



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones  
Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -MBA**

**AUTOR:**

Br. Milagros María Bermudez Flores

**ASESOR:**

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia de Marketing

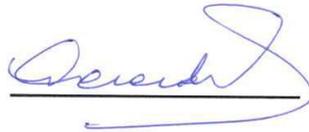
**TARAPOTO - PERÚ**

**2017**

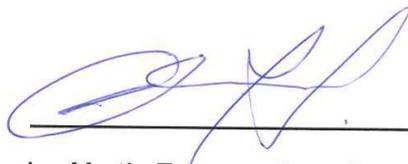


MBA. Enrique López Rengifo

Presidente



Mg. Lisette karem Casaverde Carmona  
Secretaria



Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

Vocal

## **Dedicatoria**

*Esta investigación está dedicada a mis padres Rodolfo y Doris, a mi hermano Alexander, a mi hija Karina Alessandra Torrejón Bermudez y a mi esposo Uraldo Torrejón Tafur porque son la razón fundamental de mi existencia y sin el apoyo incondicional de ellos esta tesis no hubiera podido realizarse.*

Milagros Bermudez Flores

## **Agradecimiento**

*A Dios por sobre todas las cosas ya que en el transcurso de mi existencia, ha sido el que con su infaltable presencia me ha escuchado ante cualquier grito de auxilio.*

*A mi hija, a mi esposo y a mis padres que son el motor de mi vida, por confiar en mí.*

*A mi asesor metodológico Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, quiero destacar el apoyo incondicional que he recibido para poder desarrollar la presente investigación.*

*A mis amigos Gianfranco Gálvez Silva y María de los Ángeles Díaz Pinedo, que con su ayuda y apoyo incondicional cooperaron en el propósito de esta investigación.*

Milagros Bermudez Flores

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Milagros María Bermudez Flores, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 46583512, con la tesis titulada **“LA CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2015-2016”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 06 de julio de 2017



Br. Milagros María Bermudez Flores

DNI 46583512

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “LA CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2015-2016”, cuyo objetivo general fue establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015- 2016; el desarrollo de la presente investigación consta de seis capítulos; los cuales se desarrollan a continuación.

En el capítulo I: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Está relacionado a la metodología, la misma que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III: Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

El capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

Finalmente, se presentan los anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación realizada.

La Autora.

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27

<b>II. MÉTODO</b>	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población y muestra	31
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos éticos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	63
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	68
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	69
<b>VII. REFERENCIAS</b>	70
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Calidad de servicio y gestión de reclamos.....	35
Tabla N° 02: Relación entre la calidad de servicio y la gestión de reclamo en las instituciones financieras durante el periodo 2015 - 2016.....	37
Tabla N° 03: Servicios reclamados según institución financiera, 2015 – 2016.....	38
Tabla N° 04: Nivel de calidad de servicio en instituciones financieras, 2015 – 2016.....	40
Tabla N° 05: Calidad de la atención recibida por parte de la entidad financiera.....	41
Tabla N° 06: Conformidad del usuario con la solución brindada por la entidad financiera a su reclamo .....	42
Tabla N° 07: Interés de la entidad financiera para resolver el reclamo .....	43
Tabla N° 08: Comunicación de la entidad financiera para verificar si el usuario se encuentra conforme con la solución brindada a su reclamo .....	45
Tabla N° 09: Atención recibida por parte de la entidad financiera .....	46
Tabla N° 10: Indagación del reclamo por parte de la entidad financiera.....	48
Tabla N° 11: Entidad financiera respondió el reclamo en el plazo brindado por Indecopi	49
Tabla N° 12: La entidad financiera brindó una propuesta de conciliación .....	50
Tabla N° 13: Entidad financiera brindó solución al reclamo interpuesto en Indecopi.....	51
Tabla N° 14: Entidad financiera cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario .....	52
Tabla N° 15: Nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras, 2015 – 2016.....	53
Tabla N° 16: Vía de presentación del reclamo .....	54
Tabla N° 17: Periodo de tiempo para la respuesta del reclamo .....	55
Tabla N° 18: Reclamó previamente al proveedor .....	56
Tabla N° 19: Conformidad con la forma de respuesta de la entidad financiera al reclamo	57
Tabla N° 20: Forma de conclusión del reclamo.....	59
Tabla N° 21: Forma de notificación de la respuesta del reclamo .....	60
Tabla N° 22: Conformidad con la forma de conclusión del reclamo .....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Calidad de servicio y gestión de reclamos.....	36
Gráfico N° 02: Prueba Chi – cuadrado.....	37
Gráfico N° 03: Servicios reclamados según institución financiera, 2015 – 2016 .....	39
Gráfico N° 04: Calidad de la atención recibida por parte de la entidad financiera.....	41
Gráfico N° 05: Conformidad del usuario con la solución brindada por la entidad financiera a su reclamo.....	42
Gráfico N° 06: Interés de la entidad financiera para resolver el reclamo .....	44
Gráfico N° 07: Comunicación de la entidad financiera para verificar si el usuario se encuentra conforme con la solución brindada a su reclamo .....	45
Gráfico N° 08: Atención recibida por parte de la entidad financiera.....	47
Gráfico N° 09: Indagación del reclamo por parte de la entidad financiera .....	48
Gráfico N° 10: Entidad financiera respondió el reclamo en el plazo brindado por Indecopi .....	49
Gráfico N° 11: La entidad financiera brindó una propuesta de conciliación .....	50
Gráfico N° 13: Entidad financiera cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario.....	52
Gráfico N° 14: Vía de presentación del reclamo .....	54
Gráfico N° 15: Periodo de tiempo para la respuesta del reclamo.....	55
Gráfico N° 16: Reclamó previamente al proveedor .....	57
Gráfico N° 17: Conformidad con la forma de respuesta de la entidad financiera al reclamo .....	58
Gráfico N° 18: Forma de conclusión del reclamo.....	59
Gráfico N° 19: Forma de notificación de la respuesta del reclamo .....	60
Gráfico N° 20: Conformidad con la forma de conclusión del reclamo .....	62

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015- 2016. El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a 140 reclamos interpuestos por los usuarios a las entidades financieras: Banco de Crédito del Perú, Interbank, Mi Banco y BBVA Banco Continental ante INDECOPI durante el año 2015-2016. Se utilizó la técnica de la encuesta para el acopio de los datos. La investigación utilizó el método deductivo de tipo no experimental, descriptiva - correlacional, transversal. Las teorías empleadas que se empleó fueron la norma ISO 9000:2005 y la norma ISO 10002: 2004.

Se llegó a la conclusión principal que la calidad de servicio y gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto no se relacionan, esto debido a que las empresas están gestionando sus reclamos de manera independiente a la calidad de servicio; lo cual, no resulta ser lo más adecuado porque ello quiere decir que a las entidades no les interesa desarrollar una política adecuada en su gestión de reclamos.

Palabras clave: Gestión de Reclamo, Calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

The research aimed to establish the relationship between quality of service and claims management in financial institutions in the district of Tarapoto during the period 2015-2016. The research design was descriptive correlational, and had as population 140 complaints filed by users to financial institutions: Banco de Crédito del Perú, Interbank, Mi Banco and BBVA Banco Continental against Indecopi during the 2015-2016 period. The survey technique was used for the collection of the data. The research used the deductive method of non-experimental, descriptive, correlational type. The theories employed were ISO 9000: 2005 and ISO 10002: 2004.

The main conclusion was that the quality of service and management of complaints in financial institutions in the district of Tarapoto are not related, this is due to the companies are managing their claims independently to the quality of service; Which is not the most appropriate because it means that entities are not interested in developing an adequate policy in their claims management.

Keywords: Claim Management, Quality of Service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel internacional, el Diario Gestión (2014) indicó que nuestro país registra el menor número de reclamos por servicios financieros con respecto a los países miembros de la Alianza del Pacífico, bloque integrado además por Chile, México y Colombia. A su vez, se precisó que en comparación con Chile, el Servicio Nacional del Consumidor de dicho país (Sernac), recibió en promedio 4 reclamos de servicios financieros mensuales por cada 10,000 deudores en el primer cuatrimestre del 2013, mientras que en el INDECOPI ese ratio fue 3. Adicionalmente, en el caso de México, en el primer semestre del 2013, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios (CONDUSEF), recibió 530 reclamos por cada 10,000 tarjetas de crédito, mientras que el mismo ratio para Indecopi de Perú fue de 5. Finalmente, en el caso de Colombia, la Superintendencia Financiera en el 2013 recibió 2 reclamos por cada 100,000 transacciones monetarias, mientras que en Indecopi el indicador fue de 1.7.

Por lo que, como puede verse a nivel de Latinoamérica existen mayor cantidad de reclamos contra las entidades financieras que en nuestro país; lo cual, implica que estas entidades no están brindando un buen servicio a sus clientes.

En el Perú según lo reportado por Indecopi (2015) se interpusieron 19 991 reclamos por servicios bancarios y financieros a nivel nacional correspondiendo al 41.23%, siendo el sector más reclamado de la institución. El 60,42% del total de reclamos estuvo asociado a tres actividades económicas: servicios bancarios y financieros (25 049), equipos y servicios de telecomunicaciones (4 500), y transporte de pasajeros (4 350). A su vez, las entidades financieras más reclamadas son: el Banco de Crédito, el Banco Continental, Interbank y Scotiabank.

Según Chávez (2014) “la gran mayoría de estos reclamos respecto de servicios bancarios y financieros surgen por cobros indebidos de parte de las tarjetas de crédito. Es decir, compras que no reconoce o no ha hecho el titular de la tarjeta”.

Como puede apreciarse, a nivel nacional las políticas de gestión de reclamos de las entidades financieras no son las adecuadas; ya que son el sector más quejado; además, de que los reclamos de los usuarios en el año 2016 aumentaron en gran cantidad. En tal sentido, se puede deducir que la calidad en el servicio no se está cumpliendo al 100%. Adicionalmente, las consecuencias de un mal direccionamiento de una solicitud, queja o reclamo aumentan los niveles de insatisfacción en cada uno de los clientes, evidentemente esto ocurre porque no se tramitan de forma oportuna.

Un sistema de quejas y reclamos tiene como finalidad recibir, atender y solucionar las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que se presenten por parte del cliente, a través de los diferentes medios que las organizaciones dispongan. (Kotler, 2003, p. 30)

De lo señalado anteriormente, podría deducirse que la calidad del servicio al cliente está relacionado con la gestión de reclamos; ya que si se ofrece un buen servicio los clientes no reclamarían en su mayoría.

A nivel local también el sector más reclamado lo comprende el sistema bancario y financiero, según lo indicado por la Oficina Regional del INDECOPI de San Martín (2017) que registró 125 reclamos en el año 2015 y 155 reclamos en el año 2016 en dicho rubro; lo cual, quiere decir que los consumidores del servicio financiero no se sienten satisfechos con el servicio ofrecido.

Al respecto, según Pizzo (2012) la gestión de reclamos es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la excelencia en el servicio. De cómo se gestionen las quejas de un cliente, dependerá si se lo pierde definitivamente, o se recupera su confianza.

