

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



**TESIS**

**EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO BANCARIO DEL BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO**

**– 2019**

**PRESENTADO POR:**

**JONATHAN EDWIN FERNANDEZ MAYTA**

**Para optar el Título profesional de Ingeniero de Sistemas**

**ASESOR:**

**ING. ALDO MANUEL CANALES CHANGANAQUI**

**HUACHO - PERÚ**

**2022**

## MIEMBROS DEL JURADO Y ASESOR

---

Ing. Angel Huaman Tena

PRESIDENTE

---

Ing. Juan Carlos Meyhuay Fidel

SECRETARIO

---

Ing. Carlos Manuel Cruz Castañeda

VOCAL

---

Ing. Aldo Manuel Canales Changanqui

ASESOR

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a mi hija, mi madre y abuelos por el esfuerzo que han brindado en mi carrera profesional, llevando mi mayor alegría y responsabilidad, a lo más grande, y por eso siempre seguiré adelante.

**AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta investigación, que representa el pináculo de mis estudios profesionales, quiero agradecer, al Todopoderoso por permitirme culminar con mis objetivos, a mi abuelo, a mi madre, a mi hija y hermanos, quienes siempre me han apoyado y ayudado con entusiasmo y siempre han creído en mí.

**AUTOR**

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE GENERAL .....	v
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	ix

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	3
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	3
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
<b>1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>5</b>
1.5.1. DELIMITACION TEMPORAL .....	5
1.5.2. DELIMITACION GEOGRAFICA .....	5
1.5.3. DELIMITACION SOCIAL.....	5

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3. BASES FILOSOFICAS .....</b>	<b>22</b>
<b>2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....</b>	<b>24</b>
2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	24
2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	24
2.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	25

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

<b>3.1. DISEÑO METODOLOGICO.....</b>	<b>26</b>
3.1.1. Tipo.....	26
3.1.2. Diseño.....	26
3.1.3. Nivel .....	26
3.1.4. Enfoque.....	27
<b>3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>27</b>
3.2.1. Población.....	27
3.2.2. Muestra.....	27
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>28</b>
3.3.1. Técnicas a emplear .....	28
3.3.2. Descripción de los instrumentos.....	29
3.3.3. Confiabilidad .....	29
<b>3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>30</b>

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

<b>4.1. ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2. VALIDACION DE INSTRUMENTO .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3. ANALISIS ESTADISTICO.....</b>	<b>37</b>
<b>4.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>.115</b>

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>5.1. DISCUSIÓN.....</b>	<b>120</b>
<b>5.2. CONCLUSIONES.....</b>	<b>123</b>
<b>5.3. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>124</b>

**CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN**

<b>6.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>125</b>
<b>6.2. FUENTES DOCUMENTALES .....</b>	<b>127</b>
<b>6.3. FUENTES ELECTRÓNICAS .....</b>	<b>128</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>130</b>
--------------------	------------

# EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DEL BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO – 2019

## The use of information technologies and the quality of the banking service of the Banco Continental Branch Huacho- 2019

Jonathan Edwin Fernández Mayta <sup>(1)</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. **Métodos:** El tipo de investigación es Aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se tiene como población 300 clientes y la muestra a tomar será de 108 clientes. **Resultados:** Se determinó que la hipótesis alterna (al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a  $0,01$ ); lo cual indica una correlación baja positiva de  $0,528$ , aceptando  $H_1$ . **Conclusiones:** Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

**Palabra Clave:** TIC'S, Uso de tecnologías de comunicación, Calidad de servicio bancario y gestión integral de información financiera.

### ABSTRACT

**Objective:** Determine the relationship between the use of information and communication technologies, and the quality of banking service at Banco Continental Sucursal Huacho, during the period 2019. **Methods:** The type of research is Applied, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The population is 300 customers and the sample to be taken will be 108 customers. **Results:** It was determined that the alternate hypothesis (by finding the value  $p = 0.000$  and being less than  $0.01$ ); which indicates a low positive correlation of  $0.528$ , accepting  $H_1$ . **Conclusions:** There is a relationship between the use of information technologies and the quality of banking service at Banco Continental Huacho Branch, during the 2019 period.

**Keyword:** TIC'S, Use of communication technologies, Quality of banking service and comprehensive management of financial information.

## INTRODUCCIÓN

El uso masivo de herramientas tecnológicas requiere un mayor control y protección de la información, ya que esta información se transmite de forma masiva a través de los canales de Internet; El uso de TIC's basadas en la calidad del servicio bancario permitirá a los banqueros preferir un sistema completo de gestión de la información financiera, especificando mejores productos que ayuden a reducir costos y garantizar la protección de la información de la población.

Conocer los efectos positivos del uso de las TIC's en la Sucursal Banco Continental Huacho ayudará a hacer uso de los diversos servicios que la organización ofrece a sus clientes, de forma individual o a distancia, de acuerdo a cómo no solo beneficiará a PDS (banca de anunciantes) en sus servicios diarios y semanales. pero también ahorrará tiempo y dinero a los clientes. La importancia de usar un modelo es principalmente entender exactamente qué es un elemento particular de la organización, así como qué se debe mejorar dentro de la organización misma y cómo se puede mejorar. Está en el hecho de que ayuda a discutir acerca de hecho. Este estudio se divide en:

Capítulo I Se presenta una descripción de la problemática, describiendo la situación a estudiar, formulando un problema general, un específico, un objetivo de investigación general y específico.

En el capítulo II es presentado el marco teórico, los antecedentes del estudio, fundamento teórico, concepciones terminológicas, hipótesis generales y específicas.

El capítulo III presenta metodologías, operacionalizacion de variables, técnicas y herramientas para recolectar datos de población, muestreo, y técnicas para procesar los datos obtenidos.

En el capítulo IV se muestran los resultados, los cuales muestran un resumen de especificación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, la calidad de servicio de los sistemas bancarios.

En el capítulo V nos presentan discusiones, conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo VI se muestra la fuente de información. En este capítulo se enumeran las fuentes bibliográficas, hemográficas, electrónicas y documentales.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Moros (2010) mencionó que:

“Actualmente, desde la década de 1980 hasta pleno siglo XXI, se han producido incontables inventos tecnológicos en diversos aspectos del ser humano, en particular, las TIC’s ocupan un avance importante. Uno de los sectores más afectados es posiblemente el sector bancario, razón por la cual la idea de este estudio nació a la luz del interés que generan estos temas de actualidad en el mundo moderno. La globalización que enfrentamos ha impulsado al sector económico a evolucionar con los cambios tan pronto como ocurren, reduciendo los costos y el tiempo del servicio dentro del alcance del servicio, mientras que al mismo tiempo reducimos el costo y el tiempo del servicio a nuestros clientes. Se tuvo que implementar una variedad de herramientas técnicas competitivas y rentables para satisfacer las demandas dinámicas de los que ignoran sociedad Barreras geográficas y temporales.”

“No hay duda de que el sistema bancario es muy importante para nuestra economía. Generalmente, los bancos controlan muchos ámbitos que guían a la sociedad en la que vivimos: actividades comerciales que ocurren en el mercado, actividades industriales en cierto sentido e incluso actividades personales.” En este sentido, los clientes están más interesados en contar con estos beneficios que brindan los bancos, y la forma de obtener estos beneficios es a través de los ejecutivos bancarios, quienes deben utilizar una variedad de operaciones para atraer la atención de los consumidores. La atención de alta calidad conducirá a al gozo y, por tanto, a

la lealtad del cliente. Esto se puede conseguir a través del llamado marketing en tiempo real. Ésta es la clave para cumplir o cumplir las promesas. Se basa en reuniones de servicio, a través de las cuales los clientes pueden construir sus propios puntos de vista. Benavente y Figueroa (2012) mencionó que:”

“Los encuentros de estos servicios son la forma más notoria del servicio, y en el momento en que los consumidores se relacionan con la organización de servicios, toman como una idea de la riqueza del servicio que brinda la empresa. Desde un punto de vista organizacional visto, cada encuentro muestra su crecimiento como agente que brinda servicios de gozo y fidelización de clientes, representa una oportunidad para levantar el corazón”.

El uso masivo de herramientas tecnológicas requiere un mayor control y protección de la información, ya que esta información se transmite de forma masiva a través de los canales de Internet; El uso de TIC's basadas en la calidad del servicio bancario permitirá a los banqueros preferir un sistema completo de gestión de la información financiera, especificando mejores productos que ayuden a reducir costos y garantizar la protección de la información de la población.

Conocer el provecho de las TIC's en la Sucursal Banco Continental Huacho ayudará a hacer uso de los diversos servicios que la organización ofrece a sus clientes, de forma individual o a distancia, de acuerdo a cómo no solo beneficiará a PDS (banca de anunciantes) en sus servicios diarios y semanales. pero también ahorrará tiempo, dinero y dinero a los clientes.

Arribas (2000) señaló que:

“Actualmente, las organizaciones ponen gran cantidad de recursos y tiempo para recopilar, procesar, aplicar y difundir información. Por ello, la información privilegiada es crucial para la compañía y se convierte en su principal activo. Debe ser claro, preciso y adaptado al estudio y perfil de los consumidores a las que va destinado. Debe ser rápido y estar listo cuando sea necesario, y completo y armonizado con otra información.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad del servicio bancario en el banco continental sucursal huacho – 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019?
- “¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad en la confiabilidad del servicio

bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.
- Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.
- Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S), y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.”

#### **1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

La principal motivación que conlleva la realización del presente trabajo fue la evidencia del escaso conocimiento y poco acceso al uso de medios digitales (TIC) y la confianza que los usuarios presentaban ante el avance de las tecnologías.

#### **1.5. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.5.1. DELIMITACION TEMPORAL**

Para el desarrollo de este estudio, desde el concepto inicial y el diseño del estudio, incluyendo las fases de recolección de datos, análisis y transformación de la muestra hasta la distribución final del estudio, se desarrolló durante el año 2019.

##### **1.5.2. DELIMITACION GEOGRAFICA**

La investigación se desarrolla íntegramente dentro la localidad de Huacho, perteneciente a la provincia de Huaura, donde se encuentra ubicado la sucursal del Banco Continental la cual es objeto de estudio.

##### **1.5.3. DELIMITACION SOCIAL**

La población involucrada en la investigación está comprendida por el tesista, asesor, miembros del jurado, trabajadores en la sucursal del Banco Continental y los clientes del Banco en mención quienes hacen usos de los diversos servicios, cabe mencionar que estos últimos son los más importantes durante la investigación ya que a través de ellos se realizara el levantamiento de la información.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Domínguez (2018), *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El investigador del proyecto de investigación concluye que esta investigación de recepción hace posible recabar resultados importantes. Estos ayudan a crear y proponer mejoras en las estrategias de calidad de la aplicación de la banca en línea. Estos métodos se pueden utilizar como modelos para otras instituciones bancarias involucradas en la banca en línea. Las opiniones ante los resultados de la investigación propuesta son consistentes, porque al utilizar el modelo SERVQUAL, es posible medir el impacto de variables o métricas configuradas y observar su impacto en la eficacia de los servicios bancarios en los bancos internacionales. El análisis se realiza a través del análisis estadístico y la evaluación del análisis factorial, esto lleva a que la mayoría de los clientes de Banco Internacional estén satisfechos con los servicios que brindan las instituciones financieras en banca en línea.”

Figueredo (2016), *Análisis de un modelo de confianza hacia la banca en internet, en un país de baja adopción*, Universidad de Chile; Chile. El autor del proyecto de investigación concluyó que la banca en todo el mundo ha sido importantemente afectada por la Internet, y las sociedades económicas en países como Bolivia no son la excepción. Actualmente, el reto es influenciar a

los consumidores existentes y que sigan por el camino de estos canales. La visión respecto a los resultados del estudio propuesto es adecuada, ya que las conclusiones se usarán para construir diseños que ayudará a predecir como influye e interactúa ciertos factores que generan seguridad.

Villarejo et al (2018), *El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet, Universidad de Oviedo, España*. El investigador del estudio, El Foro Económico Mundial (WEF), concluye que ha instado a las personas mayores, especialmente a Internet, a considerar el uso de estas tecnologías como una forma de lograr mayores niveles de inclusión social y un envejecimiento activo. Las opiniones sobre los resultados del estudio propuesto son consistentes porque el modelo estructural se evaluó en PLS (mínimos cuadrados parciales) con los ajustes globales razonables. Las conclusiones permiten observar factores que afectan o socavan la aceptación y el uso de las aplicaciones bancarias de las personas adultas. Según los últimos datos del INE (2017), el envejecimiento de la población española supone no solo un aumento de la edad media, sino que también un incremento de la media de adultos en el total poblacional. "

Mejías (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Venezuela.

Este libro blanco informa las conclusiones de una encuesta aplicada por una organización especializada en el mantenimiento, de sistemas de aire acondicionado instalación y reparación en Carabobo, Venezuela. El fin de esta empresa fue observar los efectos de la mejora del servicio en el gozo del cliente

de SERVQUAL. Un modelo que concibe a la atención al cliente de manera importante, un indicador ACSI que comprueba su satisfacción y un diseño KANO que determina varias características requeridas para la atención. Contena 194 cuestionarios calificadas por consumidores en la escala de Likert. Luego de determinar la validez de la muestra, el análisis factorial identificó cuatro aspectos: protección, confianza, capacidad de respuesta, aspectos generales, y empatía. Los casos investigados también mostraron una relación entre la atención al cliente y el gozo del consumidor.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Cabrera et al., (2016), El conocimiento de beneficios de canales alternativos y la satisfacción de los clientes de la agencia Benavides filial Chincha del Banco de Crédito del Perú, Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima. investigador determina que el conocimiento sobre la ventaja de las opciones alternativas incide en el gozo del cliente, la correlación es de alta intensidad, por lo tanto, infiere que la información sobre la ventaja de los canales Efecto sustitución en la satisfacción del cliente, valor observado 0.789, demuestra que existe una relación. La opinión respecto a los resultados de la encuesta propuesta es adecuada, pues al comparar la información recogida se encuentra: una significativa relación a nivel de variables, el valor es de 0,988, lo cual hace ver que se tiene relación significativa. En el resultado de la prueba de beneficio de medios alternos incidiendo en el gozo de consumidor existe una correlación, por lo tanto, la práctica de beneficio de canales alternativos incide en el gozo del consumidor, apreciando un valor de 0.361, demuestra que hay correlacion

Puente, (2017), Diseño e implementación del proceso de gestión del catálogo de servicios basado en ITIL para el Banco Financiero, Universidad Autónoma del Perú; Lima. El autor del proyecto de investigación llegó a la conclusión de que la herramienta de gestión CASDM. Esto genera insatisfacción y ansiedad entre los usuarios y afecta directamente la calidad del servicio brindado. La empresa Banco Financiero tiene con un aplicativo de manejo CA SDM que sirve en la administración del gozo de los consumidores y está centralizado por la organización de servicio como centro de encuentro primordial con el departamento de TI, por lo que las opiniones sobre los hallazgos propuestos son consensuadas. Un servicio proporcionado por TI porque el sistema de administración de servicios propuestos no está definido. "

Aguirre et al. (2016), Análisis de tecnologías utilizadas para la seguridad en las transacciones de la billetera móvil en el Perú, Universidad de San Martín de Porres; Lima. Los autores del proyecto de investigación concluyeron que existía una vulnerabilidad al ingresar la contraseña para verificar la operación, lo que eventualmente demostró que el usuario desconocía las medidas de seguridad. No existen restricciones sobre la tecnología USSD utilizada en el BIM de Perú, por lo que las opiniones sobre los resultados de la encuesta propuesta son consistentes. Esto lo hace más vulnerable a las escuchas, las interrupciones y la fabricación cuando USSD se instala automáticamente en Android. sistema. "

Peraza (2018). *Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo*

*agrario socialista (fondas) Estado Lara. Venezuela.* Se realizó una evaluación de la gestión de los procesos de eficacia de servicios en términos de atención y gozo de los fabricantes FONDAS durante el tiempo de 2014-2015 mediante un diseño descriptivo utilizando un método analítico de tres pasos. Se realizó un cuestionario denominado CESASI a un total de 59 funcionarios, y el cuestionario se dirigió a 56 trabajadores de la municipalidad de Andrés Eloy Blanco. Resulta que la organización tiene un misión, visión y jerarquía para destapar deficiencias en los ámbitos antes descritos que tienen aplicaciones técnicas que generalmente no funcionan. La organización incumple con las normas ISO9000 y 9004, no trata de mejorar los recursos humanos, y no se encarga de medir la calidad de los servicios prestados, por lo que no cumple con la realización de productos y/o servicios, y el financiamiento no es posible. Se observa poca satisfacción de los consumidores externos y internos con los actos de gestión a causa de que se llevó a cabo en un momento inadecuado.

Damiani (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú S.R.L.* En este trabajo, El Tumi Perú S.R.L. Investigamos si la eficacia de atención tenía un impacto en el gozo del consumidor de la organización. La organización que se dedica a la venta de equipos biomédicos desde 1993. Se utilizó y aplicó el equipo SERVPERF a una población de 200 clientes, de los cuales solo 171 fueron incluidos en el estudio. La empresa quiere conocer la calidad del servicio que brinda para tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo. El tipo de estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un no diseño de experimentación con el tipo aplicado y el nivel causal. Como resultado, encontramos que la eficacia de atención afecta

el gozo del consumidor. La dimensión del elemento material fue la de mayor promedio en comparación con las demás dimensiones de la composición calidad de servicio. Es decir, El Tumi Perú S.R.L. Aspecto del cliente de. Estoy muy agradecido.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

Es el grado en que se cumplen las expectativas de la base de usuarios y está impulsado por la necesidad de proporcionar valor a los clientes. (Peña Perales, 2015)

#### **2.2.1.1. Servicio**

Según Peña (2015), Se describen la realidad y la percepción, la consistencia real relacionada con el servicio y la satisfacción del consumidor, en función de sus expectativas de servicio obtenidas previamente en otras organizaciones, relevantes para las necesidades actuales o potenciales del consumidor. del cliente y brindar el servicio correspondiente, además de la suficiencia necesaria para poder brindar y satisfacer las necesidades del consumidor, se debe prestar mucha atención a los productos que se ofrecen día a día, la empresa va aumentando la disponibilidad de tecnología y con ella los empleados, y con el fin de poder resolver este problema, las necesidades y características de cada consumidor para medir el deseo de clasificar, y el rango esperado para obtener depende de la percepción de todas las personas.

### 2.2.1.2. Servicio al cliente

Es la acción proporcionada para respaldar los frutos principales de una empresa. “Las empresas generalmente dejan de cobrar la atención al consumidor, que se da en el lugar mismo de operaciones (por ejemplo, para ayudar a los empleados del minorista a encontrar los productos que desean o responder preguntas). Disponible por celular o en línea” (Gremler, Zeithaml y Bitner, 2009, p. 5). Dado que la esencia de la atención al consumidor es la labor que las personas realizan en beneficio de sus clientes, hemos diseñado un cuadro de comparación que puede mostrar si la actitud de un individuo hacia los clientes es correcta. "

### 2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Riveros (2007) indico que:

“Estos son características de boom importantes y se categorizan de la siguiente manera: Evidencia física, Confiabilidad, Rapidez de atención, Empatía

- a) Evidencias físicas:** son los que el consumidor reconoce como palpable en la atención a este. Suele ser:
- ✓ Estructura del lugar de
  - ✓ Aspectos de los trabajadores
  - ✓ Instrumentos que se utilizan al atender
  - ✓ Elementos escritos y demás que mejorar la calidad (Libro de reclamaciones, etc)

**b) Fiabilidad:** Es de primera necesidad otorgar la atención adecuada al inicio; significa poder entregar el servicio en compromiso de manera confiable, segura y prudente. Tienes los siguientes aspectos:

- ✓ Prestar atención a lo prometido
- ✓ Ser eficaz al realizar las actividades desde un comienzo
- ✓ La atención se da en el tiempo que se especifica

**c) Capacidad de respuesta:** Es el deseo de la empresa de responder veloz y rápidamente a los consumidores y brindar una atención rápida que sea mejor que sus expectativas.”

**d) Empatía:** “Es el deseo de brindar a los consumidores una atención y un cuidado personalizado. Están representados por las siguientes características:

- ✓ Comprometerse con el consumidor
- ✓ Educación
- ✓ Tratar al cliente con consideración y respeto
- ✓ Tener la practicidad para la resolución de problemas

### 2.2.2. Tecnología de la Información

Según Anchundia Delgado (2019), las tecnologías de la información y la comunicación son todos los recursos, utensilios y software utilizados para sistematizar, gestionar y distribuir datos.

