



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Servicio de banca electrónica y seguridad de la información
de los usuarios, distrito de Los Olivos 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Meléndez Tuesta, Marcelo (ORCID: 0000-0003-2513-0189)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mis padres, gracias a ellos por su constante ayuda a ser una persona profesional, por inculcarme buenos valores y apoyarme en todo momento para salir adelante y cumplir con mis objetivos.

Agradecimiento

Mi especial agradecimiento a todos mis profesores de la universidad Cesar Vallejo, durante mi carrera compartieron su sabiduría y enseñanza, en especial al asesor Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza, por todos los conocimientos y la ayuda brindada en construcción de la tesis.

Mi gratitud a mis padres por todo el apoyo brindado en todo momento y a todas las personas de alguna u otra manera contribuyeron en la realización de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Servicio de banca electrónica</i>	23
Tabla 2: <i>Innovación</i>	24
Tabla 3: <i>Eficiencia</i>	25
Tabla 4: <i>Ventaja competitiva</i>	26
Tabla 5: <i>Seguridad de la información</i>	27
Tabla 6: <i>Integridad</i>	28
Tabla 7: <i>Confidencialidad</i>	29
Tabla 8: <i>Confiabilidad</i>	30
Tabla 9: <i>Prueba de normalidad</i>	31
Tabla 10: <i>Tabla de correlación</i>	32
Tabla 11: <i>Prueba de hipótesis general</i>	33
Tabla 12: <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	34
Tabla 13: <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	35
Tabla 14: <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	36
Tabla 15: <i>Matriz operacional de la variable 1: Servicio de banca electrónica</i>	53
Tabla 16: <i>Matriz operacional de la variable 2: Seguridad de la información</i>	54
Tabla 17: <i>Matriz de consistencia</i>	55
Tabla 18: <i>Expertos validadores del instrumento</i>	56
Tabla 19: <i>Escalas de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach</i>	62
Tabla 20: <i>Confiabilidad del instrumento</i>	62

Índice de gráficos

Gráfico 1: <i>Servicio de banca electrónica</i>	23
Gráfico 2: <i>Innovación</i>	24
Gráfico 3: <i>Eficiencia</i>	25
Gráfico 4: <i>Ventaja competitiva</i>	26
Gráfico 5: <i>Seguridad de la información</i>	27
Gráfico 6: <i>Integridad</i>	28
Gráfico 7: <i>Confidencialidad</i>	29
Gráfico 8: <i>Confiabilidad</i>	30

Resumen

En la investigación, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, para lo cual se ha utilizado la siguiente metodología: tipo aplicada, el diseño fue no experimental, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo. La población materia de estudio estuvo compuesta por 132,920 usuarios del servicio banca electrónica en el distrito de Los Olivos, la muestra fue de 120 usuarios, el cual fue obtenida por la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, la recopilación de la información fue en un periodo determinado, el cual se obtuvo aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 30 items en la escala de Likert, tuvo la respectiva validación por un juicio de expertos y llegando a tener una alta fiabilidad.

Los resultados que se obtuvieron fueron debidamente procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, obteniendo una correlación positiva de Rho de Spearman de 0.677 y una Sig. 0.000. De acuerdo a los resultados antes mencionados se concluye que existe una relación significativa entre el servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos.

Palabras clave: Servicio, banca electrónica, seguridad, usuario.

Abstract

In the investigation, the general objective was to determine the relationship between the electronic banking service and the security of user information in the Los Olivos district, for which the following methodology has been used: applied type, design it was non-experimental, descriptive correlational level, quantitative approach and the hypothetical deductive method. The study population was made up of 132,920 users of the electronic banking service in the Los Olivos district, the sample was 120 users, which was obtained by the non-probability sampling technique for convenience, the collection of information was in a determined period, which was obtained by applying the survey technique and the instrument used was a questionnaire made up of 30 items on the Likert scale, had the respective validation by expert judgment and reached high reliability.

The results obtained were duly processed and tabulated in the SPSS statistical program, obtaining a positive Spearman's Rho correlation of 0.677 and a Sig. 0.000. According to the aforementioned results, it is concluded that there is a significant relationship between the electronic banking service and information security for users in the Los Olivos district.

Keywords: Service, electronic banking, security, user.

I. INTRODUCCIÓN

Estamos viviendo en un mundo cambiante referente a la tecnología y también las exigencias son otras, el área financiera no esta ajeno a estos cambios. Las entidades financieras a nivel global no están dando demasiada connotación a la seguridad ya que permanentemente se ven vulnerados sus sistemas por ataques masivos de entes maliciosos que causan muchos daños tanto a las empresas como a los mismos usuarios, teniendo como resultados pérdidas económicas y reputacionales. Erazo (2011) menciona: El área financiera esta en un constante cambio en que despunta el avance tecnológico, lo cual tiene tanto una oportunidad como una amenaza según sea la experiencia que tenga el cliente y la percepción que tenga del servicio bancario (P.14).

En el Perú según Simich (2017), un especialista en seguridad de la información, ciberseguridad y riesgo de TI, menciona que hay una gran brecha en lo que se refiere a la seguridad de la información por la falta de cultura de seguridad de las compañías, asociado a un desconocimiento de los altos directivos o encargados de velar por la seguridad informática, quienes no dan el valor respectivo y no son conscientes de los múltiples riesgo que existen de ataques que pueden sufrir su compañía.

En el sistema bancario peruano se puede observar cambios sustantivos en el uso de los servicios digitales que brinda el sistema financiero. La asociación de bancos del Perú (2019) relata que los canales de servicio electrónico incrementaron en 69.40% y esto representa el 7.36% del total de movimientos monetarios del 2019, el cual supera en un 4.86% de las transacciones realizadas el año anterior, bajo este concepto se menciona en la banca electrónica esta teniendo un alza en la aceptación en los usuarios, pero también hace mención que el sistema bancario peruano no brinda correctamente las garantías de seguridad para que el usuario pueda realizar operaciones electrónicas sin tener el riesgo a ser materia de fraude o pérdida de información. El servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios presenta las siguientes problemáticas: Falta de consciencia del usuario por la seguridad de la información, inadecuada administración por parte de los bancos sobre los datos que brinda el usuario, poca información hacia los usuarios sobre el uso correcto

de la banca electrónica, trayendo como consecuencia un incremento sustancial de fraudes electrónicos.

Según estos puntos destacados anteriormente se realizó este trabajo de investigación para verificar la relación del servicio de la banca electrónica con respecto a la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos.

En la formulación del problema y por lo visto anteriormente, el fin primordial del estudio es dar respuestas a las siguientes preguntas planteadas.

Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación del servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios?, ¿Cuál es la relación del servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios?, ¿Cuál es la relación del servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios?

La investigación tuvo como justificación teórica: Identificar la relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de los olivos, para lo cual nos ayudamos de las teorías recopiladas para cada variable, ya que existe un avance tecnológico y digital, las entidades financieras están utilizando en sus servicios como los canales digitales para la atención de sus clientes, esto conlleva a que también existan nuevos retos para los usuarios como es la seguridad de la información y si el usuario tiene la confianza que al realizar sus operaciones por estos canales tiene la seguridad que sus datos que brinden están completamente resguardados.

Justificación metodológica: Para la investigación se decretó previamente los objetivos pertinentes, se fundamentó un diseño de investigación correlacional para medir las variables: servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios, para verificar el grado de relación entre ellas, el instrumento de recolección de datos fue evaluado y sometido a un juicio de expertos, quienes validaron la utilidad del instrumento, para la confiabilidad del instrumento se realizó a través del programa estadístico SPSS.

Justificación práctica: La investigación tiene como objeto conocer y mejorar la seguridad de la información de los usuarios al utilizar los canales de servicio electrónico que brindan los bancos, también la visión práctica de este trabajo servirá como medio de consulta y referencia para los próximos investigadores, servirá también como un ente de medición y de consulta para los bancos del Perú que necesiten saber de las características y los que requieren los clientes para brindar un mejor servicio en la banca electrónica.

Objetivo general: Determinar la relación del servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Objetivos específicos: Determinar la relación del servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios. Determinar la relación del servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios. Determinar la relación del servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios.

Hipótesis general: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específicas: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios. Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios. Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable servicio banca electrónica son los siguientes:

Leyva, Alarcón & Ortegón (2016) concluyen que el diseño y estructura de la banca electrónica influyen considerablemente para que los clientes usen el servicio, destacando ellos la velocidad, eficiencia del sitio como la confidencialidad de la información y las cualidades visuales.

Mejía & Quintero (2016) concluyen que el uso en masa de la banca electrónica, puede ser una opción para poder incluir financieramente a diferentes poblaciones de bajos recursos y alejadas del país, permitiéndoles de esta manera el acceso al crédito y otorgarles un servicio financiero a bajo costo.

Arenas, Peral & Villarejo (2016) concluyeron que los grupos de personas mayores utilizando la banca electrónica tiene una alta heterogeneidad ante el uso de los servicios de alta complejidad contradiciendo así a la creencia de que los mayores son ajenos a la tecnología.

Cabanillas & Leiva (2013) mencionan que la banca electrónica en la estrategia multicanal de los bancos al tener una mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción del cliente, permitiendo esto tener relaciones rentables y seguras con los clientes.

Saravia (2018) concluye que las ganancias obtenidas por la página web de la entidad bancaria maximizan la imagen, seguridad y garantía que transmiten los bancos ante sus clientes y hace que estos tengan mayor confianza en utilizar el servicio on-line.

Jainaga, García & De Aguirre (2010) concluyen con respecto a la banca electrónica son las empresas más grandes, más jóvenes y más endeudadas son las que tienen un mayor número de interacciones bancarias, también con respecto a la influencia de las TIC, las empresas que más utilizan la banca electrónica son las que trabajan con un menor número de bancos.

Los artículos científicos publicados en inglés considerados como antecedentes de la variable servicio banca electrónica son los siguientes:

Borraz, Bordonova & Polo (2017) concluyen que los estudios centrados en la resistencia del consumidor a la innovación resultaron ser escasos ya que existe un temor pro-innovador que por lo general siempre ocurre y la banca electrónica no es ajeno a ello porque la barrera del valor tiene mayor efecto sobre la resistencia al cambio, seguida de la barrera del uso y por último la barrera del riesgo.

Kathpalia, Seth & Verma (2017) concluyeron que según la percepción del usuario la banca electrónica es beneficioso porque el servicio les ofrece confidencialidad de la información, comodidad, facilidad de acceso ya que pueden hacer uso del servicio en cualquier momento muy independiente del horario del banco.

Bakare (2015) indica aunque la banca electrónica tiene un impacto positivo en la industria bancaria, las entidades financieras deben implementar planes estratégicos para contrarrestar los desafíos de la banca electrónica para así tener

mayor rentabilidad y disminuir los costos para ello es necesario la capacitación para educar a sus clientes y destacar los beneficios de la banca electrónica.

Kaur (2013) concluye que la globalización ha transformado significativamente el sector bancario al incluir la tecnología, las entidades financieras están cambiando de las transacciones a papel a la electrónica con un notable incremento en el valor y el rendimiento y permitiendo al usuario la integridad de la información.

Tikhonova, Lytvyn, Ivantsov, Chyshko & Yarosh (2019) concluyeron que en el mundo financiero y la difusión de nuevas tecnologías logran que la actividad bancaria tradicional cambie su enfoque a proporcionar un servicio de banca electrónica facilitando así a sus cliente el ingreso rápido a sus cuentas y servicios bancarios, pero así como es beneficioso, el servicio requiere regulaciones para mantener la seguridad de las interacciones.

Bondari (2017) concluye que en el sistema de banca electrónica, todos los procesos se registran y pueden ser rastreadas bajo el título de la transacción en la base de datos que maneja en banco, por lo que le permite conocer el costo final de cada transacción y adecuar sus productos de acuerdo a sus necesidades.

Tiwari & Singh (2017) concluyeron que factores como seguridad, confianza y servicios eficientes y confiables son los que los clientes de las entidades bancarias prefieren del servicio banca electrónica, también destacan otros factores como la estética de la plataforma y la rapidez de la respuesta al momento de la interacción.

Sampaio, Ladeira & Santini (2017) concluyeron que los servicios ofrecidos por la banca móvil tienen coeficientes positivos y significativos con respecto a la seguridad y satisfacción del cliente, mejorando la confianza y lealtad por parte del usuario.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable seguridad de la información son los siguientes:

Najar & Alemán (2017) concluyen que la banca otorga facilidades en el manejo de transacciones a los usuarios con la aparición de nuevas tecnologías como las aplicaciones, las plataformas entre otras, pero descuidan la seguridad de las mismas las cuales son aprovechadas por los ciberdelincuentes, quienes causan pérdidas inimaginables al sistema bancario y lo preocupante es que van en aumento estos fraudes tanto a los bancos como a los usuarios.

Yupanqui & Oré (2017) concluyen que entender y cumplir los planes de seguridad de la información de la organización se da desde una perspectiva interdisciplinaria y ayudan para el cuidado de la información, para así no tener que implementar una gran cantidad de controles de seguridad para resguardar sus productos de los empleados causando un malestar en ellos.

Aguilar (2019) indica que la escasa relación entre las entidades públicas y privadas ha aumentado los ciberataques a entidades financieras y entes privados, el poco número de ataques a entidades gubernamentales como ciberespionaje, hacktivismo, entre otros, han contribuido al desinterés del gobierno, quien no tiene protocolos concretos contra este tipo de agresiones.