Finalmente, de acuerdo a los datos estadísticos puede comprobarse que las entidades financieras no están cumpliendo con brindar un servicio de calidad a los usuarios, ya que son el sector más reclamado a nivel nacional y local, por tanto la investigación es pertinente.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional

García, S. (2015). “Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financiera” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente en Bancolombia S.A. El estudio fue de tipo inductivo. La muestra estuvo constituida por 90 clientes del Bancolombia S.A. Se utilizaron como instrumentos entrevistas, encuestas y recolección de datos. Las principales conclusiones fueron que se evidenció que los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa en la oficina Bancolombia de Buenavista, Córdoba, son los tiempos de espera, la agilidad en la atención, seguido de la calidad de las respuestas de los reclamos; por lo que, se propone que todos los reclamos presentados por los usuarios sean conciliados para mejorar el servicio de atención al cliente.

Moreno, M. (2009) “Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general analizar el resultado del sistema de medición de indicadores, para los procesos de reclamos de una entidad financiera. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 1000 clientes de las entidades financieras. Se utilizaron como instrumentos encuestas y recolección de datos. Las principales conclusiones fueron que dada la competencia en el sector financiero en el país, la entidad debe prestar atención a todos los llamados de alerta que son generados por los requerimientos que hacen los clientes.

Reyes, S. (2014) “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango” (Tesis de Pregrado). La investigación

tuvo como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. El estudio fue de tipo deductivo. La muestra estuvo constituida por 12 trabajadores de la asociación Share. Se utilizaron como instrumentos entrevistas y encuestas. Las principales conclusiones fueron que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma.

A nivel nacional

Orosco, L. (2012). "Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012" (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general mejorar el área de gestión de atención al usuario de la CMACT. El estudio fue de tipo pre-experimental. La muestra se consideró el área de estudio de Gestión de Atención al Usuario. Se utilizaron como instrumentos un pre test y post test. Las principales conclusiones fueron que se elaboró la propuesta de mejora analizando los procesos con mayor tiempo de demora, partiendo de las causas que generan los problemas se establecieron acciones a tomar para que el proceso de atención sea menor y genere satisfacción al cliente. Se implementó en la propuesta de mejora la conciliación con el reclamante.

Barr, A. (2011). "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación" (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 300 clientes del Banco de la Nación. Se utilizaron como instrumentos la encuesta y análisis documental. Las principales conclusiones fueron que no se cuenta con personal altamente capacitado e instruido y no cuentan con las características para poder agilizar la fluidez de la atención y para trabajar bajo presión, esto refleja en que los clientes no se sienten satisfechos con

los conocimientos y a la vez no se cumplen con los plazos previstos en la solución de problemas y no se presta el interés necesario para su solución.

Cruz, R. (2016). “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante la Huerta- Puno, periodo 2015” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general analizar el nivel de satisfacción del cliente en base a la evaluación de la calidad de servicio del Restaurante “La Huerta” de la ciudad Puno, en el periodo 2015. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 80 clientes que acuden al restaurante La Huerta. Se utilizaron como instrumentos la encuesta y análisis documental. Las principales conclusiones fueron que de acuerdo a los resultados obtenidos, nivel de percepciones (3,022) y nivel de expectativas (4,022); se pudo determinar que existe una serie de importantes implicaciones en su mayoría para los empleados debido a que las percepciones de la calidad se encuentran por debajo de las expectativas de los clientes, evaluados según la escala de Likert 3.

A nivel regional

Meléndez, J. & Oribe K. (2014). “Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Tarapoto. Año 2014” (Tesis de Pregrado). La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional. La muestra estuvo constituida por 24 pollerías del distrito de Tarapoto. Se utilizó como instrumento la encuesta. Las principales conclusiones fueron que existe una relación directa entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto.

Chávez, G. (2016). “Nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de resolución de denuncias en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín – Año 2015” (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción percibido por los clientes de los

servicios de resolución de denuncias en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín, Año 2015. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 198 clientes de la Oficina de INDECOPI. Se utilizó como instrumento la encuesta y análisis documental. Las principales conclusiones fueron que el nivel de satisfacción percibido por los clientes de los servicios de resolución de denuncias en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín, Año 2015, es: satisfecho 57%, insatisfecho 36.40% y 6.60% de complacencia.

Escudero, G. (2016). "Nivel de satisfacción de los clientes de los servicios de atención a reclamos en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín – Año 2015" (Tesis de Maestría). La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción percibido por los clientes de los servicios de atención de reclamos en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín, Año 2015. El estudio fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 107 clientes de la Oficina de INDECOPI. Se utilizó como instrumento la encuesta. Las principales conclusiones fueron que el nivel de satisfacción percibido por los clientes de los servicios de atención de reclamos en la Oficina Regional de INDECOPI en la Provincia de San Martín, Año 2015, es: insatisfechos 48% Satisfechos 40.7%, y complacidos 11.3%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de Servicio**

Domínguez (2006) sostiene que: "la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios" (p. 47).

La calidad de servicio tiene dos atributos. El primero es la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor y el segundo es los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa éste.

(Stanton, 2004, p. 350)

Entonces, la calidad de servicio lo conceptualiza necesariamente el cliente; y, justamente los clientes aprecian la calidad de servicio de una empresa de acuerdo a lo que esperan “recibir” y lo que realmente “reciben”.

Zeithaml y Bitner (2002) sostienen que: “la calidad en el servicio es como una “evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles” (p. 93)

La calidad de servicio, es ofrecer servicios de calidad ha dejado de ser opcional, ya que el incremento de la competencia y el desarrollo tecnológico han puesto en evidencia que las estrategias competitivas de las empresas no pueden estar basadas únicamente en los productos físicos, sino en el servicio que éstas ofrecen, lo que les dará el carácter distintivo. (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 93)

Parasuraman A, Zeithaml V., Berry LL. (1985) according to: “authors formally defined service quality as the degree and type of discrepancy between the perceptions and expectations of users, suggesting that they all, in general, employed similar aspects of service by which quality could be assessed” (p.41-50).

Para estos autores la calidad del servicio se evalúa en función a cinco dimensiones como son: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles (que se refiere a algo que el cliente pueda percibir).

### **Calidad en la atención a los clientes**

Blanco (2007) señala que: “la atención a los clientes representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (p.8).

## **Objetivo**

Kleyman, (2009) sostiene que: “el servicio al cliente tiene como objetivo el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca” (p.15).

Se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

(Según Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006, p.20)

## **Los trabajadores y la atención al cliente**

En una organización dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades. De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo. (Solórzano y Aceves, 2013, p. 11)

Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa. (Solórzano et al., 2013, p. 11)

El propósito de la organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que debe realizar los empleados para cumplir con la calidad

de servicio exigida. Las personas aportan la diferencia, es decir, el factor humano es el recurso más importante. (Solórzano et al., 2013, p. 11)

Para brindar una excelente atención, se requiere que los trabajadores pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, como el conocimiento de los productos y servicios que se venden, el entorno de trabajo, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que se utilizan. (Solórzano et al., 2013, p. 11)

En las empresas orientadas al cliente los trabajadores ponen en práctica ambas habilidades, tanto las personales como las técnicas. Esto permite que la atención y el servicio sean un solo proceso. El cliente espera calidad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los trabajadores que los ofrecen (habilidad técnica). Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece (habilidad interpersonal). (Solórzano et al., 2013, p. 11)

El mayor reto de las empresas es superar las expectativas, de esta forma un valor agregado tanto de la atención como del servicio al cliente. En esta fase del proceso, la atención y el servicio al cliente son un todo indisoluble. (Solórzano et al., 2013, p. 11)

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. (Norma ISO 9000:2005, p.i).

La norma ISO 9000:2005 señala que: “se han identificado ocho principios o dimensiones de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño” (p.vi); sin embargo, en la presente investigación solo se tomaron en cuenta siete principios que son:

a) Enfoque al cliente: según la norma ISO 9000:2005 “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (p. vi).

b) Liderazgo: según la norma ISO 9000:2005 “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (p. vi).

c) Participación del personal: según la norma ISO 9000:2005 “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización” (p. vi).

d) Enfoque basado en procesos: según la norma ISO 9000:2005 “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (p. vi).

e) Enfoque de sistema para la gestión: según la norma ISO 9000:2005 esto significa “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos” (p. vi).

f) Mejora continua: según la norma ISO 9000:2005 “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (p. vii).

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: según la norma ISO 9000:2005 “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información” (p. vii).

## **Gestión de Reclamos**

Un reclamo se origina cuando estás disconforme con el bien adquirido o servicio brindado. En este caso, el proveedor tiene el deber de ofrecerte una respuesta. Por ejemplo: cuando no estás conforme por la calidad de un producto, consumos no reconocidos, publicidad engañosa, etc. (Indecopi, 2015).

El Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero (2013) prescribe que: “el reclamo es la manifestación por escrito del cliente acerca de una controversia surgida en las relaciones entre el cliente y la entidad financiera”.

Notes that no matter what kind of factory, shop or office you work in or how good you are, sooner or later, you're going to get complaints. It's part of doing business. Every organisation has its share of dissatisfied customers, clients or patrons. Your's is no exception. (Ramsey, 2003, p.16)

Según la norma ISO 9001: 2008 reclamaciones de clientes está referido a productos o servicios defectuosos que han superado los controles de la organización y que han sido detectados por el cliente.

### **Dimensiones de la gestión de reclamos**

La Norma ISO (Organización Internacional de Normalización) 10002: 2004 señala que: “proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico” (p.10).

Para lo cual, señala que se debe tener en cuenta varios aspectos y para la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes:

a) Comunicación: La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativas, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. (Norma ISO 10002:2004, p.10).

- b) Recepción de la queja: Una vez comunicada la queja inicial, ésta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la queja, incluyendo lo siguiente: una descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes; la solución solicitada; los productos o prácticas de la organización objeto de la queja; la fecha límite para la respuesta; datos acerca de personas, departamento, sucursal, organización y segmento de mercado; acción inmediata tomada (si hay alguna). (Norma ISO 10002:2004, p.10).
- c) Seguimiento de la queja: La queja debería seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. (Norma ISO 10002:2004, p.10).
- d) Respuesta a las quejas: Según la Norma ISO 10002:2004 “Siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta, por ejemplo corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible” (p. 11).
- e) Comunicación de la decisión: Según la Norma ISO 10002:2004 “La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome” (p. 11).
- f) Cierre de la queja: Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas. La organización debería realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho. (Norma ISO 10002:2004, p.11).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

**Problemas específicos:**

¿Cuál es el tipo de servicio más reclamado en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

¿Cuál es la calidad de servicio respecto a la atención del reclamo en las dimensiones de enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisión en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

¿Cuál es el nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

¿Cómo es la gestión de reclamos en las dimensiones de: comunicación, recepción de la queja, seguimiento de la queja, evaluación inicial de la queja, respuesta a las quejas, comunicación de la decisión y cierre de la queja en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016?

**1.5. Justificación del estudio**

De acuerdo a Hernández (2010), un estudio se justifica en mayor medida en cuanto cumpla con la mayor cantidad de criterios, para que se considere conveniente, con relevancia social, utilidad metodológica, que tenga implicancias prácticas y valor teórico. Por ello, se procederá a realizar la justificación de estudio del presente proyecto de investigación teniendo en cuenta dichos criterios:

**Conveniencia:** El presente trabajo de investigación sirve a toda la población en general porque les permitirá verificar si las entidades financieras cuentan con una adecuada política de gestión de reclamo y brindan una calidad de servicio a sus usuarios cuando interponen sus quejas ante INDECOPI; adicionalmente, esta

información le servirá al consumidor para decidir con que entidad financiera contratar.