"Todas las funciones y responsabilidades de gestión asociadas con la adquisición, transferencia y desarrollo de la tecnología que una organización necesita para innovar y mejorar los procesos y productos para satisfacer las oportunidades y necesidades del mercado. Con esto en mente, las empresas están en el negocio. Puede Cabe decir que utiliza diversas aplicaciones de las tecnologías de la información en tres aspectos. (1) Estrategia empresarial corporativa. (2) Eficiencia operativa interna. (3) Alinear la estrategia empresarial con la eficiencia operativa interna. "

Business Desde una perspectiva estratégica, las TIC son actualmente transformando la forma en que las empresas desarrollan estrategias para cumplir con las expectativas de los consumidores. En definitiva, crear nuevas propuestas de valor innovadoras que maximicen el potencial de la información. Y tecnología de la comunicación (servicios en la nube, video colaboración, analítica, big data, Internet de las Cosas, Amazon, Netflix, Google y otras propuestas de valor, etc.). Sobre la marcha, cómo los servicios tradicionales de taxi se han transformado en servicios innovadores como Easy Taxi y Uber, cómo la banca es más frecuente por internet, encuentros virtuales por encuentros presenciales Descubre cómo sustituirlo.

### **2.2.3. Dimensión natural de las TIC'S**

“La naturaleza de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), su contenido y razones pueden juzgarse desde un inicio, y desde su fin esencial. Primeramente, las tecnologías no son sólo una herramienta, sino esta creación humana. Condiciones ambientales establecidas que puede establecerse como un comportamiento intelectual humano de condiciones aplicadas, dedicado a

mejorar la tecnología involucrada en el diseño y uso de la herramienta, tal como se considera la cosa, a continuación, la finalidad es perfeccionar el trabajo y mejorar la atención de los miembros de la sociedad. En una orientación naturalista, la TIC es a la ingeniería así como el estudio científico es a las teorías. Estudiando los instrumentos para la mejora es una base naturalista de las tecnologías, cuyo propósito se basa en la utilización tratándolo de un objeto que genera para la sociedad. "Siendo el fin de la técnica es generar bienestar a la sociedad, y la técnica se produce por quienes indagan sobre el bien como fin naturalista, entonces la técnica y la persona resultan tener las mismas cualidades: el bien. Producir en. (Osorio, 2002), en Aproximaciones a la Tecnología, hizo un resumen por varios conceptos de la tecnología que buscan conceptualizar el origen de las tecnologías, y Winner (2000) menciona esto:

"En el siglo XVIII y el XIX, la tecnología no se basaba en un conjunto muy diverso de fenómenos, herramientas, equipos, máquinas, organizaciones, métodos, técnicas, sino en un arte práctico o una serie de artes prácticos. Tenía un significado limitado para el conjunto de todas estas y otras cosas similares en el sistema y nuestra experiencia".

#### **2.2.4. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S)**

Castells (2000) mencionó que en afirmación con las opiniones ofrecidas por otros investigadores basados en las tecnologías como:

El usar los conocimientos científicos al resumir procedimientos de manera reproducible es base de la ciencia en cuestión de tecnología. Este autor es autor del Avance de la Tecnología de la Información, Serie

Convergente de Técnicas de Microelectrónica, Computación en General, Telecomunicaciones, Optoelectrónica (Transmisión de Fibra Óptica y Láser), Abarca tecnología de la información técnica, la genética asociada a su desarrollo y su aplicación. En resumen, en opinión de Castells, la tecnología es una variedad de productos y servicios a menor coste con el mínimo tiempo y esfuerzo. Se puede decir que se basa en la aparición de tecnologías avanzadas tecnología para realizar la producción de Habilita el procesamiento de grandes cantidades de información que no existían, acelera la comunicación entre personas y crea las llamadas TIC. Se llama Nuevas Tecnologías. Cuando se habla del origen de las TIC, el proceso de digitalización no puede ser ignorado". (p. 60)

#### **2.2.5. Evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Cubillos (2009) afirmó que:

“Los primeros avances tecnológicos se remontan a principios del siglo XIX, cuando surge la revolución tecnológica, por la amplitud del tema, en este relevamiento sólo lo que se denomina progreso tecnológico ya que, pero es relevante hacer memoria sobre el día el cual se produjo una masa importante. Aparecieron invenciones de aplicaciones que también cambiaron el proceso de comunicación remota, a saber:

- ✓ El telégrafo: creado en 1837 por Samuel Morse.
- ✓ El teléfono: creado en 1876 por Alexander Gram Bell.
- ✓ La radio: creada en 1898 por Guillermo Marconi.

- ✓ La televisión: en 1884 Paul Nipkow patenta su disco de exploración lumínica y en 1926 Jhon Logie Baird lo mejora y realiza su primera transmisión de imágenes en 1928.
- ✓ Calculadoras con microprocesador, base para el diseño de Apple en 1975, por Ed Roberts.
- ✓ Personal Computer PC en 1981, por IBM.
- ✓ Macintosh Apple en 1984, por Apple.
- ✓ Creación de HTTP y HTML. Origen del World Wide Web en 1989, por Tim Berners-Lee.
- ✓ Creación del Netscape Navigator en 1994 por Marc Andreessen.
- ✓ Internet Explorer en 1995 por Microsoft.
- ✓ Digitalización: TV digital y CD de audio Redes Digitales de Servicios Integrados Banda Ancha (RDSI-BA) MODEM, CDROM en 1990 hasta la actualidad.”

Años más tarde, se desarrollaron las tecnologías basadas en la electrónica desarrollan su eje fundamental en la microelectrónica, los ordenadores y las telecomunicaciones, lo que puede ser considerado como base para el desarrollo de Internet.

#### **2.2.6. Impacto de las TIC'S en la sociedad**

Como hemos visto hasta ahora, el surgimiento de las tecnologías de la información y la comunicación y la generalización de su uso se han asociado a diversas fases de la historia. Y, en este sentido, como lo dijera Perez (2004, p.34) menciona que Kuznets en una conferencia afirmó “Es complicado pensar

en una fase de manera incambiable, y su aparición o desaparición final es parte del proceso, que es el único cambio significativo que implica. Por lo que siempre deberán ser estudiados en las secuencias que lo produjeron”. Tres décadas más tarde, esta afirmación sigue teniendo vigencia al analizar las diferentes etapas que han dado origen a las TIC’S, las cuales han tomado fuerza en todas las actividades empresariales y sociales donde se desarrolla el ser humano, transformando procesar información y acelerar la globalización de la economía, ya que los productos y servicios que se ofrecen se modifican constantemente buscando brindar una calidad de servicio para competir a nivel laboral

#### **2.2.7. Impacto de las TIC’S en las empresas**

"En los negocios, como en todos los demás sectores donde se discute el impacto de las TIC, el análisis está demasiado integrado porque ofrece diferentes puntos de vista sobre lo bien y mal de la utilización de las tecnologías. Por lo tanto, el objetivo principal del uso de las TIC en la economía actual, especialmente en las empresas, es desarrollar aspectos diferenciados para ser competitivos”.

Tras un análisis bibliográfico, en este apartado se resaltan las ventajas más importantes, tanto para las empresas como para los empleados, que se obtienen del uso de las TIC, entre las que se pueden mencionar:

- Tienes una amplia gama de conocimientos sobre la organización.
- Acceso a toda la información tratada como un nuevo canal de comunicación.

- Transmite información en tiempo real a cualquier nivel de la organización, informándoles de aspectos importantes para todos sus componentes y permitiéndoles revisar o mejorar sus estrategias implementadas.
- Diseñar procesos que facilitan el trabajo. Diseñar el procedimiento, que incrementa productividad y reduce costos. Al respecto, podemos comentar algunos datos estadísticos de las empresas españolas reflejados en la investigación hecha por la empresa e-Business Center PwC&IESE18. Según este estudio para el 2005 con el uso de las TIC, las empresas habían reducido sus gastos en los siguientes conceptos y porcentajes: en producción, hasta un sesenta y cuatro por ciento (64%); en comunicación interna, hasta un cincuenta y cinco por ciento (55%); y en recursos humanos, hasta un cuarenta y dos por ciento (42%), cumpliendo así con el objetivo de reducir los costes.”

#### **2.2.8. Impacto de las TIC’S en las personas**

Como se viene comentando a lo largo de este capítulo, las TIC’S han revolucionado todos los ámbitos de desenvolvimiento del ser humano y, como consecuencia, a nivel personal el impacto ha sido bastante significativo. Es importante recordar, como ya se dijo, que para lograr un impacto positivo del uso de las TIC’S es necesario que las personas que intervienen en el proceso estén dispuestas a sacar el mayor provecho de las mismas, puesto que de lo contrario su efecto se verá muy limitado. “Este impacto a nivel personal es difícil medirlo, puesto que su efecto resulta de ponderaciones totalmente subjetivas de cada individuo, pero existen indicadores que ofrecen algunas pistas al respecto.” (Rico, 2003, p.23)

### 2.2.9. Sistemas de Información

Rangelov (2002) menciona que Andreu Entendido por Sistemas de Información:

Desarrollado en un entorno de usuario e informático que recopila, procesa y distribuye selectivamente la información necesaria para el funcionamiento normal de una organización, con base en un conjunto estructurado de datos para la organización. conjunto de organizaciones de procesos y sus actividades de gestión”.

Por lo tanto, una organización se considera básicamente un canal de información, ideas y un flujo de influencia para llevar a cabo decisiones y acciones. De igual forma, Cohen (2005) señala que:

“Un sistema de información es una agrupación de partes que se relacionan para dar soporte a una empresa o sus actividades. Los elementos necesarios para que un sistema de información funcione son los componentes físicos (PC´s y sus accesorios), software (datos), recursos humanos (ingreso de informacion y uso de conclusiones), información y datos

Un SI realiza 4 operaciones necesarias.:

- ✓ **Entrada de información:** "El proceso de recopilación de los datos necesarios para procesar la información. Puede ingresarlos de forma manual o automática. El primer método es que el usuario proporcione la información directamente, y el segundo método es que los datos se recuperen de otro sistema". (Cohen, 2005).

- ✓ **Almacenamiento de la información:** “Este es el proceso de almacenar información en un archivo que siempre está disponible”. (Cohen, 2005).
- ✓ **Procesamiento de la información:** “Al aplicar procesos o guías que apoyen tomar una mejor decisión, posibilitamos la conversión de datos fuente en resultados”. (Cohen, 2005).
- ✓ **Salida de información:** “Esta es una función del sistema que pasa la información procesada a otro sistema o usuario.” (Cohen, 2005).

#### **2.2.10. Sistemas de información y Tecnologías de Información**

Olate Y Peyrin (2004) mencionó que:

“Los SI (Sistemas de información) y los TIC’s (Tecnologías de información) son usados por porcentaje elevado de empresas alrededor del planeta, sean del sector público o privado, pequeñas o grandes, empresas manufactureras y de servicios, nacionales o internacionales. En definitiva, todo tipo de organizaciones son automatizando IS hoy. Estas empresas tienen finalidades y hacen diferentes actividades para lograrlos. En las instituciones públicas, el gobierno actual. Al igual que con, hay un enfoque particular en la implementación de IS y TI, el uso interno y las personas”. (p.37)

#### **2.2.11. Fundamentos estratégicos de la banca online**

Jiménez (2008) indico que:

"Si bien la primera aplicación de la telemática en los bancos a comienzos del año de 1960 brindo ayuda para agilizar ciertas tareas administrativas

en esencia, el papel de las nuevas tecnologías ha cambiado. La razón principal de la adopción anterior fue las filiales. Siendo esa línea, en una perspectiva mundial, las tecnologías emergentes se han convertido en un factor importante de trueque de datos entre las organizaciones y sus consumidores. Determina los mercados en los que compiten, e incluso la forma en que compiten La introducción de las nuevas tecnologías de Internet ha revolucionado importantes relaciones entre empresas (las llamadas B2B) , especialmente en las relaciones proveedor-cliente.”. (p.35)

### **2.3. BASES FILOSOFICAS**

Con relación a la Filosofía, tomamos como punto de partida el presente trabajo de investigación, la visión personal y la postura del investigador en la obtención de información. Se asume una postura cualitativa, que implica una metodología y conocimiento teórico particular, una orientación epistemológica y un método de análisis; desde ese punto de vista es una apuesta por comprender un fenómeno humano y social que cuestiona a la calidad en un periodo de tiempo caracterizado por los grandes cambios. Se expresa el compromiso con la necesidad de abordar una idea científica que aporte a la calidad de servicio bancario a partir del uso de las TIC, que contribuya al mejoramiento de los servicios brindados, teniendo en cuenta que los avances en recursos y herramientas demandan nuevas comprensiones e innovación de la cultura tecnología con una nueva forma de pensar y actuar en el ámbito económico, aprovechando las ventajas que estas tecnologías ofrecen.

## 2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Ciclo de prueba:** Un ciclo de prueba implica ejecutar una, parte o el completo de pruebas planeadas en un software. Cada testeo es relacionado con versiones actualizadas del bien, y en cada testeo se contiene versiones mejoradas de las partes del conjunto y, cuando se completa, se emite un resumen que describe cualquier problema u observación encontrado durante el inicio hasta su cierre.
- **Cliente:** Una empresa o parte de esta que acepta los servicios de una entidad que proporciona bienes o servicios para satisfacer sus necesidades o demandas.
- **Gestión del servicio:** Un conglomerado de características y sistemas que se utilizan en guiar y mantener control de las solicitudes y los recursos del abastecedor de servicios para el diseño, la migración, la entrega y la mejora del servicio para culminar con los requerimientos de atención
- **Incidencia:** Las interrupciones de atención inesperadas, la eficiencia de la atención reducida o la falla de una parte configurada han afectado el servicio.
- **Información multimedia:** El proceso de procesamiento y transmisión de información incluye todas las formas de información: texto, imágenes y sonido, por lo que se avanza para lograr una transmisión multimedia de alta calidad.
- **Registro:** Documentos que muestra las conclusiones obtenidas o dan prueba de las acciones tomadas para lograr objetivos o tareas durante un período de tiempo específico.
- **Riesgo:** El efecto de la indecisión en el logro del fin los cuales puedes generar demoras y/o atrasos, y a su vez generan impactos negativos en el cumplimiento de dichos fines

- **Sistema de gestión del servicio:** Un SG (Sistema de gestión) para gestionar y gestionar las acciones de administración de atención con los proveedores de servicios.
- **Tecnologías de la información:** Características técnicas utilizadas para almacenar, comunicar o procesar información.

## **2.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

“Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

### **2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.
- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.
- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.”

### 2.5.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definiciones		Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
	Conceptual	Operacional			
X: TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Es la aplicación de los ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar y manipular datos.	Se incluirán las TIC'S como herramientas que permita gestionar, crear y compartir información a través de la web.	USO DE LAS TIC'S	* Facilidad de Uso * Dinámico * Sencillo de manejar	Encuesta/ Cuestionario a los usuarios
			IMPACTO DE LAS TIC'S	* Personal * Social * Oficio	
			SERVICIO DE LAS TIC'S	* Adecuado * Seguro * Importante	
Y: CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO	Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes	Se pretende conocer el grado en el que el entrevistado considera que la calidad prestado por las instituciones bancarias es la mejor	ATENCION	* Servicio * Percepción * Satisfacción	Encuesta/ Cuestionario a los usuarios
			SEGURIDAD	* Seguridad * Fiabilidad * Consulta	
			CONFIABILIDAD	* Funcionamiento * Consistencia * Capacidad	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1.1. Tipo**

El tipo de investigación que se lleva a cabo en esta tesis es de tipo aplicada. Esto debido a que se estudia la realidad del Banco Continental Sucursal huacho, Lozada (2014) Menciona que: “Su objetivo es generar conocimiento aplicándolo directamente a la problemática social y del ámbito productor. Se cierna esencialmente en el descubrimiento técnico del estudio que se ocupan de la modificación de vinculación entre las teorías y los productos.”

#### **3.1.2. Diseño**

El diseño del estudio realizado en este trabajo fue no experimental y transversal. Al respecto, Tamayo (2006) señala que:

“Los estudios longitudinales no experimentales incluyen el registro, análisis e interpretación de la naturaleza y composición o proceso actual de los fenómenos con respecto a sus propiedades fundamentales de presentación de la realidad y correcta interpretación de los hechos. se llevó a cabo en la Sucursal Banco Continental Wacho durante el 2019”.

#### **3.1.3. Nivel**

El nivel de investigación en el proyecto de investigación fue correlacional, con el objetivo de medir la relación entre las variables X e Y de la población de estudio, la cual se presentó en el momento de la investigación.

### 3.1.4. Enfoque

El enfoque metodológico del presente trabajo de investigación que se realizó fue cualitativo, Salgado (2000) mencionó que:

"La aceptación de la naturaleza está relacionada con la relación entre los humanos y su medio ambiente. En lados contrarios están el determinismo y la autonomía. En el determinismo, los humanos están controlados por el medio ambiente. Solo las respuestas mecánicas (mecanismos) son posibles. Debido a la espontaneidad, los humanos son libres para actuar y moldear el entorno".

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. Población

La población estudiada en este estudio fue de 300 clientes del Banco Continental Sucursal Huacho en el año 2019 y estuvieron en contacto directo con las tecnologías de información en el momento del estudio y que son usuarios de los servicios del Banco Continental en calidad de Clientes.

### 3.2.2. Muestra

La muestra tomada fue de 108 clientes del Banco Continental Sucursal Huacho en el año 2019. Se obtuvo este dato de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Cambiando los datos se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2(299) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 169 \text{ clientes}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{169}{1 + \frac{169}{300}} = 108 \text{ clientes}$$

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. Técnicas a emplear

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, con el objetivo de obtener datos versados en las TIC's y la calidad de servicio bancario, se usaron dos instrumentos, uno para cada variable, que es el instrumento más utilizado en el trabajo científico, ya que nos da una visión diferente de la población escogida

### 3.3.2. Descripción de los instrumentos

El dispositivo utilizado fue un cuestionario. En esta tarea, además de utilizar la escala de Likert para ambos cuestionarios, presentamos dos tipos de cuestionarios, una variable X que consta de 25 ítems y una variable Y que consta de 24 ítems. (Ver Anexo N° 1).

### 3.3.3. Confiabilidad

La confiabilidad se implementó al aplicar la prueba piloto realizada el 12 de abril. Se utilizaron dos métricas de esta aplicación. La métrica de estabilidad dada por el método de prueba y la métrica de consistencia interna dada por el factor alfa de Cronbach.

#### **Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:**

"La confiabilidad del cuestionario fue estimada por. La ventaja de este coeficiente es que el instrumento necesita ser manejado una vez. Puede tomar un valor entre 0 y 1. Aquí, 0 significa confiabilidad cero y 1 significa confiabilidad absoluta.

49 ítems se aplicaron para determinar la confiabilidad y validez del instrumento.

La tabla muestra los coeficientes calculados para cada dimensión de la prueba."

"Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$  es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.961	49

Se observa que, el valor del estadístico es superior a 0.961, lo que indica que el equipo es confiable. Es decir, se acepta la hipótesis propuesta.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos se registraron en el programa SPSS23.0 y los datos ahora se pueden ver en cuadros y figuras para analizarlos e interpretarlos de manera adecuada.

Para visualizar los resultados obtenidos, se utilizó una tabla estadística de distribución de frecuencias, doble entrada, y porcentajes de frecuencias absolutas y relativas representando diagramas estadísticos: histogramas y gráficos circulares.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. ANALISIS DE RESULTADOS**

#### **EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DEL BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO**

A continuación, se menciona las tecnologías con la que el servicio bancario se podría reforzar para garantizar una mejor calidad del servicio bancario.