Avendaño, Lázaro & Queizán (2016) concluyen que los planes de ciberseguridad de la banca electrónica están orientados de manera positiva y práctica a verificar las amenazas y a reducir el impacto de los riesgos en la organización, mediante estrategias de inteligencia que permiten detectar anomalías y mejoran la capacidad de respuesta ante ataques maliciosos de terceros y resguardan la integridad de la información del cliente.

Espinosa, García & Llanos (2018) concluyen que el usuario es el mencionado eslabón más débil de la cadena de seguridad por ello es necesario implantar proyectos de empoderamiento en materia de seguridad de la información que permite al cliente captar, elaborar aptitudes, desarrollar valores y conductas para cumplir con los estándares de seguridad creadas por la entidad u organización.

Zambrano, Guarda, Valenzuela & Quiña (2019) concluyen que la seguridad se tiene que brindar a la información de los sistemas y es primordial esta atención, ya que actualmente gran parte de los datos se encuentran en el internet trayendo consigo la exposición la cual puede acarrear a un eventual riesgo de tener pérdida de confidencialidad e integridad de la información.

Los artículos científicos publicados en inglés considerados como antecedentes de la variable seguridad de la información son los siguientes:

Vejačka & Štofa (2017) en su investigación para determinar la influencia de la seguridad y la confianza en el uso de la banca electrónica basado en la tecnología de la información, concluyeron que todos los factores investigados tienen efectos directos e indirectos significativamente en la utilización de la banca electrónica por parte de los clientes especialmente en la banca minorista.

Tatlock (2014) menciona que las entidades financieras implementan cada vez nuevas tecnologías electrónicas para atender a sus clientes, las leyes y regulaciones respecto a este servicio aun no están claras, uno de los mayores riesgos es la falta de comprensión de la disposición de responsabilidad de la ley de fondos transferidos electrónicamente y el trabajo de las financieras es mitigar el riesgo en los que se refiere a productos, servicios y publicidad de banca electrónica.

Casselberry & Isbell (2013) concluyen que las entidades financieras aplican la seguridad cibernética mitigando así el riesgo de que terceros obtengan acceso no autorizado a información valiosa y pérdida de la integridad de la información permitiendo reducir las pérdidas a un cliente y a la organización.

Rhee, Kim & Ryu (2009) concluyen respecto a la seguridad de la información que son los profesionales de la seguridad quienes deben estructurar programas y planes para concientizar al usuario en materia de seguridad para que sea autosuficiente y eficaz con la seguridad de su información.

Albrechtsen & Hovden (2009) concluyen que los gerentes de la seguridad de la información creen que los usuarios que reciben el servicio son una amenaza en materia de seguridad de la información, pero así mismo los usuarios consideran que ellos más bien son un recurso que no están siendo explotados en su real dimensión para un buen desempeño de la seguridad.

Zharova (2019) concluye que para resolver problemas de la tecnología de comunicación de la información (TIC) maliciosas y que roban información al usuario, como información confidencial y privilegiada es necesario que los consumidores puedan proveerse de productos altamente tecnológicos para mantener su seguridad.

Butler & Butler (2018) concluyen que existe un desconocimiento en el usuario de banca electrónica sobre la estafa de phishing (tipo de suplantación de identidad haciéndose pasar por un tercero de confianza) por lo que incrementa la vulnerabilidad a múltiples ataques que puedan sufrir y sean víctimas de fraude.

Chen, Shaw & Yang (2006) concluyen que los administradores del sistema de la banca electrónica deben diseñar la arquitectura y mejorar el interfaz del sistema para cubrir las necesidades y concientizar al usuario con respecto a la seguridad.

Las tesis a nivel internacional relacionadas a la variable servicio banca electrónica son: Moreano (2017) elaboro la investigación titulada: *La significancia de la omnicalidad en servicio financiero de personas naturales y cliente activo en la banca ecuatoriana*. La investigación tiene como fin elaborar estrategias que faciliten la satisfacción de los clientes con el uso de canales de atención físicos como virtuales. La investigación tiene diseño no experimental- descriptivo. Concluyeron que la utilización de canales electrónicos cubre las necesidades de los clientes por que no necesariamente tienen que acercarse al mismo banco y pueden realizar así sus operaciones de manera segura y teniendo así un ahorro del tiempo.

Fanjul y Valdunciel (2009) realizaron un trabajo de investigación titulado: El impacto de las nuevas tecnologías en el negocio de la banca Española. Se concluyeron que la actualidad del sistema de la banca electrónica en el país de España y la coyuntura en los productos y servicios que ofrecía dicha entidad que estaban en constante innovación, permitiéndole a estos canales de atención ser más eficientes y de bajo costo y además permite al usuario tener la confidencialidad de los datos al interactuar con el sistema, dándoles mayor seguridad.

Erazo (2011) titula su investigación: *Estrategias para incentivar el uso de Banca electrónica en los clientes de Corp Banca Mérida*. El fin del trabajo de investigación fue elaborar pautas que incrementen el uso de la banca electrónica de los usuarios de dicha entidad bancaria el trabajo fue de tipo proyectiva, obteniendo como resultado un elevado porcentaje de usuarios que no realizan transacciones a través de estos canales particularmente por inseguridad, les resultaba confuso por la poca información por parte de su entidad bancaria, se concluyó que Corp. Banca debería elaborar múltiples estrategias para incentivar el uso de estos canales digitales.

Momparler (2008) su trabajo de investigación titulado: *El desarrollo de la banca electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos*. La investigación tuvo como fin el estudio de la banca electrónica en España y su influencia en el sector bancario. Se concluyó que la banca electrónica constituye una evolución en las entidades financiera, los bancos están alejándose de lo tradicional, la atención de manera

presencial y ahora están siendo cada vez más digitales, el avance de la nueva tecnología ayuda a potenciar canales alternos para que cada vez ser más seguros y fáciles de utilizar.

Leal (2012) en su investigación: *El impacto de la banca electrónica en el desempeño y el perfil de riesgo en la gestión bancaria de Banesco*, el fin fue el estudio sobre el impacto que tiene la banca clásica al aplicar nuevos canales digitales para mejorar la experiencia de sus clientes, el trabajo fue descriptivo correlacional. Concluyó que los nuevos canales digitales aplicados por la entidad no aumentaron el riesgo operacional, ni la pérdida de la integridad de la información, más bien aumento la seguridad y la satisfacción de los usuarios, viéndose incrementado las transacciones por los nuevos canales digitales. Las tesis a nivel nacional relacionadas con la variable servicio de banca electrónica son:

Aredo (2016), en su investigación titulada: *Influencia de los canales alternativos en la satisfacción de los clientes del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú - Sede Trujillo, 2015*, el fin fue identificar el grado de satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú del punto de atención de su sede en Trujillo, la muestra fue de 365 usuarios y el diseño de la investigación fue no experimental transeccional correlacional. La conclusión fue que los usuarios encontraban cubiertas todas sus necesidades a través de los canales alternativos pero que a la vez también requerían una mejor información para saber las condiciones, riesgos y tipos de operación que se podían realizar por esos medios.

Arce (2013) realizó la tesis: *Plan de comunicación para tener una mejor cobertura de los canales de atención del BCP – agencia Av. España – Trujillo*, la finalidad del trabajo fue identificar y elaborar una guía comunicacional dentro y fuera del banco, para tener más difusión de los medios de atención al usuario del BCP- Agencia España en Trujillo considerando los beneficios de estos canales. Tuvo como diseño no experimental de nivel descriptivo. Concluyendo que los usuarios utilizan la ventanilla de la agencia para realizar sus operaciones, teniendo mayor seguridad y satisfacción utilizando este canal, también mencionaron los usuarios que estarían dispuestos a utilizar canales alternativos siempre y cuando les brinden mayor información y seguridad para sus operaciones.

Vega (2017) hizo el estudio de investigación titulado: *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente de los cajeros automáticos del banco de la nación, 2015*. El diseño utilizado fue no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, se concluyó que la gestión de calidad influye directamente en la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación.

Caycay y Huanca (2014) en su tesis Titulada: *Diferencias en la gestión de los agentes bancarios del Banco de Crédito e Interbank Chiclayo, durante el periodo julio-noviembre 2012*, en esta tesis se muestra los contrastes entre el trabajo de los entes financieros bancarios basados en la oferta y la demanda, el diseño para investigación fue no experimental no descriptiva. La conclusión fue que tanto en el BCP como Interbank la oferta es eficiente y la demanda estipula a los canales alternativos como una vía para realizar operaciones múltiples. También se verificó que los agentes del BCP conglomeran más números de usuarios que Interbank en la zona de Chiclayo.

Cabrera, Morante y Pacherras (2016) en su trabajo de investigación: *El conocimiento de beneficios de canales alternativos y la satisfacción de los usuarios de la agencia Benavides en Chincha del BCP*, la tesis fue de nivel descriptivo y correlacional, plantea la importancia de saber los beneficios que tiene los canales alternativos como influyen para mejorar la experiencia de los usuarios en la agencia Benavides Filial Chincha. La conclusión fue que existe una relación directa entre los beneficios que se tiene en los canales alternativos y el nivel de satisfacción de los usuarios y mientras más conocimiento e información tengan los usuarios mayor será la satisfacción y confianza que tengan sobre los beneficios que brinda la banca electrónica.

Teoría científica relacionada a la variable servicio banca electrónica es:

Modelo de aceptación de la tecnología (TAM): Conocido como TAM por sus siglas en inglés (technology acceptance model), esta teoría fue creada por el autor Davis (1989), en su trabajo: *Un modelo de aceptación de tecnología para probar empíricamente los sistemas de información del usuario final: teoría y resultados*, dicha teoría tiene como fin medir la acogida de la tecnología por parte del usuario, el modelo creado se basa en una teoría anterior que tiene como nombre teoría de la acción razonada, trabajada por Fishbein y Ajzen (1980), donde indican que el propósito es anteponerse a un determinado comportamiento humano, pero el

modelo TAM, indica que existen razones claves que determinan la aceptación y uso permanente de la tecnología de la información(TI).

Davis (1989) dentro de esta teoría menciona los factores influyentes para la aceptación de la tecnología son, la utilidad percibida, la facilidad percibida del uso y el disfrute percibido, simbolizan las creencias que conllevan a la aceptación de la tecnología y forman parte primordial del modelo (p.319).

Teoría científica relacionada a la variable seguridad de la información es:

Modelo de dinámica de sistemas: Es un método creado por Jay Wright Forrester (1960), sirve para analizar y formar el comportamiento humano por tiempos cortos de situaciones complejas, generando representaciones de múltiples sistemas del mundo real y analizando el comportamiento que nace de la conformación de los mismos.

Las teorías relacionadas a la variable servicio banca electrónica son:

Según Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010) indican que la banca electrónica es la integración operativa de la prestación de bienes y servicios financieros, cualquier tecnología disponible, siempre y cuando esta tenga una base digital.

Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011), nos indica que el servicio de banca electrónica, es un servicio prestado por las entidades financieras, también conocido como banca virtual u online, la cual tiene la función de posibilitar a sus clientes efectuar gestiones y transacciones con los productos que cuentan y hacerlos de manera independiente, fácil, rápida y segura.

Muñoz (2011) menciona, que surge un nuevo ítem llamado banca electrónica y su traducción al inglés “e-banking”. Se refiere a una banca que puede ser como los cajeros automáticos, teléfonos y otras redes de comunicación.

Según Kotler & Armstrong (2012), indicaron que: Los clientes realizan sus procesos de identificar – comparar – decidir para tener un ahorro de dinero y tiempo en su autoservicio. La banca electrónica es una herramienta para no tener que acudir directamente a una agencia física del banco.

En consecuencia los autores en referencia indican que la banca electrónica es un canal donde el usuario puede auto gestionarse y esto le permite una mejor rentabilidad a la entidad financiera ya que hay un ahorro de personal y solo el banco debe preocuparse por contar con un canal simple y seguro para que sus

clientes tengan una experiencia satisfactoria.

Los canales de la banca electrónica, según Soto (2014), en su libro moneda, banca y política monetaria, nos indica que la creación de nuevos canales y el avance tecnológico permiten el almacenamiento de mayor información y esto permite también un mayor volumen de transferencias esto conlleva y modifica la forma del dinero de manera confidencial.

Tipos de canales en la banca electrónica, tenemos los siguientes:

Cajeros automáticos: Se define como un dispositivo electrónico adaptada a una caja fuerte el cual está programado para la realización de transacciones financieras, cuentan con una serie de mecanismos de seguridad, se realizan transacciones de dinero y siendo estos muy precisos. El fin primordial del cajero automático es brindar información y servicio a usuarios fuera de los horarios de oficina a los que normalmente atiende un banco y en sitios donde no esta físicamente el banco permitiéndolo esto a expandir sus servicios a sus clientes.

Las principales funciones que cumplen los cajeros automáticos son: Retiro de dinero en efectivo de una cuenta bancaria o débito, actualización de datos, cambio de contraseñas, depósito y transferencia de dinero en efectivo a una cuenta de ahorros, verificación de movimiento, saldos disponibles entre otros, transferencia de dinero al exterior, pago de servicios, entre otras operaciones.

Banca por internet: Es un sistema por el cual accedemos a un sin números de prestaciones financieras siempre y cuando se tenga una conexión a una red de internet mediante un dispositivo que puede ser un celular, computadora, laptop, etc. mediante el cual los usuarios pueden realizar operaciones bancarias en un tiempo real por ende consiguiendo una disminución de tiempo. Para acceder al sistema requiere la creación de código de usuario más una contraseña con el cual le permite ingresar y realizar libremente las operaciones que el cliente requiera de manera sencilla rápida y segura.

