados para apaciguar a los clientes que se quejan. Se consideró los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad:** IBM (2014) “La disponibilidad es la medición de la frecuencia con la que los datos y las aplicaciones están preparados para que pueda acceder a ellos cuando los necesite”.

- **Optimización Web:** Vwo (2023) “es el proceso de utilizar herramientas, estrategias avanzadas y experimentos para mejorar el rendimiento de la página, incrementar el tráfico y aumentar las conversiones y los ingresos”.

3. Cumplimiento

De acuerdo con Parasumaran et al. (2005) el cumplimiento es “la medida en que las promesas del sitio sobre la entrega del pedido y la disponibilidad del artículo se cumplen” (p. 8).

Los atributos de cumplimiento se relacionan con la infraestructura detrás de escena del sitio web. Por lo tanto, obtener una imagen de alta calidad para el sitio web de una empresa implica mucho más que crear una excelente fachada para el sitio.

Wolfenbarger & Gilly (2003) “encontraron que las calificaciones de cumplimiento eran el predictor más fuerte de la satisfacción y calidad del cliente, y el segundo predictor más fuerte de las intenciones de recompra en un sitio” (p. 79). Se consideró los siguientes indicadores:

- **Compromiso:** Define que el compromiso se utiliza para denominar al acto de aceptar una obligación con algo o alguien (Cao, 2014). En la banca por internet las expectativas que tiene el cliente al realizar su operación son altas teniendo en cuenta el tiempo y eficiencia.
- **Transparencia:** La transparencia es la buena práctica que tiene la empresa hacia el cliente brindándole información valiosa, de sus productos y/o servicios (Polo Moya, s.f.).

4. Privacidad

La privacidad es “el grado en que el sitio es seguro y protege la información personal del cliente” (Parasumaran et al., 2005, p. 8)

Por otra parte, la privacidad es la menos crítica de las cuatro dimensiones ES-QUAL, nuestros resultados de regresión muestran que el factor que representa esta dimensión aún tiene una influencia significativa en las evaluaciones globales de los sitios web por parte de los clientes. Investigaciones anteriores han argumentado que la privacidad de los sitios web puede no ser crítica para los usuarios más frecuentes (Wolfenbarger & Gilly , 2003). Se consideró los siguientes indicadores:

- **Protección de datos:** Hefner et al. (2021) “La protección de datos es el proceso de salvaguardar información importante contra corrupción, filtraciones, pérdida o compromiso de los datos”.
- **Confidencialidad:** Ávila (2013) “Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información”.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Banca por internet:** la banca por internet es un canal digital que engloba las herramientas que le permiten al cliente realizar distintas transacciones como transferencias a terceros, pagos de servicios, entre otras operaciones a través de la computadora (BBVA, 2023).
- **Movimiento bancario:** los movimientos bancarios son el reflejo de todas las operaciones financieras que se realizan en una cuenta y otros productos bancarios (EVO, 2023).
- **Fidelización:** es la acción que tiene por objetivo que el cliente siga manteniendo una relación estable y continua con la empresa a los largo del tiempo (SLNE, 2012).
- **Transferencia:** es una operación por la que una persona física o jurídica da instrucciones a su entidad bancaria para que, con cargo a una cuenta suya, envíe una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona en la misma o en otra entidad bancaria (SAGE, 2023).

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE

Calidad de servicio

2.4.1.1 DIMENSIONES

- Eficiencia
- Disponibilidad del sistema
- Cumplimiento
- Privacidad

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad de servicio	Eficiencia	Acceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas 2. Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet. 3. La banca por internet carga sus páginas rápido. 4. Es fácil de usar la banca por internet 5. La banca por internet de Caja Maynas me permite consultar mis saldos rápidamente.
		Rendimiento	<ol style="list-style-type: none"> 6. Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente. 7. La información de la banca por internet se encuentra bien organizada. 8. La estructura de la banca por internet está bien organizada.
		Web	
		Disponibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 9. La banca por internet esta siempre disponible 10. La banca por internet nunca falla
	del Sistema	Optimización web	<ol style="list-style-type: none"> 11. La banca por internet se inicia y funciona de inmediato 12. Las páginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información
	Cumplimiento	Compromiso	<ol style="list-style-type: none"> 13. La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido 14. La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente
		Transparencia	<ol style="list-style-type: none"> 15. La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros. 16. La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas.
	Privacidad	Protección de datos	<ol style="list-style-type: none"> 17. La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi movimiento bancario en línea 18. La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito
		Confidencialidad	<ol style="list-style-type: none"> 19. No comparte mi información personal con otros sitios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es conocida a su vez como investigación práctica o empírica, su aplicabilidad es inmediata al brindar soluciones ante circunstancias determinadas considerando el contar con el conocimiento técnico desarrollado (Escudero & Cortez, 2018).

Por tanto, afirmamos que la investigación aplicada enmarca su propósito a solucionar la realidad de un problema de acuerdo a los resultados obtenidos.

3.1.1 ENFOQUE

El enfoque al cual pertenece el estudio fue cuantitativo. Hernández et al., (2014) “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 36).

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

El alcance del estudio fue descriptivo porque pretende precisar las características de conceptos, fenómenos, variables o eventos en un contexto específico, se elige una secuencia de temas (variable) y se recopila información sobre cada uno de ellos a representar que es investigado (Hernández et al., 2014).

3.1.3 DISEÑO

En la investigación no experimental, observamos los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, los analizamos sin manipular variables. Es transaccional porque son investigaciones que recopilan datos en un momento único. (Hernández et al., 2014, p. 152-154)

El esquema es el siguiente:

M \longrightarrow Y

Dónde:

Y = representa a la variable de Calidad de Servicio

M= muestra de estudio

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Arias (2006) “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 81).

La población está conformada por los clientes de la caja en el año 2022 quienes en un promedio mensual son alrededor de 210 clientes afiliados en la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Maynas, Sede Huánuco.

3.2.2 MUESTRA

Arias (2006) “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

A su vez la muestra fue probabilístico o aleatorio simple. Donde se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra, y los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Arias, 2006).

Se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando:

Muestra: 137 clientes

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar el proceso de recolección de datos se utilizó una de las técnicas e instrumentos que se representa a continuación.

3.3.1 TÉCNICA

Para el presente estudio se ha tomado como técnica de recolección de datos a la encuesta, el propósito de utilizar la encuesta es obtener información valiosa sobre la muestra de la tesis.

3.3.2 INSTRUMENTO

El instrumento que se utilizó para medir las variables será el cuestionario. Un cuestionario incluye un juego de preguntas de acuerdo al contexto de las variables en interés, a su vez tiene que guardar congruencia con el planteamiento de hipótesis y problemas.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- **Spss:** A través de este software estadístico se obtuvo los resultados necesarios para el análisis e interpretación de la discusión de resultados.
- **Gráfico de Barras:** Un gráfico de barras es la representación gráfico sobre un conjunto de datos mediante barras rectangulares de longitud proporcional, son usados para comparar diferentes cantidades de una misma variable en determinado tiempo.
- **Cuadros Estadísticos:** Cuadro o tabla estadística es la organización de filas y columnas que representan y organizan los datos ordenadamente para comparar o interpretar de dos a más variables.
- **Word:** es una herramienta de influencia valiosa, ya que con este software se redactará el informe final de la tesis
- **Power Point:** Permitted poder desarrollar diapositivas dinámicas para sustentar el informe final ante los jurados asignados por la universidad.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1

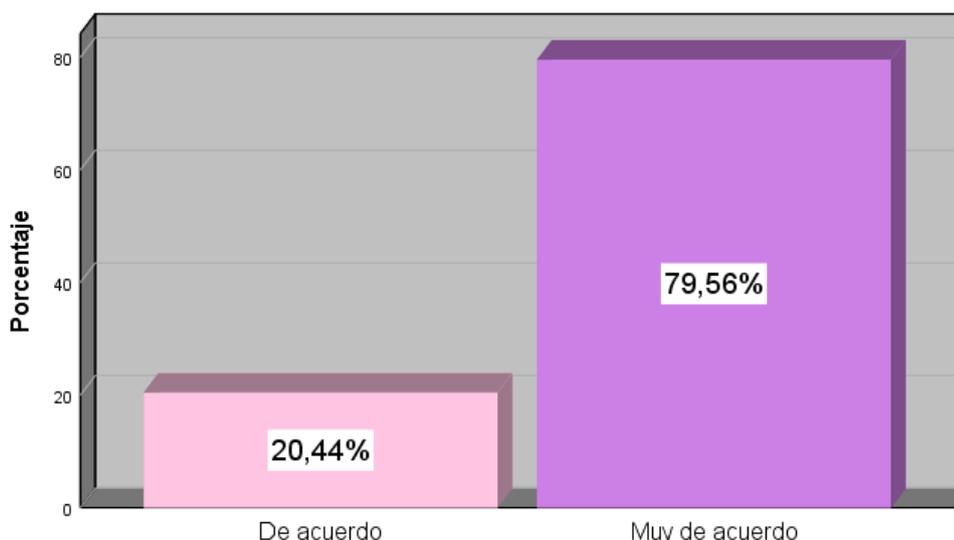
Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	28	20,4	20,4	20,4
Muy de acuerdo	109	79,6	79,6	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 1

Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas



Nota. La figura muestra las cifras de la facilidad de encontrar a lo que se requiere en la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 1

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación de la encuesta se determinó que, el 79,56% opina en estar muy de acuerdo respecto a la facilidad que brinda la banca por internet de Caja Maynas en el requerimiento de los usuarios, por otra parte, el 20,44% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 1). El diseño de la banca por internet se presta a ser dinámico y fácil de manejar para todas las edades, el mismo que genera un ambiente de interacción y fidelización con el cliente.