Implementar un sistema de información de atención de incidencias y requerimiento también conocido como helpdesk o servicedesk de la plataforma de atención al cliente basado en OTRS 5.0. El uso de esta tecnología es en base a que el sistema actual de atenciones es de forma “informal” en su mayoría a través de llamadas o mensajes, el uso de la tecnología en este sector genera un impacto positivo en la solución de inconveniente de primer nivel en las plataformas de atención al cliente, los cuales a su vez permitirán que la atención que se brinde sea de mejor calidad. Se propone el Sistema OTRS 5.0 debido a que es un software open source que no demanda costos de adquisición, a su vez los requerimientos para su implementación son mínimos, y está orientado para el uso entre las áreas de Sistemas e Informática con el área de atención al usuario y plataforma del BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO

Sobre la herramienta consiste en la recepción de solicitudes (correos en general) los cuales serán clasificados por el encargado según(tipo de solicitud, prioridad, área solicitante, impacto, responsable) para que un técnico y/o analista de sistemas proceda con su atención y solución en el menor tiempo posible, además que al ser una

herramienta sistematiza se contara con un historial de atenciones lo cuales servirán para que nuevos personal lo tomen como referencia y de esa manera se reduzca la curva de aprendizaje sobre el catálogo de atenciones del área de sistemas y/o informática

Diseñar un SI de monitoreo de recursos y disponibilidad de servicios que ofrece el BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO, basado en ZABBIX 6. La propuesta previa es en base a lo necesario de tener un aplicativo de monitoreo informático, con el cual se podrán conocer y predecir posibles incidencias de los servicios que tiene a disposición el BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO y así evitar una indisponibilidad de los servicios, la herramienta mencionada nos permitirá conocer desde el estado en tiempo real de un Equipo Tecnológico hasta el servicio virtual que este tenga implementado, pudiendo acceder a una información almacenada de tipo histórica y así implementar mejoras para garantizar la calidad del servicio bancario. Se propone el sistema ZABBIX debido a que también es un software open source el cual cuenta con un equipo de soporte y mantenimiento online y a su vez ofrece certificaciones de seguridad ante vulnerabilidad a través de parches de seguridad y no presenta un límite de equipos tecnológicos a monitorear

Sobre la herramienta consiste en la configuración de equipos informáticos los cuales se monitorizan mediante protocolos ssh, snmp, icmp, telnet, o agente ZBX los cuales extraen la información en tiempo real del servidor monitorizado como por ejemplo disponibilidad de recursos como cpu y memoria, consumos de espacios de almacenamiento, siendo estos los más críticos, donde al tener un historial nos permitirá

tomar acciones correctivas y/o preventivas, también sirve para monitorizar los equipos de red como firewalls, router y switches donde es posible medir los consumos de anchos de banda interno y externos.

Implementar un sistema de información para el inventario del equipamiento informático con los que cuenta el BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO, para ello se recomienda GLPI SERVER 9.2. El uso de esta herramienta informática de contar con un sistema de inventario surge debido a que se comprobó que existía equipamiento cuyo ciclo de vida había finalizado y se requería su reposición por equipamiento moderno en aras de brindar un servicio de mayor calidad como institución, ante ello no se tenía información sistematizada de los equipos que deberían reemplazarse y/o repotenciar sus recursos, también se comprobó que parte del equipo asignado a informática desconocía de equipamiento con el cual cuenta la institución y se generaba confusiones en los momentos que habían incidencias lo cual se transforma en una atención ineficiente y afecta la calidad del servicio que brinda la institución. Se propone el uso de GLPI SERVER 9.2 gracias a que es un software opensource y es una herramienta robusta el cual además de sistema de inventario cuenta con herramientas de diseño de datacenter, herramienta de base de conocimiento para el registro de información necesaria para los usuarios de la institución

Sobre la herramienta en mención nos permite tener inventariado el parque informático de la institución en la cual se registra todas las características físicas y lógicas, a través de un agente llamado fusión inventory, y nos permite también añadir de manera independiente anotaciones como por ejemplos adquirentes de licencias y/o vencimientos de productos software los cuales ayudaran a proveer la indisponibilidad

de los mismos, siendo este un sistema que unificara la información de todo el equipamiento informático de la institución.

Implementar un sistema de información de almacenamiento de archivos en red en el BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO, para ello se recomienda ALFRESCO 6.1. La propuesta de contar con un sistema de información destinado a el almacenamiento en red, es que a diferencia de las carpetas compartidas (fileserver) el uso de la herramienta permitirá el acceso mediante el uso de navegadores web como lo son google Chrome o Mozilla Firefox entre otros, la herramienta es muy útil ya que también permitiría el acceso a la información de manera externa a la institución, pero sobre este punto se debe asegurar la seguridad de información. Se propone el uso de ALFRESCO 6.1 debido a que cuenta con soporte remoto por parte de los desarrollados hasta el 2022 y también gracias que es una herramienta parametrizable y flexible para el uso de todas las áreas de la institución

Sobre la herramienta sirve principalmente como gestor de archivos digitales siendo considerada como un almacenamiento en la nube local, que también tiene la opción de ser externa, tiene todas las funciones administrativas que provee un Windows server a diferencia que la herramienta no demanda costos de licencias.

Generar sistemas de virtualización en los servidores para aprovechar todos los recursos disponibles mediante el uso de Xen Center 7.1. La propuesta de virtualizar servidores se debe a que en muchos casos existe equipamiento en donde no se emplea la capacidad total del hardware, virtualizar un servidor además nos permite

parametrizar las máquinas virtuales, que pueden ofrecer mejor predisposición al poder administrar los recursos de hardware virtuales de forma remota. Se propone el uso de la herramienta XenCenter debido a que es un software opensource y cuenta con todas las herramientas que nos ofrece un software licencia como lo son Oracle VirtualBox o VMWARE

Sobre la herramienta, esta tiene compatibilidad con todas las marcas de fabricantes de hardware por lo que no tiene una limitación o restricción de instalación en la infraestructura tecnológica y a su vez cuenta con un soporte remoto así como una mesa de ayuda online la cual es una comunidad internacional incluido el equipo de desarrolladores de la herramienta XenCenter.

## 4.2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Para dar valido el instrumento se aplicó el juicio de expertos, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla No 1

Tabulación de Juicio de expertos

	<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	
Pregunta Nº 1	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Pregunta Nº 2	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
Pregunta Nº 3	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
Pregunta Nº 4	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Pregunta Nº 5	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
Pregunta Nº 6	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
Pregunta Nº 7	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
Pregunta Nº 8	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>14</b>
Pregunta Nº 9	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
Pregunta Nº 10	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>130</b>

Total máximo =(N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

### **CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ**

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{130}{10 \times 3 \times 5} = 0.866$$

**CONCLUSION:** El coeficiente de Validez del Instrumento es 86,6%, considerado

como **Bueno**. Ver anexo No 03.

### 4.3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### “Variable X: Tecnologías de Información y Comunicación

##### Dimensión: Uso de las TIC’S

**Tabla 3.** *Pregunta 1*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	9	8%	8%
Algo en desacuerdo	13	12%	20%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	27	25%	45%
Algo de acuerdo	44	41%	86%
Muy de acuerdo	15	14%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia”

“La Tabla 3, se observa lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta:” La forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S: el 8% está Muy en desacuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S, el 12% está Algo en desacuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S, el 25% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S, el 41% está Algo de acuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S y el 14% está Muy de acuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC’S.

#### **Gráfica 1.** Pregunta 1



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 1, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, en base a la cuestión: La forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC'S: el 41% está Algo de acuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC'S, concluyendo que esa respuesta tiene la mayor frecuencia; frente a un 8% está Muy en desacuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC'S, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

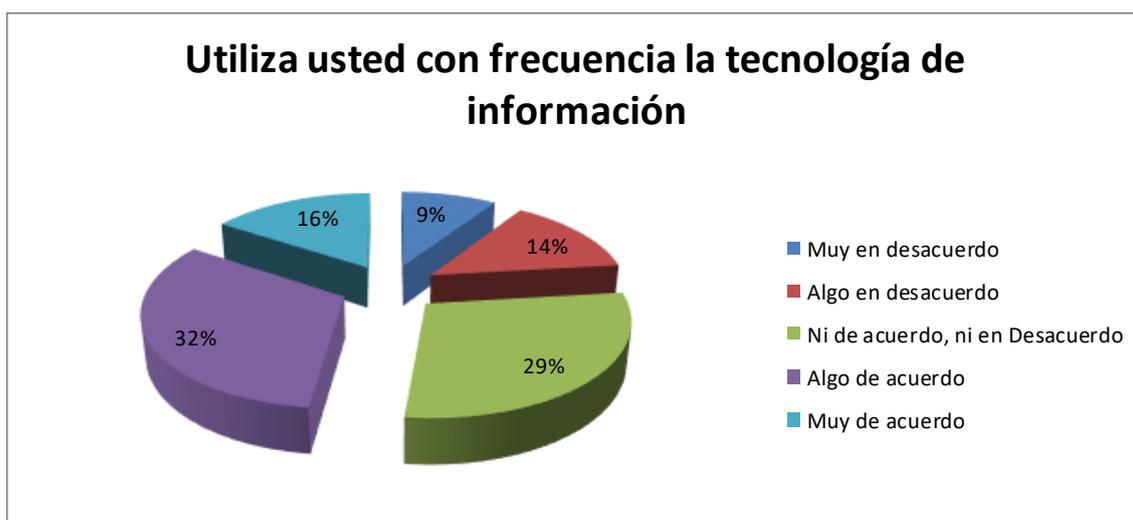
**Tabla 4.** “Pregunta 2

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	10	9%	9%
Algo en desacuerdo	15	14%	23%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	31	29%	52%
Algo de acuerdo	35	32%	84%
Muy de acuerdo	17	16%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 4, se nos da lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza usted con frecuencia la tecnología de información: el 9% está Muy en desacuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información, el 14% está Algo en desacuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información, el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información, el 32% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información y el 16% está Muy de acuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información.”

**Gráfica 2.** Pregunta 2



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 2, se observa las respuestas de la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las tecnologías de información y comunicación, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza usted con frecuencia la tecnología de información: el 32% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 9% está Muy en desacuerdo en que utiliza

con frecuencia la tecnología de información, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

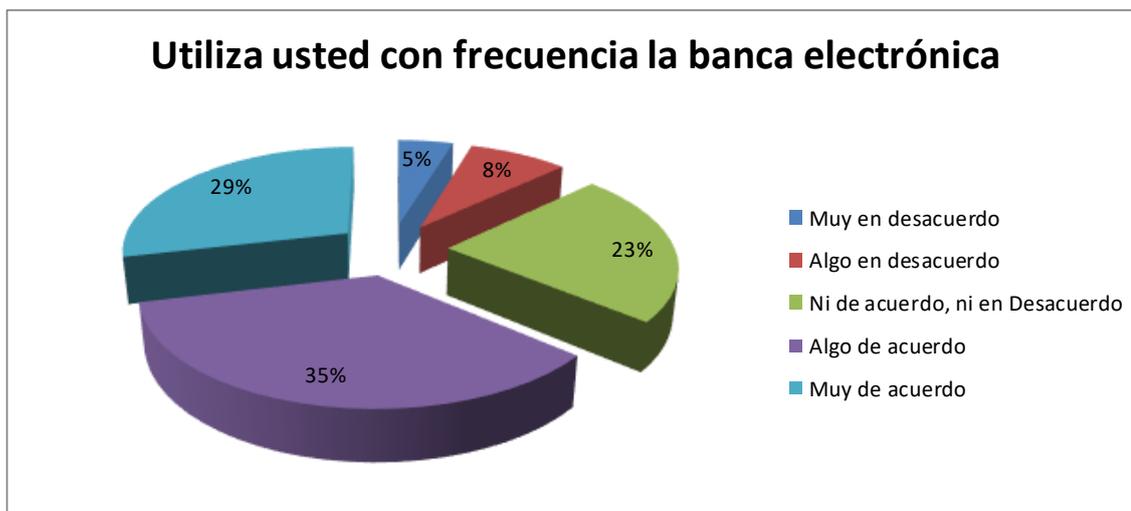
**Tabla 5. Pregunta 3**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	9	8%	13%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	25	23%	36%
Algo de acuerdo	38	35%	71%
Muy de acuerdo”	31	29%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 5, nos muestra las respuestas de la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las tecnologías de información y comunicación, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza usted con frecuencia la banca electrónica: el 5% está Muy en desacuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, el 8% está Algo en desacuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, el 23% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, el 35% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica y el 29% está Muy de acuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica.

**Gráfica 3. Pregunta 3**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 3, se observa lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la interrogante: Utiliza usted con frecuencia la banca electrónica: el 35% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está Muy en desacuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

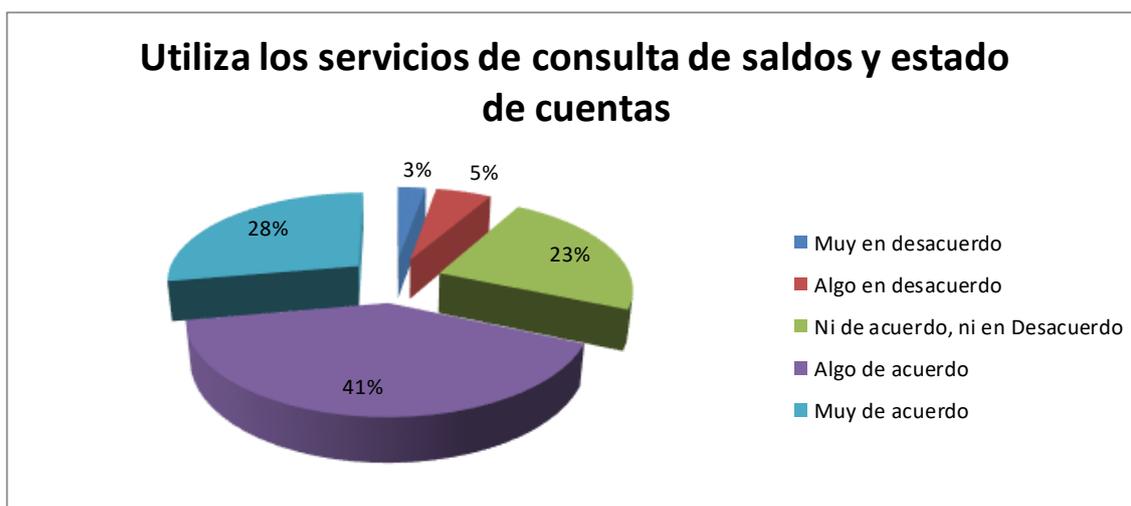
**Tabla 6.** *Pregunta 4*

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	6	5%	8%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	25	23%	31%
Algo de acuerdo	44	41%	72%
Muy de acuerdo	30	28%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 6, nos muestra lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas: el 3% está Muy en desacuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas, el 5% está Algo en desacuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas, el 23% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas, el 41% está Algo de acuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas, el 28% está Muy de acuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas.

**Gráfica 4.** Pregunta 4



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 4, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas: el 41% está Algo de acuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia;

frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

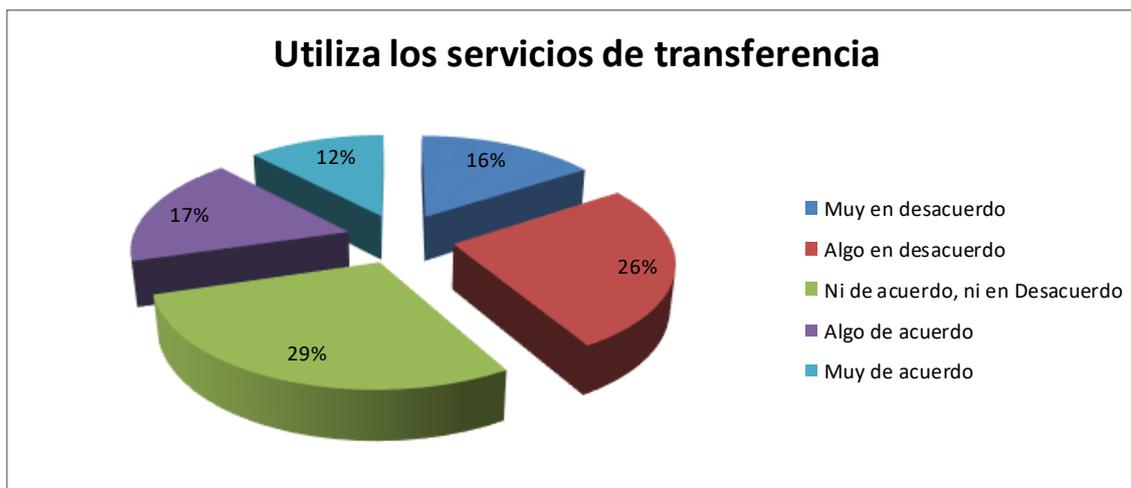
**Tabla 7. Pregunta 5**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	17	16%	16%
Algo en desacuerdo	28	26%	42%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	31	29%	71%
Algo de acuerdo	19	17%	88%
Muy de acuerdo	13	12%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 7, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Utiliza los servicios de transferencia: el 16% está Muy en desacuerdo en que utiliza los servicios de transferencia, el 26% está Algo en desacuerdo en que utiliza los servicios de transferencia, el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza los servicios de transferencia, el 17% está Algo de acuerdo en que utiliza los servicios de transferencia y el 12% está Muy de acuerdo en que los servicios de transferencia.

**Gráfica 5. Pregunta 5**



**Fuente:** Elaboración propia”

“En la Gráfica 5, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta:” Utiliza los servicios de transferencia: el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza los servicios de transferencia, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 12% está Muy de acuerdo en que los servicios de transferencia, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

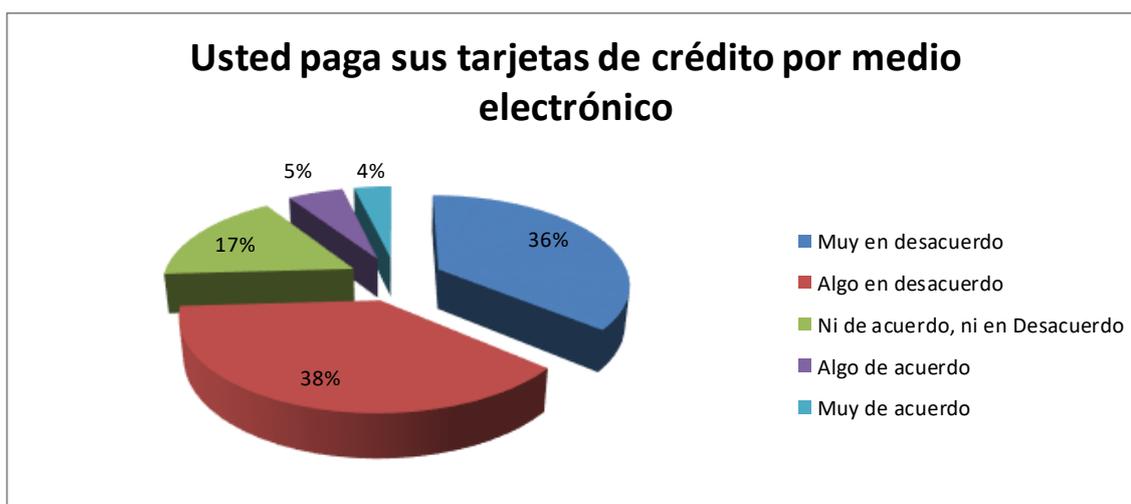
**Tabla 8.** “Pregunta 6

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	39	36%	36%
Algo en desacuerdo	41	38%	84%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	18	17%	91%
Algo de acuerdo	6	5%	96%
Muy de acuerdo	4	4%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 8, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Usted paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico: el 36% está Muy en desacuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico, el 38% está Algo en desacuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico, el 17% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico, el 5% está Algo de acuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico y el 4% está Muy de acuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico.”

**Gráfica 6.** Pregunta 6



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 6, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC'S, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Usted paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico: el 38% está Algo en desacuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy de acuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio

electrónico, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

**Tabla 9.** *Pregunta 7*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	6	6%	6%
Algo en desacuerdo	13	12%	18%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	27	25%	43%
Algo de acuerdo	34	31%	74%
Muy de acuerdo	28	26%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 9, nos muestra lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo: el 6% está Muy en desacuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, el 12% está Algo en desacuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, el 25% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, el 31% está Algo de acuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo y el 26% está Muy de acuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo.”

**Gráfica 7.** *Pregunta 7*



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 7, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo: el 31% está Algo de acuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 6% está Muy en desacuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

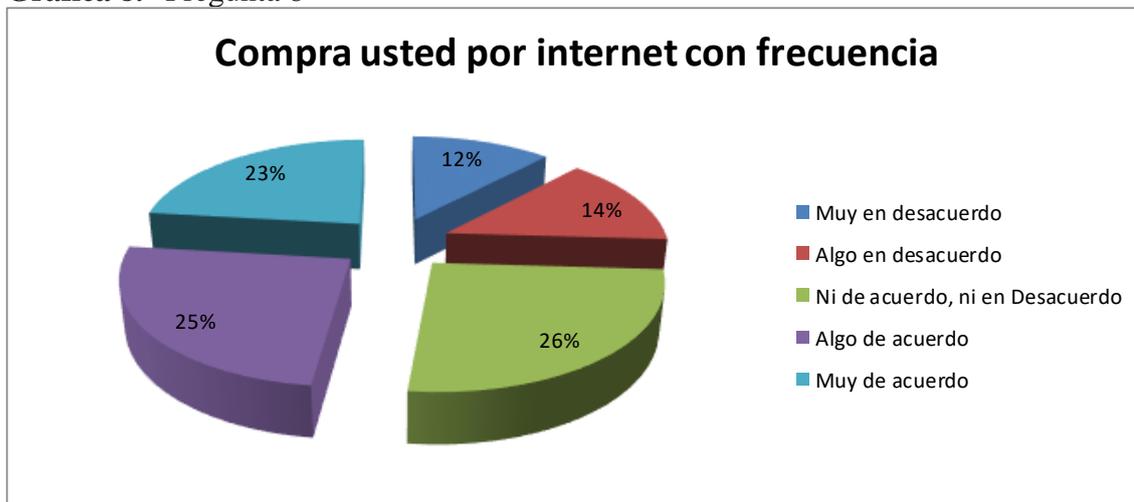
**Tabla 10. Pregunta 8**

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	13	12%	12%
Algo en desacuerdo	15	14%	26%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	28	26%	52%
Algo de acuerdo	27	25%	77%
Muy de acuerdo	25	23%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 10, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Compra usted por internet con frecuencia: el 12% está Muy en desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, el 14% está Algo en desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, el 26% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, el 25% está Algo de acuerdo en comprar por internet con frecuencia y el 23% está Muy de acuerdo en comprar por internet con frecuencia.