Banca móvil: Es el servicio otorgado por una entidad bancaria en donde los clientes pueden realizar múltiples operaciones bancarias de manera rápida y ágil, simplemente accediendo desde un dispositivo móvil a través de una celular o tablet, el servicio se otorga a través de una aplicación que el mismo usuario puede descargar desde su tienda de aplicaciones.. Sirve a los usuarios para el manejo de sus cuentas bancarias a un en sitios muy alejados pero si tienen que

estar conectados a una red de internet.

Las teorías relacionadas a la variable seguridad de la información son:

Según Areitio (2008) lo define como un conjunto de acciones y medidas que realiza una compañía y sistema tecnológico para salvaguardar y proteger la información.

Bauset & Rodenes (2013) respecto a la seguridad de la información indican que es proteger los datos valiosos de información mediante un proceso de gestión de la seguridad que permita que se administre correctamente los riesgos que puedan afectar la integridad, la confidencialidad y la confiabilidad de la información y así las entidades financieras quienes proveen el servicio cubran las necesidades del cliente.

La SBS (2009) en la circular N° G – 140, menciona que la diversificación de la información que se obtiene de una propicia mezcla de políticas procesos distribución organizacional e instrumentos informáticos con tecnología de punta a causa que la mencionada información tenga los criterios de integridad, confidencialidad y confiabilidad.

Costas (2011) respecto a la seguridad de la información menciona que: la gestión de la seguridad que se entablo respecto al proceso correcto que debe seguir lo cuales deben estar especificados y comunicados para que así cumplan con el mínimo de seguridad y se adecuen a los perfiles del cliente otorgándole así la confianza para el uso de cualquier sistema.

Entonces las entidades bancarias deben salvaguardar los datos personales que se intercambian entre la entidad financiera y el cliente. Es indispensable que la dirección estratégica de la empresa realice constantes verificaciones sobre el correcto cumplimiento de los parámetros de la seguridad de información y que cumplan las normas ISO 27001.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo: Aplicada

La investigación es de tipo aplicada porque según, Bernal (2010) menciona que esta tipo de estudio connota dos fines primordiales: crear propuestas o teorías enfocadas a la resolución de la problemática inherentes a las variables de estudio.

3.1.2. Diseño de la investigación

- Diseño: No experimental – Transversal

La presente investigación tiene como diseño no experimental porque según, Hernández, Fernández & Baptista (2010), nos mencionan que es una investigación donde no se trata de manipular libremente ninguna variable en estudio, sino que se observa y se describe los acontecimientos tal como se desenvuelven en su ámbito real, para con ello posteriormente analizarlos.

La investigación es de diseño transversal ya que recoge datos en un mismo momento, con el fin de estudiarlos y posteriormente analizarlos los datos de las variables que son materia de estudio. (Hernández, et al.2010).

- Nivel: descriptivo correlacional

Dicha afirmación se sustenta con Hernández, et al. (2010) quienes mencionan que la investigación correlacional precisa verificar la relación que existe entre las variables que están sujetos a ser analizados.

- Enfoque: Cuantitativo

Dicha afirmación tiene como sustento a Hernández, et al. (2010) donde mencionan que la investigación cuantitativa tiene un proceso sistemático de recojo de los datos para comprobar las hipótesis formuladas y están fundados en un cálculo numérico y análisis estadístico para llegar a confirmar las teorías.

- Método: Hipotético deductivo

Dicha afirmación tiene como sustento a Bernal (2010) se refiere a los pasos que parten de una afirmación como hipótesis e intenta rebatir o inferir la misma, donde las conclusiones deberán ser confrontadas con los hechos.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Servicio de banca electrónica

- Definición conceptual

Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010) lo definen: Es la integración sistemática de todo bien y servicio financiero que cuenta con una tecnología que esta sustentada con una base digital. La banca electrónica define a los múltiples productos y servicios que se brindan por canales electrónicos, como los cajeros automáticos, banca por internet y banca mobil.

- Definición operacional

Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, los indicadores y los ítems que componen el instrumento que

permitieron recolectar los datos de la población previamente delimitada.

Dimensión: Innovación

Castillo, Gabaldón, Ruiz, y Sainz (2010) lo definen, la Innovación se denomina al cambio que inserta novedades, quiere decir transformar elementos que ya existen con el objeto de mejorarlos, pero también es poner en marcha elementos totalmente nuevos, osea es encontrar mejoras y también la invención de algo que sea nuevo y novedoso.

❖ Indicador 1: Nuevos productos

Es la creación o adquisición de productos nuevos, originales, creativos o marcas nuevas que la organización desarrolla a través de sus propias labores de investigación y desarrollo.

❖ Indicador 2: Mejora de productos

Es el proceso de mejora, implementación, adecuación y sofisticación de productos y/o servicios ya existentes y que se adecuen a las nuevas necesidades de los clientes.

Dimensión: Eficiencia

Según, Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010) la eficiencia es el talento o destreza que una persona pueda tener para lograr un objetivo, y en ese propósito utilizar el menor recurso generando así utilidad y mejores resultados para una organización, comprende múltiples procesos para tener un producto final de calidad, el cual es el paso final de una buena eficiencia, el avance tecnológico lo que consigue es la automatización de los procesos para tener una mejor eficiencia, consiguiendo con ello la disminución de costos y tener una calidad estándar y ayudarnos de la tecnología para un mejor desenvolvimiento y un producto final de calidad (p.101).

❖ Indicador 1: Nivel de servicio

Simboliza la probabilidad esperada de no llegar a una circunstancia de falta o desabastecimiento del producto o servicio, es cumplir con la demanda teniendo un servicio óptimo.

❖ Indicador 2: Tiempos de espera

Es el tiempo que discurre desde que el cliente realiza una interacción, gestión o solicitud en un determinado medio de atención hasta que se cumple con el pedido por parte del servidor o la compañía.

❖ **Indicador 3: Disponibilidad del canal**

Es el acto de que un producto o servicio este a disposición de los clientes o consumidores, considerando el tiempo y espacio de acuerdo al ámbito de cobertura de la compañía, con la finalidad de que las necesidades del cliente sean cubiertas.

Dimensión: Ventaja competitiva

Según Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010), mencionan que la ventaja competitiva es una característica que posee una persona o compañía la cual la diferencia de las demás, posicionándola por encima de los demás en una carrera competitiva, osea es un atributo único que la hace superior ante la competencia. Así mismo también, la ventaja competitiva esta muy arraigado al marketing de la empresa ya que por este medio se dara a conocer al usuario sobre las ventajas y beneficios del producto o servicio, se utilizara de forma estratégica para ganar más mercados o fidelizar a los clientes (p.31).

❖ **Indicador 1: Diferenciación**

Es un término generalmente adjudicado al marketing porque hace mención a una característica de un bien, servicio o también a una marca, que hace que se diferencie o resalte de la competencia.

❖ **Indicador 2: Fidelización**

Es la fidelidad que tiene un cliente hacia una marca, bien o servicio en específico del cual hace uso de manera constante y permanente. Es una relación estrecha y duradera del cliente con la marca.

- Escala de medición

La escala de medición es ordinal, la cual tiene como sustento al libro metodología de la investigación de Bernal (2010) donde menciona que la escala ordinal tiene como fin brindar orden y prioridades de manera descendente y ascendente.

3.2.2. Variable 2: Seguridad de la información

- Definición conceptual

Areitio (2008), define a la seguridad de la información como: un conjunto de acciones y medidas que realiza una compañía y sistema tecnológico para salvaguardar y proteger la información, buscando conservar la integridad, confidencialidad y confiabilidad de los datos (p.2).

- Definición operacional

Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, los indicadores y los ítems que componen el instrumento que permitieron recolectar los datos de la población previamente delimitada.

Dimensión: Integridad

Areitio (2008), nos define que la integridad es el atributo que tiene un documento o archivo el cual no ha sido distorsionado y también podemos decir que no se ha tenido ninguna manipulación en el documento o archivo original, cumple la función de salvaguardar la información del sistema, para que terceros no manipulen y no tengan acceso a la información y de esa manera evitar la pérdida de información (p.3).

❖ Indicador 1: Riesgo percibido

Simboliza el temor a los resultados negativos que pueden darse del uso de un producto o servicio en específico, es la percepción de una probabilidad de pérdida de algo que consideramos valioso como es el caso de dinero, información, etc.

❖ Indicador 2: Vulnerabilidad

Es la exposición a la cual esta inmersa una persona, sistema o también un objeto y que esta ante un riesgo apremiante el cual hace posible que hayan perdidas no deseadas. En tecnología e informática decimos que la vulnerabilidad son los puntos débiles o frágiles que tiene un software determinado que hace posible que sea arremetido por un virus externo.

❖ Indicador 3: Amenazas

Es cualquier elemento o acto malicioso que puede infringir contra la seguridad de la información, las amenazas nacen a raíz que exista una vulnerabilidad, o sea cualquier debilidad en el sistema puede ser aprovechada por terceros para hacer daño.

Dimensión: Confidencialidad

Según, Areitio (2008) la confidencialidad es el conjunto de acciones que permite que la información confidencial y personal no llegue a manos de ajenos, estos deben estar protegidos durante su almacenamiento o difusión, a la información deben tener acceso solamente las personas que estén acreditados y/o autorizados, es la garantía que cada mensaje emitido o derivado en un

sistema informático únicamente podrá ser entregado al legítimo destinatario (p.3).

❖ **Indicador 1: Privacidad**

Es la suficiencia de una persona o compañía que tiene la potestad de dictaminar que sus datos en un sistema operativo puedan ser restringidos y que no sean conocidos por terceros, la privacidad debe limitar la entrada hacia la información por desconocidos, debe ser conocida solamente por personas autorizadas, para ello los datos deben estar protegidos y cifrados para garantizar la privacidad

❖ **Indicador 2: Protección**

Es el proceso de resguardar la información relevante para evitar pérdidas o mala distribución, es el cuidado a través de herramientas y dispositivos de difícil acceso con una serie de cifrados par que de esta manera se puedan conservar la confidencialidad de la información.

❖ **Indicador 3: Control de accesos**

Es un sistema estricto y automatizado que permite de manera eficaz de consentir o denegar el ingreso a las personas a un determinado sitio, en base a ciertos criterios de seguridad complejos establecidos previamente por una compañía, que pueden ser mayormente a través de un usuario y una contraseña.

Dimensión: Confiabilidad

Según, Chalutz, Tzafrir & Dolan (2015) la confiabilidad es la capacidad de un "ítem" de cumplir una misión requerida, en condiciones normadas en un tiempo establecido, osea, tendremos una confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo queremos que haga y en el instante que lo requerimos, al decir ítem nos referimos a una máquina, persona o sistema. Desde esta perspectiva del usuario, la confianza es primordial en acciones de intercambio con el servicio el cual conlleva a la reducción del riesgo percibido por parte de los clientes e incrementa su confianza con el servidor.

❖ **Indicador 1: Familiaridad**

Según, Gefen & Straub (2003) conceptualiza a la familiaridad como el contacto de manera habitual, frecuente con respecto a un producto o servicio por parte del cliente y el reflejo de dicha experiencia el cliente tiene un conocimiento mayor del servicio, la familiaridad tiene estrecha relación con el entendimiento que el cliente tiene de una determinada empresa que este ha ido acumulando con el tiempo de sus diversas interacciones con la empresa.

❖ **Indicador 2: Involucramiento**

Vera (2010), menciona que el involucramiento es el grado de participación activa que tiene un individuo hacia un servicio, una organización o un sistema determinado, el involucramiento es una motivación, es captar el interés de una persona hacia un producto o servicio determinado y nace como respuesta a un estímulo determinado.

- Escala de medición

La escala de medición es ordinal, la cual tiene como sustento al libro metodología de la investigación de Bernal (2010) donde menciona que la escala ordinal tiene como fin brindar orden y prioridades de manera descendente y ascendente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población total materia de estudio estuvo compuesta por 132,920 usuarios del servicio banca electrónica que residen en el distrito de Los Olivos, que se encuentran en la edad de 25 a 60 años.

Según, Carrasco (2009), la población son todos aquellos actores, elementos que conforman el universo total la investigación del cual previamente se ha determinado y delimitado.

Criterios de inclusión:

- Clientes que utilizan el servicio banca electrónica
- Usuarios en el rango de 25 a 60 años de edad.
- Usuarios que residen en el distrito de Los Olivos.

Criterios de exclusión:

- Personas que no utilizan el servicio banca electrónica
- Usuarios menores de 25 años y mayores de 60 años de edad.
- Usuarios que no residen en el distrito de Los Olivos.

3.3.2. Muestra

La muestra seleccionada para la investigación fue de 120 usuarios del servicio banca electrónica que residen en el distrito de Los Olivos, que tienen el rango de edad de 25 a 60 años.

Según, Hernández, et al. (2010) mencionan que la muestra es la parte representativa de una población total, entonces la muestra se escoge para

ejecutar los análisis correspondientes, la cual tiene que ser representativo para así poder universalizar los resultados que se obtengan.

3.2.3. Muestreo

Para decretar la muestra, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir se seleccionó a 120 personas que utilizan el servicio de banca electrónica y que residen en el distrito de Los Olivos.

Según, Hernández, et al. (2010) indican que el muestro no probabilístico describe que los componentes no se da por la probabilidad, sino por las cualidades que el estudio lo requiera.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

La técnica usada en la investigación para el recojo de los datos fue la encuesta. Según, Bernal (2010) menciona que la encuesta es un método para recoger una serie de datos, para ello se pregunta de forma verbal o escrita a un porcentaje de individuos con el objetivo de adjudicarnos una información que nos servirá para el estudio.

