



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA EN LA AGENCIA VILLA MARIA DEL
TRIUNFO DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

RAQUEL ANDREA GUERRERO GONZALES

ASESORA

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL MARKETING

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA
SECRETARIO



MG. MARTHA AMES COCA
VOCAL

Dedicatoria

Con todo cariño y amor para mi madre que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ti por siempre mi corazón y mi infinito agradecimiento. A mis hermanos por su apoyo incondicional y comprensión en momentos difíciles, a seguir siempre su ejemplo y enseñarme a luchar por mis objetivos, son mi ejemplo a seguir, los quiero.

Agradecimiento

A Dios, por acompañarme siempre y no dejarme caer en los momentos difíciles, por haberme dado el entendimiento y la fortaleza necesaria para poder llegar al final de mi carrera. A tu paciencia y comprensión, por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado. A mis pequeños, que son mi razón de ser a ustedes por su paciencia, y a todas las personas que siempre estuvieron ahí, confiando en mí. Al Programa SUBE y la Universidad por haberme dado una oportunidad de desarrollo profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Guerrero Gonzales Raquel Andrea con DNI 43923568, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, San Juan de Lurigancho, Diciembre del 2014

.....
Guerrero Gonzales Raquel Andrea

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Presento ante ustedes la Tesis titulada “Uso de la banca electrónica en la agencia villa María del Triunfo del Banco de crédito del Perú”, La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Guerrero Gonzales Raquel Andrea

ÍNDICE

	Pág.
Caratula	I
PAGINAS PRELIMINARES	
Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema General	18
1.1.1. Problemas Específicos	19
1.2. Objetivo General	19
1.2.1. Objetivos Específicos	19
1.3. Hipótesis	20
II. MARCO METODOLÓGICO	21
2.1. Variable	21
2.2. Operacionalización de la variable	21
2.3. Metodología	22
2.4. Tipo de estudio	22
2.5. Diseño de investigación	23
2.6. Población y muestra	23
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.8. Métodos de análisis de datos	26

III.	RESULTADOS	27
3.1.	Análisis de fiabilidad	27
3.2.	Análisis descriptivo	28
IV.	DISCUSIÓN	52
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES	57
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS		60

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1	Resumen de estadística de fiabilidad	27
Tabla N° 2	Resumen de procesamiento de casos	27
Tabla N° 3	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°1	28
Tabla N° 4	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°2	29
Tabla N° 5	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°3	30
Tabla N° 6	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°4	31
Tabla N° 7	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°5	32
Tabla N° 8	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°6	33
Tabla N° 9	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°7	34
Tabla N° 10	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°8	35
Tabla N° 11	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°9	36
Tabla N° 12	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°10	37
Tabla N° 13	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°11	38
Tabla N° 14	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°12	39
Tabla N° 15	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°13	40
Tabla N° 16	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°14	41
Tabla N° 17	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°15	42
Tabla N° 18	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°16	43
Tabla N° 19	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°17	44
Tabla N° 20	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°18	45
Tabla N° 21	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°19	46
Tabla N° 22	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°20	47
Tabla N° 23	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°21	48
Tabla N° 24	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°22	49
Tabla N° 25	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°23	50
Tabla N° 26	Tabla de frecuencia porcentual del ítem n°24	51

LISTA DE FIGURAS

Gráfico N° 1 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°1	28
Gráfico N° 2 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°2	29
Gráfico N° 3 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°3	30
Gráfico N° 4 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°4	31
Gráfico N° 5 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°5	32
Gráfico N° 6 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°6	33
Gráfico N° 7 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°7	34
Gráfico N° 8 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°8	35
Gráfico N° 9 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°9	36
Gráfico N° 10 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°10	37
Gráfico N° 11 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°11	38
Gráfico N° 12 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°12	39
Gráfico N° 13 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°13	40
Gráfico N° 14 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°14	41
Gráfico N° 15 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°15	42
Gráfico N° 16 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°16	43
Gráfico N° 17 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°17	44
Gráfico N° 18 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°18	45
Gráfico N° 19 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°19	46
Gráfico N° 20 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°20	47
Gráfico N° 21 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°21	48
Gráfico N° 22 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°22	49
Gráfico N° 23 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°23	50
Gráfico N° 24 Gráfico de barras porcentuales del ítem n°24	51

RESUMEN

Uso de la banca electrónica en la agencia Villa María del Triunfo del Banco de Crédito del Perú tuvo como propósito identificar como se da el uso de la banca electrónica en los clientes de la agencia Villa María del Triunfo del Banco de Crédito del Perú. La banca electrónica se evaluó tomando en cuenta los canales, clientes y estrategias según López, J. y Sebastián, A. (2008). La metodología realizada fue de carácter descriptivo no experimental y de corte transversal, la población considerada fueron todos los clientes que posean cuentas de ahorros con la entidad financiera, para ello se tomó una muestra conformada por 140 clientes. El tipo de muestreo fue probabilístico, por el método aleatorio simple, el instrumento utilizado fue una encuesta de opciones múltiples de tipo Likert, la cual pasó por un proceso de validación, se obtuvo la validación a través de un juicio de expertos que respaldó la investigación. Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión N° 22, los datos obtenidos fueron ordenados y procesados llegando a utilizar el gráfico de barras para poder visualizar los porcentajes de los cinco valores extraídos, concluyendo se indica la fiabilidad del instrumento utilizando para ello el coeficiente de Alfa de Cronbach que mide la variable según su estudio para la obtención de los datos de la investigación. Con este fin se aplicó el instrumento, indicando el estudio de la Banca electrónica, el cual nos permitió discutir, concluir y recomendar.

Palabra clave: Banca electrónica – Clientes.

ABSTRAC

Use of electronic banking in Villa María del Triunfo agency of Bank of credit of Peru aimed to identify as given the use of electronic banking clients of the agency Villa María del Triunfo Bank of credit of Peru. Electronic banking is assessed taking into account the channels, customers and strategies according to Lopez, J. and Sebastian, A. (2008). The methodology employed was non-experimental descriptive and cross-sectional, population considered were all customers who have savings accounts with the bank, for it comprised a sample of 140 customers was taken. The sampling was probabilistic, by simple random method, the survey instrument used was a multiple choice Likert, which passes through a validation process, validation research was obtained through an expert opinion which support. To analyze the data using SPSS software version No. 22, the data were sorted and processed coming to use the bar graph to display the percentages of the five values extracted, concluding used the reliability of the instrument is indicated using this the Cronbach alpha coefficient of the variable measuring study by obtaining the research data. For this purpose the instrument was applied, indicating the study of electronic banking, which allowed us to discuss, conclude and recommend.

Key Word: Electronic Banking – Customers.