**Gráfica 8.** Pregunta 8



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 8, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Compra usted por internet con frecuencia: el 26% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 12% está Muy en desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

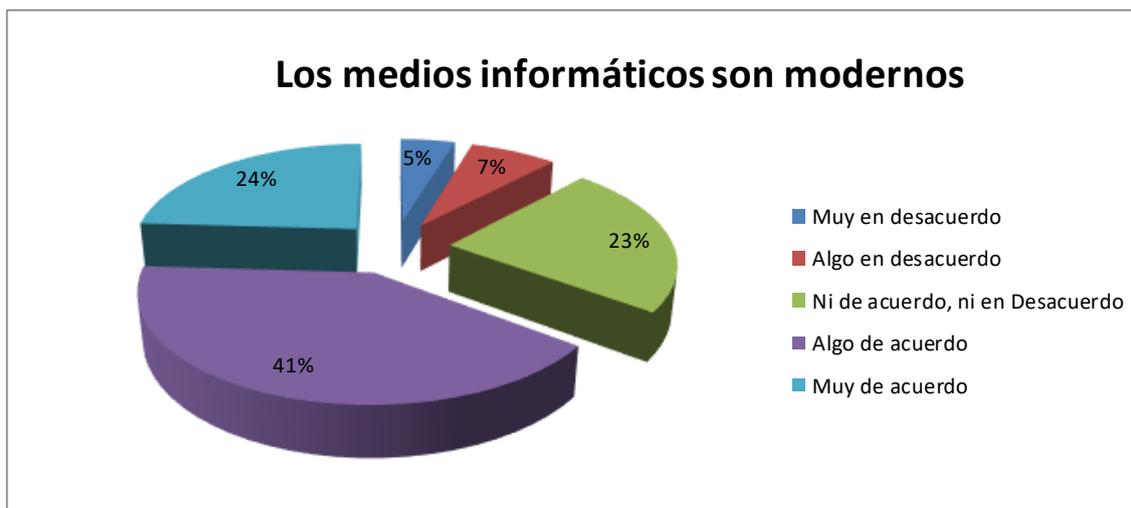
**Tabla 11. Pregunta 9**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	8	7%	12%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	25	23%	35%
Algo de acuerdo	44	41%	76%
Muy de acuerdo	26	24%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia”

“La Tabla 11, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Los medios informáticos son modernos: el 5% está Muy en desacuerdo en que los medios informáticos son modernos, el 7% está Algo en desacuerdo en que los medios informáticos son modernos, el 23% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que los medios informáticos son modernos, el 41% está Algo de acuerdo en que los medios informáticos son modernos y el 24% está Muy de acuerdo en que los medios informáticos son modernos.

**Gráfica 9. Pregunta 9**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 9, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Los medios informáticos son modernos: el 41% está Algo de acuerdo en que los medios informáticos son modernos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está Muy en desacuerdo en que los medios informáticos son modernos, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

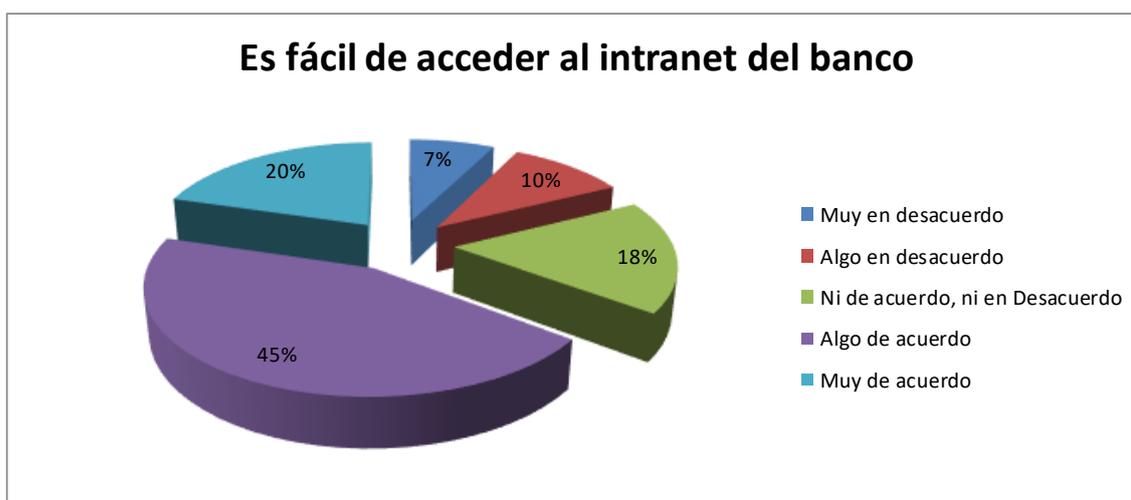
**Tabla 12.** Pregunta 10

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	8	7%	7%
Algo en desacuerdo	11	10%	17%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	35%
Algo de acuerdo	48	45%	80%
Muy de acuerdo	22	20%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 12, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Es fácil de acceder al intranet del banco: el 7% está Muy en desacuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, el 10% está Algo en desacuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, el 45% está Algo de acuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco y el 20% está Muy de acuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco.”

**Gráfica 10.** Pregunta 10



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 10, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Es fácil de acceder al intranet del banco: el 45% está Algo de acuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

### Dimensión: Impacto de las TIC'S

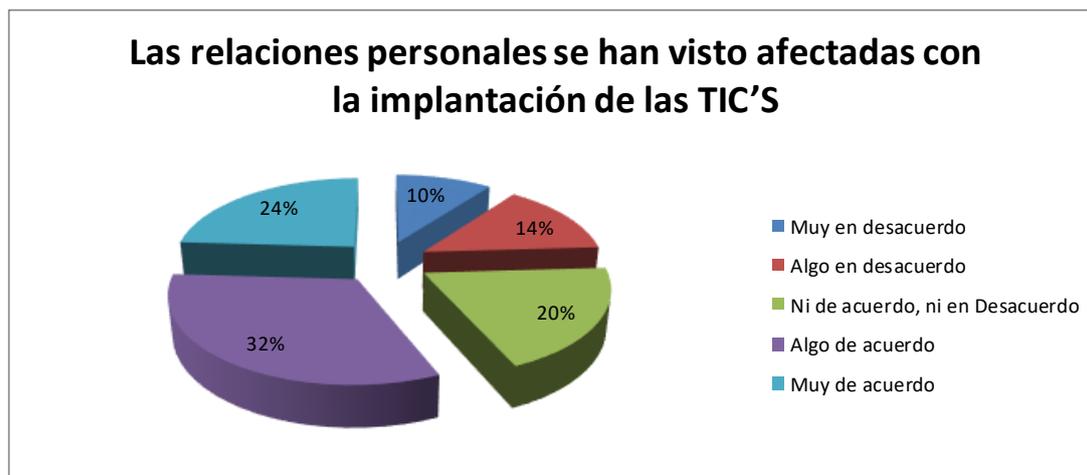
**Tabla 13.** *Pregunta 11*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	11	10%	10%
Algo en desacuerdo	15	14%	24%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	20%	44%
Algo de acuerdo	35	32%	76%
Muy de acuerdo	26	24%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 13, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S: el 10% está Muy en desacuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, el 14% está Algo en desacuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, el 20% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, el 32% está Algo de acuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S y el 24% está Muy de acuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S.

**Gráfica 11.** Pregunta 11



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 11, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S: el 32% está Algo de acuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 10% está Muy en desacuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

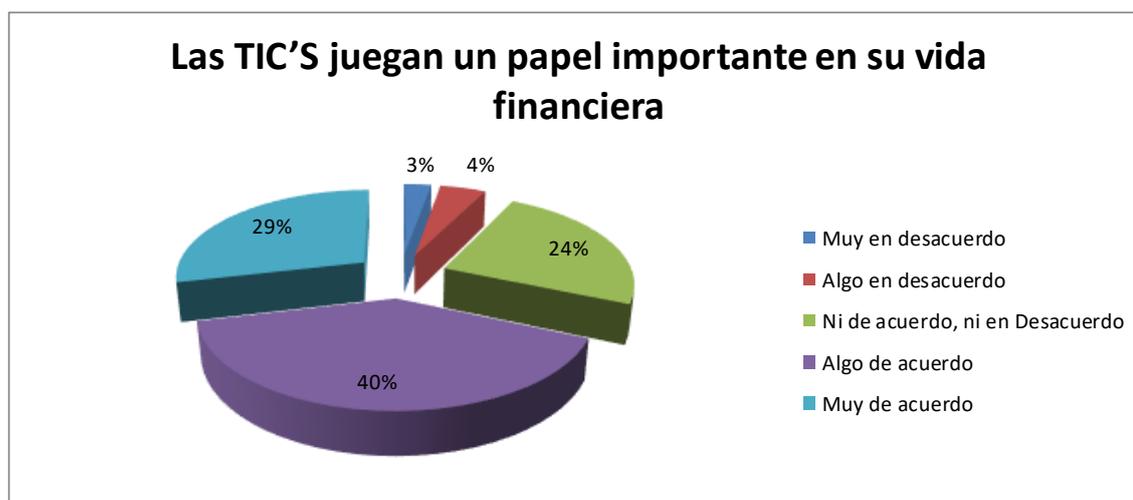
**Tabla 14.** Pregunta 12

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	5	4%	7%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	26	24%	31%
Algo de acuerdo	43	40%	71%
Muy de acuerdo	31	29%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 14, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera: el 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera, el 4% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera, el 24% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera, el 40% está Algo de acuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera y el 29% está Muy de acuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera.

**Gráfica 12.** Pregunta 12



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 12, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera: el 40% está Algo de acuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera, siendo esta respuesta la mayor

frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 15. Pregunta 13**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	26	24%	24%
Algo en desacuerdo	29	27%	51%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	46	42%	93%
Algo de acuerdo	5	5%	98%
Muy de acuerdo	2	2%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 15, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: La estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S: el 24% está Muy en desacuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, el 27% está Algo en desacuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, el 42% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, el 5% está Algo de acuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S y el 2% está Muy de acuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S.

**Gráfica 13. Pregunta 13**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 13, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: La estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S: el 42% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 2% está Muy de acuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 16.** Pregunta 14

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	2%	2%
Algo en desacuerdo	7	7%	9%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	30%
Algo de acuerdo	48	44%	74%
Muy de acuerdo	28	26%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 16, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S han mejorado el uso de la banca: el 2% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, el 7% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, el 44% está Algo de acuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca y el 26% está Muy de acuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca.

**Gráfica 14.** Pregunta 14



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 14, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S han mejorado el uso de la banca: el 44% está Algo de acuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 2%

está Muy en desacuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

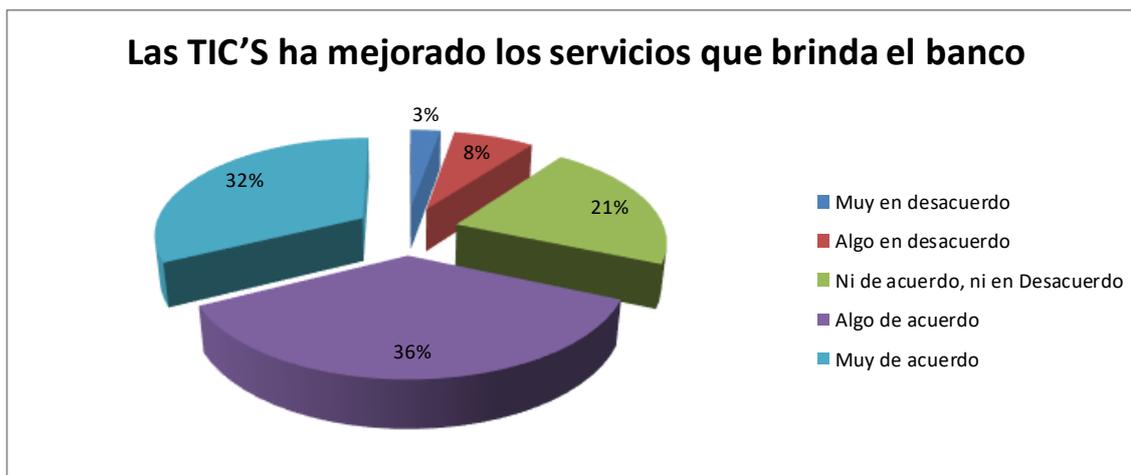
**Tabla 17. Pregunta 15**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	8%	11%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	32%
Algo de acuerdo	39	36%	68%
Muy de acuerdo	35	32%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 17, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco: el 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco, el 8% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco, el 36% está Algo de acuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco y el 32% está Muy de acuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco.

**Gráfica 15. Pregunta 15**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 15, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco: el 36% está Algo de acuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

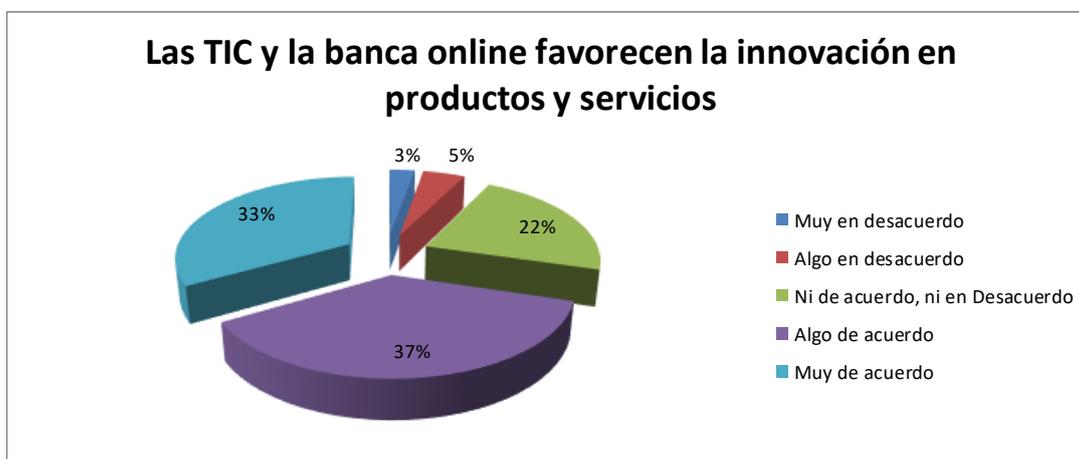
**Tabla 18.** Pregunta 16

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	5	5%	8%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	24	22%	30%
Algo de acuerdo	40	37%	67%
Muy de acuerdo	36	33%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 18, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios: el 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, el 5% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, el 22% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, el 37% está Algo de acuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, y el 33% está Muy de acuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios.

**Gráfica 16.** Pregunta 16



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 16, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios: el 37% está Algo de

acuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

### **Dimensión: Servicio**

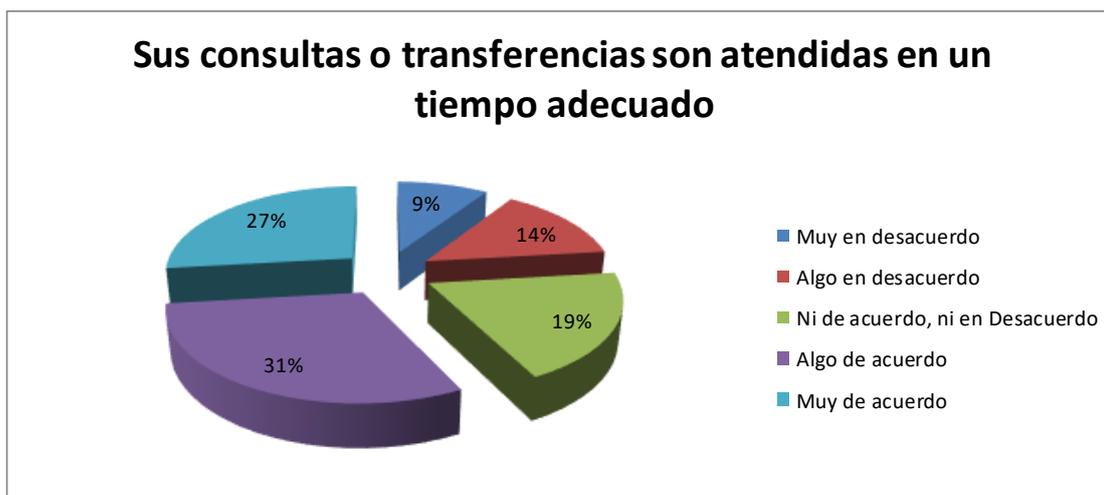
**Tabla 19.** *Pregunta 17*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	10	9%	9%
Algo en desacuerdo	15	14%	23%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	19%	42%
Algo de acuerdo	33	31%	73%
Muy de acuerdo	29	27%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 19, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado: el 9% está Muy en desacuerdo en que sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado, el 14% está Algo en desacuerdo en que sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado, el 19% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado, el 31% está Algo de acuerdo en sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado y el 27% está Muy de acuerdo en que sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado.

### **Gráfica 17.** *Pregunta 17*



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 17, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado: el 31% está Algo de acuerdo en sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 9% está Muy en desacuerdo en que sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

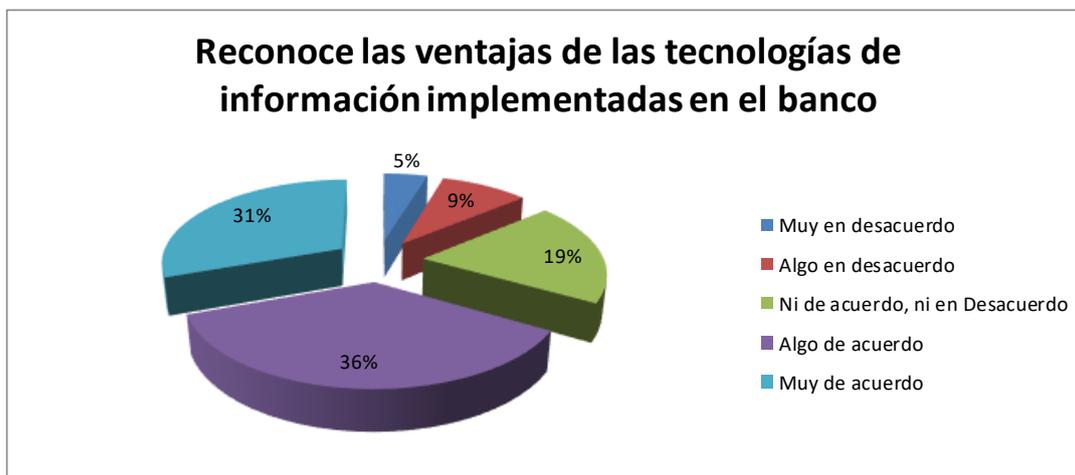
**Tabla 20.** Pregunta 18

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	10	9%	14%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	19%	33%
Algo de acuerdo	39	36%	69%
Muy de acuerdo	33	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 20, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Reconoce las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco: el 5% está Muy en desacuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco, el 9% está Algo en desacuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco, el 19% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco, el 36% está Algo de acuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco y el 31% está Muy de acuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco.