Tabla 2

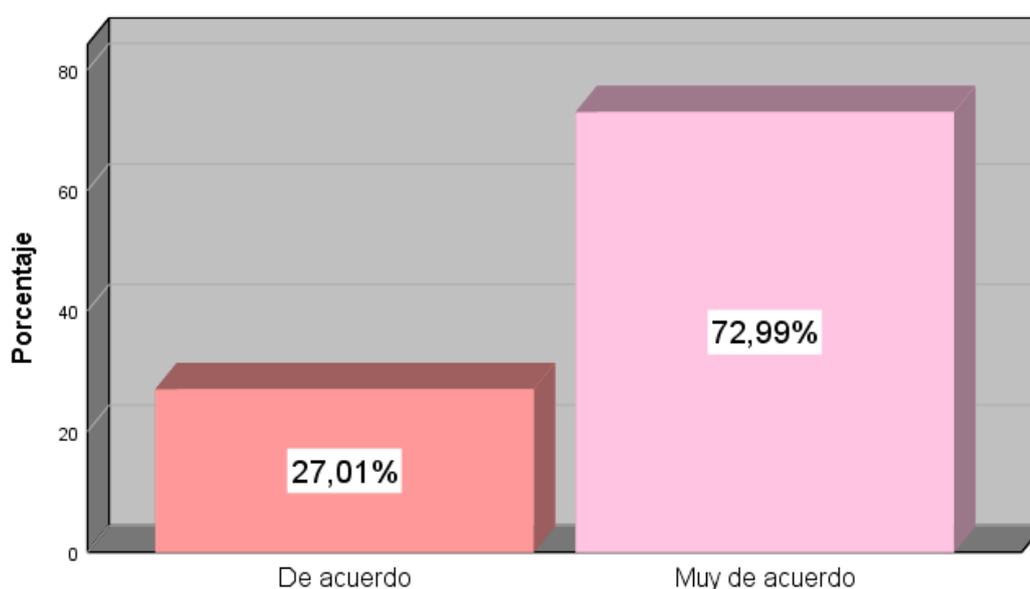
Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	37	27,0	27,0	27,0
Muy de acuerdo	100	73,0	73,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 2

Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet



Nota. La figura muestra las cifras de la facilidad de llegar a cualquier lugar en la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 2

Análisis e interpretación: Ante la interrogante planteada, el 72,99% de los encuestados opina en estar muy de acuerdo respecto a la facilidad de ubicar la operación que realizarán en la banca por internet, por otra parte, el 27,01% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 2). Ambos resultados demuestran que la banca es efectiva en su rol digital, cada pieza se encuentra sincronizada una con la otra, para que el cliente efectúe sus operaciones en la plataforma.

Tabla 3

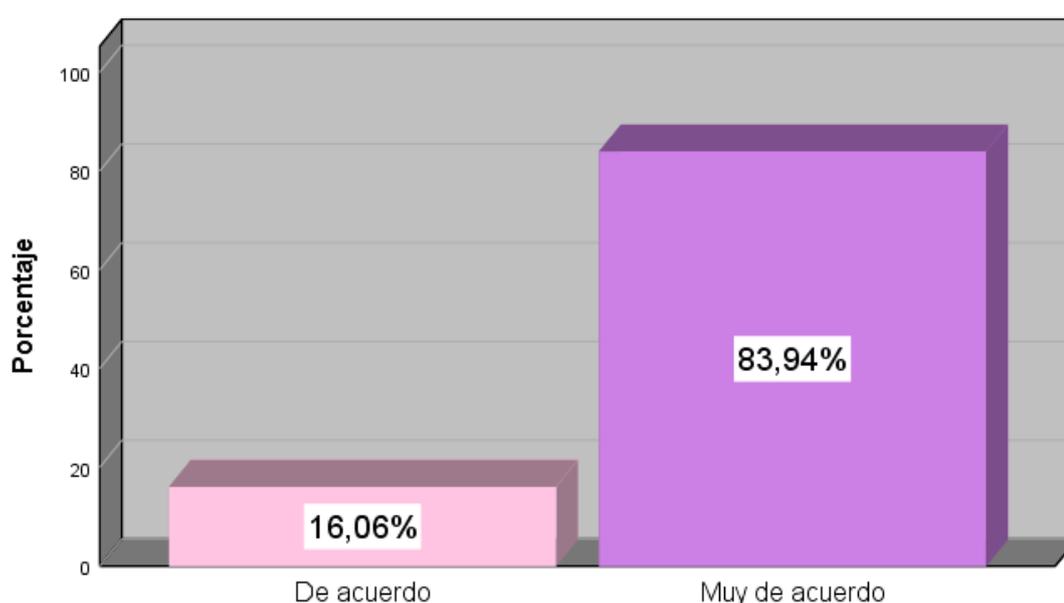
La banca por internet carga sus páginas rápido

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	22	16,1	16,1	16,1
Muy de acuerdo	115	83,9	83,9	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 3

La banca por internet carga sus páginas rápido



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas en cargar sus páginas rápido, en el año 2023.

Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación: De la pregunta planteada se han obtenido los siguientes resultados, el 83,94% opina en estar muy de acuerdo que las páginas de la banca por internet de Caja Maynas cargan rápido, por otra parte, el 16,06% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 3). La flexibilidad tecnológica de la banca por internet de caja Maynas genera en el usuario satisfacción, ya que el tiempo de espera encaja con las expectativas del usuario.

Tabla 4

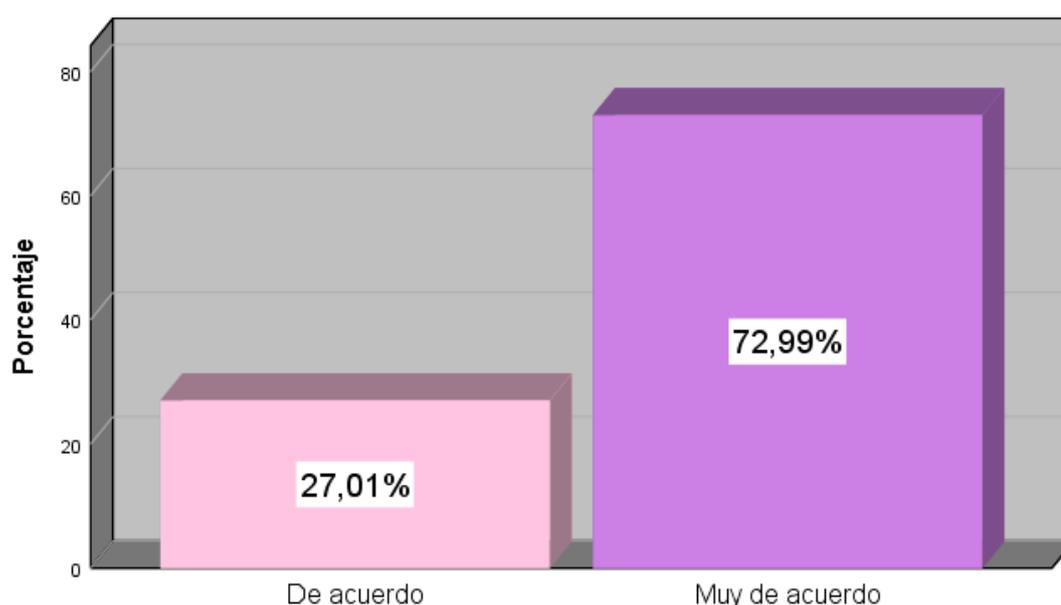
Es fácil de usar la banca por internet

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	37	27,0	27,0	27,0
Muy de acuerdo	100	73,0	73,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 4

Es fácil de usar la banca por internet



Nota. La figura muestra las cifras de la facilidad de usar la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación: Según resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a clientes de Caja Maynas, nos indica que, el 72,99% opina en estar muy de acuerdo respecto a la facilidad de usar la banca por internet de Caja Maynas, por otra parte, el 27,01% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 4). Caja Maynas comprende que uno de los factores esenciales de su banca es ser prácticos, por ello brinda a los usuarios la facilidad de poder manejar la banca por internet y sin complicaciones.