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

El instrumento que se aplicó en la investigación fue un cuestionario de escala Likert, compuesto por un total de 30 preguntas, teniendo como fin recopilar información sobre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos.

Bernal (2010) indica que el cuestionario es un grupo de interrogantes vinculadas a las variables en estudio, que tiene como finalidad recopilar información valiosa para la investigación.

3.4.3. Validez del instrumento: Juicio de expertos

Para la validación del instrumento de recolección de datos se realizó por intermedio del método de juicio de expertos realizado por los profesores de la escuela de administración de la universidad César Vallejo: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa, Dr. David Fernando Aliaga Correa, MBA. Jesús Barca Barrientos, quienes verificaron que el instrumento cumpla con su función tanto de forma como de fondo para el cual fue diseñado y garantizando así la calidad y la validez del instrumento (ver anexo N°3).

Para Hernández, et al. (2010), la validez en concepto general, se orienta al objetivo que tiene el instrumento ya que definitivamente va a medir la variable que se desea medir.

El juicio de expertos es un proceso de validación primordial para otorgarle la fiabilidad de una investigación. Bernal (2010), nos indica que es una opinión veraz de individuos de reconocida trayectoria y conocedores del tema, mejor llamados expertos que puedan dar información, evidencia, juicio y valoraciones.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento se verifico por intermedio el estadístico de Alfa de Cronbach contando con el apoyo del programa SPSS 25, obteniendo como resultado de fiabilidad de 0,856, considerada de acuerdo a la escala de fiabilidad como muy alta (ver anexo N°4), teniendo como fuente una prueba piloto que estuvo constituida por un total de 10 personas, el procedimiento realizado tiene como sustento a Hernández, et al. (2010) donde menciona que la confiabilidad hace referencia al fruto conseguido con un instrumento de medición y donde se produce resultados iguales cuando se emplea varias veces el mismo sujeto y objeto.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Metodología para recolección de datos

Primero se preparó las 120 encuestas para ser aplicadas según la muestra, segundo se escogió el lugar de recojo de información, tercero se aplicó las encuestas a las personas que accedieron a contestar el cuestionario, esto tuvo lugar en el CC. Real plaza- Pro, en el distrito de Los Olivos.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis descriptivo

Teniendo ya recolectados los datos que obtuvimos a través del instrumento se pasó al análisis estadístico mediante el programa del SPSS, versión 25 y el estadístico de Rho Spearman, la información obtenida fue tabulada y presentada en tablas de frecuencia y gráficos de acuerdos a las variables y sus dimensiones. Según Hernández, et al. (2010) mencionan que el investigador logra obtener los datos y después realiza el análisis estadístico para relacionar las variables. Es decir, realiza la parte estadística de tipo descriptivo por cada ítem previamente

establecido y posteriormente con cada variable de estudio y por último se logra comprobar o refutar sus hipótesis.

3.6.2. Método inferencial

En este proceso consistió en probar las hipótesis a través del programa SPSS y se logró medir el nivel de significancia de las hipótesis con los datos obtenidos de dicho análisis, también nos permitieron establecer la relación que existe con las variables que son materia de estudio, dicha afirmación se sustenta en Hernández, et al. (2010) quienes concluyen que la estadística inferencial se utiliza principalmente para dos propósitos estrechamente vinculados: acreditar las hipótesis y la estimación de parámetros.

3.7. Aspectos éticos

El presente investigación tiene como fiabilidad las síntesis recogidas de las diferentes teorías de muchos estudiosos del ámbito académico.

La investigación se alinea a los principios estrictamente mencionados en la estructura según norma la universidad César Vallejo referente a una investigación cuantitativa, para el cual se cumplió a cabalidad la ruta a seguir en la realización de la presente investigación. Así mismo el trabajo de investigación cumple con respetar la autoría de la información bibliográfica y ética la cual nos normamos.

IV. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

VARIABLE: SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA

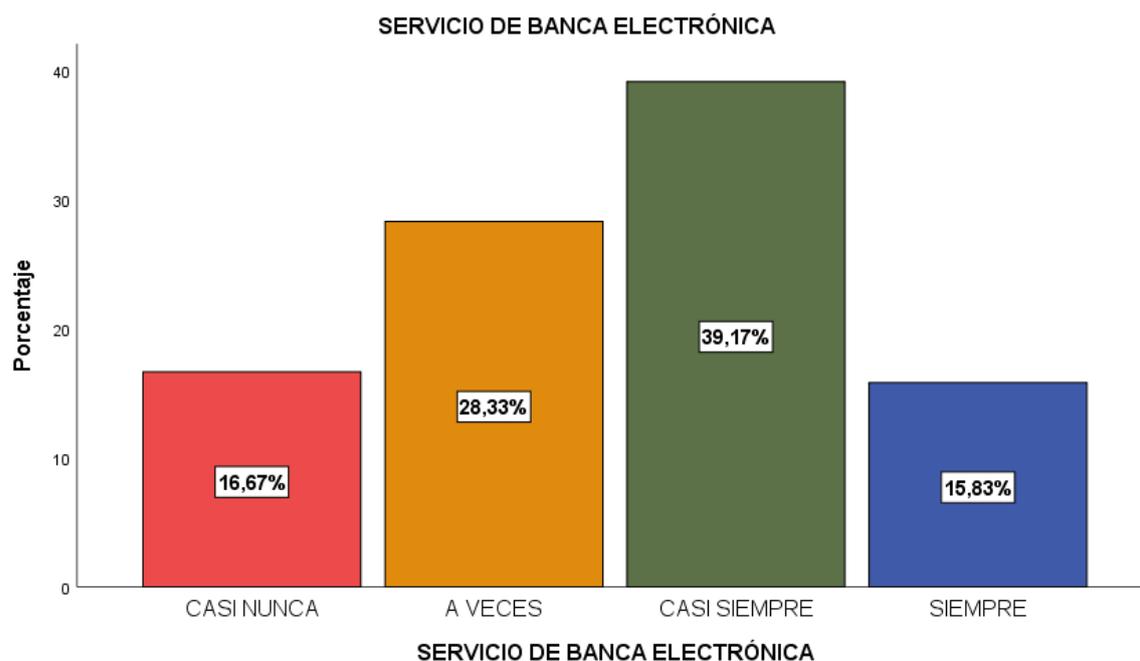
Tabla 1:

Servicio de banca electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	20	16,7	16,7	16,7
	A VECES	34	28,3	28,3	45,0
	CASI SIEMPRE	47	39,2	39,2	84,2
	SIEMPRE	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 1:

Servicio de banca electrónica



Interpretación:

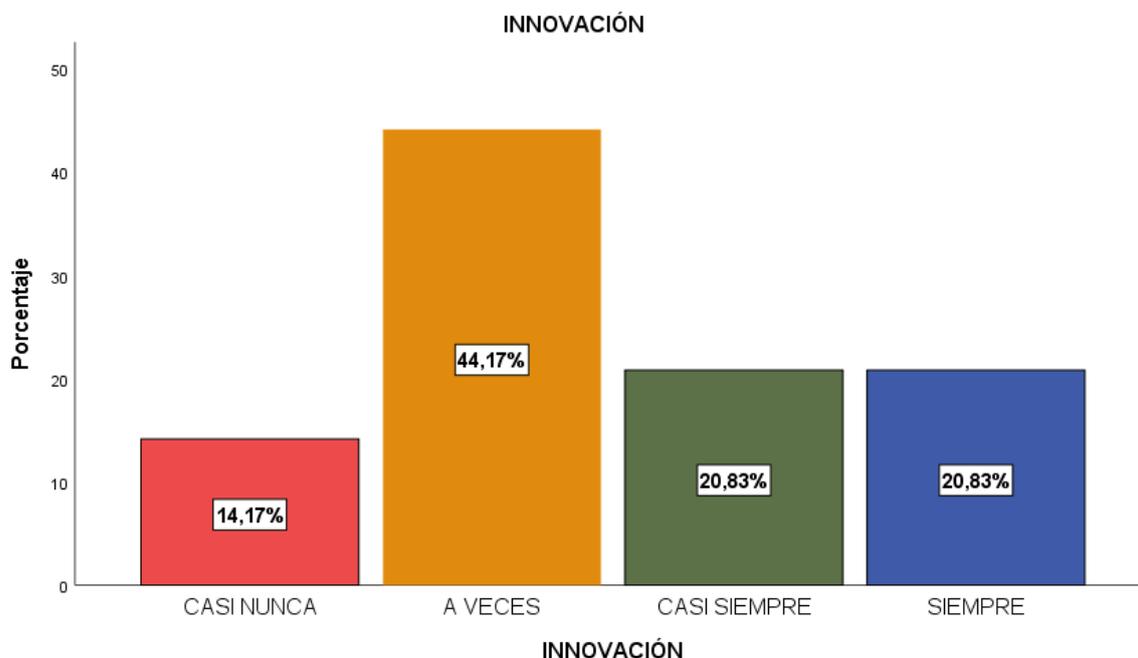
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda innovación, eficiencia y ventaja competitiva en el servicio banca electrónica, indican que el 39,17% casi siempre, 28,33% a veces, 16,67% casi nunca, 15,83% siempre.

DIMENSIÓN: INNOVACIÓN

Tabla 2:
Innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	14,2	14,2	14,2
	A VECES	53	44,2	44,2	58,3
	CASI SIEMPRE	25	20,8	20,8	79,2
	SIEMPRE	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 2:
Innovación



Interpretación:

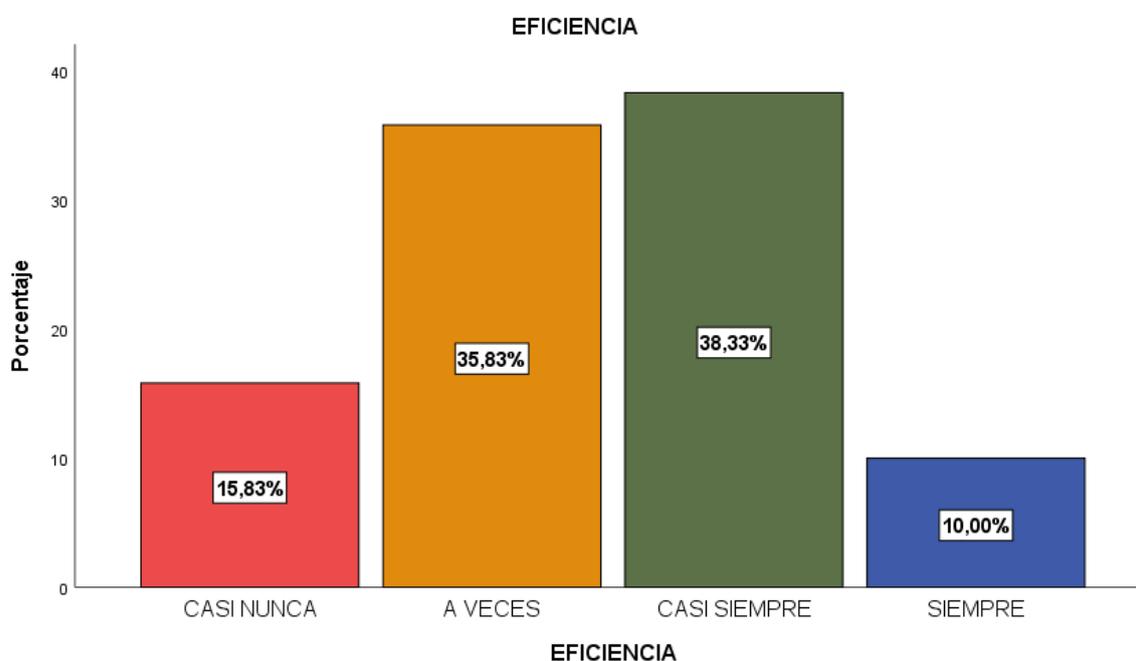
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda innovación en el servicio banca electrónica, indican que el 44,17% a veces, 20,83% casi siempre, 20,83% siempre, 14,17% casi nunca.

DIMENSIÓN: EFICIENCIA

Tabla 3:
Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	19	15,8	15,8	15,8
	A VECES	43	35,8	35,8	51,7
	CASI SIEMPRE	46	38,3	38,3	90,0
	SIEMPRE	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 3:
Eficiencia



Interpretación:

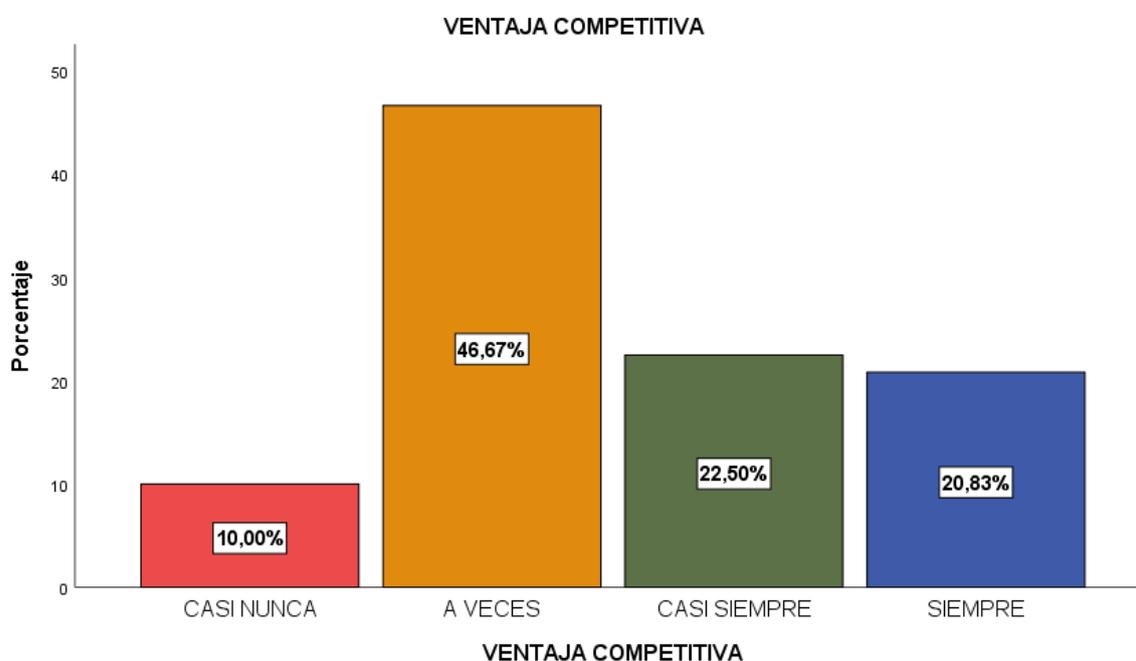
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda eficiencia en el servicio banca electrónica, indican que el 38,33% casi siempre, 35,83% a veces, 15,83% casi nunca, 10,00% siempre.