**Gráfica 18.** Pregunta 18



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 18, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Reconoce

las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco: el 36% está Algo de acuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está Muy en desacuerdo en reconocer las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 21.** *Pregunta 19*

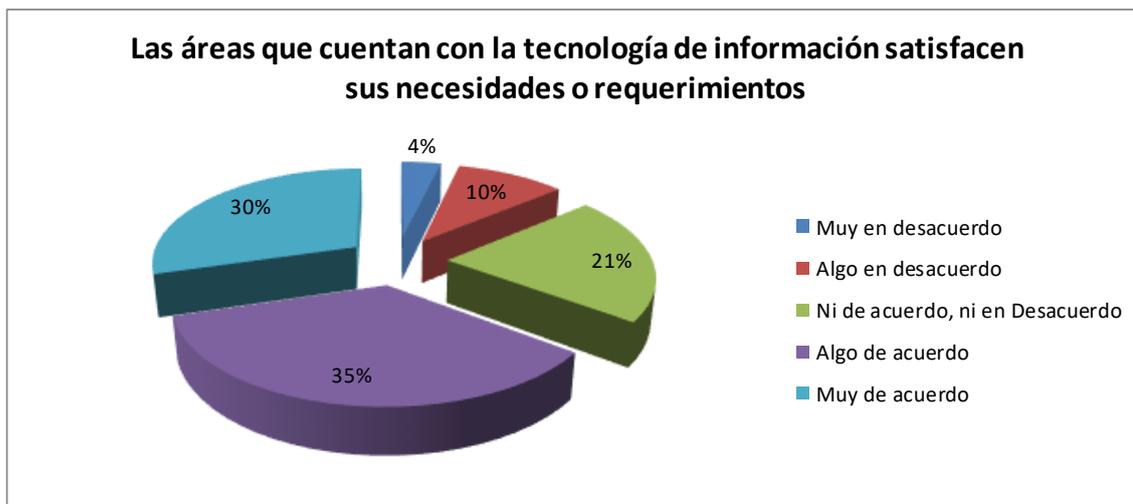
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	4	4%	4%
Algo en desacuerdo	11	10%	14%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	35%
Algo de acuerdo	38	35%	70%
Muy de acuerdo	32	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 21, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos: el 4% está Muy en desacuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, el 10% está Algo en desacuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, el 35% está Algo de acuerdo en que las áreas que cuentan con la

tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos y el 30% está Muy de acuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos.

**Gráfica 19.** Pregunta 19



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 19, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos: el 35% está Algo de acuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy en desacuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

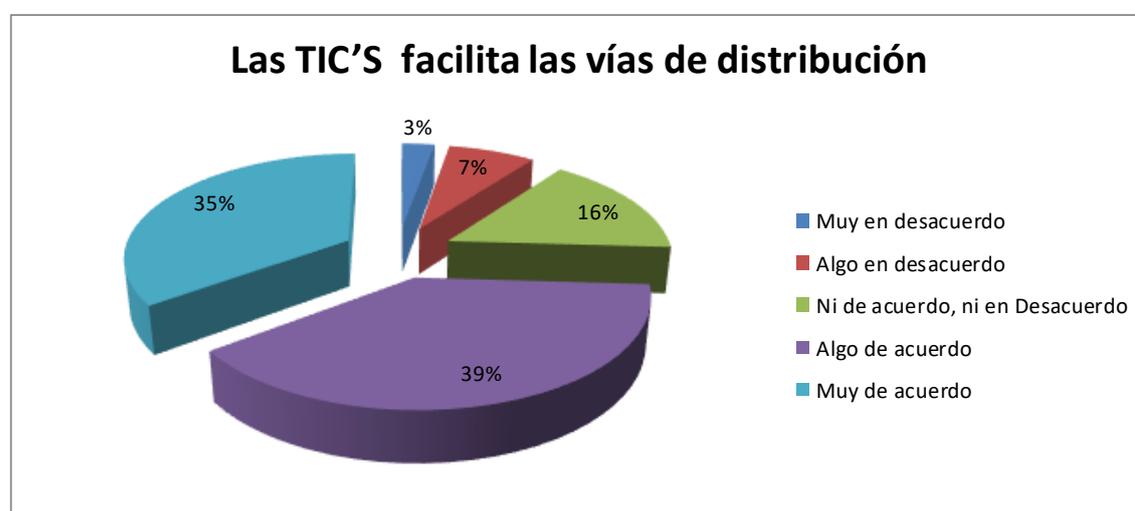
**Tabla 22.** Pregunta 20

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	17	16%	26%
Algo de acuerdo	42	39%	65%
Muy de acuerdo	38	35%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 22, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S facilita las vías de distribución: el 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, el 7% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, el 16% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, el 39% está Algo de acuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución y el 35% está Muy de acuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución.

**Gráfica 20.** Pregunta 20



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 20, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S facilita las vías de distribución: el 39% está Algo de acuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 23.** *Pregunta 21*

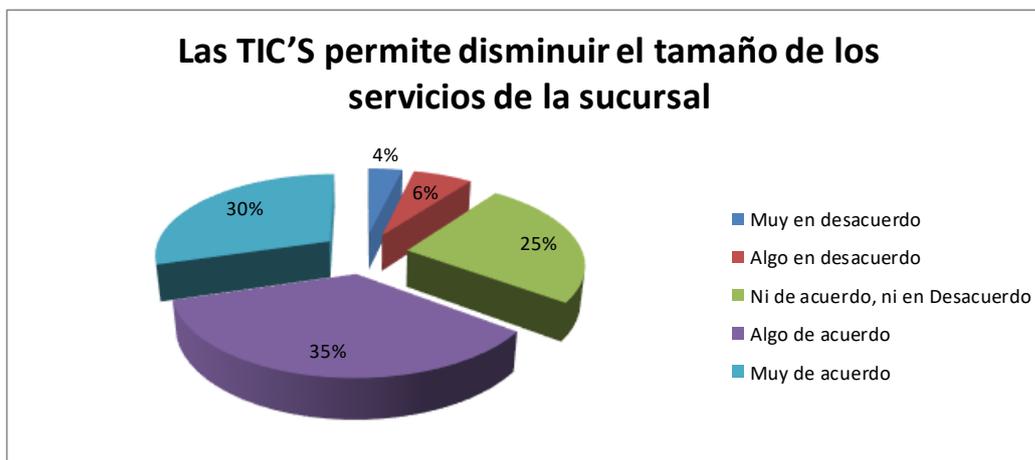
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	4	4%	4%
Algo en desacuerdo	7	6%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	27	25%	35%
Algo de acuerdo	38	35%	70%
Muy de acuerdo	32	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 23, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal: el 4% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, el 6% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, el 25% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC'S

permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal y el 30% está Muy de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal.

**Gráfica 21.** Pregunta 21



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 21, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal: el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

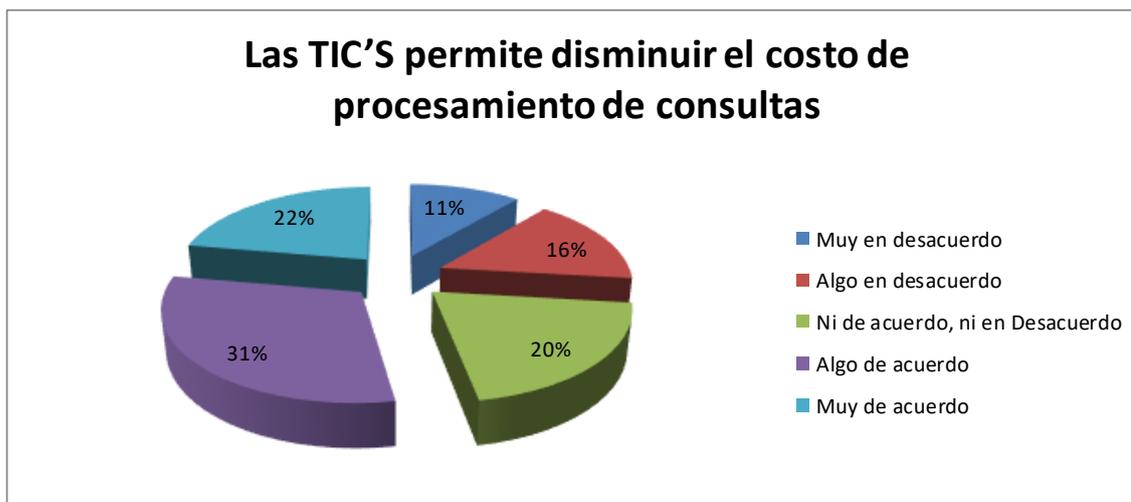
**Tabla 24.** Pregunta 22

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	12	11%	11%
Algo en desacuerdo	17	16%	27%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	22	20%	47%
Algo de acuerdo	33	31%	78%
Muy de acuerdo	24	32%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 24, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas: el 11% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, el 16% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, el 20% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, el 31% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas y el 22% está Muy de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas.

**Gráfica 22.** Pregunta 22



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 22, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: "Las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas: el 31% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 11% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

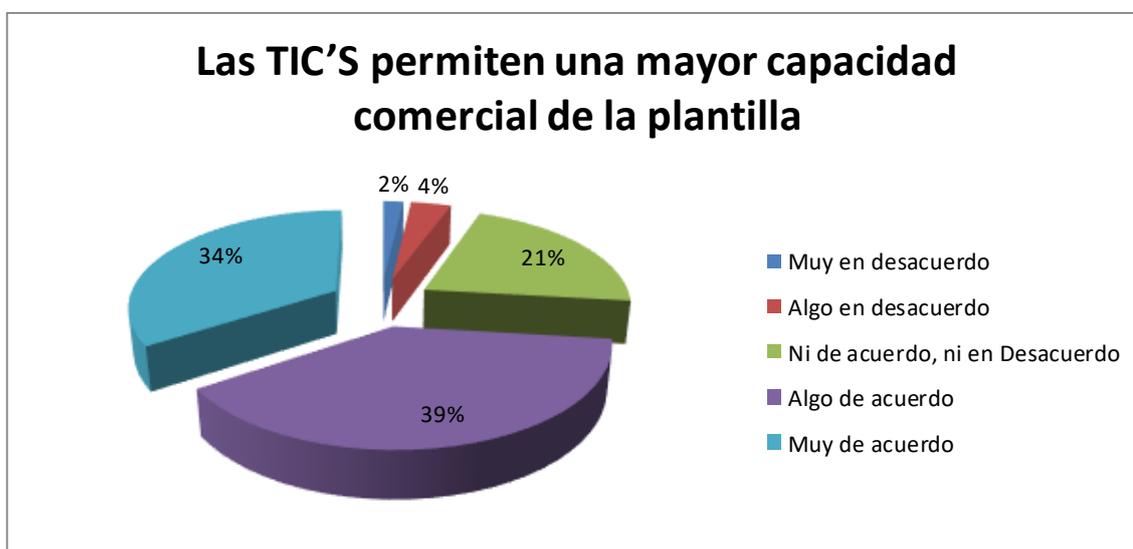
**Tabla 25.** Pregunta 23

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	2%	2%
Algo en desacuerdo	4	4%	6%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	27%
Algo de acuerdo	42	39%	66%
Muy de acuerdo	37	34%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 25, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla: el 2% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla, el 4% está Algo en desacuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla, el 39% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla y el 34% está Muy de acuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla.”

**Gráfica 23.** Pregunta 23



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 23, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla: el 39% está Algo de

acuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 2% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

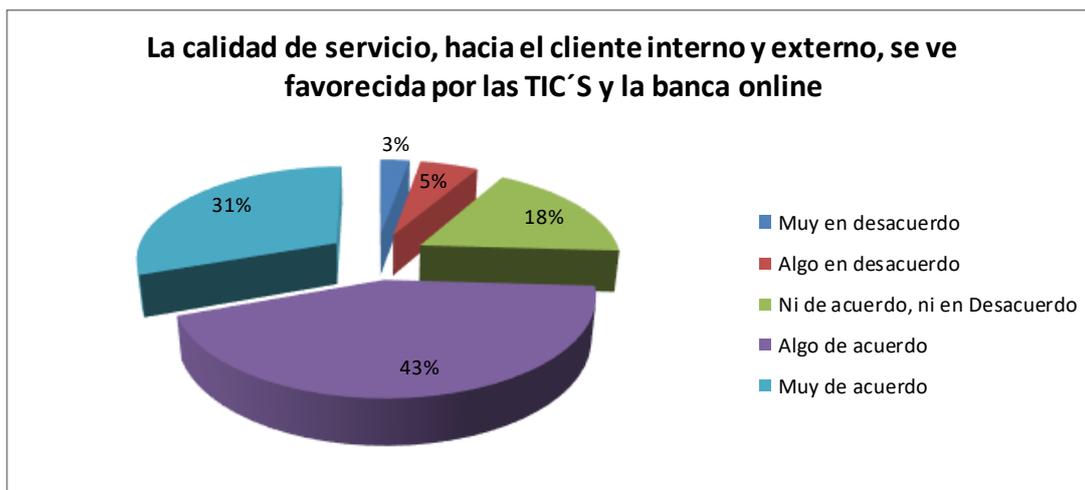
**Tabla 26. Pregunta 24**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	6	5%	8%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	26%
Algo de acuerdo	47	43%	69%
Muy de acuerdo	33	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 26, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: La calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC y la banca online: el 3% está Muy en desacuerdo, el 5% está Algo en desacuerdo, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que la calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC y la banca online, el 43% está Algo de acuerdo en que la calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC y la banca online y el 31% está Muy de acuerdo en que la calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC y la banca online.”

**Gráfica 24. Pregunta 24**



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 24, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: La calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC'S y la banca online: el 43% está Algo de acuerdo en que la calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC'S y la banca online, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que la calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC'S y la banca online, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

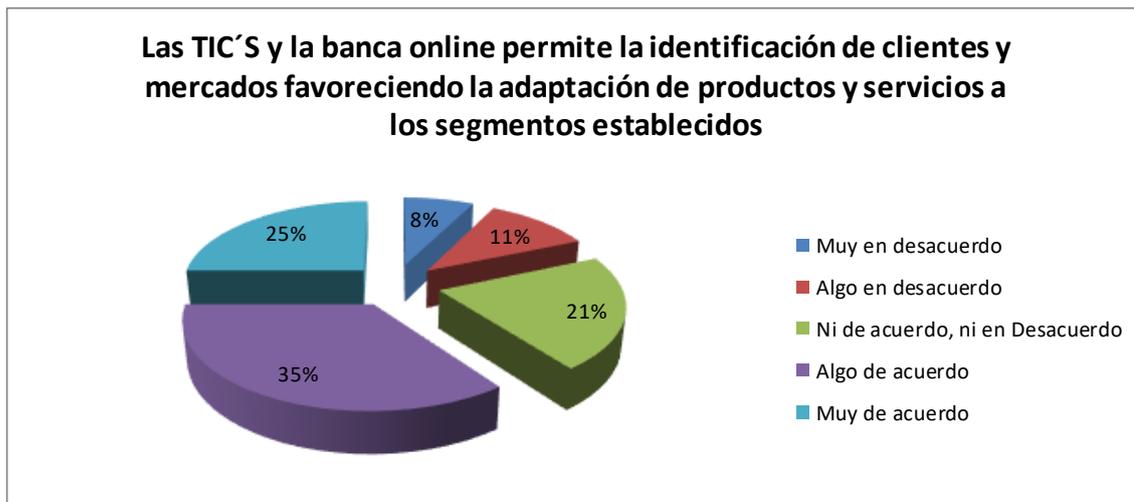
**Tabla 27. Pregunta 25**

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	8	8%	8%
Algo en desacuerdo	12	11%	19%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	40%
Algo de acuerdo	38	35%	75%
Muy de acuerdo	27	25%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 27, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC’S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos: el 8% está Muy en desacuerdo en que las TIC’S y la banca online permite” “la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos, el 11% está Algo en desacuerdo en que las TIC’S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las TIC’S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos, el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC’S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos y el 25% está Muy de acuerdo en que las TIC’S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos.”

**Gráfica 25.** Pregunta 25



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 25, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las TIC'S y la banca online permite la identificación de clientes “y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos: el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC'S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 8% está Muy en desacuerdo en que las TIC'S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

**Variable Y: Calidad en el proceso de desarrollo de software**

**Dimensión: Atención**

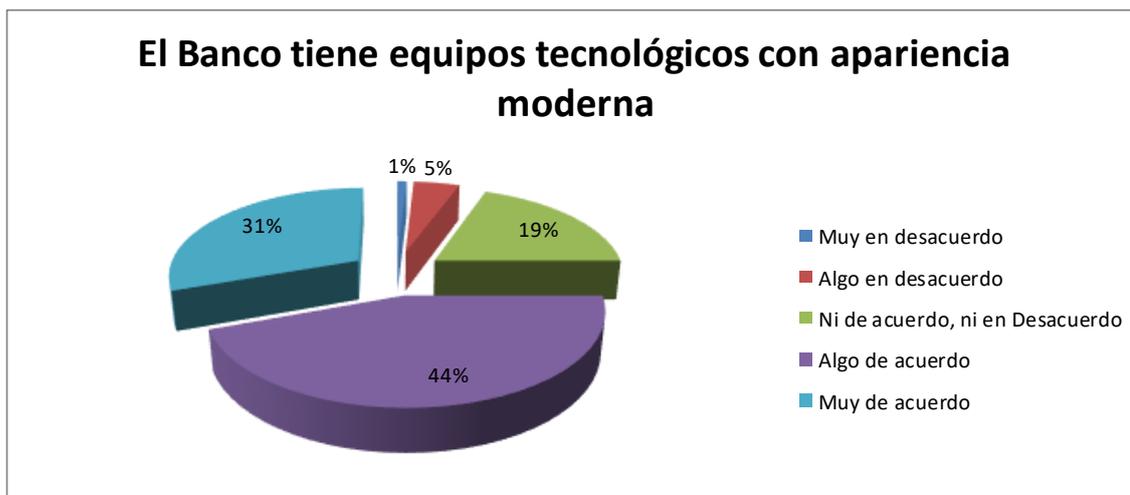
**Tabla 28. Pregunta 1**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	1	1%	1%
Algo en desacuerdo	5	5%	6%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	19%	25%
Algo de acuerdo	48	44%	69%
Muy de acuerdo	33	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 28, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna: el 1% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 5% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 19% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna y el 31% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna.

**Gráfica 26. Pregunta 1**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 26, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna: el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 1% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

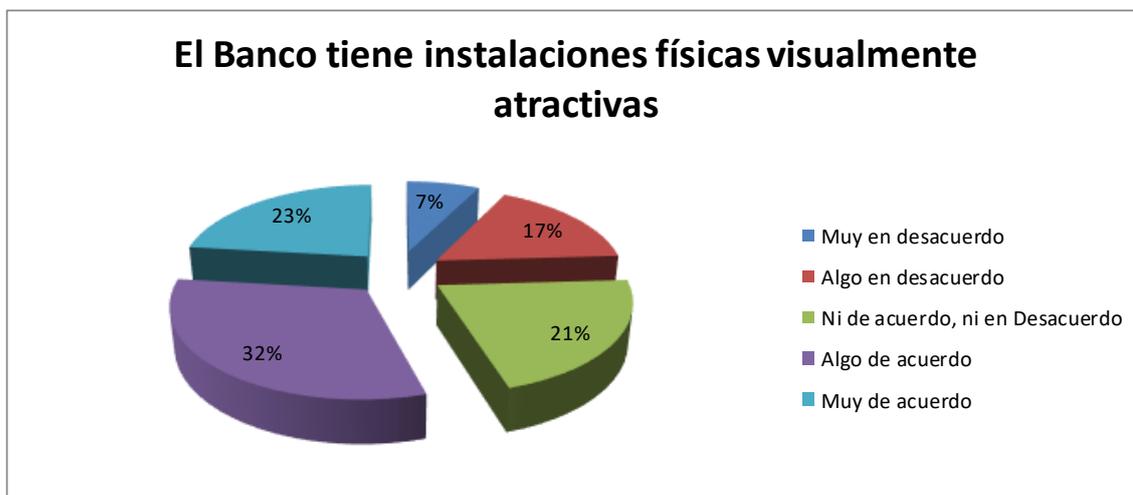
**Tabla 29.** Pregunta 2

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	8	7%	7%
Algo en desacuerdo	18	17%	24%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	45%
Algo de acuerdo	34	32%	77%
Muy de acuerdo	25	23%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 29, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas: el 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas, el 17% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas, el 32% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas y el 23% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas.

**Gráfica 27.** Pregunta 2



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 27, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas: el 32% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas, siendo esta respuesta la

mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

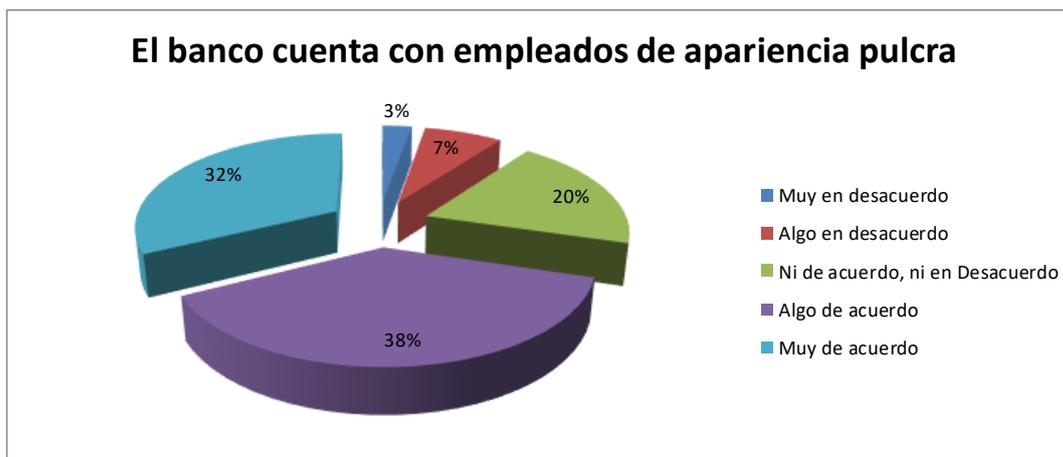
**Tabla 30. Pregunta 3**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	20%	30%
Algo de acuerdo	41	38%	68%
Muy de acuerdo”	35	32%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 30, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El banco cuenta con empleados de apariencia pulcra: el 3% está Muy en desacuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, el 7% está Algo en desacuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, el 20% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, el 38% está Algo de acuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra y el 32% está Muy de acuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra.