Tabla 5

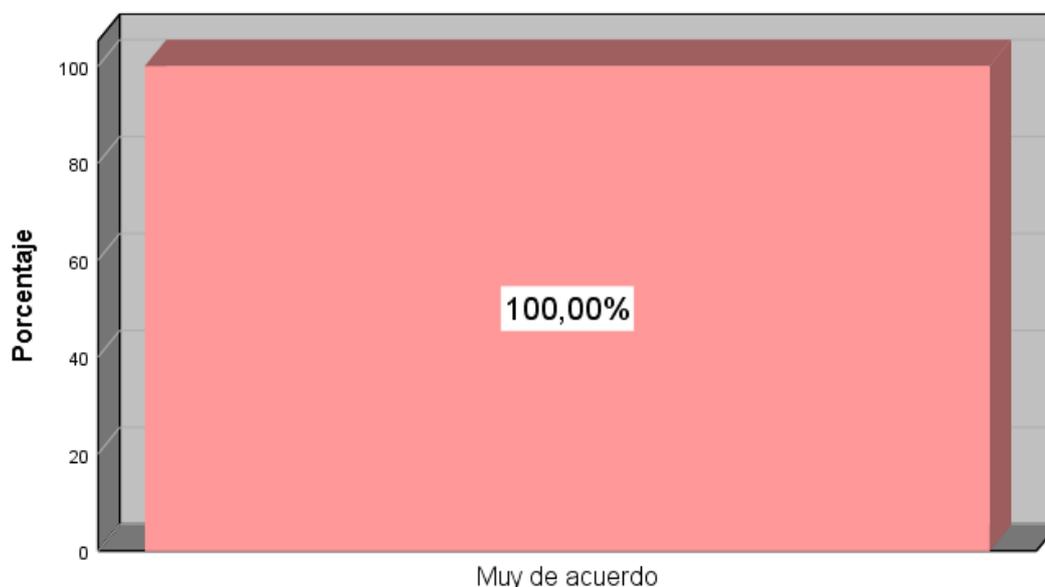
La banca por internet de Caja Maynas me permite consultar mis saldos rápidamente

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	137	100,0	100,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 5

La banca por internet de Caja Maynas me permite consultar mis saldos rápidamente



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas acerca de las consultas de saldos rápidamente, en el año 2023.

Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación: Ante la interrogante planteada el 100% de los encuestados opina en estar muy de acuerdo respecto a la agilidad de la banca por internet de Caja Maynas en mostrar al cliente la consulta de sus saldos a tiempo real (ver tabla 5). Hasta el momento los clientes no han tenido inconvenientes con la banca, ya que consideran que es eficiente y siempre está activa a cualquier momento, de manera que el cliente pueda verificar el estado de sus cuentas cuando lo requiera.

Tabla 6

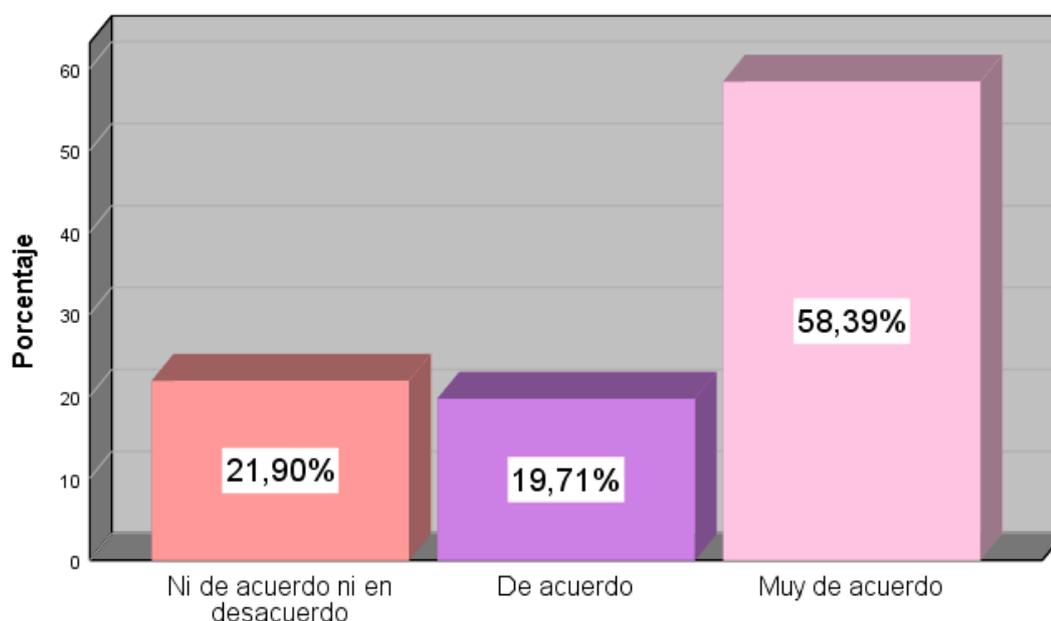
Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	21,9	21,9	21,9
De acuerdo	27	19,7	19,7	41,6
Muy de acuerdo	80	58,4	58,4	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 6

Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas al realizar una transferencia rápidamente, en el año 2023.

Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación: Teniendo en cuenta la interrogante propuesta, el 58,39% opina en estar muy de acuerdo respecto al rendimiento que brinda la banca por internet de Caja Maynas en cumplir adecuadamente las transferencias de los usuarios acorde a sus expectativas, por otra parte, el 19,71% de usuarios confirma estar de acuerdo, y el 21,90 % se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver tabla 6). Asimismo, por cada transferencia u operación que realiza el cliente se genera una clave SMS, el cual permite validar que el titular es quien realiza la operación desde el canal digital.

Tabla 7

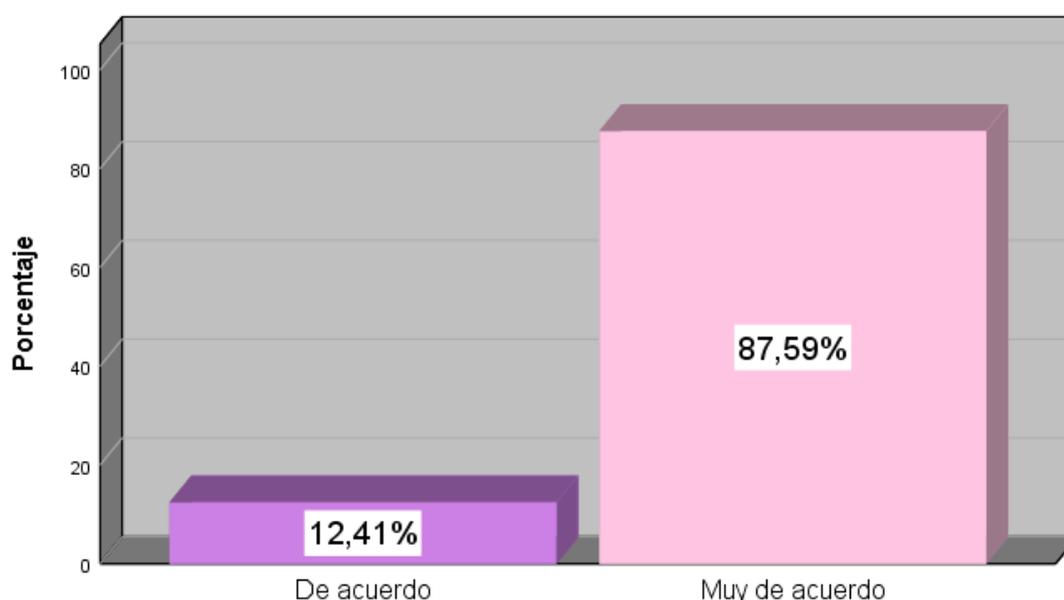
La información de la banca por internet se encuentra bien organizada

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	12,4	12,4	12,4
Muy de acuerdo	120	87,6	87,6	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 7

La información de la banca por internet se encuentra bien organizada



Nota. La figura muestra las cifras de la información organizada de la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a clientes de la Caja Maynas, nos indica que el 87,59% opina en estar muy de acuerdo respecto a la información organizada que brinda la banca por internet de Caja Maynas, por otra parte, el 12,41% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 7). Lo cual indica que el cliente puede identificar fácilmente el estado de sus últimos movimientos en la hora y fecha que lo realizó, conocer el número de su cuenta bancario e interbancaria,

Tabla 8

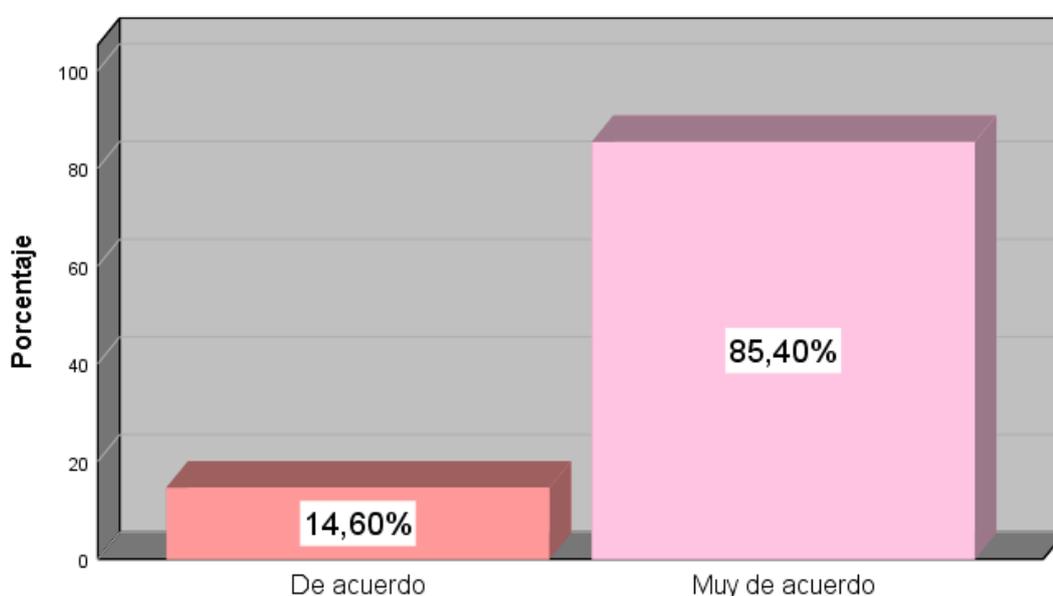
La estructura de la banca por internet está bien organizada

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	20	14,6	14,6	14,6
Muy de acuerdo	117	85,4	85,4	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 8

La estructura de la banca por internet está bien organizada



Nota. La figura muestra las cifras de la estructura de la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos ante la pregunta planteada, indica que el 85,40% opina en estar muy de acuerdo acerca de la organización de estructura de la banca por internet de Caja Maynas, por otra parte, el 14,60% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 8). La estructura de la banca por internet cuenta con un diseño dinámico, el cual permite al cliente realizar todas sus consultas fácilmente.