**Relevancia social:** El presente trabajo de investigación contribuye al conocimiento sobre la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto – Año 2015-2016, para posteriormente según los resultados del estudio las entidades financieras puedan establecer un programa para mejorar las competencias del personal, mejorar su desempeño y sobre todo su política de atención al usuario, en líneas generales mejorar la productividad de su servicio beneficiando tanto a la sociedad Tarapotina y al de la Región San Martín.

**Implicancias prácticas:** El presente trabajo de investigación, sirve de fundamento para futuras investigaciones que se realicen en función a este tema, tomando en cuenta que entre los objetivos estratégicos está el de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión de reclamos de las entidades financieras en el distrito de Tarapoto – Año 2015-2016, de esta manera las entidades financieras podrán mejorar su política de atención a los usuarios cuando interponen un reclamo.

**Valor teórico:** El presente trabajo de investigación, permite fortalecer el cuerpo de conocimientos sobre la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión de reclamos de las entidades financieras en cuanto a los reclamos interpuestos por sus usuarios en Indecopi; asimismo, para este trabajo de investigación se tomará en cuenta los lineamientos bases de la norma ISO 9001:2005 y la norma ISO 10002: 2004; y, dichas teorías no han sido muy aplicadas en trabajos de investigación de la región San Martín, de esta manera se pretende reforzar o llenar algunos vacíos sobre calidad de servicio y gestión de reclamos.

**Utilidad Metodológica:** El presente trabajo contribuye con una metodología de análisis, síntesis, en base a la información que será recogida de los propios usuarios que interpusieron su reclamo a una entidad financiera en INDECOPI; lo

cual, aportará como un referente científico en el tema de determinar el tipo de relación que existe entre la calidad de servicio y gestión de reclamos de las entidades financieras; por tanto podrán ser utilizados por otros investigadores.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

H<sub>i</sub>: Si existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos es directa en las instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015- 2016.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en las instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015- 2016.

### **Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: El tipo de servicio en las instituciones financieras del distrito de Tarapoto, 2016, más reclamado es cobros indebidos.

H<sub>2</sub>: El nivel de calidad del servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016, es alta.

H<sub>3</sub>: La calidad de servicio, según dimensiones, en las instituciones financieras del distrito de Tarapoto, 2016, es alta.

H<sub>4</sub>: El nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016, es regular.

H<sub>5</sub>: La gestión de reclamos, según dimensiones, en las instituciones financieras del distrito de Tarapoto, 2016, es regular.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015- 2016.

## **Objetivo específicos**

Conocer el tipo de servicio más reclamado en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015-2016.

Determinar el nivel de calidad del servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.

Determinar la calidad del servicio respecto a la atención del reclamo en las dimensiones de: enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisión en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.

Determinar el nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.

Conocer la gestión de reclamos en las dimensiones de: comunicación, recepción de la queja, seguimiento de la queja, evaluación inicial de la queja, respuesta a las quejas, comunicación de la decisión y cierre de la queja en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.

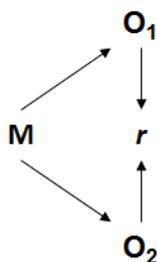
## 2. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño descriptiva correlacional porque se examinará la relación de las variables Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que el diseño descriptivo correlacional tiene como “utilidad y propósito principal saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación”. (p. 60)

La investigación se esquematiza de la siguiente manera:



donde:

**M** = muestra de clientes de entidades financieras que han interpuesto reclamo en Indecopi.

**O1** = Observación de Variable 1 “Calidad de servicio”

**O2** = Observación de Variable 2 “Gestión de reclamo”

**r** = Relación de las Variables de estudio.

### 2.2. Variables, operacionalización

V1: Calidad de Servicio

V2: Gestión de Reclamos

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable: CALIDAD DE SERVICIO</b>	Es la percepción que tiene el cliente de los servicios que ofrece la entidad. (Según la norma ISO: 9000:2005)	Hace referencia a la calidad de servicio en los procesos de gestión de reclamos de clientes de entidades financieras que han interpuesto su queja ante INDECOPI. Para medir la calidad de servicio se utilizó una encuesta, que fue realizada a los usuarios que interpusieron su reclamo en INDECOPI.	Enfoque al cliente	Calidad de la atención recibida.	(1) (6) (8)	Ordinal
			Liderazgo	Comunicación del representante de la entidad bancaria con el usuario.	(7)	Ordinal
			Participación del personal	Interés del personal para la atención del reclamo.	(10)	Ordinal
			Enfoque basado en procesos	Indagación del reclamo interpuesto en INDECOPI con el usuario.	(2)	Ordinal
			Enfoque de sistema para la gestión	Entidad bancaria responde los reclamos en el plazo establecido por Indecopi.	(9)	Ordinal
			Mejora continua	La entidad bancaria remitió una propuesta de conciliación.	(3)	Ordinal
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Cumplimiento del requerimiento del reclamante.	(4) (5)	Ordinal
<b>Variable: GESTIÓN DE RECLAMO</b>	Es la planificación y diseño que realizan las empresas del	Hace referencia a los procesos de gestión de reclamos	Comunicación	Vía de presentación del reclamo.	(1)	Ordinal
				Tiempo de tramitación del reclamo.	(4)	Ordinal

sector financiero para el tratamiento de los reclamos. (Según la norma ISO 10002: 2004)	establecidas por las entidades financieras en estudio. Para medir la gestión de reclamo se aplicó una encuesta que fue realizada a los usuarios que interpusieron su reclamo en INDECOPI.	Recepción de la queja	Motivo de reclamo.	(2)	Ordinal
		Seguimiento de la queja	Reclamo previo a la entidad financiera.	(3)	Ordinal
		Respuesta a las quejas	Forma de conclusión.	(6) (7)	Ordinal
		Comunicación de la decisión	Medio a través del cual se realiza la notificación de la queja al usuario.	(5)	Ordinal
		Cierre de la queja	Satisfacción del usuario con la forma de conclusión.	(8)	Ordinal

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población estará conformada por 140 reclamos interpuestos por los usuarios a las entidades financieras: Banco de Crédito del Perú, Interbank, Mi Banco y BBVA Banco Continental ante Indecopi durante el año 2015-2016.

Según el siguiente detalle:

ENTIDAD FINANCIERA	POBLACIÓN	
	2015	2016
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	47	28
INTERBANK	12	19
MI BANCO	2	7
BBVA BANCO CONTINENTAL	7	18
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>72</b>

### 2.3.2. Muestra y muestreo

#### Muestra:

En la muestra se tomarán en cuenta los reclamos que fueron respondidos por cada entidad financiera. La muestra se presenta a continuación:

ENTIDAD FINANCIERA	MUESTRA	
	2015	2016
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ	9	9
INTERBANK	7	4
MI BANCO	1	1
BBVA BANCO CONTINENTAL	3	6
TOTAL	20	20

#### Muestreo:

De tipo No Probabilístico por conveniencia, el elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad. (Kinnear y Taylor, 1998, p. 208).

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se procesó la información mediante el llenado de una base de datos en el programa SPSS a partir de las encuestas correspondientes a la calidad de servicio y gestión de reclamos de las instituciones financieras, observada por los sujetos de la muestra.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizaron las medidas estadísticas de tendencia central, los mismos que permitirán la comprobación de la hipótesis planteada.

#### **2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento**

La validez se determinó a través de la técnica de juicio de expertos. La confiabilidad se determinó de la siguiente manera:

##### **Encuesta Calidad de Servicio**

En el instrumento que mide la Calidad del Servicio se analizó la confiabilidad utilizando el indicador Alfa de Cronbach, el cual consta de 06 indicadores y 10 ítems, obteniéndose un resultado de **0.898**, lo cual determina una alta confiabilidad en el instrumento.

##### **Encuesta Gestión de Reclamo**

En el instrumento que mide la Gestión del Reclamo se analizó la confiabilidad utilizando el indicador Alfa de Cronbach, el cual consta de 5 indicadores y 9 ítems, obteniéndose un resultado de **0.600**, lo cual determina un grado de confiabilidad aceptable en el instrumento.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a las fuentes ya indicadas; se ingresaron al programa computarizado SPSS; y con ello se efectuaron, los cruces necesarios para contrastar las hipótesis formuladas; las cuales están demostrados mediante cuadros, gráficos, análisis y comparaciones. Con respecto a las informaciones presentadas como resúmenes, cuadros, gráficos, etc., se formularon apreciaciones objetivas y explicativas de la realidad. Esas apreciaciones explicativas se analizaron respecto al marco teórico, conceptual; y se

precisaron apreciaciones resultantes del análisis. Dado de que la investigación es de diseño descriptivo – correlacional utilizamos la estadística inferencial.

Para determinar la relación entre las variables se utilizó el chi cuadrado ( $\chi^2$ ).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.

Se simboliza:

$\chi^2$

**Hipótesis a probar:** correlacionales.

**Variables involucradas:** dos. La prueba chi cuadrada no considera relaciones causales.

**Nivel de medición de las variables:** nominal u ordinal (o intervalos o razón reducidos a ordinales).

**Procedimiento:** se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de dos dimensiones, y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías.

## **2.6. Aspectos éticos**

En las diversas etapas de la investigación se actuó de manera ética, en tal sentido se tuvo en cuenta aspectos éticos como el consentimiento informado de los sujetos de la investigación, el valor social y científico de los resultados y se mantuvo una evaluación independiente durante todo el proceso.

### III. RESULTADOS

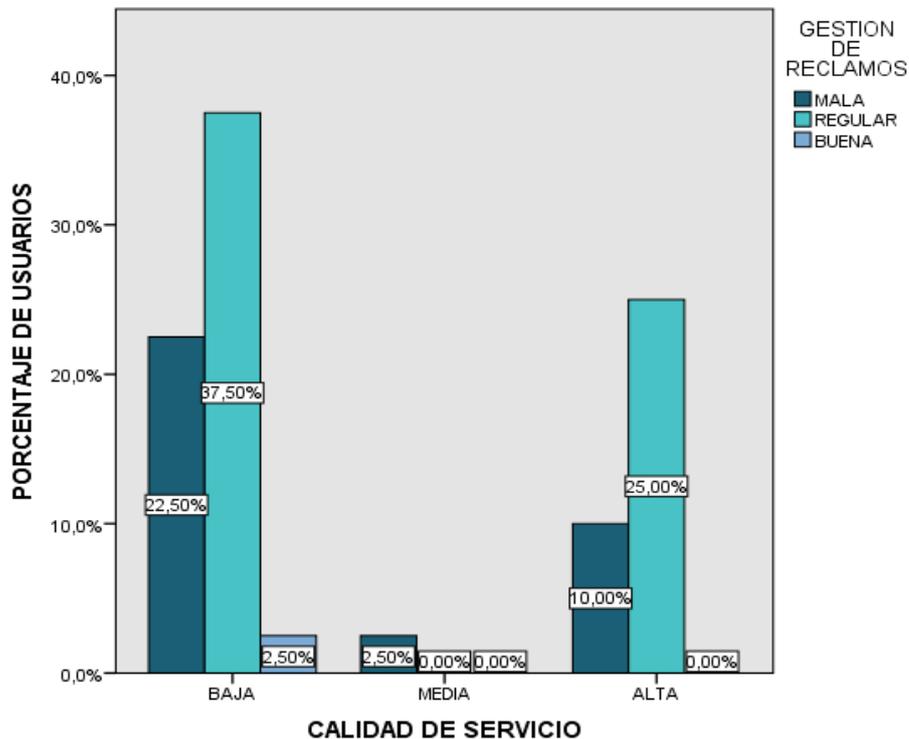
A continuación, se presentan los resultados de la aplicación y procesamiento de la información acopiada a través de los instrumentos de recopilación diseñados en el marco de la investigación.