**Gráfica 28. Pregunta 3**



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 28, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta:” El banco cuenta con empleados de apariencia pulcra: el 38% está Algo de acuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

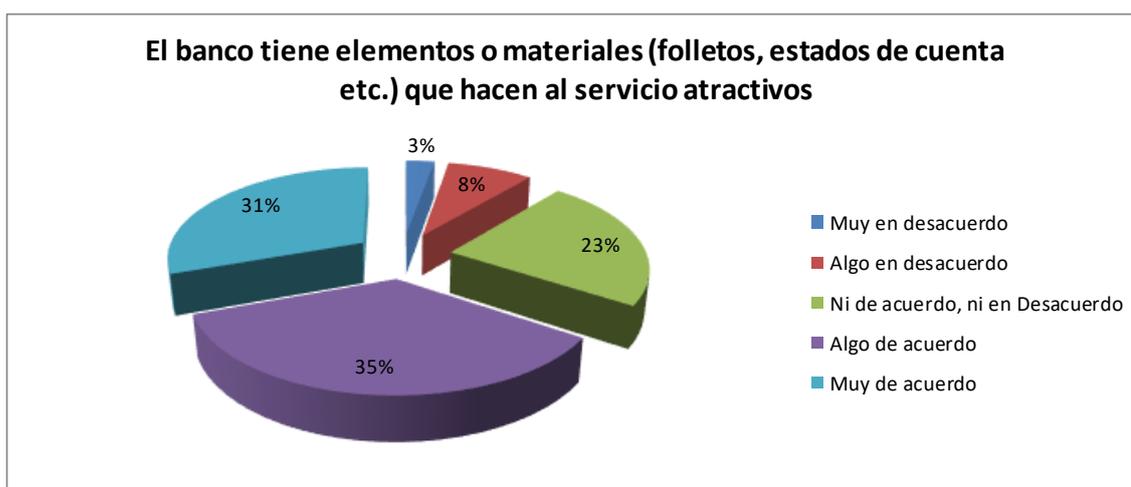
**Tabla 31. Pregunta 4**

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
“Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	9	8%	11%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	25	23%	34%
Algo de acuerdo	38	35%	69%
Muy de acuerdo	33	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 31, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019," respecto a la pregunta: El banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos: el 3% está Muy en desacuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, el 8% está Algo en desacuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, el 23% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, el 35% está Algo de acuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos y el 31% está Muy de acuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos.

**Gráfica 29.** Pregunta 4



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 29, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco

Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos: el 35% está Algo de acuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 32. Pregunta 5**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	7	7%	7%
Algo en desacuerdo	10	9%	16%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	24	22%	38%
Algo de acuerdo	37	34%	72%
Muy de acuerdo	30	28%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 32, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado: el 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado, el 9% está Algo en desacuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado, el 22% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado, el 34% está Algo de acuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado y

el 28% está Muy de acuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado.”

**Gráfica 30.** Pregunta 5



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 30, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado: el 34% está Algo de acuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 33.** Pregunta 6

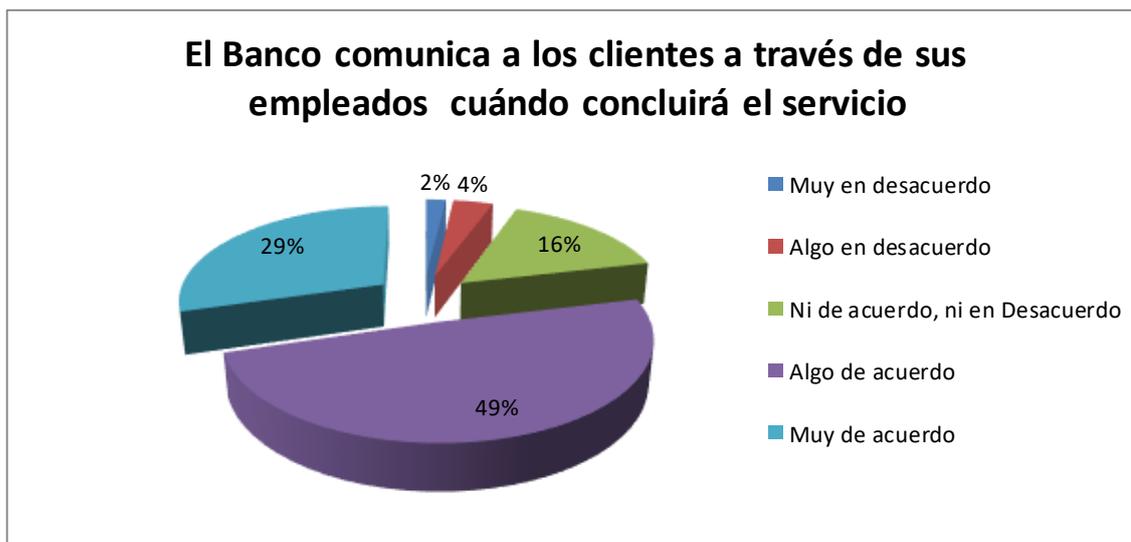
Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	2%	2%
Algo en desacuerdo	4	4%	6%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	17	16%	22%

Algo de acuerdo	53	49%	71%
Muy de acuerdo”	32	29%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 33, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio: el 2% está Muy en desacuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio, el 4% está Algo en desacuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio, el 16% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio, el 49% está Algo de acuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio y el 29% está Muy de acuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio.

**Gráfica 31.** Pregunta 6



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 31, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio: el 49% está Algo de acuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 2% está Muy en desacuerdo en que el Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 34.** *Pregunta 7*

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	7	7%	7%
Algo en desacuerdo	11	10%	17%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	24	22%	39%
Algo de acuerdo	38	35%	74%
Muy de acuerdo	28	26%	100%

<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 34, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes: el 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes, el 10% está Algo en desacuerdo en que el Banco” cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes, el 22% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes, el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes y el 26% está Muy de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

**Gráfica 32.** Pregunta 7



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 32, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes: el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

**Tabla 35. Pregunta 8**

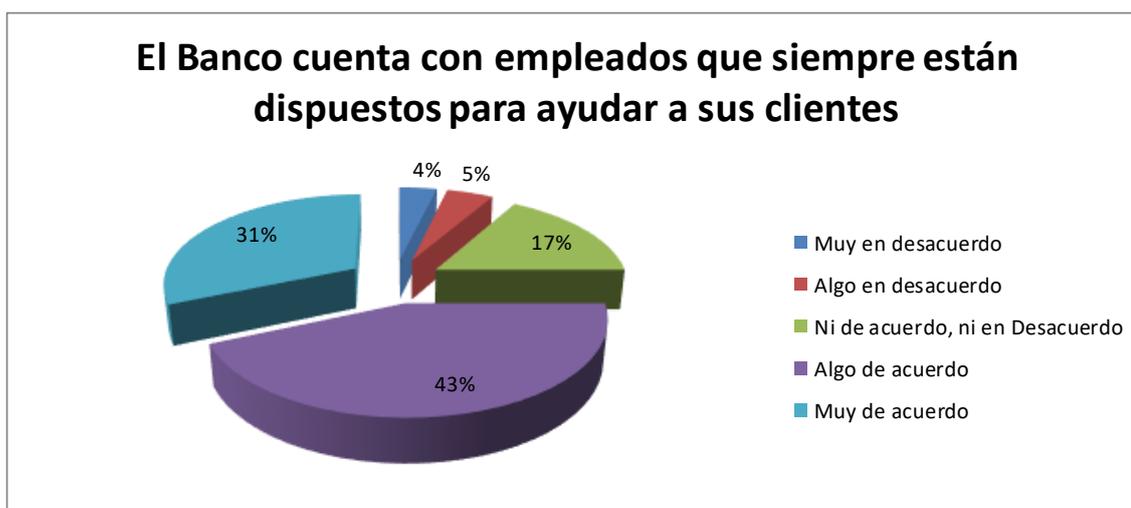
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	4	4%	4%
Algo en desacuerdo	5	5%	9%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	18	17%	26%
Algo de acuerdo	47	43%	69%
Muy de acuerdo	34	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 35, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes: el 4% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes, el 5% está Algo en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes, el 17% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están

dispuestos para ayudar a sus clientes, el 43% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes y el 31% está Muy de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes.”

**Gráfica 33.** Pregunta 8



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 33, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes: el 43% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 36.** Pregunta 9

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	28%
Algo de acuerdo”	43	40%	68%
Muy de acuerdo	35	32%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 36, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas: el 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas, el 7% está Algo en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas, el 40% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas y el 32% está Muy de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas.”

**Gráfica 34.** Pregunta 9



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 34, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas: el 40% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 37. Pregunta 10**

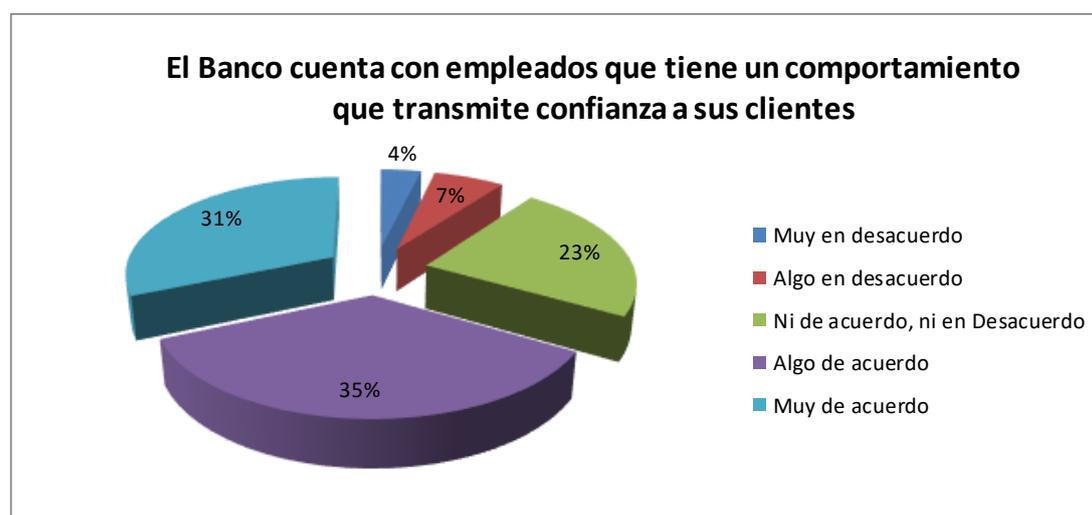
Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	4%	4%
Algo en desacuerdo	7	7%	11%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	25	23%	34%
Algo de acuerdo	38	35%	69%
Muy de acuerdo	34	31%	100%

<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 37, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes: el 4% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes, el 7% está Algo en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes, el 23% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes, el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes y el 31% está Muy de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes.

**Gráfica 35.** Pregunta 10



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 35, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes: el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 38. Pregunta 11**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	7	7%	7%
Algo en desacuerdo	11	10%	17%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	38%
Algo de acuerdo	36	33%	71%
Muy de acuerdo	31	29%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 38, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes: el 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes, el 10% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes, el 21% está Ni de acuerdo,

ni en Desacuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes, el 33% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes y el 29% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes.

**Gráfica 36.** Pregunta 11



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 36, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes: el 33% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 39.** Pregunta 12

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	10	9%	9%
Algo en desacuerdo	18	17%	26%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	31	29%	55%
Algo de acuerdo	27	25%	80%
Muy de acuerdo”	22	20%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 39, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes: el 9% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 17% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 25% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes y el 20% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.”

**Gráfica 37.** Pregunta 12



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 37, se observa lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes: el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 9% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

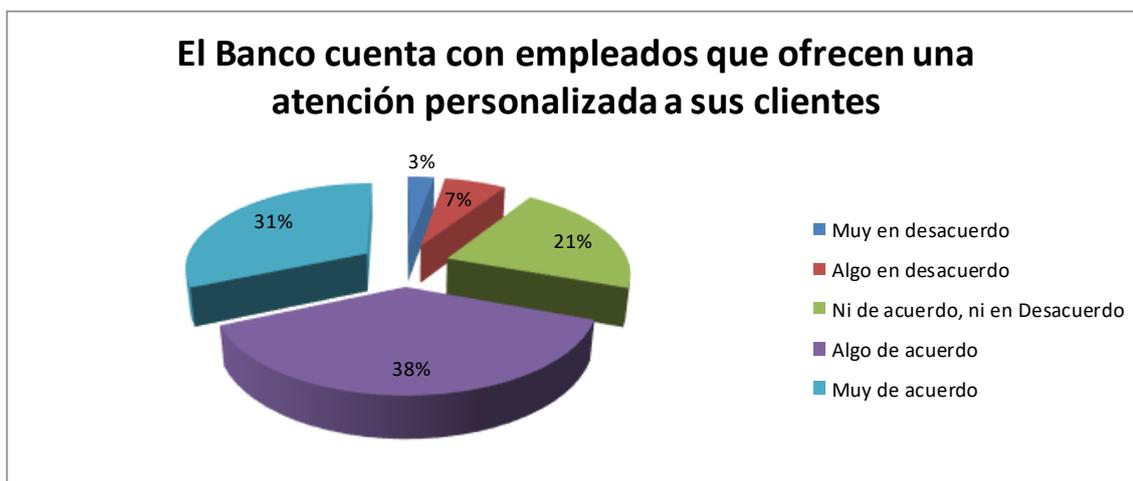
**Tabla 40. Pregunta 13**

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	7	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	23	21%	31%
Algo de acuerdo	41	38%	69%
Muy de acuerdo"	34	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 40, nos muestra lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes: el 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, el 7% está Algo en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, el 21% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, el 38% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes y el 31% está Muy de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

**Gráfica 38.** Pregunta 13



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 38, se observa lo respondido por la población de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con

empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes: el 38% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

**Tabla 41. Pregunta 14**

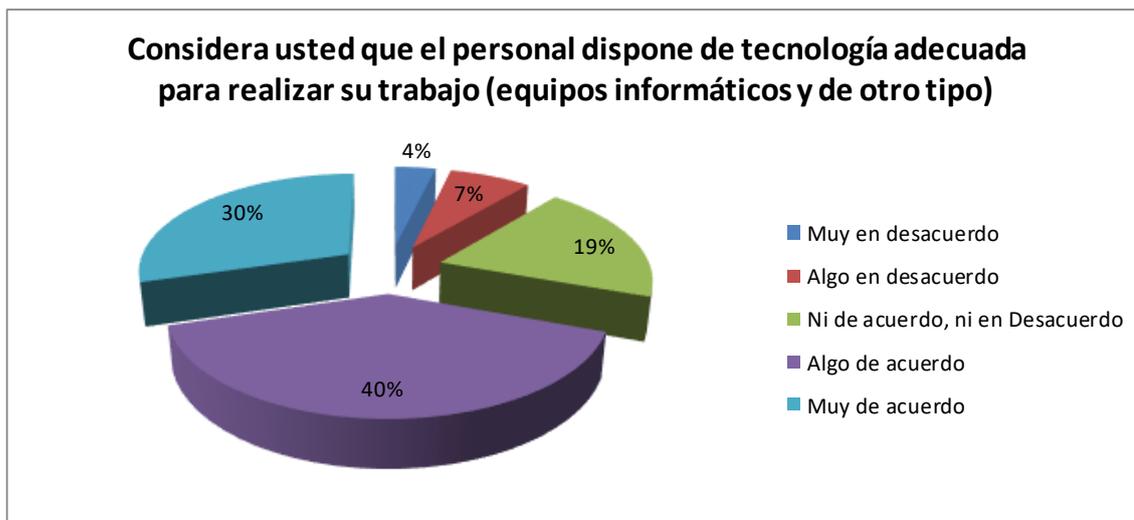
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	4	4%	4%
Algo en desacuerdo	8	7%	11%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	19%	30%
Algo de acuerdo	43	40%	70%
Muy de acuerdo	32	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 41, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo): el 4% está Muy en desacuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo), el 7% está Algo en desacuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo), el 19% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo), el 40% está Algo de acuerdo en que el personal

dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo) y el 30% está Muy de acuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).”

**Gráfica 39.** Pregunta 14



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 39, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo): el 40% está Algo de acuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo), siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 4% está Muy en desacuerdo en que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo), siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

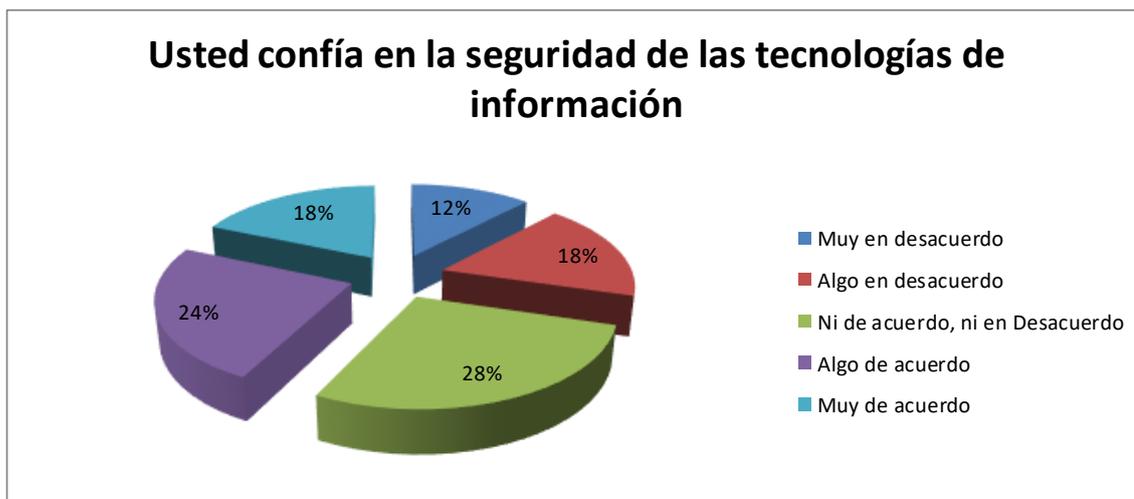
**Dimensión: Seguridad****Tabla 42. Pregunta 15**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	13	12%	12%
Algo en desacuerdo	19	18%	30%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	30	28%	58%
Algo de acuerdo	26	24%	82%
Muy de acuerdo	20	18%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 42, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Usted confía en la seguridad de las tecnologías de información: el 12% está Muy en desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, el 18% está Algo en desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, el 28% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, el 24% está Algo de acuerdo con la seguridad de las tecnologías de información y el 18% está Muy de acuerdo con la seguridad de las tecnologías de información.”

**Gráfica 40. Pregunta 15**



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 40, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Usted confía en la seguridad de las tecnologías de información: el 28% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 12% está Muy en desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.”