Tabla 9

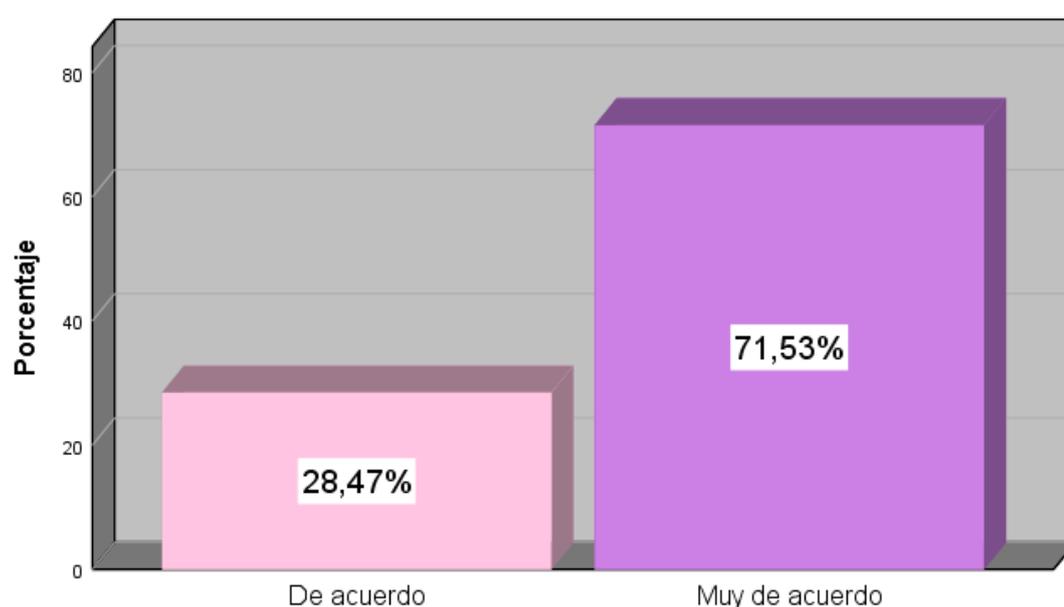
La banca por internet esta siempre disponible

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	39	28,5	28,5	28,5
Muy de acuerdo	98	71,5	71,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 9

La banca por internet esta siempre disponible



Nota. La figura muestra la disponibilidad de la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación: Ante los resultados obtenidos mediante la encuesta, el 71,53% opina en estar muy de acuerdo respecto a la disponibilidad del sistema de la banca cuando el cliente requiera consultar algún movimiento de su cuenta, por otra parte, el 28,47% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 9). Al ser un canal digital, permite al cliente ingresar a su cuenta desde cualquier parte del mundo, ya sean en días declarados feriados, o fines de semana, la banca está disponible los 365 días del año, solo el primer día de cada mes la banca funciona desde las 6:00 am hasta las 24:00 horas.

Tabla 10

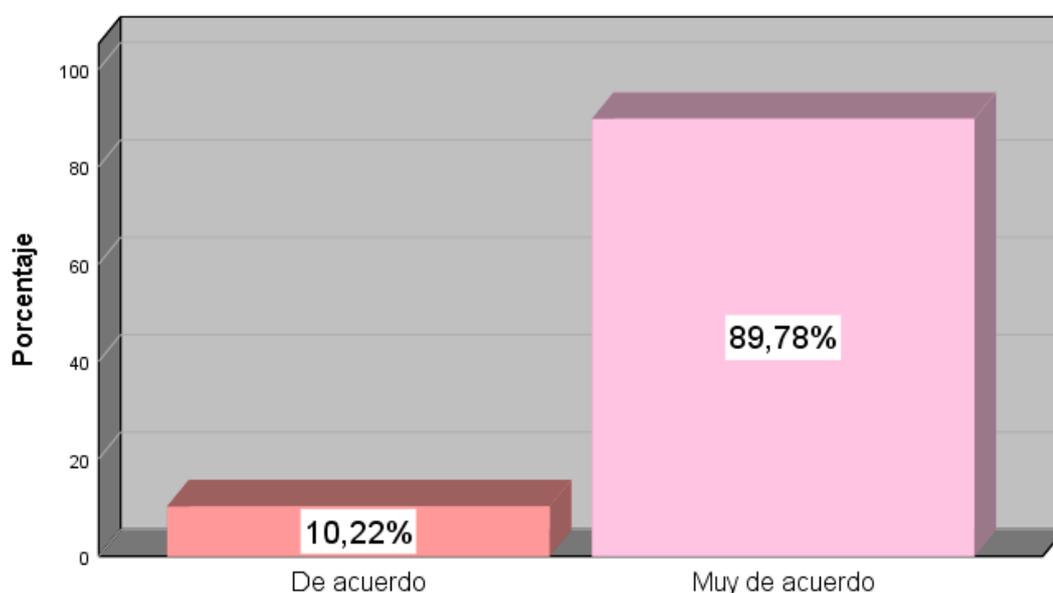
La banca por internet nunca falla

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	10,2	10,2	10,2
Muy de acuerdo	123	89,8	89,8	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 10

La banca por internet nunca falla



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas en nunca fallar, durante el año 2023.

Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos ante la pregunta propuesta, los encuestados indica que el 89,78% de los clientes confirman que la banca por internet de caja Maynas nunca falla ante sus requerimientos, por otra parte, el 10,22% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 10). Como ya se mencionó la banca por internet cuenta con disponibilidad 24/7, es el medio adecuado para que el cliente tenga accesibilidad sobre su información en todo momento, solo el primer día de cada mes no está disponible en su totalidad.

Tabla 11

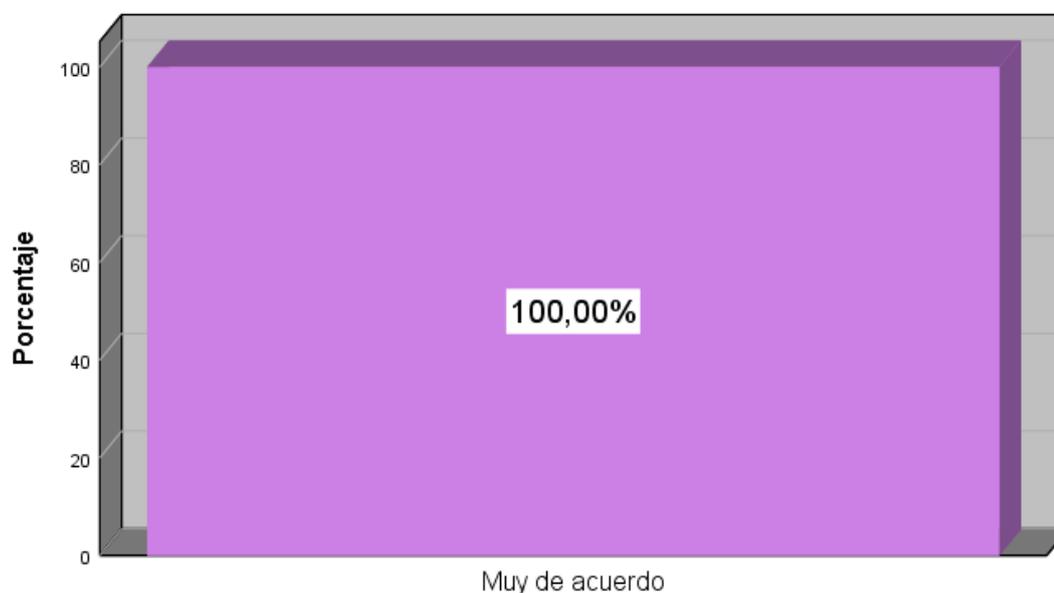
La banca por internet se inicia y funciona de inmediato

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	137	100,0	100,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 11

La banca por internet se inicia y funciona de inmediato



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas acerca de iniciar y funcionar de inmediato, en el año 2023.

Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación: Ante los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, se concluye que el 100% de los clientes confirman que la banca por internet de caja Maynas de inicia y funciona de inmediato sin tener que presenciar demora en el reinicio de la plataforma (ver tabla 11). La efectividad de la banca por internet dependerá también del tráfico de datos de la red, el cual facilitará al cliente en el inicio de su sesión o al cargar las páginas de manera eficiente.

