



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

UAT



FACULTAD DE COMERCIO
Y ADMINISTRACIÓN
VICTORIA

FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION

Tesis:

**Influencia del riesgo informático y confianza del ciudadano en la satisfacción y lealtad
con el uso de la banca electrónica por medio del celular**

Presentada por:

Enrique Fonseca López

Director de tesis:

Dr. José Melchor Medina Quintero

Dr. Fernando Ortiz Rodriguez

Mtro. Francisco Isaí Morales Saenz

Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Julio 2021

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia del riesgo informático y la confianza del ciudadano en la satisfacción y lealtad con el uso de la banca electrónica por medio del celular en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. A su vez, para la recolección de datos, se utilizó como instrumento una encuesta conformada por dos secciones, la primera con 5 preguntas sociodemográficas y la segunda con 17 preguntas con escala Likert de 7 puntos. Como principales hallazgos, se encontró que el factor determinante de la confianza para el usuario de la banca electrónica en Victoria fue la seguridad tecnológica, en el riesgo fue la privacidad, en la lealtad el sentimiento de pertenencia como mejor opción y en la satisfacción la satisfacción con la información proporcionada. Mientras que, también se encontró que la confianza y el riesgo tienen una relación positiva y significativa con la lealtad y la satisfacción del usuario en el uso de la banca electrónica por medio de celular.

Palabras clave: Riesgo, confianza, lealtad, satisfacción, banca electrónica.