#### 3.1. Relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión del reclamo en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015- 2016.

Tabla N° 01: Calidad de servicio y gestión de reclamos

CATEGORIAS			GESTIÓN DE RECLAMO			Total
			MALA	REGULAR	BUENA	
CALIDAD DE SERVICIO	BAJA	Cantidad	9	15	1	25
		% Porcentaje	22,5%	37,5%	2,5%	62,5%
	MEDIA	Cantidad	1	0	0	1
		% Porcentaje	2,5%	0%	0%	2,5%
	ALTA	Cantidad	4	10	0	14
		% Porcentaje	10%	25%	0%	35,0%
Total		Cantidad	14	25	1	40
		% Porcentaje	35,0%	62,5%	2,5%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

### Gráfico N° 01: Calidad de servicio y gestión de reclamos

**DESCRIPCIÓN:** La Tabla y el Gráfico N° 01, nos indican a nivel descriptivo que la **Calidad de Servicio Baja** muestra valores porcentuales del 22,5%, 37,5% y 2,5% con respecto a la **Gestión del Reclamo Mala, Regular y Buena** de manera correspondiente; dicho patrón anula cualquier posibilidad de relación entre ambas variables, pues conforme a la percepción obtenida a partir de los clientes encuestados se observa una mayor distribución de los resultados sobre la categoría **Gestión de Reclamo Regular**; resultando lógico que la mayor predominancia se situara en **Gestión de Reclamo Baja**, lo cual nos permitiría concluir sobre alguna relación.

Por otra parte, se advierte que la **Calidad de Servicio Media** ostenta resultados porcentuales del 1%, 0% y 0% en relación a la **Gestión de Reclamo Mala, Regular y Buena** respectivamente; sin embargo, dichos valores alcanzados tampoco implican mayor relevancia para efectos de concluirse sobre la existencia de relación entre las variables en estudio.

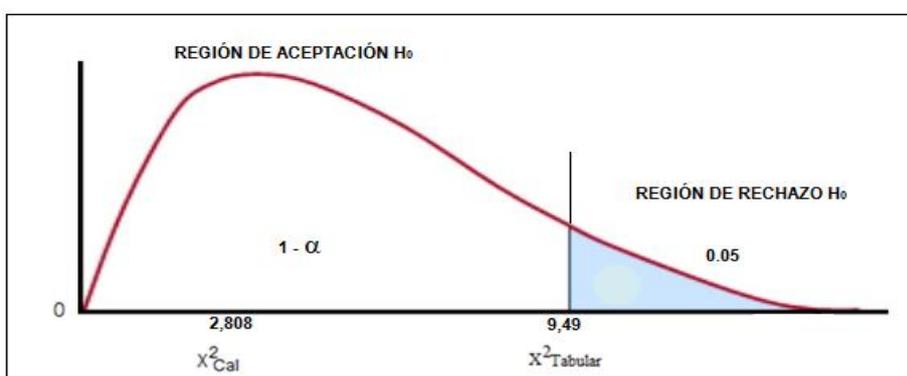
Finalmente, se observa que la **Calidad de Servicio Alta** refleja valores del 10%, 25% y 0% sobre la **Gestión Reclamo Mala, Regular y Buena** de manera respectiva; anulando también cualquier relación entre ambas variables, ya que, resulta incoherente advertirse una menor frecuencia en los valores obtenidos por la **Gestión de Relamo Buena**; y, por el contrario, advertirse mayor distribución de porcentaje en las otras categorías.

**Tabla N° 02: Relación entre la calidad de servicio y la gestión de reclamo en las instituciones financieras durante el periodo 2015 - 2016**

RELACIÓN	$X^2_c$	g.l.	$X^2_T$	Significancia ( $p < 0.05$ )
<b>Calidad de Servicio y Gestión de Reclamo</b>	2,808	4	9,49	<b>No</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**DESCRIPCIÓN:** La Tabla N° 02, nos refleja que  $X^2_c$  (**2.808**)  $<$   $X^2_T$  (**9.49**), ubicándose en la región de aceptación de la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se concluye firmemente que no existe relación significativa ( **$P < 0,05$** ) entre la **Calidad de Servicio** y la **Gestión de Reclamo** en las instituciones financieras durante el periodo 2015 y 2016. El presente resultado rechaza a nivel inferencial la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) planteada en el estudio, sobre una posible influencia entre ambas variables.



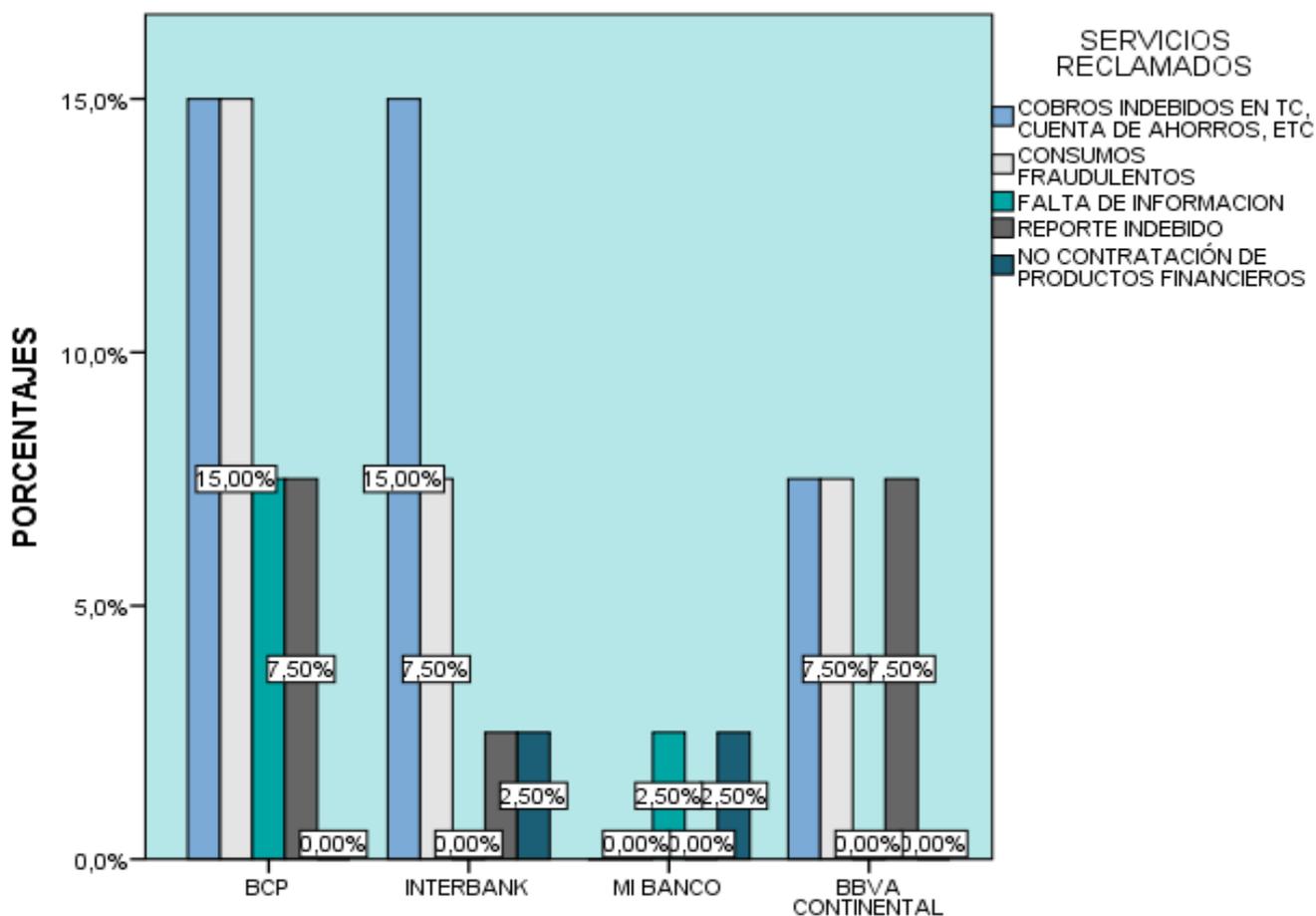
**Gráfico N° 02: Prueba chi – cuadrado**

**3.2. Tipo de servicio más reclamado de las instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015 – 2016**

**Tabla N° 03: Servicios reclamados según institución financiera, 2015 – 2016**

ENTIDADES Y/O INSTITUCIONES FINANCIERAS		TIPO DE SERVICIOS RECLAMADOS					Total
		COBROS INDEBIDOS EN TC, CUENTA DE AHORROS, ETC	CONSUMOS FRAUDULENTOS	FALTA DE INFORMACION	REPORTE INDEBIDO	NO CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS	
BCP	Cantidad	6	6	3	3	0	18
	% Porcentaje	15,0%	15,0%	7,5%	7,5%	0,0%	45,0%
INTERBANK	Cantidad	6	3	0	1	1	11
	% Porcentaje	15,0%	7,5%	0,0%	2,5%	2,5%	27,5%
MI BANCO	Cantidad	0	0	1	0	1	2
	% Porcentaje	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%
BBVA CONTINENTAL	Cantidad	3	3	0	3	0	9
	% Porcentaje	7,5%	7,5%	0,0%	7,5%	0,0%	22,5%
Total	Cantidad	15	12	4	7	2	40
	% Porcentaje	37,5%	30,0%	10,0%	17,5%	5,0%	100,0%

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



### INSTITUCIONES FINANCIERAS

Fuente: Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

### Gráfico N° 03: Servicios reclamados según institución financiera, 2015 – 2016

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 03; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 37.5% manifestaron que realizan su reclamo en Indecopi a las entidades financieras por cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, etc.; el 30% manifestaron que realizan su reclamo en Indecopi a las entidades financieras por consumos fraudulentos; el 17.5% manifestaron que realizan su reclamo en Indecopi a las entidades financieras por reporte indebido; el 10% manifestaron que realizan su reclamo en Indecopi a las entidades financieras por falta de información; y, el 5% manifestaron que realizan su reclamo en Indecopi a las entidades financieras por no contratación de productos financieros.

Por ello, puede reflejarse que el tipo de servicio más reclamado por los usuarios en Indecopi es por cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, etc.