DIMENSIÓN: VENTAJA COMPETITIVA

Tabla 4:
Ventaja competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	10,0	10,0	10,0
	A VECES	56	46,7	46,7	56,7
	CASI SIEMPRE	27	22,5	22,5	79,2
	SIEMPRE	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 4:
Ventaja competitiva



Interpretación:

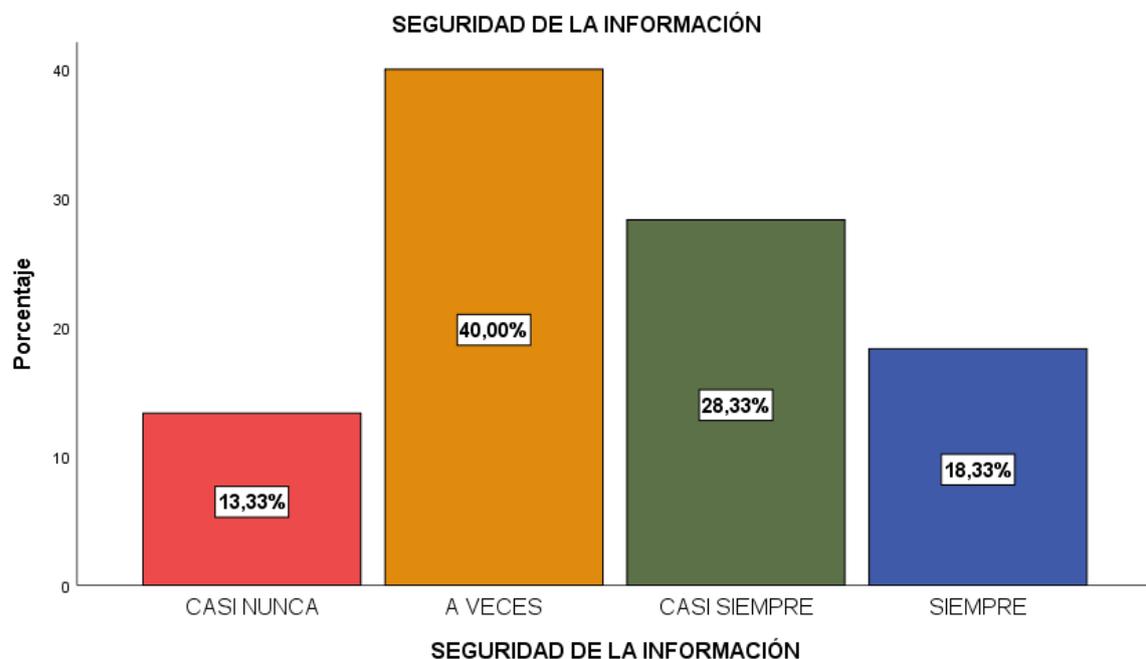
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda ventaja competitiva en el servicio banca electrónica, indican que el 46,67% a veces, 22,50% casi siempre, 20,83% siempre, 10,00% casi nunca.

VARIABLE: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Tabla 5:
Seguridad de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	16	13,3	13,3	13,3
	A VECES	48	40,0	40,0	53,3
	CASI SIEMPRE	34	28,3	28,3	81,7
	SIEMPRE	22	18,3	18,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 5:
Seguridad de la información



Interpretación:

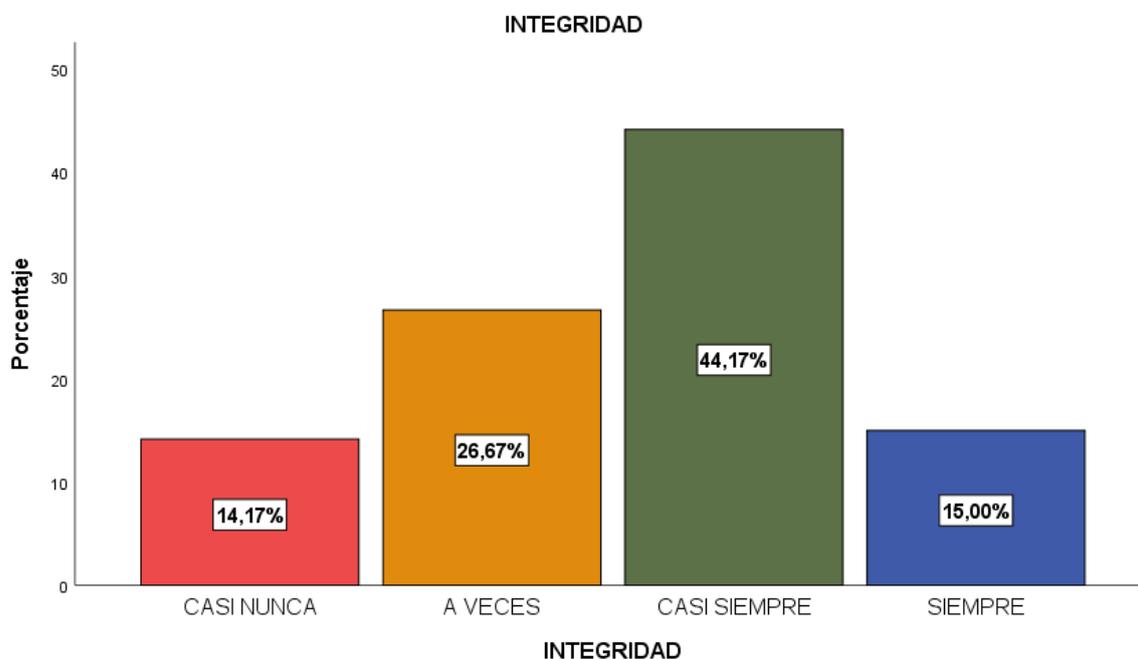
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda seguridad de la información respecto a sus dimensiones integridad, confidencialidad y confiabilidad en su interacción con la banca electrónica, indican que el 40,00% a veces, 28,33% casi siempre, 18,33% siempre, 13,33% casi nunca.

DIMENSIÓN: INTEGRIDAD

Tabla 6:
Integridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	17	14,2	14,2	14,2
	A VECES	32	26,7	26,7	40,8
	CASI SIEMPRE	53	44,2	44,2	85,0
	SIEMPRE	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 6:
Integridad



Interpretación:

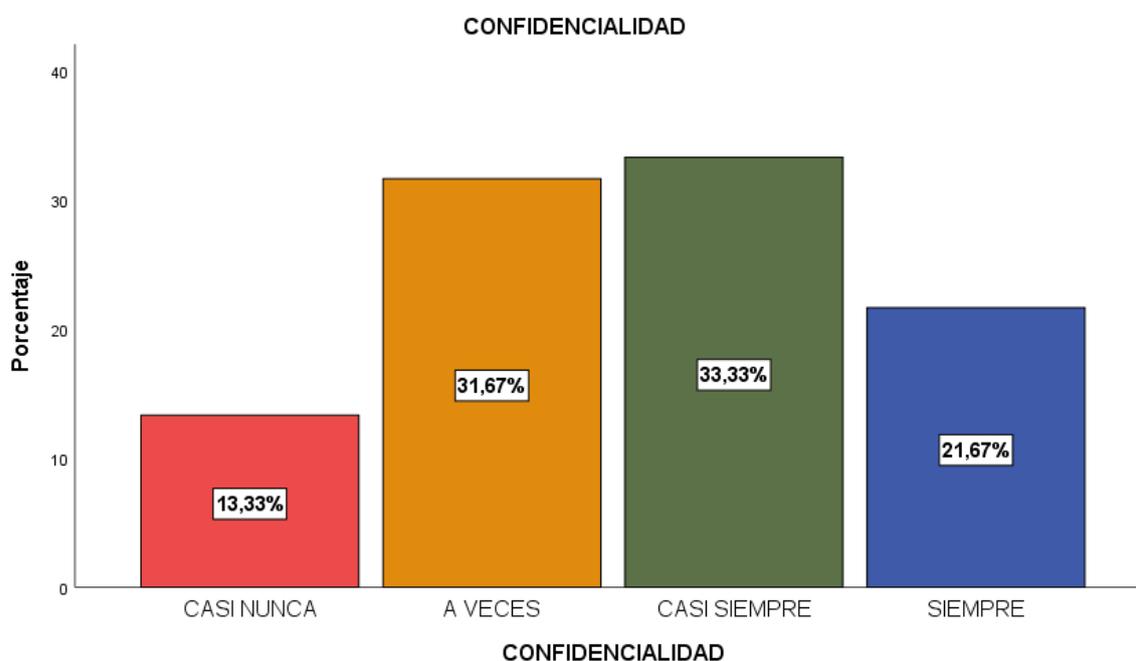
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda integridad de la información en su interacción con la banca electrónica, indican que el 44,17% casi siempre, 26,67% a veces, 15,00% siempre, 14,17% casi nunca.

DIMENSIÓN: CONFIDENCIALIDAD

Tabla 7:
Confidencialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	16	13,3	13,3	13,3
	A VECES	38	31,7	31,7	45,0
	CASI SIEMPRE	40	33,3	33,3	78,3
	SIEMPRE	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 7:
Confidencialidad



Interpretación:

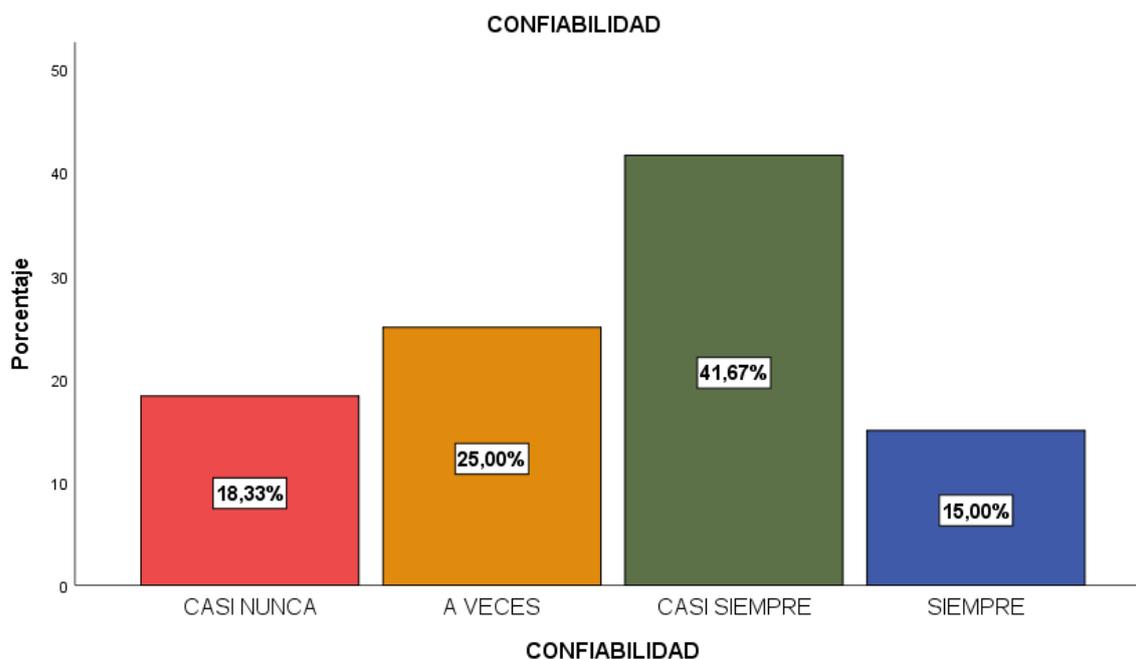
Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda confidencialidad de la información en su interacción con la banca electrónica, indican que el 33,33% casi siempre, 31,67% a veces, 21,67% siempre, 13,33% casi nunca.

DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD

Tabla 8:
Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	22	18,3	18,3	18,3
	A VECES	30	25,0	25,0	43,3
	CASI SIEMPRE	50	41,7	41,7	85,0
	SIEMPRE	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Gráfico 8:
Confiabilidad



Interpretación:

Según los datos que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de banca electrónica en el distrito de Los Olivos, con respecto a que si su entidad bancaria le brinda confiabilidad de la información en su interacción con la banca electrónica, indican que el 41,67% casi siempre, 25,00% a veces, 18,33% casi nunca, 15,00% siempre.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9:

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	,235	120	,000	,876	120	,000
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	,241	120	,000	,873	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis:

- a) H_0 : La distribución de datos muestrales es normal.
- b) H_1 : La distribución de datos muestrales no es normal.