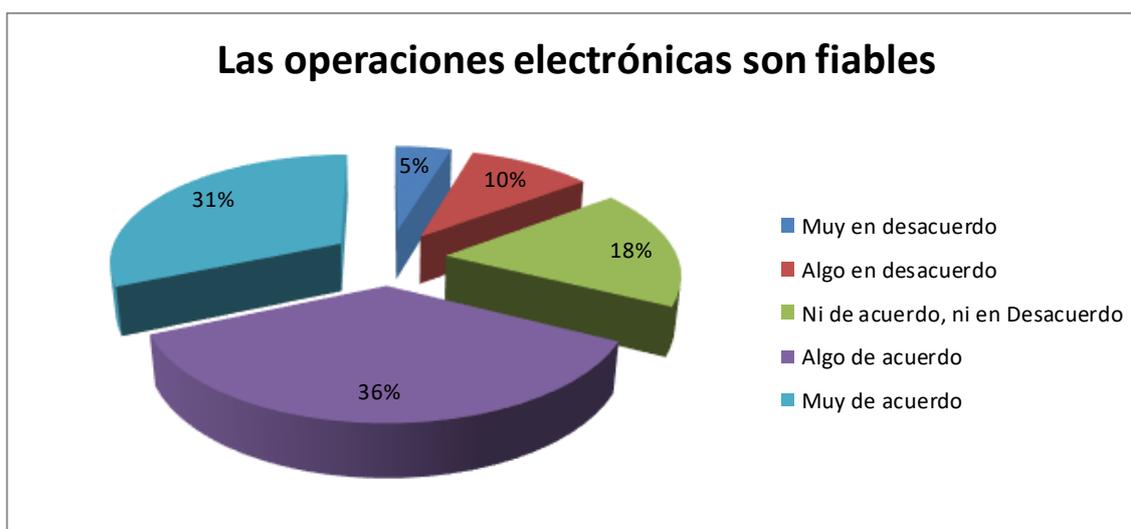
**Tabla 43.** *Pregunta 16*

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	11	10%	15%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	33%
Algo de acuerdo	39	36%	69%
Muy de acuerdo	34	31%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 43, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las operaciones electrónicas son fiables: el 5% está Muy en desacuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables, el 10% está Algo en desacuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables, el 36% está Algo de acuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables y el 31% está Muy de acuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables.

**Gráfica 41.** Pregunta 16



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 41, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Las operaciones electrónicas son fiables: el 36% está Algo de acuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está

Muy en desacuerdo en que las operaciones electrónicas son fiables, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

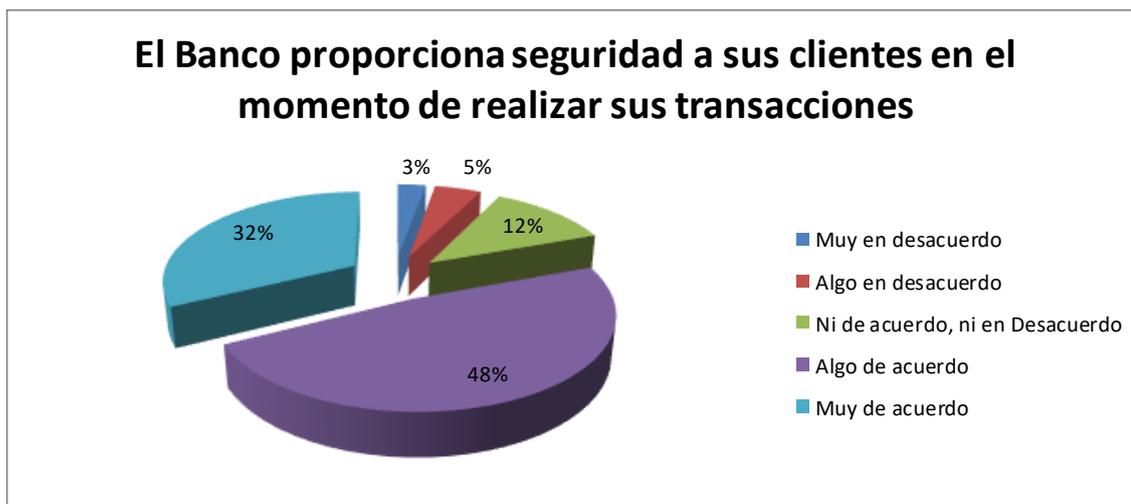
**Tabla 44.** *Pregunta 17*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	5	5%	8%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	13	12%	20%
Algo de acuerdo	52	48%	68%
Muy de acuerdo	35	32%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 44, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones: el 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones, el 5% está Algo en desacuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones, el 12% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones, el 48% está Algo de acuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones y el 32% está Muy de acuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones.

**Gráfica 42.** *Pregunta 17*



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 42, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones: el 48% está Algo de acuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 45. Pregunta 18**

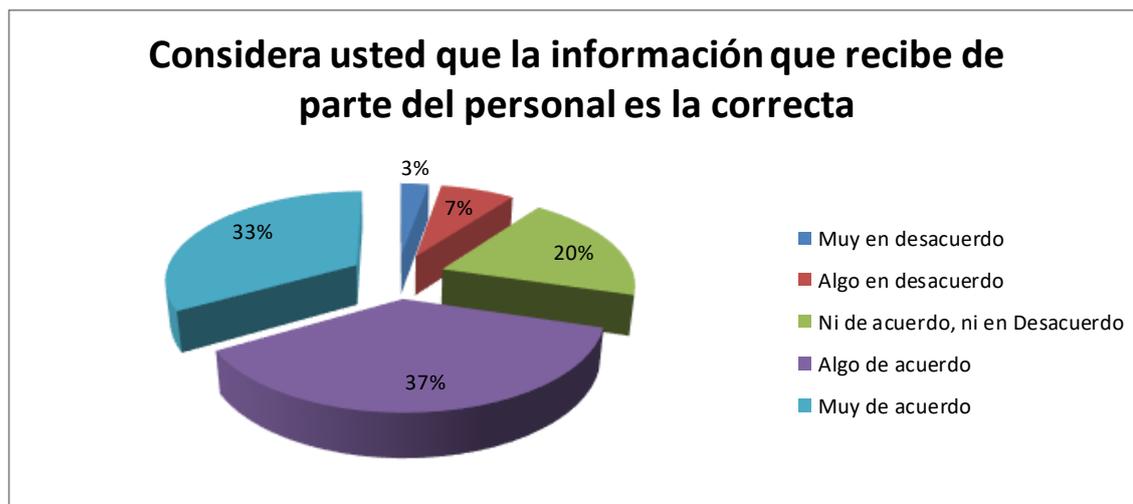
Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	20%	30%
Algo de acuerdo	40	37%	67%
Muy de acuerdo	36	33%	100%

<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 45, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta: el 3% está Muy en desacuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta, el 7% está Algo en desacuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta, el 20% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta, el 37% está Algo de acuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta y el 33% está Muy de acuerdo considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta.

**Gráfica 43.** Pregunta 18



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 43, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta: el 37% está Algo de acuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en considerar que la información que recibe de parte del personal es la correcta, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

#### **Dimensión: Confiabilidad**

**Tabla 46.** *Pregunta 19*

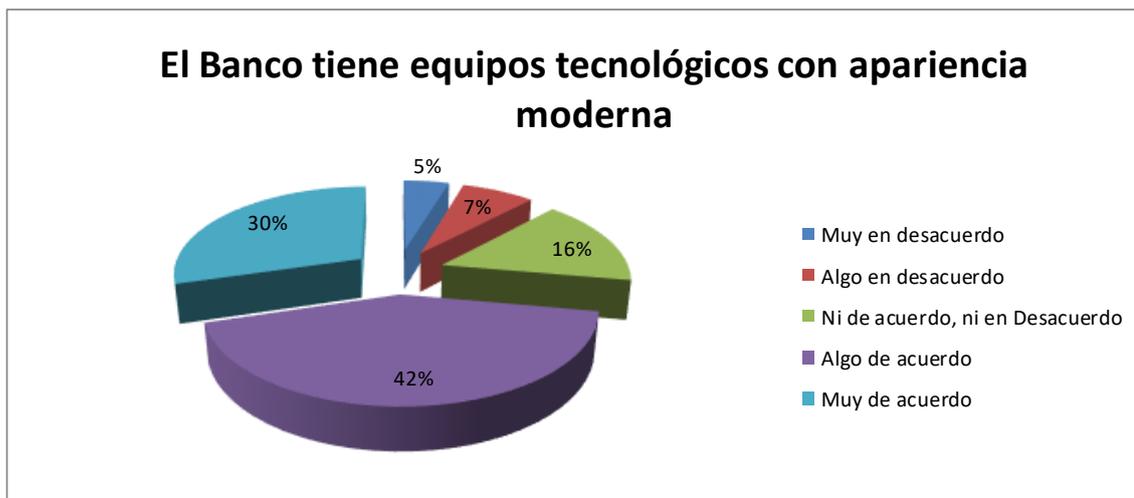
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	8	7%	12%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	17	16%	28%
Algo de acuerdo	46	42%	70%
Muy de acuerdo	32	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 46, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna: el 5% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 7% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna, el 16% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con

apariciencia moderna, el 42% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariciencia moderna y el 30% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariciencia moderna.

**Gráfica 44.** Pregunta 19



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 44, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene equipos tecnológicos con apariciencia moderna: el 42% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariciencia moderna, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene equipos tecnológicos con apariciencia moderna, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

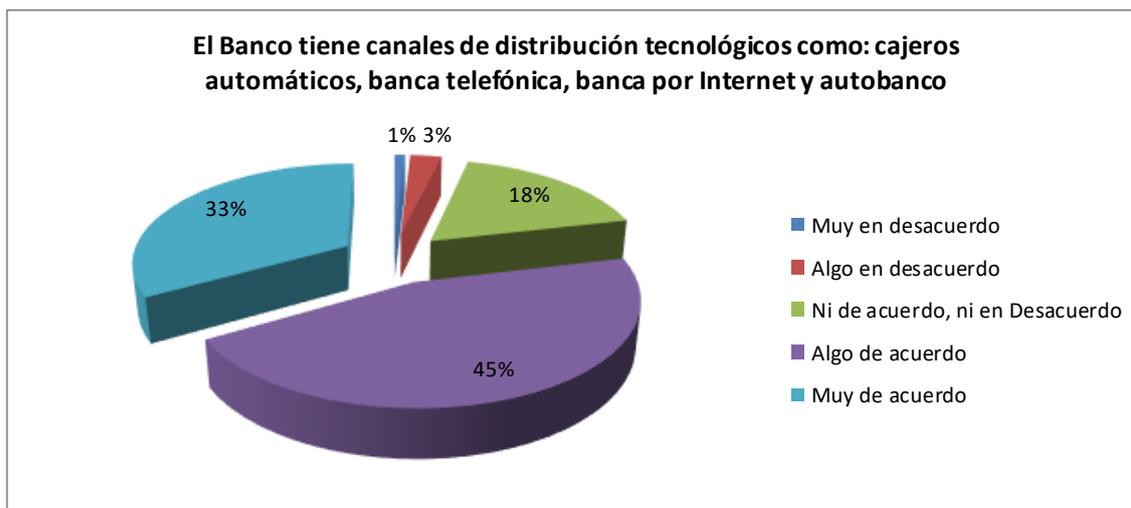
**Tabla 47. Pregunta 20**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	1	1%	1%
Algo en desacuerdo	3	3%	4%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	22%
Algo de acuerdo	49	45%	77%
Muy de acuerdo	36	33%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 47, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene canales de distribución tecnológicos como: cajeros automáticos, banca telefónica, banca por Internet y autobanco: el 1% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos, el 3% está Algo en desacuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos, el 45% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos y el 33% está Muy de acuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos.

**Gráfica 45. Pregunta 20**



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 45, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco tiene canales de distribución tecnológicos como: cajeros automáticos, banca telefónica, banca por Internet y autobanco: el 45% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 1% está Muy en desacuerdo en que el Banco tiene canales de distribución tecnológicos, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

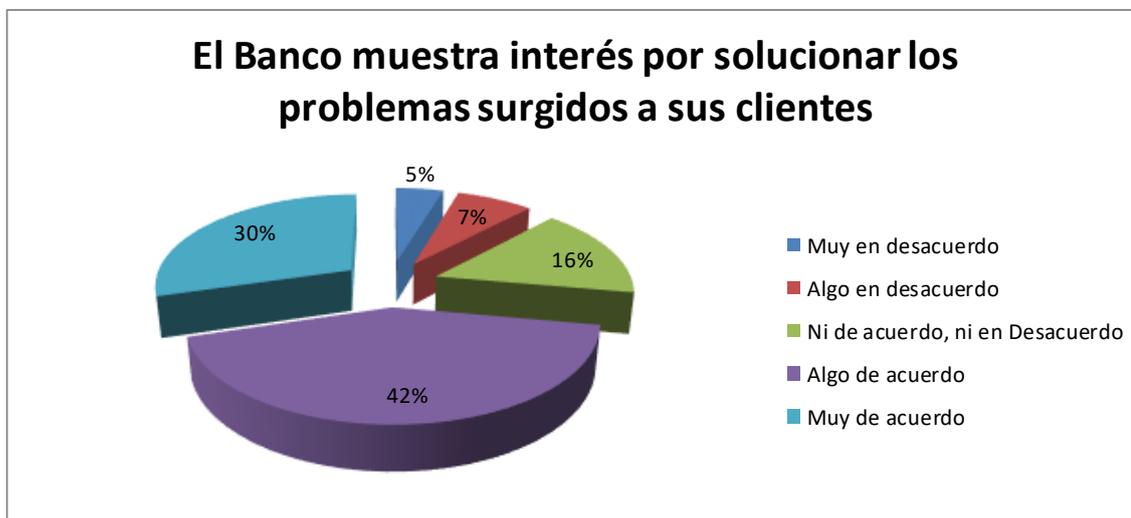
**Tabla 48.** *Pregunta 21*

Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	5	5%	5%
Algo en desacuerdo	8	7%	12%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	17	16%	28%
Algo de acuerdo	46	42%	70%
Muy de acuerdo	32	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 48, nos muestra lo respondido por e la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes: el 5% está Muy en desacuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes, el 7% está Algo en desacuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes, el 16% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes, el 42% está Algo de acuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes y el 30% está Muy de acuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes.

**Gráfica 46.** Pregunta 21



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 46, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes: el 42% está Algo

de acuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 5% está Muy en desacuerdo en que el Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 49.** *Pregunta 22*

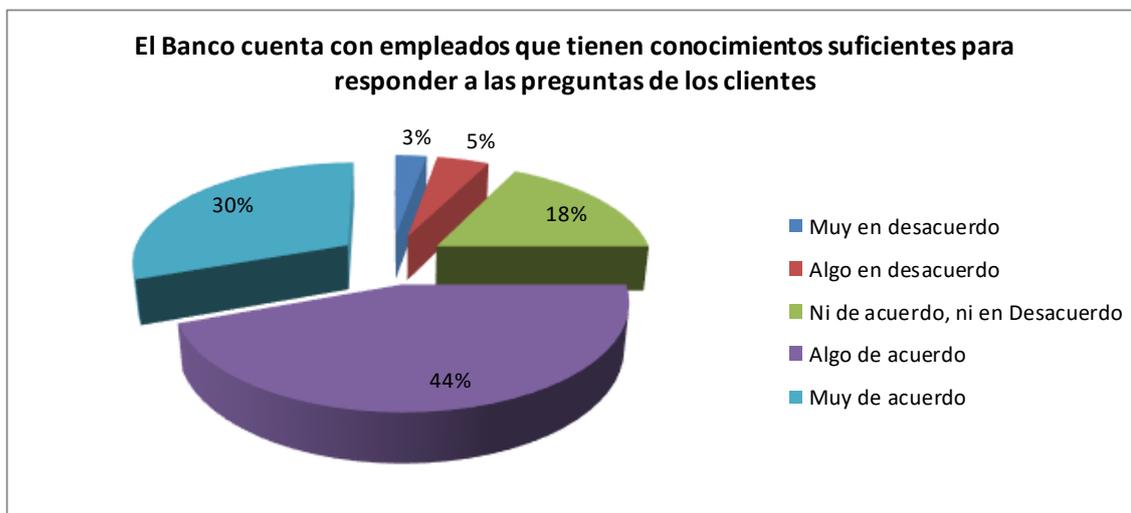
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	5	5%	8%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	19	18%	26%
Algo de acuerdo	48	44%	70%
Muy de acuerdo	33	30%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

“La Tabla 49, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes: el 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, el 5% está Algo en desacuerdo en que el Banco” cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, el 18% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes y el 30% está Muy de acuerdo en que el

Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

**Gráfica 47.** Pregunta 22



**Fuente:** Elaboración propia

“En la Gráfica 47, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC’s, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: El Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes: el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el Banco cuenta con empleados que tienen” conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 50.** Pregunta 23

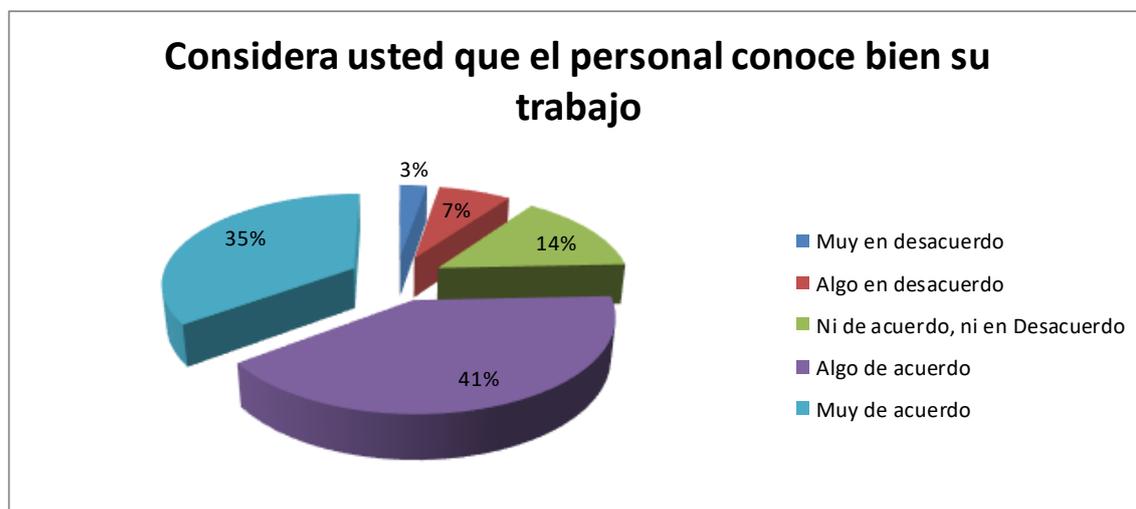
Categorías	Frecuencias	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
------------	-------------	------------	----------------------

Muy en desacuerdo	3	3%	3%
Algo en desacuerdo	8	7%	10%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	16	14%	24%
Algo de acuerdo	45	41%	65%
Muy de acuerdo	39	35%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 50, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal conoce bien su trabajo: el 3% está Muy en desacuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo, el 7% está Algo en desacuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo, el 14% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo, el 41% está Algo de acuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo y el 35% está Muy de acuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo.

**Gráfica 48.** Pregunta 23



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 48, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal conoce bien su trabajo: el 41% está Algo de acuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 3% está Muy en desacuerdo en que el personal del Banco conoce bien su trabajo, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

**Tabla 51. Pregunta 24**

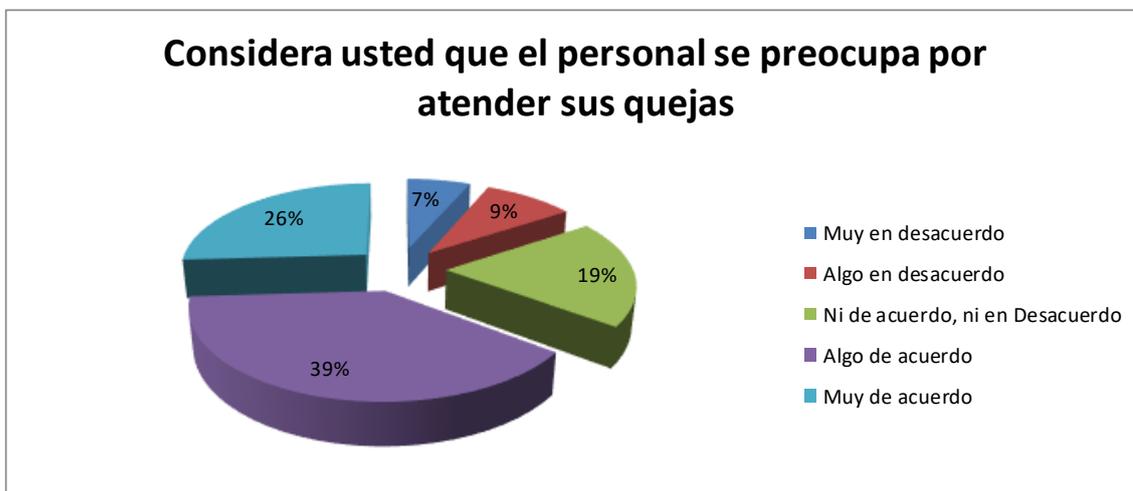
<b>Categorías</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Muy en desacuerdo	7	7%	7%
Algo en desacuerdo	10	9%	16%
Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	21	19%	35%
Algo de acuerdo	42	39%	74%
Muy de acuerdo	28	26%	100%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla 51, nos muestra lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas: el 7% está Muy en desacuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas, el 9% está Algo en desacuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas, el 19% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas, el 39% está Algo de acuerdo en considerar que el personal se preocupa por

atender sus quejas y el 26% está Muy de acuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas.

