

## **RESUMEN**

El servicio ofertado por los bancos se ha ido adaptando a la evolución de la tecnología, tanto así que actualmente el usuario puede realizar las mismas actividades que las realizaba en un banco físicamente con la diferencia que ahora las realiza desde cualquier parte del mundo sin la necesidad de acudir a las instalaciones físicas. Los factores como la interfaz, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad son muy importantes al momento de utilizar sitio web y marcan la percepción del servicio en los clientes determinando su satisfacción. La presente investigación tiene como objetivo medir la calidad de servicio de los canales electrónicos en el DMQ, a través de un instrumento basado en la metodología SERVQUAL la cual permite medir dicha percepción de calidad en la banca electrónica y con ello generar un instrumento a ser considerado por los bancos para generar propuestas en cuanto a la mejora de sus servicios.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **BANCA ELECTRÓNICA**
- **CANALES ELECTRÓNICOS**
- **SERVICIO BANCARIO**
- **BANCA DIGITAL**
- **CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO**

## **ABSTRACT**

The service offered by the banks has been adapting to the evolution of the technology, so much so that currently the user can carry out the same activities that he performed in a bank physically with the difference that now performs them from any part of the without the need to go to physical facilities. Factors such as interface, reliability, empathy, responsiveness and security are very important when using the website and mark the perception of the service in customers by determining their satisfaction. This research aims to measure the quality of service of electronic channels in the DMQ, through an instrument based on the SERVQUAL methodology which allows to measure this perception of quality in electronic banking and thereby generate an instrument to be considered by banks to generate proposals regarding the improvement of their services.

### **KEYWORDS:**

- **ELECTRONIC BANKING**
- **ELECTRONIC CHANNELS**
- **BANKING SERVICE**
- **DIGITAL BANKING**
- **QUALITY OF BANKING SERVICE**