Tabla 12

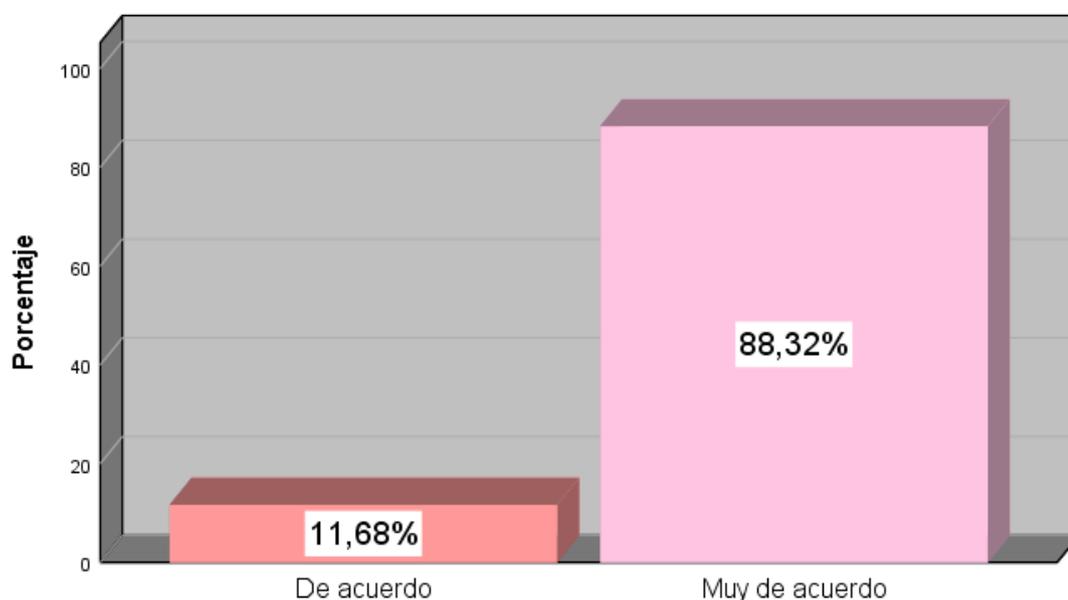
Las páginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	16	11,7	11,7	11,7
Muy de acuerdo	121	88,3	88,3	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 12

Las páginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información



Nota. La figura muestra las cifras al ingresar información en la banca por internet y sus páginas no se congelen una vez realizado, en el año 2023.

Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación: En base a la interrogante planteada, los encuestados mencionan que el 88,32% de los clientes confirman que las páginas de la banca por internet de caja Maynas no se congelan después de haber ingresado información, es decir en el transcurso de su operación, por otra parte, el 11,68% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 12). Cuando el cliente desea realizar una operación bancaria, como podría ser una transferencia interbancaria, el sistema procesa de inmediato la información colocada como el CCI en este caso, de manera que el cliente verifique si es el beneficiario y monto correcto, para que finalmente pueda concluir su operación.

Tabla 13

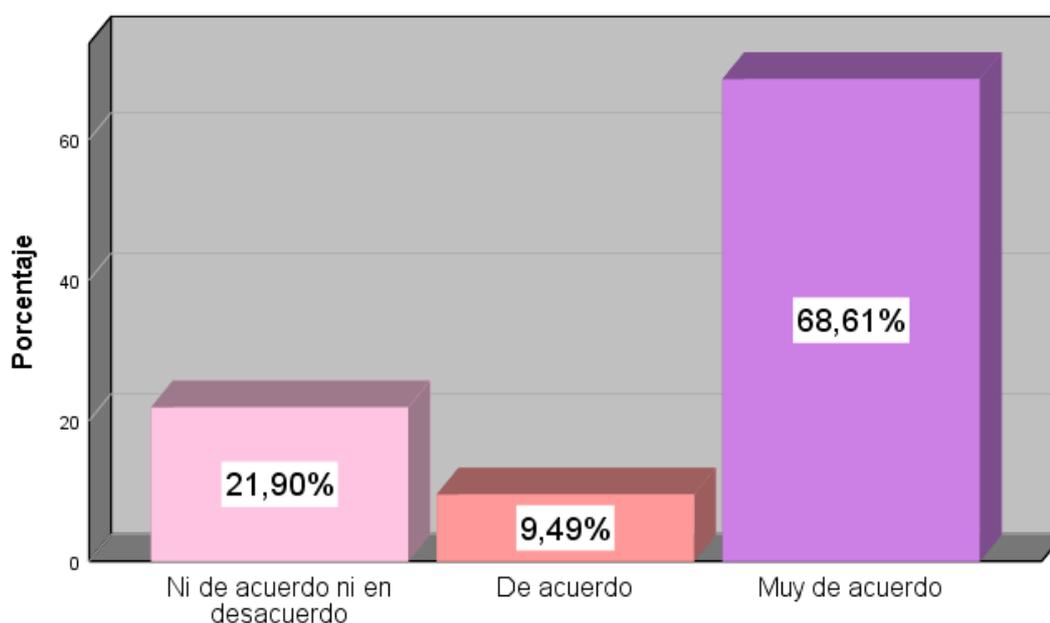
La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	21,9	21,9	21,9
De acuerdo	13	9,5	9,5	31,4
Muy de acuerdo	94	68,6	68,6	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 13

La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido



Nota. La figura muestra las cifras de banca por internet de Caja Maynas en ejecutar las operaciones en el tiempo prometido, en el año 2023.

Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación: Ante los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a clientes de Caja Maynas, se concluye que el 68,61% opina en estar muy de acuerdo acerca del tiempo prometido en la ejecución de sus operaciones bancarias, por otra parte, el 9,49% de usuarios confirma estar de acuerdo, y el 21,90 % se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver tabla 13). La sinergia entre el tráfico de datos y el sistema operativo de banca por internet son componentes que influyen en la decisión de las expectativas que tiene el cliente acerca de la banca.

Tabla 14

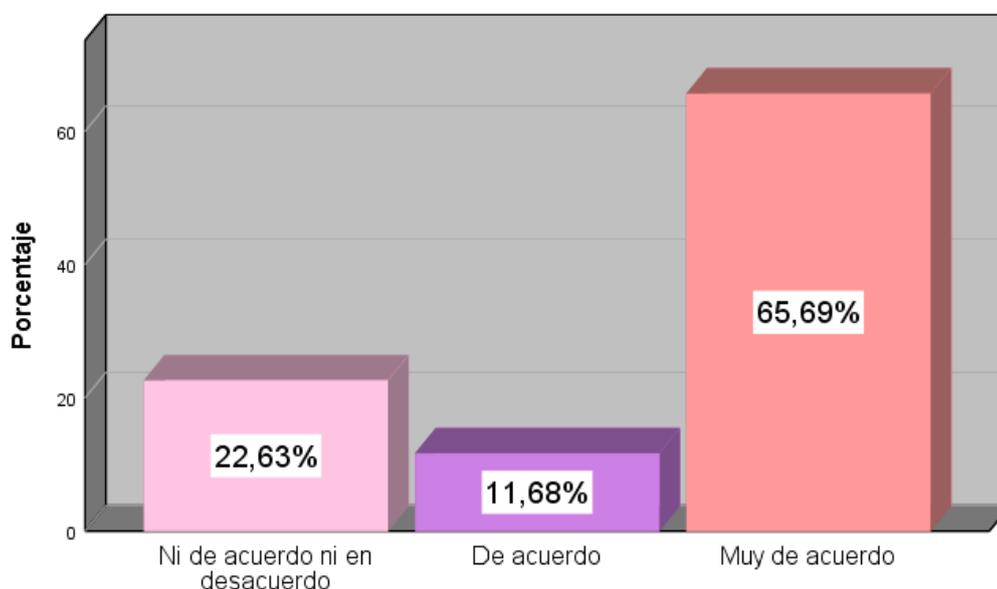
La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	22,6	22,6	22,6
De acuerdo	16	11,7	11,7	34,3
Muy de acuerdo	90	65,7	65,7	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 14

La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas en realizar las operaciones rápidamente, en el año 2023.

Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos ante la pregunta propuesta, los encuestados opinan que el 65,69% de los clientes afirman en estar muy de acuerdo que la banca por internet realiza sus operaciones sin demora alguna, por otra parte, el 11,68% de usuarios confirma estar de acuerdo, y el 22,63 % se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo (ver tabla 14). Son cada vez más los clientes que empiezan a afiliarse a la banca por internet de Caja Maynas, en su mayoría son público joven, porque saben que las operaciones bancarias pueden hacerlo desde la banca por internet.

Tabla 15

La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	137	100,0	100,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 15

La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros



Nota. La figura muestra las cifras de la transparencia de la banca por internet de Caja Maynas en relación al cobro de comisiones, beneficios y otros detalles financieros, en el año 2023.

Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación: Ante la pregunta planteada, los clientes de Caja Maynas, opinan que el 100% se encuentra muy de acuerdo respecto a la transparencia al realizar sus operaciones por la plataforma, beneficios y límites de sus cuentas, y/o productos financieros en la banca por internet de Caja Maynas (ver tabla 15). Sobre las comisiones y límites de operación, el personal de la entidad se encarga de informar al cliente el tarifario vigente que se maneja para uso de su conocimiento, de manera que el cliente sienta que la caja es transparente desde el primer momento.