**Gráfica 49.** Pregunta 24



**Fuente:** Elaboración propia

En la Gráfica 49, se observa lo respondido por la población encuestada de 108 usuarios sobre el estudio del uso de las TIC's, y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019, respecto a la pregunta: Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas: el 39% está Algo de acuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas, siendo esta respuesta la mayor frecuencia; frente a un 7% está Muy en desacuerdo en considerar que el personal se preocupa por atender sus quejas, siendo esta respuesta de menor frecuencia; del total de la población de estudio.

#### 4.1.4 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

##### Hipótesis General

##### A. Formulación de la hipótesis para contrastar

“H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S) y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S) y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.”

**Tabla 52.** *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’S) y Calidad del Servicio (CS)*

		TIC’S	CS
TIC’S	Correlación de Pearson	1	0,528**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
CS	Correlación de Pearson	0,528**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

##### B. DECISIÓN ESTADÍSTICA:

De acuerdo a los resultados de procesamiento obtenidos con SPSS 23, se puede observar una estrecha correlación entre las dos variables, el coeficiente de Pearson es de 0.528. Para probar la hipótesis, analice el

valor  $p$  o sig. Asíntota (bilateral) = 0,000 es menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y, por tanto, se acepta  $H_a$ .

### **C. RESULTADO:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

### **D. Conclusión**

Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a 0,01; teniendo una correlación positiva fuerte de 0,528 por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019”.

Se aplicó también para las hipótesis específicas.

### Hipótesis Específica 1

#### Formulación de la hipótesis para contrastar

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

**Tabla 53.** *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y Calidad de la Atención del Servicio (CAS)*

		TIC'S	CAS
TIC'S	Correlación de Pearson	1	0,399**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
CAS	Correlación de Pearson	0,399**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia”

### Conclusión

“Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a  $0,01$ ; teniendo una correlación positiva media de  $0,399$  por lo tanto se acepta H<sub>1</sub> y afirmamos que “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019”.

## Hipótesis Especifica 2

### Formulación de la hipótesis para contrastar

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

**Tabla 54.** *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y la Seguridad del Servicio (SS)*

		TIC'S	SS
TIC'S	Correlación de Pearson	1	0,406**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
SS	Correlación de Pearson	0,406**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia”

### Conclusión

“Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a  $0,01$ ; teniendo una correlación positiva media de  $0,406$  por lo tanto se acepta  $H_1$  y afirmamos que “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019”.

### Hipótesis Especifica 3

#### Formulación de la hipótesis para contrastar

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC'S) y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.

**Tabla 55.** *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC'S) y la Confiabilidad del Servicio (CS)*

		TIC'S	CS
TIC'S	Correlación de Pearson	1	0,423**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
CS	Correlación de Pearson	0,423**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia”

### Conclusión

“Se demostró la hipótesis alterna al hallar el valor  $p = 0,000$  y ser menor a  $0,01$ ; teniendo una correlación positiva media de  $0,423$  por lo tanto se acepta H<sub>1</sub> y afirmamos que “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019”.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. DISCUSIÓN**

Respecto a la variable, uso de la tecnología de información y comunicación, esta representados en los siguientes resultados de la población de estudio, donde podemos mencionar que: el 41% está Algo de acuerdo en que la forma de las operaciones ha cambiado significativamente en la implantación de las TIC'S, el 32% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la tecnología de información, el 35% está Algo de acuerdo en que utiliza con frecuencia la banca electrónica, el 41% está Algo de acuerdo en que utiliza los servicios de consulta de saldos, el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que utiliza los servicios de transferencia, el 38% está Algo en desacuerdo en que paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico, el 31% está Algo de acuerdo en que las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo, el 26% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en comprar por internet con frecuencia, el 41% está Algo de acuerdo en que los medios informáticos son modernos, el 45% está Algo de acuerdo en que es fácil de acceder al intranet del banco, el 32% está Algo de acuerdo en que las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S, el 40% está Algo de acuerdo en cual las TIC'S tienen un papel vital en su vida financiera, el 42% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que la estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S, el 44% está Algo de acuerdo en que las TIC'S han mejorado el uso de la banca, el 36% está Algo de acuerdo en que las TIC'S ha mejorado la atención ofrecida por el banco, el 37% está Algo de acuerdo en que las TIC's y el aplicativo en línea permiten la implementación en servicios y productos, el 31% está Algo de acuerdo en sus transferencias o dudas son respondidas en plazos

adecuados, el 36% está Algo de acuerdo en reconocer lo ventajoso de las TIC's puestas en los banco, el 35% está Algo de acuerdo en que las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos, el 39% está Algo de acuerdo en que las TIC'S facilita las vías de distribución, el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal, el 31% está Algo de acuerdo en que las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas, el 39% está Algo de acuerdo en que las TIC'S logran una más alta cabida económica de la plantilla, el 43% está Algo de acuerdo en que la eficacia de la atención, hacia el consumido externo y interno, es impulsada por TIC'S y el aplicativo en línea el 35% está Algo de acuerdo en que las TIC'S y el aplicativo en línea ayudan en el reconocimiento de consumidores y organizaciones incrementando la evolución de bienes y atención en los ámbitos preestablecidos. El conjunto de mediciones de esta variable nos llevó a demostrar su relación de existencia. Cabrera et al., (2016) en su trabajo de información, también obtuvo resultados similares, las cuales le llevo a concluir que el entendimiento de vías alternas incide en el gozo del consumidor, La relación es fuerte, por lo tanto, concluimos que los datos sobre la utilidad de las vías alternas afectan la satisfacción del cliente, observándose un valor de 0,789, lo que indica una relación.

Respecto a la variable calidad del servicio, esta representados en los siguientes resultados de la población de estudio, donde podemos mencionar que: el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene instrumentos modernos tecnológicamente, el 32% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene estructuras atractivas al usuario, el 38% está Algo de acuerdo en que el banco cuenta con empleados de apariencia pulcra, el 35% está Algo de acuerdo en que el banco tiene elementos o materiales (folletos, estados de cuenta etc.) que hacen al servicio atractivos, el 34% está Algo

de acuerdo en que el Banco hace cumplimiento de lo prometido y lo termina en el plazo indicado, el 49% está Algo de acuerdo en que el Banco establece comunicación con los consumidores mediante sus empleados en cuanto al término del servicio, el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene trabajadores que atienden rápidamente al usuario, el 43% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene trabajadores que ayudan a los usuarios en algún problema que estos tengan, el 40% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene empleados que siempre están disponibles para solucionar cualquier duda, el 35% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene trabajadores que transmiten seguridad al usuario, el 33% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene variedad de productos y servicios adecuados para toda clase de usuario, el 29% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo en que el Banco cuenta con un horario al cual todos pueden acceder, el 38% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene trabajadores que dan atención específica para cada usuario, el 40% está Algo de acuerdo en que los trabajadores disponen de herramientas adecuadas que le permiten realizar sus funciones, el 28% está Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo con la seguridad de las tecnologías de información, el 36% está Algo de acuerdo en que las operaciones electrónicas son de confiar, el 48% está Algo de acuerdo en que el Banco brinda seguros a sus clientes al estos hacer una transacción, el 37% está Algo de acuerdo en considerar los datos que son recibidos de parte del personal es adecuada, el 42% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene instrumentos modernos, el 45% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene vías de implementación tecnológica, el 42% está Algo de acuerdo en que el Banco tiene responsabilidad por los problemas con los clientes, el 44% está Algo de acuerdo en que el Banco tienen trabajadores informados ante cualquier duda del usuario, el 41% está Algo de acuerdo en que los trabajadores del Banco saben en qué área atender, el 39% está Algo de acuerdo en

considerar que los trabajadores son preocupados por los clientes. El conjunto de mediciones de esta variable nos llevó a demostrar su relación de existencia. Domínguez (2018) en su trabajo de investigación, también obtuvo resultados similares que le llevaron a concluir que la utilización del modelo SERVQUAL puede medir el impacto de variables establecidas o mediciones para ver el impacto en la calidad del servicio de banca en línea de Banco Internacional. Se analiza utilizando estadísticas con evaluaciones de análisis factorial. Como resultado, la mayoría de los clientes de Banco Internacional están satisfechos con los servicios que ofrece la banca en línea de las instituciones financieras.

## **5.2. CONCLUSIONES**

- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. Fundamentado en una correlación positiva media de 0.428.
- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. Fundamentado en una correlación positiva media de 0.399.
- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. Fundamentado en una correlación positiva media de 0.406.
- Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho,

durante el periodo 2019. Fundamentado en una correlación positiva media de 0.423.

### **5.3. RECOMENDACIONES**

- La implementación de talleres o capacitaciones sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación a los usuarios, donde se contemple la seguridad, confiabilidad y manejo de esta nueva tecnología.
- Concientizar a los usuarios de la importancia del uso de transacciones bancarias vía electrónica, la cual le beneficiara en costo y tiempo.
- Hacer énfasis en la importancia del uso de las TIC's mediante los servicios financieros que ofrece este tipo de tecnología, e impulsar a futuros usuarios al uso intensivo de este servicio.
- Implementar y/o desarrollar plataformas tecnológicas que permitan ofrecer los diferentes servicios con los que cuenta el banco o las instituciones bancarias de nuestro país.

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Domínguez, A. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de titulación no publicada, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Figueredo, P. (2016). *Análisis de un modelo de confianza hacia la banca en internet, en un país de baja adopción*. Tesis de maestría no publicada, Universidad de Chile, Chile.

Villarejo, A. & Peral, B. & Arenas, J. (2018) *El uso de los servicios online por los mayores: análisis de la banca por Internet*. Tesis de Maestría no publicada, Universidad de Oviedo, España.

Cabrera, L. & Morante, D. & Pacherres, A. (2016). *El conocimiento de beneficios de canales alternativos y la satisfacción de los clientes de la agencia Benavides filial Chincha del Banco de Crédito del Perú*. Tesis de titulación no publicada, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

- Puente, F. (2017) *Diseño e implementación del proceso de gestión del catálogo de servicios basado en ITIL para el Banco Financiero*. Tesis de titulación no publicada, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Peru.
- Aguirre, S. y Gamboa, K. (2016). *Análisis de tecnologías utilizadas para la seguridad en las transacciones de la billetera móvil en el Perú*. Tesis de titulación no publicada, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Evans, R. J., & Lindsay, M. W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México, México: Editorial Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *Marketing de Servicios*. México: Editorial Cengage Learning.
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Riveros, S. P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe

Gómez, D., Sainz, J. (2008). *Cambio organizativo por las TIC en la empresa financiera: el caso de Renta 4*. Revista Universia Business Review, N°. 17, pags. 94-107

Castells, M. (2000). *La era de la información. El poder de la identidad*. Vol.2. Madrid, España: Editorial Alianza Editorial.

Salgado, C. ((2000). Análisis Comparativo de la Metodología cuantitativa y cualitativa. Cuaderno de Investigación 2. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Peru.

Tamayo, A (2006). *Metodología de la Investigación – Una visión práctica*, Bogotá, Colombia.

## **6.2. FUENTES DOCUMENTALES**

Jiménez, S. (2008). *Redes y Servicios para el comercio electrónico*. Congreso – Fundesco 98: Comercio electrónico y dinero electrónico. Barcelona 27-29 abril, p. 60

Osorio, C. (2002). *Enfoques sobre la tecnología*. Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación.

### 6.3. FUENTES ELECTRÓNICAS

Sabino, C. (2002). *El proceso de Investigación*. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/alexayumbillo/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino>

Cohen, D. (2005). *Sistemas de información para la toma de decisiones*. Recuperado de:  
<https://sites.google.com/site/renatosworld/resumen-critica-sistemas-de-informacion>

Arribas, A. (2000). *Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa*. Recuperado de:  
<http://www.revistalatinacs.org/aa2000tma/127amaia.html>

Winer, G. (2000). *Revolución Tecnológica y Revolución informática*, Revista: Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia N. Consultado el 10-05-2017.  
[http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/german\\_u/revolucion\\_tecnologica\\_informatica.html](http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/german_u/revolucion_tecnologica_informatica.html)

Moros, M. (2010). *Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del client*. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=119506>

Benavente, B. & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto montt basada en la Escala servqua.*

Obtenido de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>

Cubillos, D. (2009). *Origen, historia y evolución de las tics.* Obtenido de:

<https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>

Perez, C. (2004). *Revoluciones Tecnológicas y Capital Financiero.* Obtenido de:

[https://books.google.com.pe/books?id=f\\_Nr3n62IK4C&dq](https://books.google.com.pe/books?id=f_Nr3n62IK4C&dq)

Rangelov, S. (2002). *Conjunto integrado de procesos, principalmente formales, desarrollados en un entorno usuario-computador.* Obtenido de:

<https://es.scribd.com/document/431301957/Dialnet->

[GestionDeLaInformacionYElConocimientoEnLasOrganiza-254969](https://es.scribd.com/document/431301957/Dialnet-GestionDeLaInformacionYElConocimientoEnLasOrganiza-254969)

Olate, M. & Peyrin, O. (2004). *Sistemas de Información Estratégicos y Tecnologías de Información.* Obtenido de:

[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate\\_m/sources/olate\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate_m/sources/olate_m.pdf)

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria.* Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>

**ANEXO**

**ANEXO N° 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA : EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DEL BANCO CONTINENTAL SUCURSAL HUACHO – 2019**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b> “¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019?”</p> <p><b>Problema Específicos</b> 1) ¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019? 2) ¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019? 3) ¿Cuál es la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019?”</p>	<p><b>Objetivo General</b> “Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. 2) Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. 3) Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.”</p>	<p><b>Hipótesis General</b> “Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1) Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. 2) Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la seguridad en la atención del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019. 3) Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’S), y la calidad en la confiabilidad del servicio bancario en el Banco Continental Sucursal Huacho, durante el periodo 2019.”</p>	<p><b>Variable X:</b> Tecnologías de información y Comunicación</p> <p><b>Dimensiones</b> • Uso de las TIC’S X<sub>1</sub> • Impacto de las TIC’S X<sub>2</sub> • Servicio de las TIC’S X<sub>3</sub></p> <p><b>Variable Y:</b> Calidad del servicio bancario</p> <p><b>Dimensiones</b> • Atención Y<sub>1</sub> • Seguridad Y<sub>2</sub> • Confiabilidad Y<sub>3</sub></p>	<p>X<sub>1.1.</sub> Facilidad de uso X<sub>1.2.</sub> Dinámico X<sub>1.3.</sub> Sencillo de manejar X<sub>2.1.</sub> Personal X<sub>2.2.</sub> Social X<sub>2.3.</sub> Oficio X<sub>3.1.</sub> Adecuado X<sub>3.2.</sub> Seguro X<sub>3.3.</sub> Importante Y<sub>1.1.</sub> Servicio Y<sub>1.2.</sub> Percepción Y<sub>1.3.</sub> Satisfacción Y<sub>2.1.</sub> Seguridad Y<sub>2.2.</sub> Fiabilidad Y<sub>2.3.</sub> Consulta Y<sub>3.1.</sub> Funcionamiento Y<sub>3.2.</sub> Consistencia Y<sub>3.3.</sub> Capacidad</p>	<p><b>Población:</b> 300 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 108 usuarios</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cualitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de tipo correlacional</p> <p><b>Estadístico de Prueba:</b> Coeficiente de correlación de Pearson</p>

## Anexo N° 2



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### A. Presentación

“Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la aplicación que usted tiene sobre el uso de las tecnologías de la información. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación.

El presente instrumento es anónimo con lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; por lo que se le solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información en su centro laboral.
- La escala de calificación es la siguiente:”

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

## C. Contenido

<b>Ítem</b>	<b>Uso de las TIC'S</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La forma de las operaciones cambiado significativamente en la implantación de las TIC'S					
2	Utiliza usted con frecuencia la tecnología de información					
3	Utiliza usted con frecuencia la banca electrónica					
4	Utiliza los servicios de consulta de saldos y estado de cuentas					
5	Utiliza los servicios de transferencia					
6	Usted paga sus tarjetas de crédito por medio electrónico					
7	Las tecnologías de información que brinda el banco le ahorra tiempo					
8	Compra usted por internet con frecuencia					
9	Los medios informáticos son modernos					
10	Es fácil de acceder al intranet del banco					
<b>Ítem</b>	<b>Impacto de las TIC'S</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Las relaciones personales se han visto afectadas con la implantación de las TIC'S					
12	Las TIC'S juegan un papel importante en su vida financiera					
13	La estructura administrativa se ha visto afectada por la implantación de las TIC'S					
14	Las TIC'S han mejorado el uso de la banca					
15	Las TIC'S ha mejorado los servicios que brinda el banco					
16	Si las TIC'S y la banca online favorecen la innovación en productos y servicios.					
<b>Ítem</b>	<b>Servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Sus consultas o transferencias son atendidas en un tiempo adecuado					
18	Reconoce las ventajas de las tecnologías de información implementadas en el banco					
19	Las áreas que cuentan con la tecnología de información satisfacen sus necesidades o requerimientos					
20	Las TIC'S facilita las vías de distribución					
21	Las TIC'S permite disminuir el tamaño de los servicios de la sucursal					
22	Las TIC'S permite disminuir el costo de procesamiento de consultas					
23	Las TIC'S permiten una mayor capacidad comercial de la plantilla					
24	La calidad de servicio, hacia el cliente interno y externo, se ve favorecida por las TIC'S y la banca online.					
25	Las TIC'S y la banca online permite la identificación de clientes y mercados favoreciendo la adaptación de productos y servicios a los segmentos establecidos.					



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

### A. Presentación

“Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la aplicación que usted tiene sobre la calidad de servicio. Cuyas opiniones personales solamente en de gran importancia para nuestra investigación.

El presente instrumento es anónimo con lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas; por lo que se le solicita a usted responder las preguntas en forma veraz y sincera, siendo su colaboración sumamente importante.

### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información en su centro laboral.
- La escala de calificación es la siguiente:”

1	Muy en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo
4	Algo de acuerdo
5	Muy de acuerdo

### C. Contenido

<b>Ítem</b>	<b>Atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El Banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna					
2	El Banco tiene instalaciones físicas visualmente atractivas					
3	El banco cuenta con empleados de apariencia pulcra					
4	El banco tiene elementos materiales del servicio atractivos (folletos, estados de cuenta etc.					
5	El Banco cumple con lo prometido y lo concluye en el tiempo indicado					
6	El Banco comunica a los clientes a través de sus empleados cuándo concluirá el servicio					
7	cuenta con empleados que ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
8	El Banco cuenta con empleados que siempre están dispuestos para ayudar a sus clientes					
9	El Banco cuenta con empleados que nunca están demasiado ocupados para responder preguntas					
10	El Banco cuenta con empleados que tiene un comportamiento que transmite confianza a sus clientes					
11	El Banco tiene variedad de productos y servicios convenientes para todos sus clientes					
12	El Banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
13	El Banco cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
14	Considera usted que el personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)					
<b>Ítem</b>	<b>Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Usted confía en la seguridad de las tecnologías de información					
16	Las operaciones electrónicas son fiables					
17	El Banco proporciona seguridad a sus clientes en el momento de realizar sus transacciones					
18	Considera usted que la información que recibe de parte del personal es la correcta					
<b>Ítem</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	El banco tiene equipos tecnológicos con apariencia moderna					
20	El banco tiene canales de distribución tecnológicos como: cajeros automáticos, banca telefónica, banca por Internet y autobanco					
21	El Banco muestra interés por solucionar los problemas surgidos a sus clientes					
22	El Banco cuenta con empleados que tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
23	Considera usted que el personal conoce bien su trabajo					
24	Considera usted que el personal se preocupa por atender sus quejas					

### Anexo 3

#### Formato para la Prueba de Validez del Instrumento

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la variable a la que se pretende medir. El instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los indicadores de la variable en estudio, el mismo que se somete a una consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionan sus respectivas opiniones.

(Método Delphi).

#### MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES			Total
	1	2	3	
Claridad:	4	4	4	12
Objetividad:	5	4	4	13
Actualidad:	4	3	4	11
Organización:	4	4	4	12
Suficiencia:	3	5	5	13
Intencionalidad:	5	5	4	14
Consistencia:	4	3	4	11
Coherencia:	4	5	5	14
Metodología:	5	5	5	15
Pertinencia:	5	5	5	15
<b>Total de Opinión</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>130</b>

## CALIFICACION

INTERVALO	INTERPRETACION
[0.01-0.20>	Muy Baja
[0.21-0.40>	Baja
[0.41-0.60>	Moderada
[0.61-0.80>	Alta
[0.81-0.94]	Muy Alta

Total máximo = (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

## CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{130}{10 \times 3 \times 5} = 0.866$$

**CONCLUSION:** El coeficiente de Validez del Instrumento es 86,6%, considerado como

**Bueno**