**3.3. Calidad del servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto en el período 2015 – 2016.**

**Tabla N° 04: Nivel de calidad de servicio en instituciones financieras, 2015 – 2016**

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
<b>CATEGORÍAS</b>	BAJA	Cantidad	<b>25</b>
		% Porcentaje	<b>62,5%</b>
	MEDIA	Cantidad	<b>1</b>
		% Porcentaje	<b>2,5%</b>
	ALTA	Cantidad	<b>14</b>
		% Porcentaje	<b>35,0%</b>
<b>Total</b>	<b>Cantidad</b>		<b>40</b>
	<b>% Porcentaje</b>		<b>100,0%</b>

**DESCRIPCIÓN:** En relación a la Tabla N° 04; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 62,5% manifestaron que el nivel de calidad de servicio de las instituciones financieras es baja; el 2,5% manifestaron que el nivel de calidad de servicio de las instituciones financieras es media; y, el 35% manifestaron que el nivel de calidad de servicio de las instituciones financieras es alta. Lo cual, nos conlleva a decir que las instituciones financieras no están brindando un servicio de calidad a sus clientes, ya que los mismos no tienen una buena percepción del servicio que brindan.

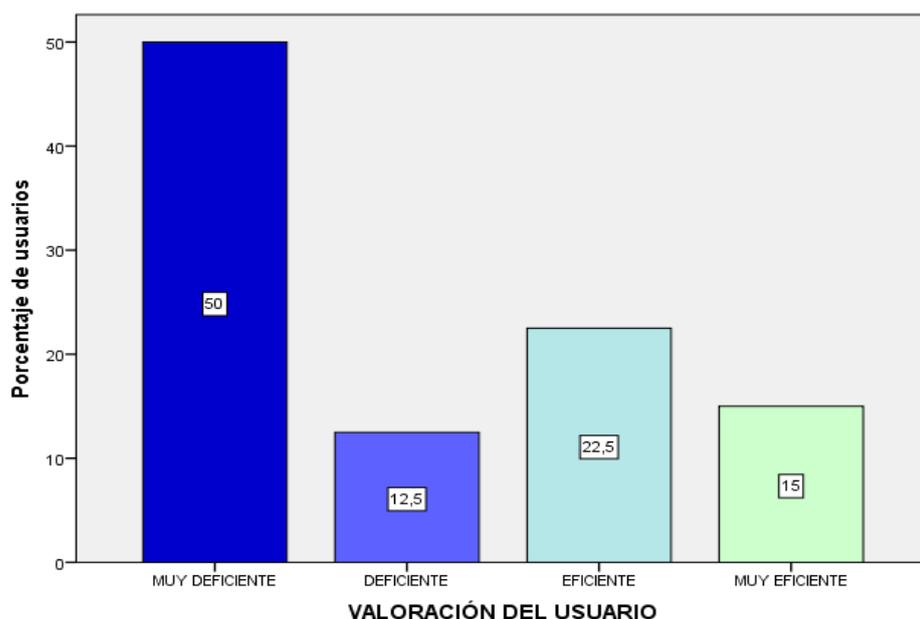
**3.4. Calidad del servicio respecto a la atención del reclamo en las dimensiones de: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisión en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.**

## Dimensión Enfoque al cliente

**Tabla N° 05: Calidad de la atención recibida por parte de la entidad financiera**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje (%)
MUY DEFICIENTE	20	50,0
DEFICIENTE	5	12,5
EFICIENTE	9	22,5
MUY EFICIENTE	6	15,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 04: Calidad de la atención recibida por parte de la entidad financiera**

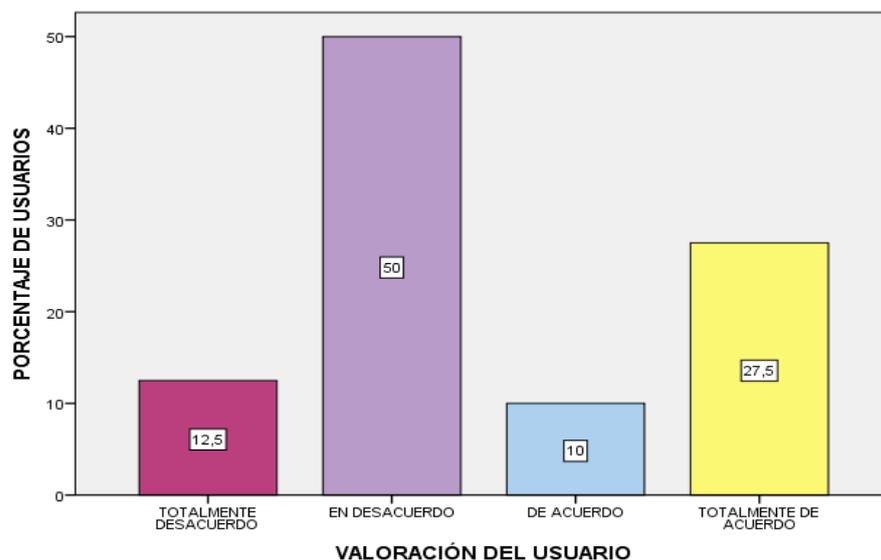
**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 05; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 50% manifestaron que la calidad general de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi es muy deficiente; el 22,5% manifestaron que la calidad general de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi es eficiente; el 15% manifestaron que la calidad general de la atención recibida por parte de la

entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi es muy eficiente; y, el 12.5% manifestaron que la calidad general de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi es deficiente. De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría los usuarios opinan que la calidad general de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi es muy deficiente, lo que quiere decir que las entidades financieras no está brindado una buena atención a sus usuarios. Asimismo, no manejan una buena política de enfoque al cliente.

**Tabla N° 06: Conformidad del usuario con la solución brindada por la entidad financiera a su reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
TOTALMENTE DESACUERDO	5	12,5
EN DESACUERDO	20	50,0
DE ACUERDO	4	10,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	27,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 05: Conformidad del usuario con la solución brindada por la entidad financiera a su reclamo**

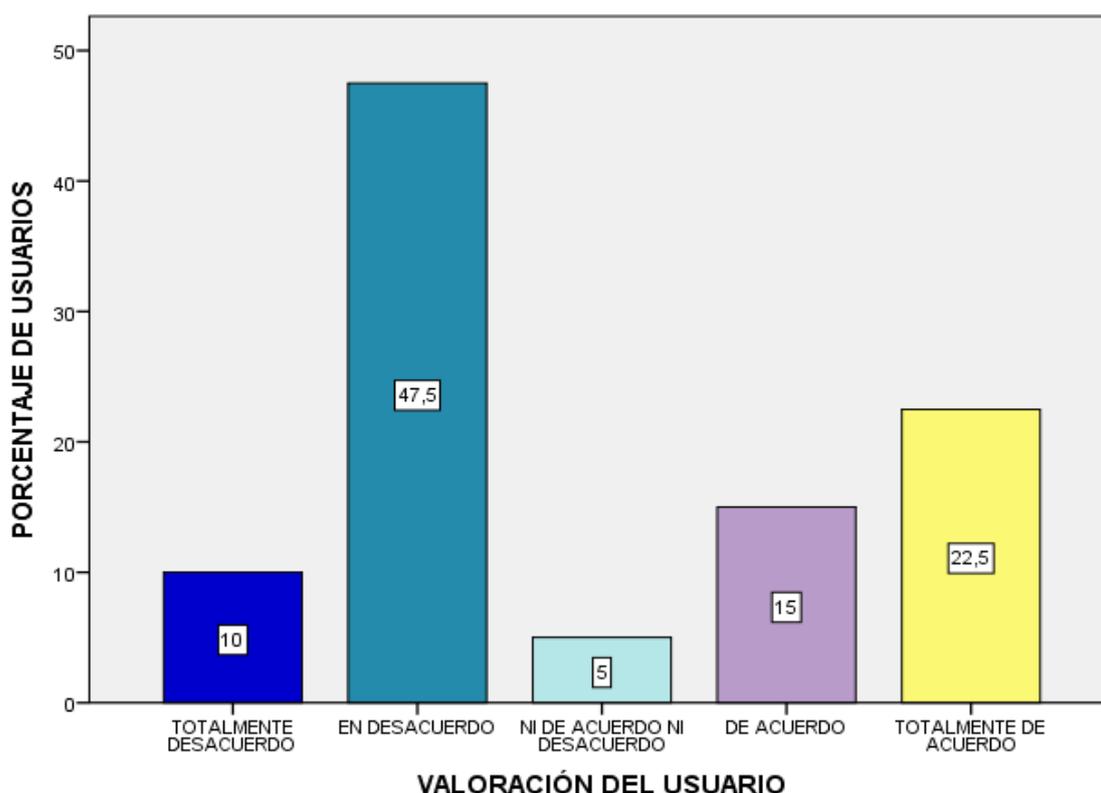
**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 06; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 50% manifestaron que se encuentran en desacuerdo con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi; el 27.5% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi; el 12.5% manifestaron que se encuentran totalmente en desacuerdo con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi; y, el 10% manifestaron que se encuentran de acuerdo con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi.

De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría los usuarios se encuentran en desacuerdo con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de enfoque al cliente con sus usuarios.

**Tabla N° 07: Interés de la entidad financiera para resolver el reclamo**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
TOTALMENTE DESACUERDO	4	10,0
EN DESACUERDO	19	47,5
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	2	5,0
DE ACUERDO	6	15,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

#### **Gráfico N° 06: Interés de la entidad financiera para resolver el reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 06; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 47.5% manifestaron que se encuentran en desacuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi; el 22.5% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi; el 15% manifestaron que se encuentran de acuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi; el 10% manifestaron que se encuentran totalmente en desacuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi; y, el 5% manifestaron que no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi.

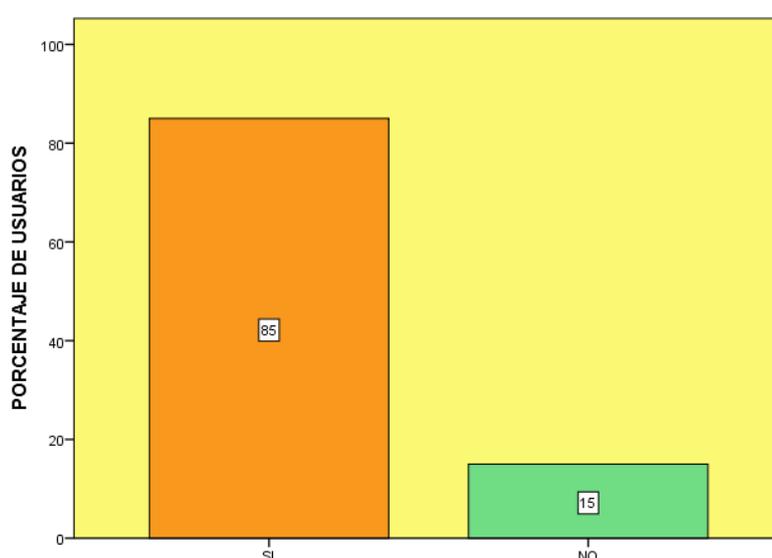
De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría los usuarios opinan que se encuentran en desacuerdo con el interés mostrado por parte de la entidad financiera para resolver su reclamo interpuesto en Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de enfoque al cliente.

### Dimensión Liderazgo

**Tabla N° 08: Comunicación de la entidad financiera para verificar si el usuario se encuentra conforme con la solución brindada a su reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
SI	34	85,0
NO	6	15,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 07: Comunicación de la entidad financiera para verificar si el usuario se encuentra conforme con la solución brindada a su reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 07; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 85% manifestaron que la entidad financiera se comunicó vía telefónica para verificar si se encontraban conformes con la solución brindada a su reclamo interpuesto en Indecopi; y, el

15% manifestaron que la entidad financiera no se comunicó vía telefónica para verificar si se encontraban conformes con la solución brindada a su reclamo interpuesto en Indecopi.