Posteriormente se contrastó el nivel de significancia previamente establecido de $T=0,05$, en concordancia con el 95% de nivel de confianza, con la significancia establecido en la tabla N°9 de la prueba de normalidad, según los datos que se menciona a continuación:

Regla de decisión:

- a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } T =$ se rechaza H_0
- b) Si $\text{Sig } p > \text{Sig } T =$ se acepta H_0

Interpretación:

Teniendo en cuenta que la muestra es mayor a 50, se referencia la prueba de Kolmogorov Smirnov. En donde se verifica que el grado de significancia es menor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 tomándola como verdadera, entonces la muestra no es normal, entonces se usará el estadístico no paramétrica Rho de Spearman para las pruebas o contrastación de hipótesis.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 10:

Tabla de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2010)

Condiciones:

Sig T = 5%; Nivel de aceptación 95%, Z=1,96

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0.05$, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis General: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H₀: No existe relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H₁: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Tabla 11:
Prueba de hipótesis general

		SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	
Rho de Spearman	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,677**	
		N	120	
	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Coefficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según se verifica en la tabla N°11 el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,677, el nivel de significancia es de 0,000 y es menor que el valor de 0,05, entonces tomando como base la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Entonces teniendo en cuenta los datos mencionados se concluye que existe relación positiva considerable entre el servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

4.2.1. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_0 : No existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_1 : Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Tabla 12:
Prueba de hipótesis específica 1

		SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA		INTEGRIDAD
Rho de Spearman	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Coeficiente de correlación	1,000	,333**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	INTEGRIDAD	Coeficiente de correlación	,333**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según se verifica en la tabla N°12 el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,333, el nivel de significancia es de 0,000 y es menor que el valor de 0,05, entonces tomando como base la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Entonces teniendo en cuenta los datos mencionados se concluye que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específica 2: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_0 : No existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_1 : Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Tabla 13:
Prueba de hipótesis específica 2

		SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA		CONFIDENCIALIDAD
Rho de Spearman	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Coeficiente de correlación	1,000	,226*
		Sig. (bilateral)	.	,013
	N	120	120	
	CONFIDENCIALIDAD	Coeficiente de correlación	,226*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según se verifica en la tabla N°13 el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,226, el nivel de significancia es 0,013 y es menor que el valor de 0,05, entonces tomando como base la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Entonces teniendo en cuenta los datos mencionados se concluye que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_0 : No existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

H_1 : Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

Tabla 14:
Prueba de hipótesis específica 3

		SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA		CONFIABILIDAD
Rho de Spearman	SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA	Coeficiente de correlación	1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	120	120
	CONFIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Según se verifica en la tabla N°14 el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,313, el nivel de significancia es 0,001 y es menor que el valor de 0,05, entonces tomando como base la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Entonces teniendo en cuenta los datos mencionados se concluye que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivo general

Considerando que el objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación positiva considerable entre ambas variables, lo que se evidencia con el resultado de coeficiente de Rho Spearman de 0,677.

Los resultados obtenidos tienen coherencia con los siguientes artículos científicos: Saravia (2018) concluye que las ganancias obtenidas por la página web de la entidad bancaria maximizan la imagen, seguridad y garantía que transmiten los bancos ante sus clientes y hace que estos tengan mayor confianza en utilizar el servicio on-line. Sampaio, Ladeira & Santini (2017) concluyeron que los servicios ofrecidos por la banca móvil tienen coeficientes positivos y significativos con respecto a la seguridad y satisfacción del cliente, mejorando la confianza y lealtad por parte del usuario. Cabanillas & Leiva (2013) mencionan que la banca electrónica en la estrategia multicanal de los bancos al tener una mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción del cliente, permitiendo esto tener relaciones rentables y seguras con los clientes.

También existe coherencia con las siguientes teorías: Bauset y Rodenes (2013) respecto a la seguridad de la información indican que es proteger los datos valiosos de información mediante un proceso de gestión de la seguridad que permita que se administre correctamente los riesgos que puedan afectar la integridad, la confidencialidad y la confiabilidad de la información. Schroeder, Meyer & Rungtusanatham (2011) nos indica que el servicio de banca electrónica, es un servicio prestado por las entidades financieras, la cual tiene la función de posibilitar a sus clientes efectuar gestiones y transacciones con los productos que cuentan y hacerlos de manera independiente, fácil, rápida y segura. Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010) indican que la banca electrónica es la integración sistemática de todo bien y servicio financiero que cuenta con una tecnología que esta sustentada con una base digital. Areitio (2008) lo define a la seguridad de la información como un conjunto de acciones y medidas que realiza una compañía y sistema tecnológico para salvaguardar y proteger la información.

También existe coherencia con las siguientes tesis: Moreano (2017) concluyeron que la utilización de canales electrónicos cubre las necesidades de los clientes por que no necesariamente tienen que acercarse al mismo banco y pueden realizar así sus operaciones de manera segura y teniendo así un ahorro del tiempo. Momparler (2008) concluyó que la banca electrónica constituye una evolución en las entidades financiera, los bancos están alejándose de lo tradicional, la atención de manera presencial y ahora están siendo cada vez más digitales, el avance de la nueva tecnología ayuda a potenciar canales alternos para que cada vez ser más seguros y fáciles de utilizar.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivos específico 1

El primer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información, lo que se evidencia con el resultado de coeficiente de Rho Spearman de 0,333.

Los resultados obtenidos tienen coherencia con los siguientes artículos científicos: Avendaño, Lázaro & Queizán (2016) concluyen que los planes de ciberseguridad de la banca electrónica estan orientados de manera positiva y práctica a verificar las amenazas y a reducir el impacto de los riesgos en la organización, mediante estrategias de inteligencia que permiten detectar anomalías y mejoraran la capacidad de respuesta ante ataques maliciosos de terceros y resguardan la integridad de la información del cliente. Casselberry & Isbell (2013) concluyen que las entidades financieras aplican la seguridad cibernética mitigando así el riesgo de que terceros obtengan acceso no autorizado a información valiosa y perdida de la integridad de la información permitiendo reducir las pérdidas a un cliente y a la organización.

También existe coherencia con la tesis de Leal (2012) quien concluyó que los nuevos canales digitales aplicados por la entidad no aumentaron el riesgo operacional, ni la pérdida de la integridad de la información, más bien aumento la seguridad y la satisfacción de los usuarios, viéndose incrementado las transacciones por los nuevos canales digitales.

5.2.2. Objetivos específico 2

El segundo objetivo fue determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información, lo que se evidencia con el resultado de coeficiente de Rho Spearman de 0,226.

Los resultados obtenidos tienen coherencia con los siguientes artículos científicos: Kathpalia, Seth & Verma (2017) concluyeron que según la percepción del usuario la banca electrónica es beneficioso porque el servicio les ofrece confidencialidad de la información, comodidad, facilidad de acceso ya que pueden hacer uso del servicio en cualquier momento muy independiente del horario del banco. Leyva, Alarcón, & Ortegón (2016) concluyen que el diseño y estructura de la banca electrónica influyen considerablemente para que los clientes usen el servicio, destacando ellos la velocidad, eficiencia del sitio como la confidencialidad de la información y las cualidades visuales.

También existe coherencia con la tesis de Fanjul y Valdunciel (2009) quienes concluyeron que la realidad de la banca por internet en el país de España y la coyuntura en los productos y servicios que ofrecía dicha entidad que estaban en constante innovación, permitiéndole a estos canales de atención ser más eficientes y de bajo costo y además permite al usuario tener la confidencialidad de los datos al interactuar con el sistema, dándoles mayor seguridad.

5.2.3. Objetivos específico 3

El tercer objetivo fue determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación positiva media entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información, lo que se evidencia con el resultado de coeficiente de Rho Spearman de 0,313.

Los resultados obtenidos tienen coherencia con los siguientes artículos científicos: Tiwari & Singh (2017) concluyeron que factores como seguridad, servicios eficientes y confiables son los que los clientes de las entidades bancarias

prefieren del servicio banca electrónica. Vejačka & Štofa (2017) en su investigación para determinar la influencia de la seguridad y la confianza en el uso de la banca electrónica basado en la tecnología de la información, concluyeron que todos los factores investigados tienen efectos directos e indirectos significativamente en la utilización de la banca electrónica por parte de los clientes especialmente en la banca minorista.

También existe coherencia con la tesis de Cabrera, Morante y Pacherras (2016) quienes concluyeron que existe una relación directa entre los beneficios que se tiene en los canales alternativos y el nivel de satisfacción de los usuarios y mientras más conocimiento e información tengan los usuarios mayor será la satisfacción y confianza que tengan sobre los beneficios que brinda la banca electrónica.

5.3. Hipótesis general

La hipótesis general propuesta ha sido que existe relación entre el servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; para probar dicha hipótesis primero se determinó si la distribución de la muestra es normal o no normal, la misma que se obtuvo mediante la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnova teniendo como resultado Sig 0,000; comprobando con ello que la distribución de la muestra es no normal; entonces se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,677 y la significancia de 0,000; tal como se muestra en la tabla N°10, en conclusión, teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la seguridad de la información de los usuarios.

5.3.1. Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal, por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,333 y la significancia de 0,000; tal como se muestra en la tabla N° 11, en conclusión y

teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la integridad de la información de los usuarios.

5.3.2. Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal, por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,226 y la significancia de 0,013 tal como se muestra en la tabla N° 12; en conclusión y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la confidencialidad de la información de los usuarios.

5.3.3. Hipótesis específica 3

La tercera hipótesis específica propuesta ha sido que existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal, por lo que se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,313 y la significancia de 0,001 tal como se muestra en la tabla N° 13; en conclusión y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que nuestra hipótesis planteada es verdadera por lo que se confirma que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la confiabilidad de la información de los usuarios.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1. Variable 1: Servicio de banca electrónica

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada en el ámbito de estudio, la información que contiene la tabla de frecuencia con respecto al servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria que contempla las dimensiones de innovación, eficiencia y ventaja competitiva, los resultados obtenidos indican que el 39,17% casi siempre, 28,33% a veces, 16,67% casi nunca, 15,83%

siempre. Considerando dichos resultados verificamos que un importante porcentaje del 16,67% de usuarios indica que casi nunca el servicio banca electrónica que le brinda su entidad bancaria presenta innovación, eficiencia y ventaja competitiva, tales resultados requieren ser tratados y diseñar alternativas de solución a fin de superar estas deficiencias encontradas en el ámbito de estudio.

5.4.1. Variable 2: Seguridad de la información

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada en el ámbito de estudio, la información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a la seguridad de la información que contempla las dimensiones integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información que brinda su entidad bancaria al momento de la interacción con el servicio de banca electrónica, indican que el 40,00% a veces, 28,33% casi siempre, 18,33% siempre, 13,33% casi nunca. Considerando dichos resultados verificamos que un importante porcentaje del 13,33% de usuarios indica que casi nunca el servicio banca electrónica que le brinda su entidad bancaria le otorga integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información, tales resultados requieren ser tratados y diseñar alternativas de solución a fin de superar estas deficiencias encontradas en el ámbito de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Las evidencias encontradas como el alto porcentaje de encuestados que consideran que el servicio de banca electrónica le garantiza la seguridad de la información a los usuarios; resultados encontrados como el coeficiente de Rho Spearman de 0,677 y la Sig 0,000; permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Davis (1989) y tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Saravia (2018). Por lo expuesto se concluye que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la seguridad de la información de los usuarios, con lo que se logra el objetivo general de la investigación.
- 6.2. Las evidencias encontradas como el alto porcentaje de encuestados que consideran que el servicio de banca electrónica le garantiza la integridad de la información a los usuarios; resultados encontrados como el coeficiente de Rho Spearman de 0,333 y la Sig 0,000; permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011) y tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Avendaño, Lázaro & Queizán (2016). Por lo expuesto se concluye que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la integridad de la información de los usuarios, con lo que se logra el primer objetivo específico de la investigación.
- 6.3. Las evidencias encontradas como el alto porcentaje de encuestados que consideran que el servicio de banca electrónica le garantiza la confidencialidad de la información a los usuarios; resultados encontrados como el coeficiente de Rho Spearman de 0,226 y la Sig 0,013; permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Soto (2014) y tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Kathpalia, Seth & Verma (2017). Por lo expuesto se concluye que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la confidencialidad de la información de los usuarios, con lo que se logra el segundo objetivo específico de la investigación.