Tabla 16

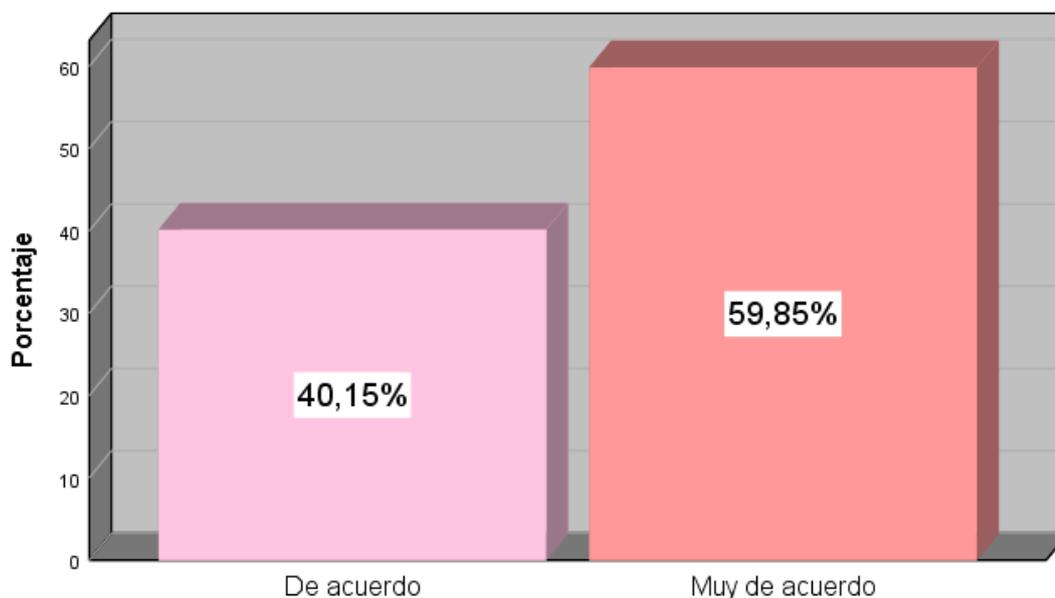
La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	55	40,1	40,1	40,1
Muy de acuerdo	82	59,9	59,9	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 16

La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas



Nota. La figura muestra las cifras del rendimiento y funcionamiento de la banca por internet de Caja Maynas, en el año 2023.

Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación: De acuerdo a la interrogante planteada, se obtuvieron los siguientes resultados, el 59,85% confirma en estar muy de acuerdo respecto al funcionamiento y rendimiento de la banca por internet de Caja Maynas, por otra parte, el 40,15% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 16). Como parte de una de las variables de crecimiento de la entidad, el personal se encuentra comprometido en generar una cultura digital en los clientes, por ello se le explica al cliente los beneficios al cual tendrá utilizando la banca por internet.

Tabla 17

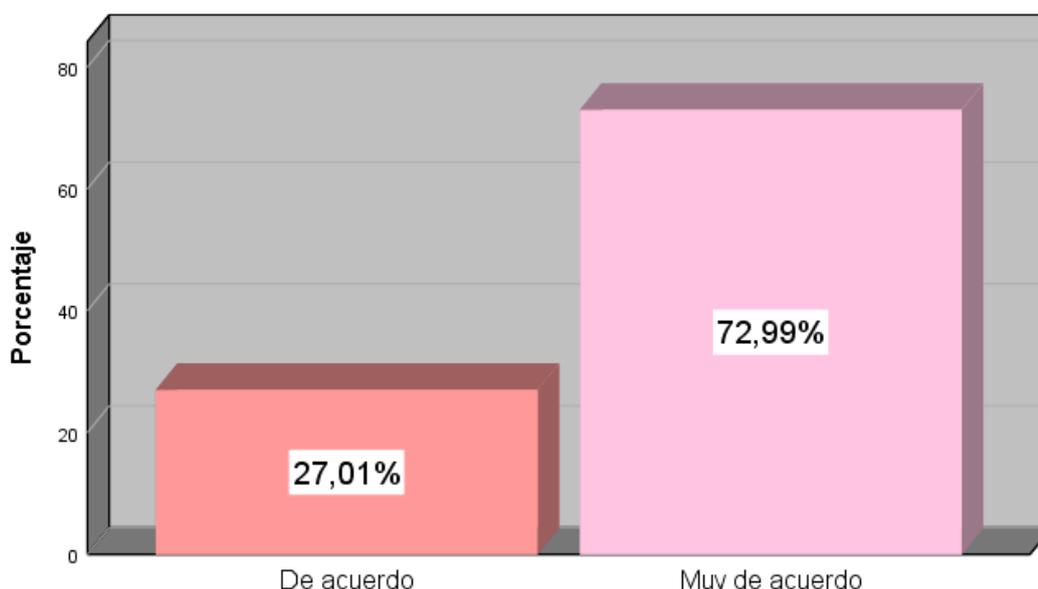
La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi comportamiento bancario en línea

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	37	27,0	27,0	27,0
Muy de acuerdo	100	73,0	73,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 17

La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi comportamiento bancario en línea



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas sobre la protección del comportamiento bancario en línea, en el año 2023.

Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación: Considerando la pregunta planteada, se ha obtenido los siguientes resultados, el 72,99% opina en estar muy de acuerdo respecto a la protección de información bancaria de los clientes de Caja Maynas durante y después del uso de la banca por internet, por otra parte, el 27,01% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 17). La banca por internet de Caja Maynas cuenta con alta seguridad, si el cliente olvido cerrar su sesión, el acceso a la banca se desconecta automáticamente en un tiempo determinado, a fin de prevenir que un tercero tenga acceso a la información del cliente.

Tabla 18

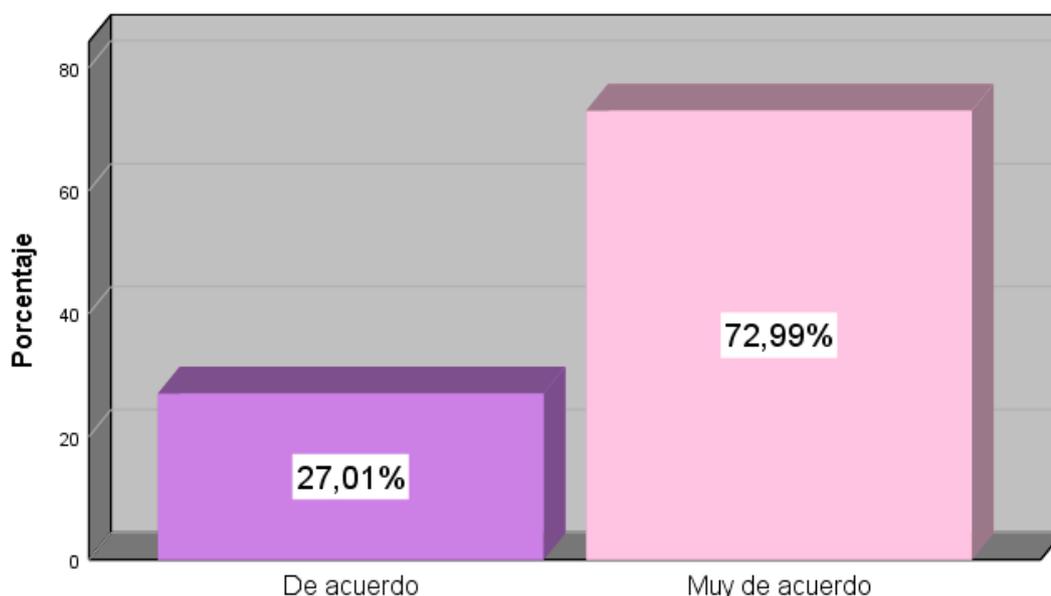
La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	37	27,0	27,0	27,0
Muy de acuerdo	100	73,0	73,0	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 18

La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito



Nota. La figura muestra las cifras de la seguridad de la banca por internet de Caja Maynas en proteger información sobre tarjetas de débito, en el año 2023.

Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada indica que el 72,99% opina en estar muy de acuerdo respecto a la protección de información de cuentas de ahorro u otro producto vinculado al cliente, por otra parte, el 27,01% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 18). Efectivamente Caja Maynas protege todo producto con el que cuenta el cliente, la seguridad es primordial para la entidad, en el caso de tarjetas con mayor seguridad a fin de prevenir intentos de fraude y uso forzado en la clave.

Tabla 19

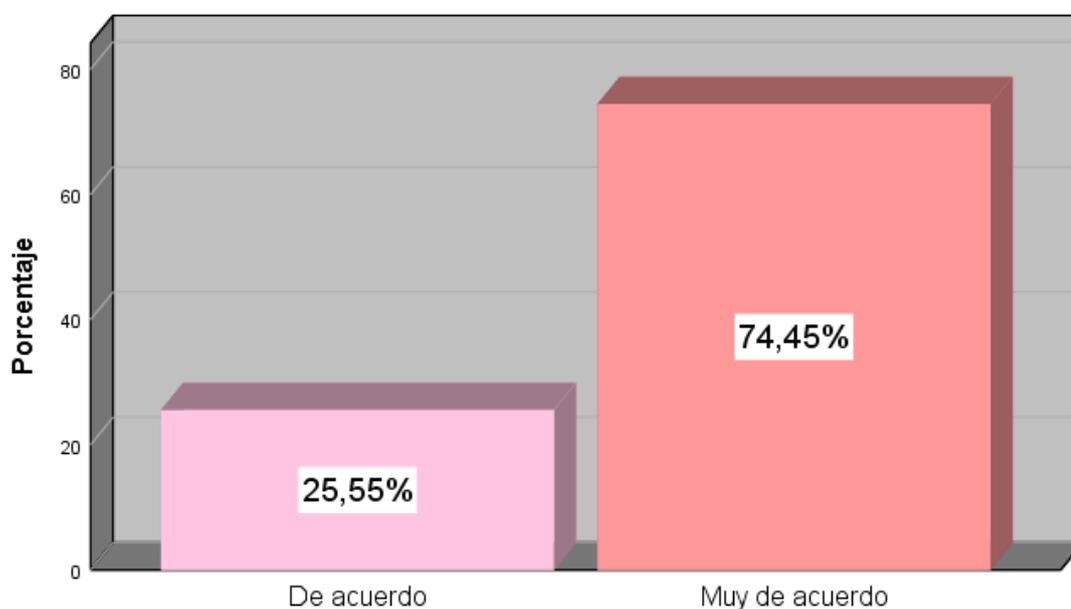
No comparte mi información personal con otros sitios

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	35	25,5	25,5	25,5
Muy de acuerdo	102	74,5	74,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta a Caja Maynas 2023.