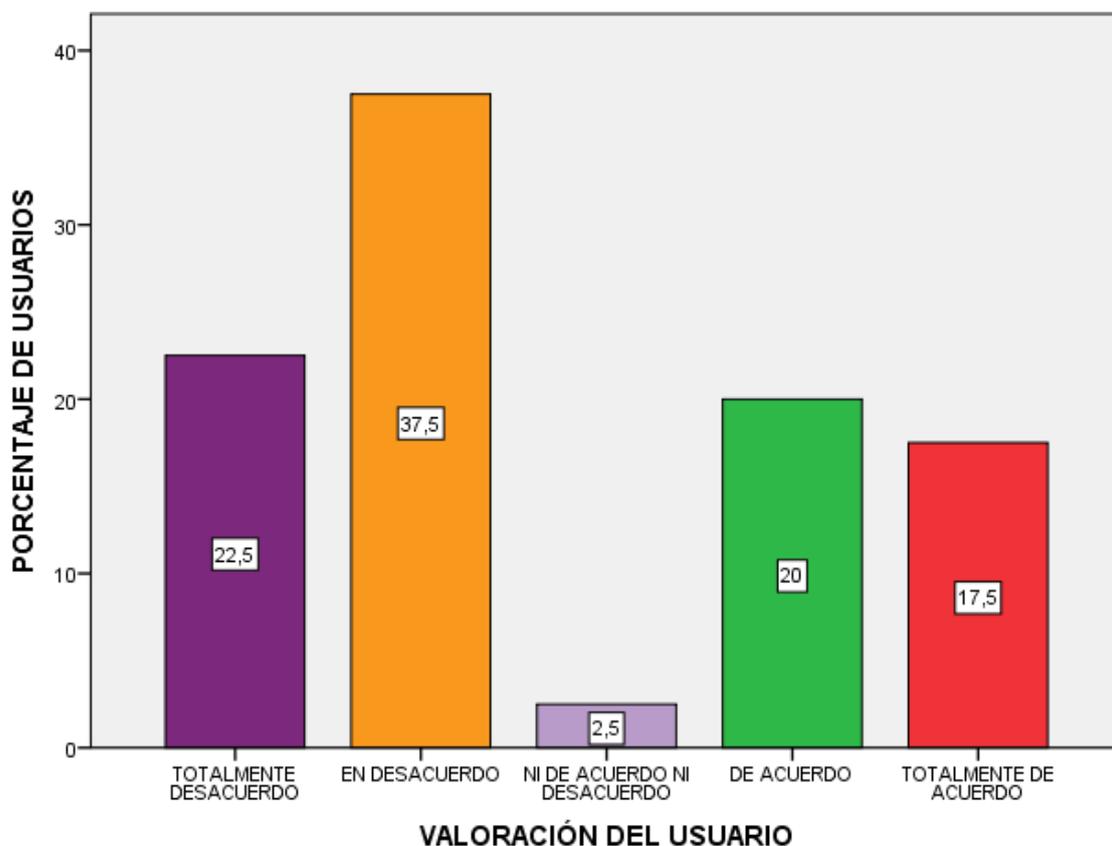
De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría las entidades financieras se comunican vía telefónica con los usuarios para verificar si se encuentran conformes con la solución brindada a su reclamo que interpusieron en Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras manejan una buena política de liderazgo.

### **Dimensión Participación del Personal**

**Tabla N° 09: Atención recibida por parte de la entidad financiera**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
TOTALMENTE DESACUERDO	9	22,5
EN DESACUERDO	15	37,5
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	1	2,5
DE ACUERDO	8	20,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	17,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 08: Atención recibida por parte de la entidad financiera**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 08; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 37.5% manifestaron que se encuentran en desacuerdo con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi; el 22.5% manifestaron que se encuentran totalmente en desacuerdo con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi; el 20% manifestaron que se encuentran de acuerdo con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi; el 17.5% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi; y, el 2.5% manifestaron que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en INDECOPI.

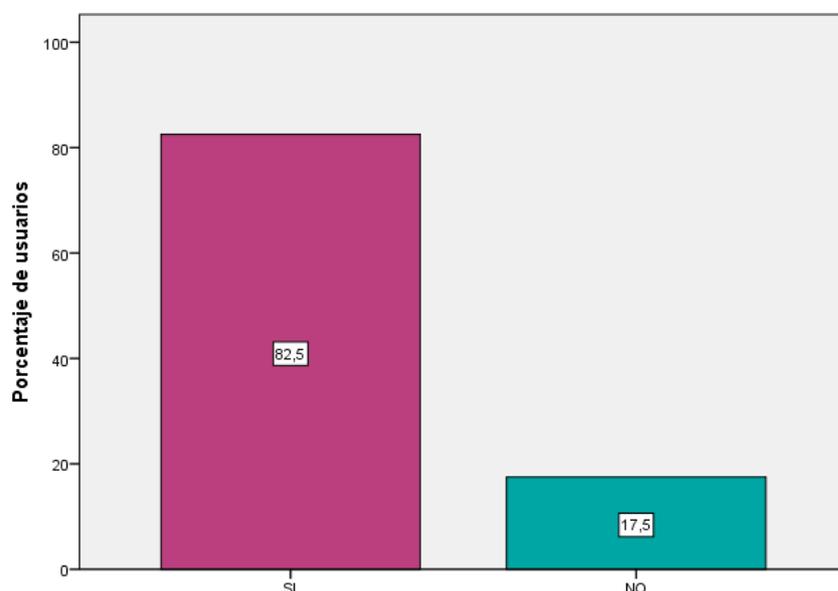
De lo anterior, puede reflejarse que la mayoría de los usuarios no se encuentran conformes con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpusieron su reclamo en Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de enfoque al cliente.

### Dimensión Enfoque basado en procesos

**Tabla N° 10: Indagación del reclamo por parte de la entidad financiera**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
SI	33	82,5
NO	7	17,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 09: Indagación del reclamo por parte de la entidad financiera**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 09; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 82.5% manifestaron que la entidad financiera se comunicó para indagar sobre el reclamo que interpusieron

en Indecopi; y, el 17.5% manifestaron que la entidad financiera no se comunicó para indagar sobre el reclamo que interpusieron en Indecopi.

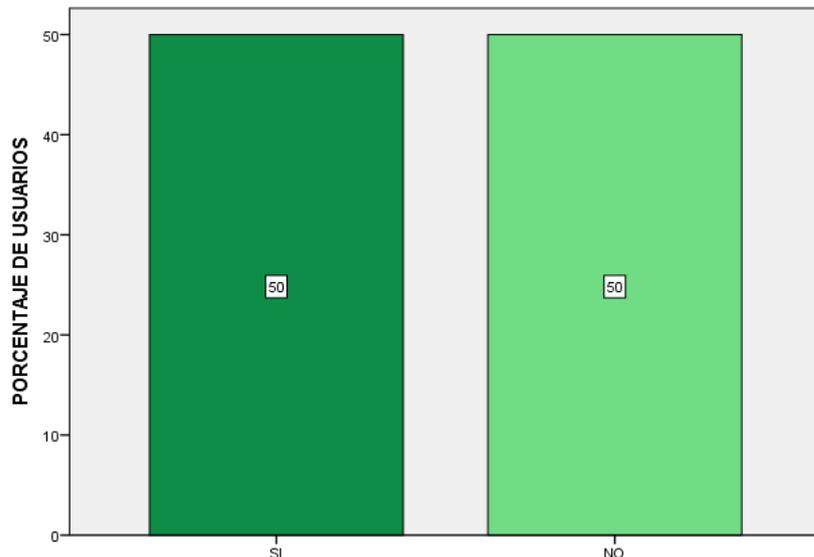
De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría las entidades financieras se comunican con los usuarios para indagar sobre el reclamo que interpusieron en Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras manejan una buena política de mejora continua.

### Dimensión Enfoque de sistema para la gestión

**Tabla N° 11: Entidad financiera respondió el reclamo en el plazo brindado por Indecopi**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
SI	20	50,0
NO	20	50,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 10: Entidad financiera respondió el reclamo en el plazo brindado por Indecopi**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 10; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 50% manifestaron que la

entidad financiera si respondió su reclamo en el plazo brindado por Indecopi; y, el otro 50% manifestaron que la entidad financiera no respondió su reclamo en el plazo brindado por Indecopi.

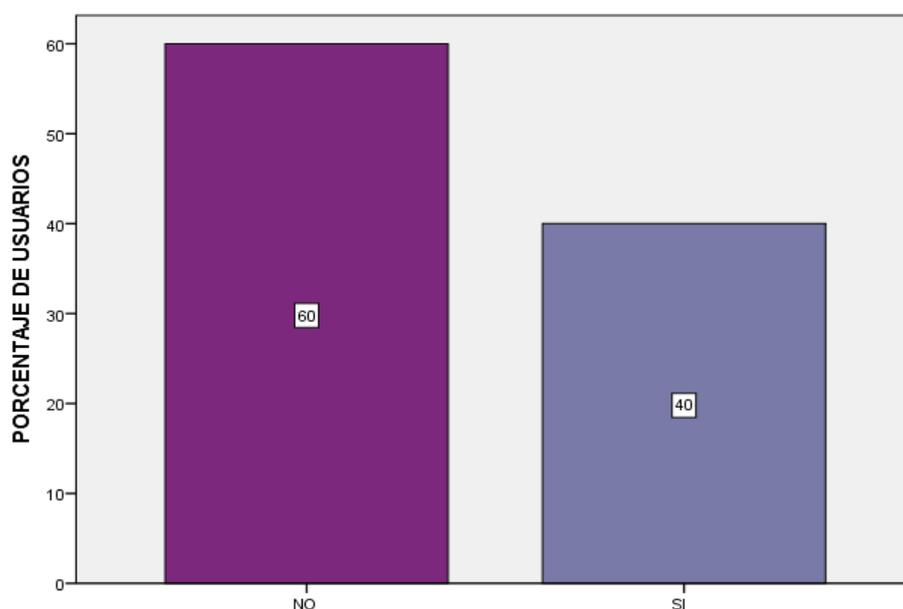
De lo anterior, puede reflejarse que en general las entidades financieras responden en el plazo brindado por Indecopi los reclamos interpuestos por los usuarios; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de enfoque al cliente.

### Dimensión Mejora Continua

**Tabla N° 12: La entidad financiera brindó una propuesta de conciliación**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
NO	24	60,0
SI	16	40,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 11: La entidad financiera brindó una propuesta de conciliación**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 11; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 60% manifestaron que la entidad financiera no brindó una propuesta de conciliación al reclamo interpuesto en Indecopi; y, el 40% manifestaron que la entidad financiera si brindó una propuesta de conciliación al reclamo interpuesto en Indecopi.