6.4. Las evidencias encontradas como el alto porcentaje de encuestados que consideran que el servicio de banca electrónica le garantiza la confiabilidad de la información a los usuarios; resultados encontrados como el coeficiente de Rho Spearman de 0,313 y la Sig 0,001; permiten probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Costas (2011) y tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Tiwari & Singh (2017). Por lo expuesto se concluye que el servicio de banca electrónica tiene relación significativa con la confiabilidad de la información de los usuarios, con lo que se logra el tercer objetivo específico de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Con el propósito de mejorar y optimizar el servicio de la banca electrónica, las entidades bancarias deberán ser innovadoras en la introducción e implementación de nuevas funcionalidades, otorgándole una mejor eficiencia al servicio y mantener así una ventaja competitiva, generando en el usuario la certeza que están ingresando a un sitio seguro que le garantice la seguridad de la información y además les permita realizar operaciones rápidas y satisfactorias.
- 7.2. Con el propósito de mejorar y garantizar la integridad de los datos de los usuarios en la interacción con la banca electrónica, las entidades bancarias deben contar con una inteligencia cibernética que consiste en implementar estrategias con personal especializado el cual permita detectar a tiempo posibles fraudes de entes maliciosos y la información se mantenga inalterable ante accidentes que puedan ocurrir, garantizándole al usuario la integridad de sus datos que ingresa al sistema.
- 7.3. Con el propósito de optimizar la confidencialidad de los datos, la gerencia del banco debe capacitar a los usuarios del servicio de banca electrónica, para tomar consciencia de las medidas de protección de la información para evitar robos o fraudes, cambio de sus claves de acceso en forma constante, debe tener una complejidad necesaria difícil de imitar y no utilizar las mismas claves de otros sitios menos seguros.
- 7.4. Con el propósito de mejorar los niveles de involucramiento que influyen directamente en la generación de confianza con el servicio de la banca electrónica, los directivos de las entidades bancarias deben diseñar e implementar campañas publicitarias dirigidas a los usuarios para generar conocimiento, despertar el interés hacia el uso del servicio y destacar las múltiples ventajas del servicio versus la banca tradicional.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2019). Hechos ciberfísicos: Una propuesta de análisis para ciberamenazas en las estrategias nacionales de ciberseguridad. *URVIO – Revista latinoamericana de seguridad ciudadana*, 25, 24-40. Recuperado de <https://doi.org/10.17141/urvio.25.2019.4007>
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs. Nueva Jersey, USA: Prentice-Hall.
- Albrechtsen, E., & Hovden, J. (2009). The information security digital divide between information security managers and users. *Computers & Security*, 28(6), 476. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/207394316?accountid=37408>
- Arenas, J., Peral, B. & Villarejo, A. (2016). Grupos de mayores en la banca electrónica. Segmentación de clases latentes con PLS-POS. In *Congreso Marketing AEMARK*.
- Areitio, J. (2008). *Seguridad de la información: Redes, informática y sistemas de información*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Avendaño, E., Lázaro, P., & Queizan, B. (2016). Medios de pago, seguridad e identidad digital. *Papeles de economía española*, (149), 127-143, 171, 173. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2041143570?accountid=37408>
- Bakare, S. (2015). Varying impacts of electronic banking on the banking industry. *Journal of internet banking and commerce*, 20(2), 1-9. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1799378126?accountid=37408>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: Pearson Educación
- Bauset, M. & Rodenes, M. (2013). Gestión de los servicios de tecnologías de la información. *El Profesional de la Información*, 22(1):54-61. doi:10.3145/epi.2013.ene.07
- Bondari, R. (2017). Revising the activity –based costing in the banks via the electronic banking development. *International journal of economic perspectives*, 11(2), 748-753. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2038224207?accountid=37408>

- Borraz, J., Bordonaba, V., & Polo, Y. (2017). Funtional barriers to the adoption of electronic banking: the moderating effect of gender. *Revista de economía aplicada*, 25(75), 87-107. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1986332260?accountid=37408>
- Butler, R. & Butler, M. (2018). Assessing the information quality of phishing-related content on financial institutions' websites. *Information and Computer Security*, 26(5), 514-532. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2136546874/1C728BC4EF3B4D8FPQ/2?accountid=37408>
- Cabanillas, F. & Leyva, F. (2013). Determinación de los perfiles de los usuarios de banca electrónica a partir de la satisfacción online: Una aplicación empírica. *Revista de estudios empresariales*. Segunda época, (2) ,84-113
- Casselberry, S. & Isbell, S. (2013). Bank liability varies depending on cyber crime details. *The RMA Journal*, 96(2), 18-22,11. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1461390221?accountid=37408>
- Castillo, D., Gabaldón, P., Ruiz, E. & Sainz, J. (2010). *Hacia la banca multicanal: La transformación del sector financiero en la economía del conocimiento*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Chalutz, H., Tzafrir, S. & Dolan, S. (2015). La confianza como acción en las empresas de servicios: perspectiva multidimensional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(1), 31-39.
- Chen, C., Shaw, R. & Yang, S. (2006). Mitigating information security risks by increasing user security awareness: a case study of an information security awareness system. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 24(1), 1-14. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/219838539?accountid=37408>
- Chiavenato, I. (2001): *Administración: teoría, proceso y práctica*. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, Perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Mis Quarterly*, 13(3), 319-340
- Erazo, L. (2011). Estrategias para incentivar el uso de la banca electrónica en los clientes de corp Banca Mérida. Tesis para optar el Título de Especialista Técnico en Contabilidad, Universidad de Los Andes, Mérida, México

- Espinosa, S., García, V., & Llanos, B. (2018). Aplicación de una metodología de seguridad avanzada en redes inalámbricas. *Revista ibérica de sistemas y tecnologías de información*, 24-38. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2195121633?accountid=37408>
- Fanjul, J., & Valdunciel, L. (2009). *Impacto de las nuevas tecnologías en el negocio bancario español*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. España.
- Forrester, J. (1960). *Industrial Dynamics*. The MIT PRESS, Institute of Technology, Cambridge Massachussets.
- Gefen, D. & Straub, D. (2003). Managing user trust in B2C e-services. *E-service Journal*, 2(2), 7-24.
- Gómez, A. (2013). *Seguridad en equipos informáticos*. Bogotá, Colombia: Starbook editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México. Editorial: Mc Graw Hill
- Jainaga, T., García, A., & De Aguirre, L. (2010). Factores determinantes del número de relaciones bancarias. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 19(3), 113-126, 174,176. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/859435381?accountid=37408>
- Kathpalia, P., Seth, R. & Verma, P. (2017). A study on consumer perception towards electronic banking. *International journal of education and management studies*, 7(3), 446-449. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1964427376?accountid=37408>
- Kaur, R. (2013). The impact of electronic banking on banking transactions: Acost-benefit analysis. *IUP journal of bank management*, 12(2), 62-71. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1413247835?accountid=37408>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson.
- Leyva, K., Alarcón, L., & Ortegón, L. (2016). Exploración del diseño y arquitectura web. Aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 80(1), 41-57. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903004.pdf>

- Mejía, M. & Quintero, W. (2016). Determinantes del uso de la banca electrónica en Colombia. *Revista Finnova*, 2(3), pp.15-27
- Momparler, A. (2008), El desarrollo de la banca electrónica en España. Un análisis comparativo entre entidades online y tradicionales en España y en Estados Unidos. Tesis para optar por el grado de Doctor de la Universidad Politécnica de Valencia, España
- Najar, J. & Aleman, H. (2017). Technology and bank fraud. *Visión electrónica*, 11(2), 20-37
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U
- Rhee, H., Kim, C., & Ryu, Y (2009). Self-efficacy in information security: Its influence on end users' information security practice behavior: [1]. *Computers & Security*, 28(8), 816. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/855761653?accountid=37408>
- Sampaio, H., Ladeira, J., & Santini, D. (2017). Apps for mobile banking and customer satisfaction: A cross-cultural study. *The international journal of bank marketing*, 35(7), 1133-1153. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1940460671/92D99D8D00954014PQ/17?accountid=37408>
- Saravia, E. (2018). Adopción de tecnología en servicios de banca electrónica (technology adoption in electronic banking services). *Gecontec*, 6(2), 24-48. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2276058286?accountid=37408>
- Sempere, A. & Toledo, E. (2008), *Innovación y creatividad en la empresa: un acercamiento práctico*. Alicante, España: Guada impresores.
- Soto, R. (2014). *Moneda, banca y política monetaria*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Schroeder, R., Meyer S. & Rungtusanatham M. (2011). *Administración de operaciones*. México. Editorial: Mc Graw Hill
- Tatlock, K. (2014). Mitigate electronic banking compliance risks. *Credit Union Magazine*, 80(8), 42-43. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1553305206?accountid=37408>

- Tiwari, P., Tiwari, K. & Singh, P. (2017). Measuring the effect of e-service quality in online banking. *Prestige international journal of management & IT-Sanchayan*, 6(1), 43-52. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1951120388?accountid=37408>
- Tykhonova, O., Lytvyn, N., Ivantsov, V., Chyshko, K. & Yarosh, A. (2019). Electronic banking as a prospective directive for the financial services market development. *Journal of legal, ethical and regulatory issues*, 22, 1-6. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2330971519?accountid=37408>
- Vejačka, M. & Štofa, T. (2017). Influence of security and trust on electronic banking adoption in slovakia. *E+M Ekonomie a Management*, 20(4), 135-150. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15240/tul/001/2017-4-010>
- Vera, J. (2010). Diferencias en el perfil de involucramiento entre productos de convivencia y productos de comparación. *Contaduría y administración*, 231(2). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200007
- Wright, J. (1961) *Industrial Dynamics: System dynamics series*. Waltham, MA., USA: Pegasus Comunicaciones.
- Yupanqui, R. & Ore, B. (2017). Políticas de seguridad de la información: Revisión sistemática de las teorías que explican su cumplimiento. *Revista ibérica de sistemas y tecnologías de información*, (25), 112-134. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2023676306/2353F47334234E91PQ/4?accountid=37408>
- Zambrano, A., Guarda, T., Valenzuela, E. & Quiña, G. (2019). Técnicas de mitigación para principales vulnerabilidades de seguridad en aplicaciones web. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 299-308. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2195121633?accountid=37408>
- Zharova, A. (2019). Ensuring the information security of information communication technology users in Russia. *International Journal of Cyber Criminology*, 13(2), 255-269. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2384584071?accountid=37408>

Anexo N° 3: matriz de operacionalización de variables

Tabla 15:

Matriz operacional de la variable 1: Servicio de banca electrónica

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Escala
Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010) lo definen: Es la integración sistemática de todo bien y servicio financiero que cuenta con una tecnología que esta sustentada con una base digital.	Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, los indicadores y los ítems correspondientes	Innovación	Nuevos productos	El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca electrónica que hacen que este a la vanguardia en tecnología.	N= Nunca CN=Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre	Ordinal
				Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca electrónica.		
			Mejora de productos	El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca electrónica		
		El banco informa sobre las mejoras que se implementaron en la banca electrónica para un buen aprovechamiento del servicio.				
		Eficiencia	Nivel de servicio	El banco muestra interés por mantener operativos los canales de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet) las 24 horas del día		
				El nivel de servicio que ofrece la banca electrónica cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes.		
			Tiempos de espera	La tecnología con la que cuenta la banca electrónica hace que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera.		
				Los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca electrónica suma eficiencia al servicio.		
		Disponibilidad del canal	La disponibilidad de la banca electrónica esta diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente.			
			El banco tiene disponible los canales de la banca electrónica las 24 horas del día.			
Ventaja competitiva	Diferenciación	El servicio de banca electrónica se distingue ante los servicios de la competencia.				
		Existe un valor agregado en el servicio de la banca electrónica que hace que sea más útil que el servicio tradicional.				
Fidelización	Fidelización	Recomiendo totalmente el servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria con respecto a la competencia.				
		Prefiero utilizar el servicio de banca electrónica que el servicio de la banca tradicional.				

Fuente: Castillo, Gabaldón, Ruiz y Sainz (2010)

Tabla 16:

Matriz operacional de la variable 2: Seguridad de la información

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Escala
Areitio (2008), define como: un conjunto de acciones y medidas que realiza una compañía y sistema tecnológico para salvaguardar y proteger la información.	Para medir la variable de investigación se han determinado las dimensiones, los indicadores y los ítems correspondientes	Integridad	Riesgo percibido	El riesgo percibido al utilizar la banca electrónica es mínimo. La banca electrónica es un canal seguro para realizar las transacciones bancarias	N= Nunca CN=Casi Nunca AV= A veces CS= Casi Siempre S= Siempre	Ordinal
			Vulnerabilidad	La banca electrónica es un canal vulnerable a robo de información y puede ser conocida por terceros La banca electrónica es vulnerable a que terceros manipulen mi información		
			Amenazas	La identificación por parte del banco de las amenazas que puedan afectar la integridad de la información son oportunas El banco detecta las amenazas como hackers u otros elementos maliciosos que puedan darse en la banca electrónica son informados a los clientes.		
				Privacidad		
		Confidencialidad	Protección	El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca electrónica Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos.		
				Control de accesos		
			Confiabledad	Familiaridad		
		Involucramiento		El cliente realiza permanente consultas, gestiones y otras acciones de sus productos por la banca electrónica El cliente se informa más rápidamente de los producto del banco por la banca electrónica que por otros canales.		

