

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de clientes y socios con respecto a la confianza de la banca electrónica, de la banca privada y de las COAC segmento uno y dos, mediante el levantamiento de información a través de encuestas para la sustentación del éxito de la investigación. Para el estudio se ha tomado en cuenta las dimensiones de la confianza que son: la calidad del sistema, calidad de la información, calidad del servicio, aseguramiento estructural y las características de la tarea. Desde el 2020, Ecuador enfrentó la pandemia Covid-19. Lo que provocó que entidades bancarias o cooperativas que iniciaban con la digitalización aceleran este proceso y muchas otras debieron empezar de cero. De manera que, los clientes optaron por servicios bancarios por aplicativos móviles o la web. Este estudio se basa en la investigación de enfoque cuantitativo que comprende el planteamiento y comprobación de hipótesis mediante el análisis estadístico, cuantificación y medición de variables. Se realizó 600 encuestas a una muestra del total de clientes de la banca privada y de las COAC segmento uno y dos, de la provincia de Pichincha. Para analizar la relación entre la confianza y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: banca electrónica, satisfacción, confianza, banca privada, cooperativas de ahorro y crédito.

Abstract

The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of customers and partners with respect to the trust of electronic banking, private banking and COAC segment one and two, by collecting information through surveys to support the success of the research. For the study, the dimensions of trust have been considered, which are: the quality of the system, quality of the information, quality of the service, structural assurance and the characteristics of the task. Since 2020, Ecuador has faced the Covid-19 pandemic. What caused banks or cooperatives that started with digitalization to accelerate this process and many others had to start from scratch. So, customers opted for banking services by mobile applications or the web. This study is based on quantitative approach research that includes the approach and testing of hypotheses through statistical analysis, quantification, and measurement of variables. 600 surveys were carried out on a sample of the total clients of private banking and COAC segment one and two, in the province of Pichincha. To analyze the relationship between trust and customer satisfaction.

Keywords: electronic banking, satisfaction, trust, private banking, savings and credits cooperatives.