Figura 19

No comparte mi información personal con otros sitios



Nota. La figura muestra las cifras de la banca por internet de Caja Maynas en no compartir información del cliente con otros sitios web, en el año 2023.

Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación: Ante la interrogante propuesta, se ha obtenido los siguientes resultados, el 74,45% de los clientes confirman en estar muy de acuerdo que la banca por internet maneja con total confidencialidad su información personal, por otra parte, el 25,55% de usuarios confirma estar de acuerdo (ver tabla 19). La banca por internet de Caja Maynas proporciona al cliente la seguridad y confianza de no revelar información de los movimientos y saldos de sus cuentas, es decir sus datos financieros, por secreto bancario todas las entidades financieras sin excepción alguna se comprometen en mantener la confidencialidad de los datos personales y financieros de sus clientes.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES

La calidad de servicio en las entidades financieras ha superado el propósito de brindar un excelente servicio de atención al usuario al acudir a la agencia, en el estudio realizado, el cual lleva por nombre Calidad de Servicio en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023, el interés propuesto fue la de analizar la interacción, facilidad y seguridad que la banca por internet de Caja Maynas brinda al cliente, el estudio enmarca ese interés por analizar la calidad de servicio de la banca, resultados que se observa en la tabla 5, en la cual el 100% de clientes encuestados opinan que la banca de Maynas es una plataforma que permite realizar la consulta de sus saldos rápidamente y sin presentar ninguna dificultad. Asimismo, en la tabla 10 se demuestra que la banca por internet nunca falla debido a que el 89,78 % manifiesta estar muy de acuerdo. Por su parte Oruna et al. (2023) en su revista titulada “Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor” sostiene que la banca por internet genera fidelización en el cliente, debido a que la banca les proporciona un servicio seguro y rápido.

Asimismo, los autores Balbin y Carrera (2021) en su estudio realizado, el cual lleva por nombre “Calidad de Servicio de la Banca Electrónica y la Satisfacción de los Clientes en una Entidad Financiera de Lima Norte, 2020” destacan que la banca es segura, libre de errores y cuenta con capacidad de respuesta, concluyendo finalmente que estos canales digitales son de gran utilidad para incrementar la satisfacción del cliente. En los resultados obtenidos de la tabla 6 se observó que el 58,39 % de clientes están muy de acuerdo acerca de la rapidez en sus transferencias bancarias, por su parte en la tabla 9, el 71,53 % manifestó en estar muy de acuerdo sobre la disponibilidad inmediata del sistema de la banca, por otra parte, en la tabla 19, la banca por internet demuestra ser segura, ya que el 74,45 % confirma

en estar muy de acuerdo sobre la protección de información personal de sus estados de cuentas.

5.2 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS EN RELACIÓN A LAS BASES TEÓRICAS

Parasumaran considero en determinar un modelo que únicamente es exquisito para medir la calidad de servicios de sitios web, el modelo ES-QUAL asocia a 4 dimensiones muy valoradas, disponibilidad del sistema, cumplimiento, eficiencia y privacidad (Parasumaran, 2005, como se cito en Torres & Vásquez, 2015, p.68).

En relacion a Parasumaran et al. (2005) menciona que un sitio web es eficiente cuando es simple de usar y esta estructurado adecuadamente, de acuerdo a los resultados de las tablas 1,2,3,4,7, y 8 se concuerda con lo propuesto, afirmando que la banca por internet de caja Maynas es accesible y cuenta con el rendimiento esperado.

Sobre la dimensión de disponibilidad del sistema, Parasumaran et al. (2005) menciona que es el correcto funcionamiento técnico del sitio web, según los resultados obtenidos en las tablas 9,10,11, y 12 se puede observar una buena aceptación por parte de los clientes, ya que consideran que la banca siempre está disponible y no presenta fallas.

En relación a la dimensión de cumplimiento Parasumaran et al. (2005) menciona que es la medida en la cual se cumpla lo prometido sobre la entrega y disponibilidad del producto acordado, de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas 13,15 y 16 se puede apreciar que los clientes perciben a la banca de manera transparente sobre sus comisiones en la transferencia, se cumple con el tiempo prometido en realizar sus requerimientos.

Finalmente la dimension de privacidad demuestra la seguridad y proteccion de informacion del cliente (Parasumaran et al., 2005, p. 8), se aprecia en las tablas 17 y 19 que la banca por internet de Caja Maynas, es reservada sobre la información personal de sus clientes.

CONCLUSIONES

- Analizando los resultados obtenidos se concluye que la calidad de servicio de la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023 es aceptado por los clientes de manera positiva, debido a que la plataforma es fácil de usar, segura y transparente, dichos resultados se reflejan en las tablas 2 y 7.
- La eficiencia de la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023 es óptima, tal cual se muestra en la tabla 4, 5,6, 8 se puede apreciar que el diseño de su estructura es entendible, el cual permite el cliente poder utilizarlo fácilmente, encontrando la opción que requiere rápidamente y sin dificultad alguna.
- La disponibilidad del sistema de la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023 se encuentra siempre disponible, el sistema nunca falla, si el cliente desea realizar más operaciones en su cuenta, lo realiza sin presentar inconvenientes, es decir se inicia y funciona de inmediato. Mediante los resultados de las tablas 9,10,11,12 se constata lo mencionado.
- El cumplimiento de la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023 de acuerdo a los resultados que se aprecia en las tablas y gráficos 13, 15, 16 confirman que la banca cumple con el rendimiento y funcionamiento que ofrece al cliente, cumple con el tiempo prometido en ejecutar las operaciones, sobre todo es transparente acerca de los beneficios y condiciones de los productos contratados por el usuario.
- Finalmente, sobre la dimensión de privacidad en la Banca por Internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, Agencia Huánuco – 2023, se concluye que la banca es un sitio seguro y confiable para el cliente, no se presta a revelar datos referentes a terceros, resultados que se muestran en la tabla 17,18 y 19.

RECOMENDACIONES

- Al describir y analizar la calidad de servicio de la banca por internet de Caja Maynas verificamos que su estado actual es entendible y adaptable hacia todos los clientes, sin embargo, se recomienda a la oficina seguir incentivando a que más clientes se afilien a la digitalización de la banca por internet, ya que es solo un público limitado el que lo viene utilizando.
- En relación a la eficiencia de la banca por internet de Caja Maynas, se recomienda no descuidar esta variable, el cliente prioriza que sus operaciones bancarias sean rápidas, la información sea clara y entendible, sobre todo que sea fácil de usar.
- Sobre la disponibilidad del sistema, recomendar que es muy importante el mantener al sistema siempre operativo, brindando una buena imagen al cliente, en la cual pueda estar siempre disponible a todo tiempo y sin presentar fallas.
- Sobre el cumplimiento seguir manteniendo el perfil de transparencia y compromiso que el cliente viene percibiendo, ya que son variables que el cliente considera para sentirse en confianza con la banca por internet.
- Sobre la privacidad del sitio web potenciar la seguridad de protección de datos y confidencialidad de información del cliente, realizando un mantenimiento a la plataforma de modo que el cliente pueda continuar sus operaciones con normalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Ávila, J. (2013). *Confidencialidad de la información*. INCMNSZ. <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html>
- Balbin, G., & Carrera, E. (2021). *Calidad de Servicio de la Banca Electrónica y la Satisfacción de los Clientes en una Entidad Financiera de Lima Norte, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27473/Balbin%20Romero%2c%20Gissell%20Sui-Carrera%20Mija%2c%20Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BBVA. (2023). *Banca por internet*. BBVA. <https://www.bbva.pe/blog/mi-guia-digital/que-es-la-banca-por-internet.html>
- Bernardo, M. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio percibida en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo - agencia Huánuco, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2926/Bernardo%20Albornoz%2c%20Melisa%20Benita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cao, C. (2014). *Compromiso*. La definicion. <https://ldefinicion.com/compromiso/>
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castro, J. (2022). *Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo*. CORPONET. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20es,servicios%20prestados%20y%20sus%20expectativas.>