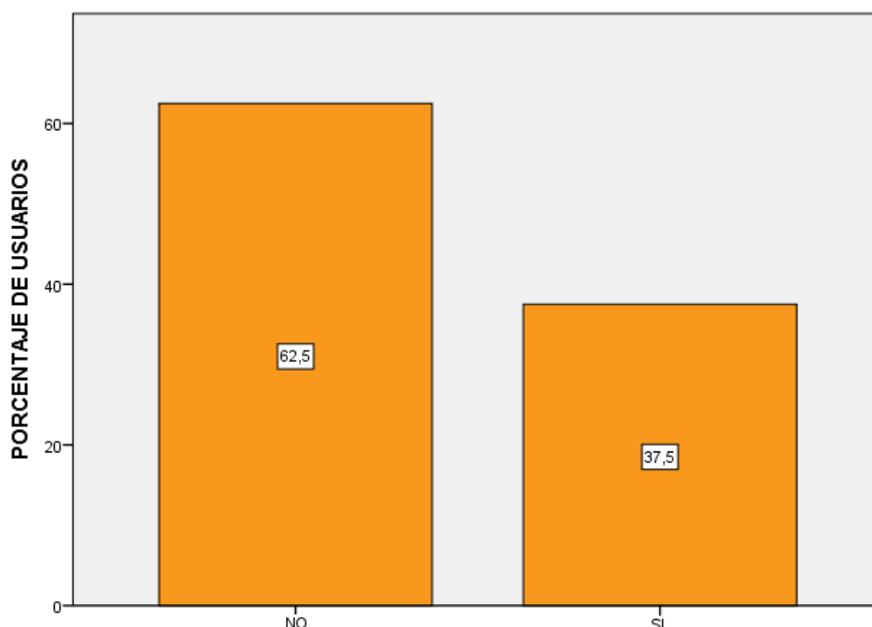
De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría las entidades financieras no brindan una propuesta de conciliación a los usuarios cuando interponen su reclamo ante Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de liderazgo con sus usuarios.

**Dimensión Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

**Tabla N° 13: Entidad financiera brindó solución al reclamo interpuesto en Indecopi**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
NO	25	62,5
SI	15	37,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 12: entidad financiera brindó solución al reclamo interpuesto en Indecopi**

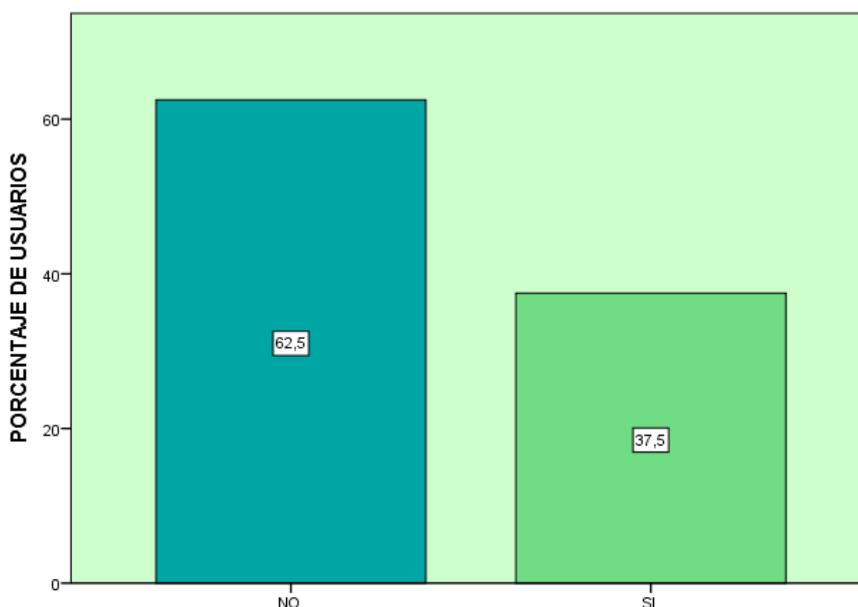
**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 12; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 62.5% manifestaron que la entidad financiera no brindó una solución al reclamo interpuesto en Indecopi; y, el 37.5% manifestaron que la entidad financiera si brindó una solución al reclamo interpuesto en Indecopi.

De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría las entidades financieras no brindan una solución a los usuarios cuando interponen su reclamo ante Indecopi; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de liderazgo con sus usuarios.

**Tabla N° 14: Entidad financiera cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
NO	25	62,5
SI	15	37,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 13: Entidad financiera cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 13; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 62.5% manifestaron que la entidad financiera no cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario; y, el 37.5% manifestaron que la entidad financiera si cumplió con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario.

De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría las entidades financieras no cumplen con el requerimiento solicitado en el reclamo por el usuario; lo que, quiere decir que las entidades financieras no manejan una buena política de enfoque al cliente con sus usuarios.

### 3.5. Determinar el nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016

**Tabla N° 15: Nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras, 2015 – 2016**

<b>GESTIÓN DE RECLAMOS</b>			
<b>CATEGORÍAS</b>	MALA	Cantidad	<b>14</b>
		% Porcentaje	<b>35,0%</b>
	REGULAR	Cantidad	<b>25</b>
		% Porcentaje	<b>62,5%</b>
	BUENA	Cantidad	<b>1</b>
		% Porcentaje	<b>2,5%</b>
<b>Total</b>		<b>Cantidad</b>	<b>40</b>
		<b>% Porcentaje</b>	<b>100,0%</b>

**DESCRIPCIÓN:** En relación a la Tabla N° 15; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 35,0% manifestaron que el nivel de gestión de reclamos en las instituciones financieras es mala; el 62,5% manifestaron que el nivel de gestión de reclamos en las instituciones financieras es regular; y, el 2,5% manifestaron que el nivel de gestión de reclamos en las instituciones financieras es buena. Lo cual, nos conlleva a decir que las instituciones financieras no cuentan con una buena política de gestión de reclamos.

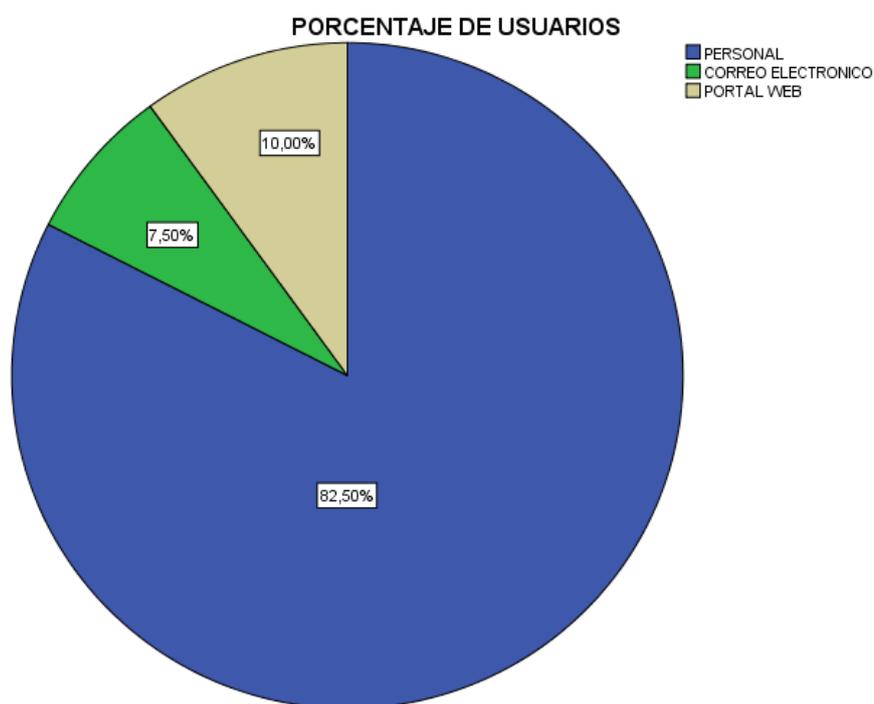
**3.6. Gestión de Reclamos en las dimensiones de: comunicación, seguimiento de la queja, evaluación inicial de la queja, respuesta a las quejas y comunicación de la decisión en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016.**

**Dimensión Comunicación**

**Tabla N° 16: Vía de presentación del reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
PERSONAL	33	82,5
CORREO ELECTRONICO	3	7,5
PORTAL WEB	4	10,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 14: Vía de presentación del reclamo**

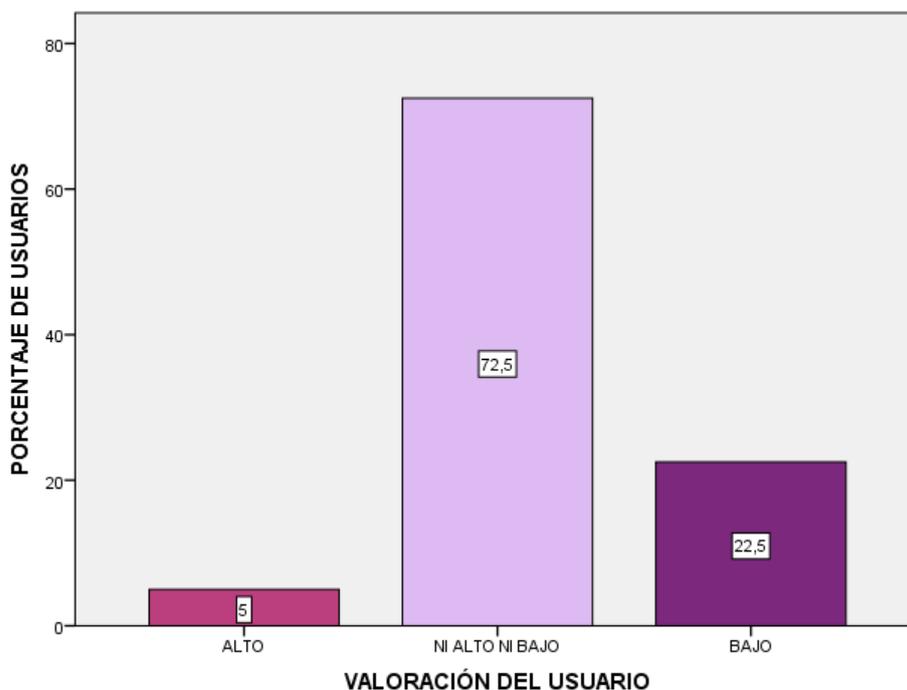
**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 14; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 82.50% manifestaron que interponen sus reclamos a las entidades financieras en Indecopi de manera personal; el 10% manifestaron que interponen sus reclamos a las entidades financieras en Indecopi a través del portal web; y, el 7.50% manifestaron que interponen sus reclamos a las entidades financieras en Indecopi vía correo electrónico.

De lo anterior, puede reflejarse que la mayoría de los usuarios interponen sus reclamos a las entidades financieras en Indecopi de forma personal.

**Tabla N° 17: Periodo de tiempo para la respuesta del reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
ALTO	2	5,0
NI ALTO NI BAJO	29	72,5
BAJO	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 15: Periodo de tiempo para la respuesta del reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 15; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 72.5% manifestaron consideran ni alto ni bajo el periodo de tiempo que esperaron para que la entidad financiera responda a su reclamo interpuesto en Indecopi; el 22.50% manifestaron consideran ni alto ni bajo el periodo de tiempo que esperaron para que la entidad financiera responda a su reclamo interpuesto en Indecopi; y, el 5% manifestaron consideran alto el periodo de tiempo que esperaron para que la entidad financiera responda a su reclamo interpuesto en Indecopi.