Fuente: Areitio (2008)

Anexo N° 4: Matriz de consistencia

Tabla 17:

Matriz de consistencia

Título: Servicio de banca electrónica y seguridad de la información de los usuarios, distrito de Los Olivos, 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
General	General	General			
¿Cuál es la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Servicio de banca electrónica	Innovación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: correlacional Método: Hipotético deductivo Población: 132,920
				Eficiencia	
				Ventaja competitiva	
¿Cuál es la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la integridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Seguridad de la información	Integridad	usuarios del servicio banca electrónica que residen en el distrito de Los Olivos, de 25 a 60 años. Muestra: 120 usuarios Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario de 30 ítems
¿Cuál es la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confidencialidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020		Confidencialidad	
¿Cuál es la relación que existe entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la relación que existe el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020	Existe relación entre el servicio de banca electrónica y la confiabilidad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020		Confiabilidad	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 5: Validación de juicio de expertos

Tabla 18:

Expertos validadores del instrumento

Grado académico	Nombres y Apellidos	Resultado
Dra.	Rosa Elvira Villanueva Figueroa	Aplicable
Dr.	David Fernando Aliaga Correa	Aplicable
MBA.	Jesus Barca Barrientos	Aplicable

Juicio experto N° 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, Rosa Elvira							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Banca electrónica	Innovación	Nuevos productos	1. El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca electrónica que hacen que este a la vanguardia en tecnología.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca electrónica.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mejora de productos	3. El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca electrónica		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. El banco me informa sobre las mejoras que se implementaron en la banca electrónica para un buen aprovechamiento del servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Nivel de servicio	5. El banco muestra interés por mantener operativos los canales de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet) las 24 horas del día		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. El nivel de servicio que ofrece la banca electrónica cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Tiempos de espera	7. La tecnología con la que cuenta la banca electrónica hacen que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera para el usuario.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca electrónica suma eficiencia al servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Ventaja competitiva	Disponibilidad del canal	9. La disponibilidad de la banca electrónica esta diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El banco tiene disponible los canales de la banca electrónica las 24 horas del día		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Diferenciación	11. El servicio de banca electrónica se distingue ante los servicios de la competencia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Existe un valor agregado en el servicio de la banca electrónica que hace que sea más útil que el servicio tradicional		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Fidelización	13. Recomiendo totalmente el servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria con respecto a la competencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Prefiero utilizar el servicio de banca electrónica que el servicio de la banca tradicional.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:		 DNI 07586867		Fecha 18/11/2019			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, Rosa Elvira							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Seguridad de la información	Integridad	Riesgo percibido	15. El riesgo percibido al utilizar la banca electrónica es mínima. 16. la banca electrónica es un canal seguro para realizar las transacciones bancarias	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Vulnerabilidad	17. La banca electrónica es un canal vulnerable al robo de información y puede ser conocida por terceros.		✓		
			18. la banca electrónica es vulnerable a que terceros manipulen mi información.		✓		
		Amenazas	19. La identificación por parte del banco de las amenazas que puedan afectar la integridad de la información son oportunas.		✓		
			20. El banco detecta las amenazas como hackers u otros elementos maliciosos que puedan darse en la banca electrónica y son informados a los clientes.		✓		
		Confidencialidad	Privacidad		21. El banco es incapaz de utilizar la información privada del cliente para usos comerciales.	✓	
	22. El banco garantiza plenamente la privacidad de los datos que brinda el usuario al momento de interacción con la banca electrónica.				✓		
	Protección		23. El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca electrónica.		✓		
			24. Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos.		✓		
	Control de accesos	25. El cliente es consciente del control de acceso al sistema de la banca electrónica a través de una clave generada tiene que ser compleja y difícil de imitar.	✓				
		26. Los accesos a la banca electrónica, la seguridad le corresponde estrictamente al banco y a los usuarios	✓				
	Confiabilidad	Familiaridad	27. El usuario se encuentra plenamente familiarizado con los servicios que ofrece la banca electrónica.		✓		
			28. El usuario conoce los principios básicos de seguridad al utilizar la banca electrónica		✓		
		Involucramiento	29. El cliente realiza permanente consultas, gestiones y otras operaciones a través de la banca electrónica		✓		
30. El cliente se informa más rápido de los producto del banco por la banca electrónica que por otros canales.			✓				
Firma del experto:			DNI 07586867	Fecha	18 / 11 / 2019		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: <i>DR. DULCE CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Banca electrónica	Innovación	Nuevos productos	1. El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca electrónica que hacen que este a la vanguardia en tecnología.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			2. Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca electrónica.		✓		
		Mejora de productos	3. El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca electrónica		✓		
			4. El banco me informa sobre las mejoras que se implementaron en la banca electrónica para un buen aprovechamiento del servicio.		✓		
	Eficiencia	Nivel de servicio	5. El banco muestra interés por mantener operativos los canales de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet) las 24 horas del día		✓		
			6. El nivel de servicio que ofrece la banca electrónica cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes.		✓		
		Tiempos de espera	7. La tecnología con la que cuenta la banca electrónica hacen que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera para el usuario.		✓		
			8. Los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca electrónica suma eficiencia al servicio.		✓		
		Disponibilidad del canal	9. La disponibilidad de la banca electrónica esta diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente.		✓		
			10. El banco tiene disponible los canales de la banca electrónica las 24 horas del día		✓		
	Ventaja competitiva	Diferenciación	11. El servicio de banca electrónica se distingue ante los servicios de la competencia.		✓		
			12. Existe un valor agregado en el servicio de la banca electrónica que hace que sea más útil que el servicio tradicional		✓		
		Fidelización	13. Recomiendo totalmente el servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria con respecto a la competencia		✓		
			14. Prefiero utilizar el servicio de banca electrónica que el servicio de la banca tradicional.		✓		
Firma del experto: <i>[Firma]</i> 2768829			Fecha: <i>19, Nov, 2019</i>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALISSA CORREA DAVID FERNANDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Seguridad de la información	Integridad	Riesgo percibido	15. El riesgo percibido al utilizar la banca electrónica es mínima.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			16. la banca electrónica es un canal seguro para realizar las transacciones bancarias		✓		
		Vulnerabilidad	17. La banca electrónica es un canal vulnerable al robo de información y puede ser conocida por terceros.		✓		
			18. la banca electrónica es vulnerable a que terceros manipulen mi información.		✓		
		Amenazas	19. La identificación por parte del banco de las amenazas que puedan afectar la integridad de la información son oportunas.		✓		
			20. El banco detecta las amenazas como hackers u otros elementos maliciosos que puedan darse en la banca electrónica y son informados a los clientes.		✓		
	Confidencialidad	Privacidad	21. El banco es incapaz de utilizar la información privada del cliente para usos comerciales.		✓		
			22. El banco garantiza plenamente la privacidad de los datos que brinda el usuario al momento de interacción con la banca electrónica.		✓		
		Protección	23. El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca electrónica.		✓		
			24. Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos.		✓		
	Control de accesos	25. El cliente es consciente del control de acceso al sistema de la banca electrónica a través de una clave generada tiene que ser compleja y difícil de imitar.	✓				
		26. Los accesos a la banca electrónica, la seguridad le corresponde estrictamente al banco y a los usuarios	✓				
	Confiabilidad	Familiaridad	27. El usuario se encuentra plenamente familiarizado con los servicios que ofrece la banca electrónica.		✓		
			28. El usuario conoce los principios básicos de seguridad al utilizar la banca electrónica		✓		
Involucramiento		29. El cliente realiza permanente consultas, gestiones y otras operaciones a través de la banca electrónica	✓				
		30. El cliente se informa más rápido de los producto del banco por la banca electrónica que por otros canales.	✓				

Firma del experto:

 27168879

Fecha 19/Nov/2019.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARRIENTOS JESU ENR. QUE</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Banca electrónica	Innovación	Nuevos productos	1. El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca electrónica que hacen que este a la vanguardia en tecnología.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			2. Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca electrónica.		✓		
		Mejora de productos	3. El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca electrónica		✓		
			4. El banco me informa sobre las mejoras que se implementaron en la banca electrónica para un buen aprovechamiento del servicio.		✓		
	Eficiencia	Nivel de servicio	5. El banco muestra interés por mantener operativos los canales de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet) las 24 horas del día		✓		
			6. El nivel de servicio que ofrece la banca electrónica cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes.		✓		
		Tiempos de espera	7. La tecnología con la que cuenta la banca electrónica hacen que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera para el usuario.		✓		
			8. Los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca electrónica suma eficiencia al servicio.		✓		
		Disponibilidad del canal	9. La disponibilidad de la banca electrónica esta diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente.		✓		
			10. El banco tiene disponible los canales de la banca electrónica las 24 horas del día		✓		
	Ventaja competitiva	Diferenciación	11. El servicio de banca electrónica se distingue ante los servicios de la competencia.		✓		
			12. Existe un valor agregado en el servicio de la banca electrónica que hace que sea más útil que el servicio tradicional		✓		
		Fidelización	13. Recomiendo totalmente el servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria con respecto a la competencia		✓		
			14. Prefiero utilizar el servicio de banca electrónica que el servicio de la banca tradicional.		✓		

Firma del experto:



Fecha *20/11/2019*

DNI: 46176175

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "SERVICIO DE BANCA ELECTRÓNICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS, DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2019-2020"							
Apellidos y nombres del investigador: MELENDEZ TUESTA, Marcelo							
Apellidos y nombres del experto: <i>MBA. BARCA BARRIENTOS JESUS ENRIQUE</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 2: Seguridad de la información	Integridad	Riesgo percibido	15. El riesgo percibido al utilizar la banca electrónica es mínima.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			16. La banca electrónica es un canal seguro para realizar las transacciones bancarias		✓		
		Vulnerabilidad	17. La banca electrónica es un canal vulnerable al robo de información y puede ser conocida por terceros.		✓		
			18. La banca electrónica es vulnerable a que terceros manipulen mi información.		✓		
		Amenazas	19. La identificación por parte del banco de las amenazas que puedan afectar la integridad de la información son oportunas.		✓		
			20. El banco detecta las amenazas como hackers u otros elementos maliciosos que puedan darse en la banca electrónica y son informados a los clientes.		✓		
	Confidencialidad	Privacidad	21. El banco es incapaz de utilizar la información privada del cliente para usos comerciales.		✓		
			22. El banco garantiza plenamente la privacidad de los datos que brinda el usuario al momento de interacción con la banca electrónica.		✓		
		Protección	23. El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca electrónica.		✓		
			24. Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos.		✓		
	Control de accesos	25. El cliente es consciente del control de acceso al sistema de la banca electrónica a través de una clave generada, tiene que ser compleja y difícil de imitar.	✓				
		26. Los accesos a la banca electrónica, la seguridad le corresponde estrictamente al banco y a los usuarios	✓				
	Confiabledad	Familiaridad	27. El usuario se encuentra plenamente familiarizado con los servicios que ofrece la banca electrónica.		✓		
			28. El usuario conoce los principios básicos de seguridad al utilizar la banca electrónica		✓		
Involucramiento	29. El cliente realiza permanente consultas, gestiones y otras operaciones a través de la banca electrónica	✓					
	30. El cliente se informa más rápido de los producto del banco por la banca electrónica que por otros canales.	✓					

Firma del experto:



Fecha *20/11/2019*

DNI: *46176175*

Anexo N° 6: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 19:
Escalas de medidas para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Ruíz, C. (2013). Instrumentos y técnicas de investigación educativa

Tabla 20:
Confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	0,856	30

Fuente: SPSS 25

Anexo N° 7: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Objetivo: Estimado participante, el presente cuestionario tiene como fin conocer aspectos relevantes sobre el servicio de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet), que le brinda su banco y la seguridad de la información de los usuarios en el distrito de Los Olivos, 2020. La información que nos brinde será de mucha importancia, son con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) su respuesta según crea conveniente:

Escala valorativa

Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

N°	ÍTEMS	CATEGORIA/PUNTAJE				
		N	CN	AV	CS	S
1	El banco introduce nuevos e innovadores productos en la banca electrónica que hacen que este a la vanguardia en tecnología.					
2	Los nuevos productos que introduce el banco hacen más útil el servicio de la banca electrónica.					
3	El banco realiza continuamente mejoras en la funcionalidad y la seguridad en la banca electrónica.					
4	El banco me informa sobre las mejoras que se implementaron en la banca electrónica para un buen aprovechamiento del servicio.					
5	El banco muestra interés por mantener operativos los canales de banca electrónica (cajeros automáticos, banca móvil y banca por internet) las 24 horas del día.					
6	El nivel de servicio que ofrece la banca electrónica cubre las necesidades y satisface las expectativas de los clientes.					
7	La tecnología con la que cuenta la banca electrónica hacen que las operaciones sean más ágiles y se reduzcan los tiempos de espera.					
8	Los tiempos de espera al ser más cortos al momento de interacción con la banca electrónica suma eficiencia al servicio.					
9	La disponibilidad de la banca electrónica esta diseñada de acuerdo a la necesidad del cliente.					
10	El banco tiene disponible los canales de la banca electrónica las 24 horas del día.					
11	El servicio de banca electrónica se distingue ante los servicios de la competencia.					

12	Existe un valor agregado en el servicio de la banca electrónica que hace que sea más útil que el servicio tradicional.					
13	Recomiendo totalmente el servicio de banca electrónica que brinda la entidad bancaria con respecto a la competencia.					
14	Prefiero utilizar el servicio de banca electrónica que el servicio de la banca tradicional.					
15	El riesgo percibido al utilizar la banca electrónica es mínima					
16	La banca electrónica es un canal seguro para realizar las transacciones bancarias					
17	La banca electrónica es un canal vulnerable a robo de información y puede ser conocida por terceros					
18	La banca electrónica es vulnerable a que terceros manipulen mi información					
19	La identificación por parte del banco de las amenazas que puedan afectar la integridad de la información son oportunas					
20	El banco detecta las amenazas como hackers u otros elementos maliciosos que puedan darse en la banca electrónica son informados a los clientes.					
21	El banco utiliza la información que brinda el cliente para usos comerciales					
22	El banco garantiza plenamente la privacidad de los datos que brinda el usuario al momento de interacción con la banca electrónica					
23	El banco maneja medidas extremas con la protección de los datos de los usuarios que se brinda por la banca electrónica					
24	Es necesario que el usuario cambie constantemente las claves y contraseñas para proteger sus datos.					
25	El cliente es consciente del control de acceso al sistema de la banca electrónica a través de una clave generada, tiene que ser compleja y difícil de imitar.					
26	Los accesos a la banca electrónica la seguridad le corresponde estrictamente al banco y a los usuarios					
27	El usuario se encuentra plenamente familiarizado con los servicios que ofrece la banca electrónica					
28	El usuario conoce los principios básicos de seguridad al utilizar la banca electrónica					
29	El cliente realiza permanente consultas, gestiones y otras acciones de sus productos por la banca electrónica					
30	El cliente se informa más rápidamente de los productos del banco por la banca electrónica que por otros canales.					