- Developer (2023). Rendimiento web. Developer Mozilla.
<https://developer.mozilla.org/es/docs/Learn/Performance>
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. (14°. ed.). Editorial Sudamericana S.A.
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. (1°. ed.). Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- EVO. (2023). *Banca Inteligente*. Evobanco.
<https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/cuentas/movimientos-bancarios/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20movimientos%20bancarios,cuenta%20como%20por%20terceros%20autorizados.>
- Gómez, Y., & Mallqui, C. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Banco de la Nación Sucursal Amarilis-2018* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Insitucional UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6589/TAD00705G63.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la investigación* (6°. ed.). Mc Graw Hill.
- Herrera, E. (2021). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de la banca por internet en clientes de 18 a 35 años de Lima Metropolitana: Caso BCP* [Tesis pregrado, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2243/2021_ADYDE_20-2_01_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- IBM. (2014). *Disponibilidad*. IBM.
<https://www.ibm.com/docs/es/i/7.2?topic=availability-roadmap>
- Kadir, A., et al. (2023). Fidelización de clientes Bancos islámicos en Indonesia Calidad de servicio mediada por la satisfacción y la confianza del cliente. *International Journal of Professional Business Review*, v(8), e01286.
[file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/Dialnet-CustomerLoyaltyIslamicBanksInIndonesia-8956548%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/Dialnet-CustomerLoyaltyIslamicBanksInIndonesia-8956548%20(3).pdf)

- Kaspersky. (2023). *Métodos de pagos digitales adoptados durante la pandemia*. Kaspersky. https://latam.kaspersky.com/about/press-releases/2023_un-tercio-de-los-latinoamericanos-usa-metodos-de-pagos-digitales-adoptados-durante-la-pandemia-encuesta-de-kaspersky
- Marin, C. (2022). *Calidad de Servicio de la Banca Online y la fidelización de los usuarios del Banco de la Nación – Tacna, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82422>
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad: ¿Qué Queremos Decir?*. Banco Interamericano de Desarrollo
- Molina, D. (2014). *Calidad de los Servicios*. Ecured. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Oruna, A., et al. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Ospino, J., y Sanz, B. (2022). *Aplicación del Modelo E-S-Qual en una Empresa de Red de Telefonía Celular en el Municipio de Valledupar* [Tesis de titulación, Universidad de Santander]. Repositorio Digital UDES. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/7869>
- Parasumaran, A., et al. (2005). *E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7, pp 213-233. <http://dx.doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Peñafiel Álvarez, D., & Bermeo Pazmiño, K. (2022). Calidad proactiva del Cliente con enfoque Servqual y competitividad de la banca pública, Azogues, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 7, pp 807-837. [file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/Dialnet-CalidadProactivaDelClienteConEnfoqueServqualYCompetitividadDeLaBancaPublicaEnAzoguesEcuador-8552221%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/Dialnet-CalidadProactivaDelClienteConEnfoqueServqualYCompetitividadDeLaBancaPublicaEnAzoguesEcuador-8552221%20(3).pdf)
- Pérez, G. (2015). *Qué es, definición y concepto*. Definicion. <https://definicion.de/acceso/>
- Polo, D. (s.f.). *¿Qué es la transparencia en el servicio de atención al cliente?*. Gestionar Facil. <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-transparencia-en-el-servicio-al-cliente/>

- SAGE. (2023). *Transferencias*. Sage. <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/transferencia/>
- SLNE, P. C. (2012). *Atraer y fidelizar clientes Cuadernos prácticos*. Gestión empresarial. C.E.E.I Galicia, S.A. https://oficinadoautonomo.gal/sites/default/files/8AtraerFidelizarClientes_cas.pdf
- Thompson, I. (2008). *Definición de Eficiencia*. *Promonegocios*. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. *Compendium*, 18(35), 57-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Velez de Villa Veramendi, K. (2021). *Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente en el Restaurante “El Bambú” del Distrito de Pillco Marca – Huánuco 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huanuco]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6884/TTH00068V39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vértice, E. (2008). *La Calidad en el servicio al cliente* (1, ed.). Editorial Publicaciones Vértice.
- Villacis, L. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente. *Memorialia*, 15, pp-130. [file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/777-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2872-1-10-20191101%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/RYZEN/Downloads/777-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2872-1-10-20191101%20(1).pdf)
- Vwo (2023). *Optimización Web*. VWO. [https://vwo.com/es/optimizacion-web/#:~:text=La%20optimizaci%C3%B3n%20de%20una%20p%C3%A1gina,optimizaci%C3%B3n%20de%20buscadores%20\(SEO\).](https://vwo.com/es/optimizacion-web/#:~:text=La%20optimizaci%C3%B3n%20de%20una%20p%C3%A1gina,optimizaci%C3%B3n%20de%20buscadores%20(SEO).)
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. (2003). *eTailQ: Dimensionalizing, Measuring, and Predicting etail Quality*. *Journal of Retailing*.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gamarra Huerto, E. (2024). *La calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco-2023*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://...>

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A, AGENCIA HUÁNUCO-2023”

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	TIPO:	TÉCNICA E
¿Cómo es la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?	Evaluar la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.	Aplicada	INSTRUMENTOS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ENFOQUE:	TÉCNICA:
¿Cómo es la eficiencia en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?	OE1: Evaluar la eficiencia en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.	Cuantitativo	Encuesta
¿Cómo es la disponibilidad del sistema en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?	OE2: Evaluar la disponibilidad del sistema en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.	NIVEL:	INSTRUMENTO:
¿Cómo es el cumplimiento en la Banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?	OE3: Evaluar el cumplimiento en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.	Descriptivo	Cuestionario
¿Cómo es la privacidad en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023?	OE4: Evaluar la privacidad en la banca por internet de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A, agencia Huánuco – 2023.	DISEÑO:	
		No experimental-	
		Transaccional	Y
		POBLACIÓN	
		MUESTRA	
		POBLACIÓN	
		210 clientes.	
		MUESTRA	
		137 clientes	

ANEXO 2
CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“Encuesta dirigida a los clientes de la CMAC Maynas- Sede Huánuco”

Estamos realizando un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de servicio en la banca por internet de la Caja Maynas. La información que nos proporcione será confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

Instrucciones: Agradeceré marcar con un aspa (X) según sea su respuesta a cada interrogante.

Edad: _____ Sexo: M F

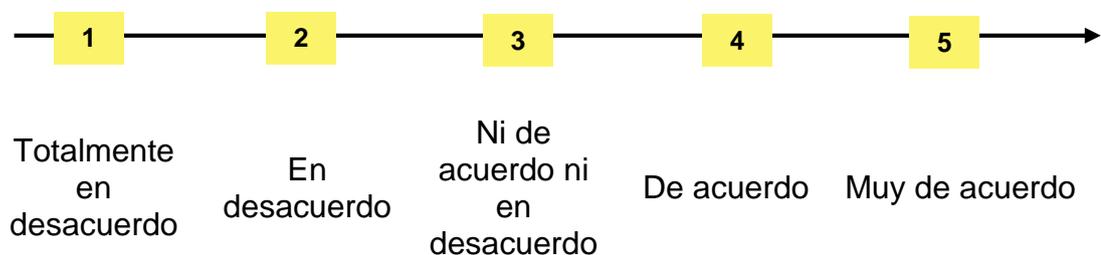
¿Tiene conocimiento de la Banca por Internet de Caja Maynas?

SI NO

¿Utiliza la Banca por Internet?

SI NO

En el siguiente listado de preguntas, marque con X de acuerdo a la siguiente valoración



ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO		- —————> +				
EFICIENCIA						
1	Es fácil encontrar lo que necesito en la banca por internet de Caja Maynas					
2	Es fácil llegar a cualquier lugar en la banca por internet					
3	La banca por internet carga sus páginas rápido.					
4	Es fácil de usar la banca por internet					
5	La banca por internet de Caja Maynas me permite consultar mis saldos rápidamente.					
6	Caja Maynas permite completar una transferencia rápidamente.					
7	La información de la banca por internet se encuentra bien organizada.					
8	La estructura de la banca por internet está bien organizada.					
DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA						
9	La banca por internet esta siempre disponible					
10	La banca por internet nunca falla					
11	La banca por internet se inicia y funciona de inmediato					
12	Las paginas en la banca por internet no se congelan después de ingresar información					
CUMPLIMIENTO						
13	La banca por internet ejecuta mis operaciones en el tiempo prometido					
14	La banca por internet realiza mis operaciones rápidamente					
15	La banca por internet es veraz acerca de sus beneficios, comisiones de transferencia y otros detalles financieros.					
16	La banca por internet cumple con el funcionamiento y rendimiento ofrecido por la agencia Caja Maynas.					
PRIVACIDAD						
17	La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mi comportamiento bancario en línea					
18	La banca por internet de Caja Maynas protege la información sobre mis tarjetas de débito					
19	No comparte mi información personal con otros sitios.					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SEÑOR: Gerente General de la CMAC Maynas, Agencia Huánuco

ASUNTO: Solicitar autorización para la ejecución del proyecto de investigación

De mi mayor consideración, me es grato dirigirme ante usted con el debido respeto, para saludarlo y presentarme como egresada de la Universidad de Huánuco.

A su vez aprovechar la oportunidad para solicitar su autorización, el cual permitirá la ejecución de mi investigación titulada *"LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA BANCA POR INTERNET DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO MAYNAS S.A, AGENCIA HUÁNUCO-2023"*.

Asimismo, la información requerida no compromete a la entidad sobre sus datos confidenciales, será únicamente la aplicación del instrumento a los clientes, el cual favorecerá al desarrollo de la entidad.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceda a los solicitado

Huánuco, 12 de agosto de 2023.

Bach. En administración de empresas
Elizabeth Gamarra huerto

Jesús Antonio Carrasco Cueva
JEFE DE AGENCIA
CMAC MAYNAS S.A
Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área