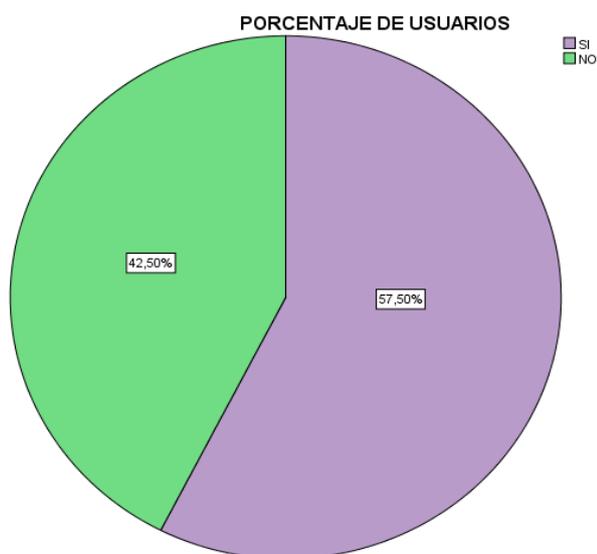
De lo anterior, puede reflejarse que la mayoría de los usuarios opinan que el periodo de tiempo que esperaron para que la entidad financiera responda su reclamo en Indecopi no es alto ni bajo; lo cual, quiere decir que las instituciones financieras manejan una buena política de seguimiento del reclamo.

### **Dimensión Seguimiento de la queja**

**Tabla N° 18: Reclamó previamente al proveedor**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	23	57,5
NO	17	42,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 16: Reclamó previamente al proveedor**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 16; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 57.50% manifestaron que antes de realizar su reclamo en Indecopi acudieron a la entidad financiera y reclamaron previamente; y, el 42.50% manifestaron que no reclamaron previamente a la entidad financiera antes de acudir ante Indecopi.

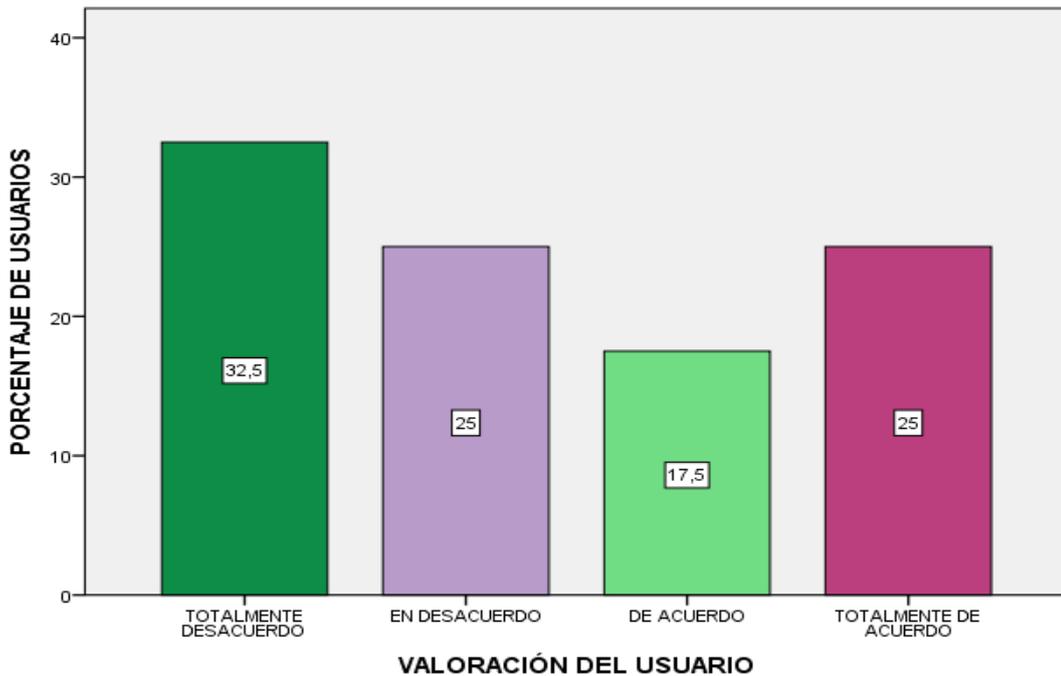
De lo anterior, puede reflejarse que la mayoría de los usuarios antes de acudir a Indecopi e interponer su reclamo a la entidad financiera acuden previamente a la empresa bancaria y realizan su reclamo; lo cual, quiere decir que las entidades financieras no brindan una solución a sus usuarios en su mayoría y por ello acuden a Indecopi a reclamar.

**Dimensión Respuesta a las quejas**

**Tabla N° 19: Conformidad con la forma de respuesta de la entidad financiera al reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
TOTALMENTE DESACUERDO	13	32,5
EN DESACUERDO	10	25,0
DE ACUERDO	7	17,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	25,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

### **Gráfico N° 17: Conformidad con la forma de respuesta de la entidad financiera al reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 17; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 32.50% manifestaron que se encuentran totalmente en desacuerdo con la forma de respuesta por parte de la entidad financiera al reclamo que interpusieron en INDECOPÍ; el 25% manifestaron que se encuentran en desacuerdo con la forma de respuesta por parte de la entidad financiera al reclamo que interpusieron en Indecopi; el 25% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con la forma de respuesta por parte de la entidad financiera al reclamo que interpusieron en

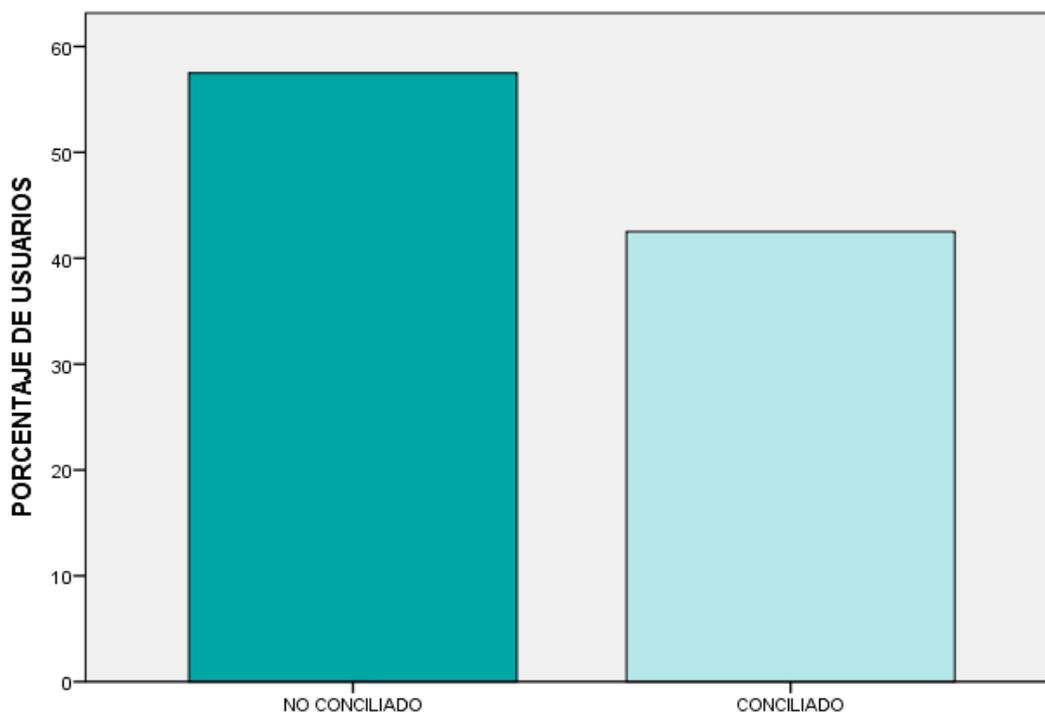
Indecopi; y, el 17.50% manifestaron que se encuentran de acuerdo con la forma de respuesta por parte de la entidad financiera al reclamo que interpusieron en Indecopi.

De lo anterior, puede reflejarse que los usuarios en su mayoría se encuentran totalmente en desacuerdo con la forma de respuesta de las entidades financieras a sus reclamos interpuestos en Indecopi; lo cual, quiere decir que no está brindado una adecuada forma de respuesta a sus reclamos interpuestos en Indecopi.

**Tabla N° 20: Forma de conclusión del reclamo**

CATEGORÍAS		Muestra	Porcentaje
	NO CONCILIADO	23	57,5
	CONCILIADO	17	42,5
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 18: Forma de conclusión del reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 18; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 57.50% manifestaron que la

forma de conclusión del reclamo fue no conciliado; y, el 42.50% manifestaron que la forma de conclusión del reclamo fue conciliado.

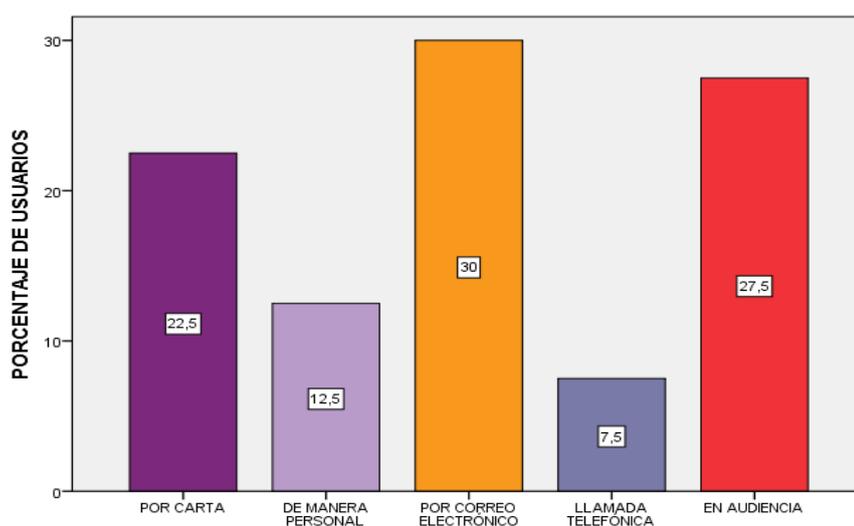
De lo anterior, puede reflejarse que la forma de conclusión en la mayoría de los reclamos interpuestos por los usuarios en contra de las entidades financieras en Indecopi son no conciliados; lo cual, quiere decir que las entidades financieras no realizan una buena respuesta de los reclamos interpuestos por sus usuarios en Indecopi.

### Dimensión Comunicación de la decisión

**Tabla N° 21: Forma de notificación de la respuesta del reclamo**

CATEGORÍAS	Muestra	Porcentaje
POR CARTA	9	22,5
DE MANERA PERSONAL	5	12,5
POR CORREO ELECTRÓNICO	12	30,0
LLAMADA TELEFÓNICA	3	7,5
EN AUDIENCIA	11	27,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

**Gráfico N° 19: Forma de notificación de la respuesta del reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 19; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 30% manifestaron que la forma de notificación de la respuesta del reclamo por parte de la entidad financiera es por correo electrónico; el 27.50% manifestaron que la forma de notificación de la respuesta del reclamo por parte de la entidad financiera es en audiencia; el 22.50% manifestaron que la forma de notificación de la respuesta del reclamo por parte de la entidad financiera es por carta; el 12.50% manifestaron que la forma de notificación de la respuesta del reclamo por parte de la entidad financiera es de manera personal; y, el 7.50% manifestaron que la forma de notificación de la respuesta del reclamo por parte de la entidad financiera es por llamada telefónica.

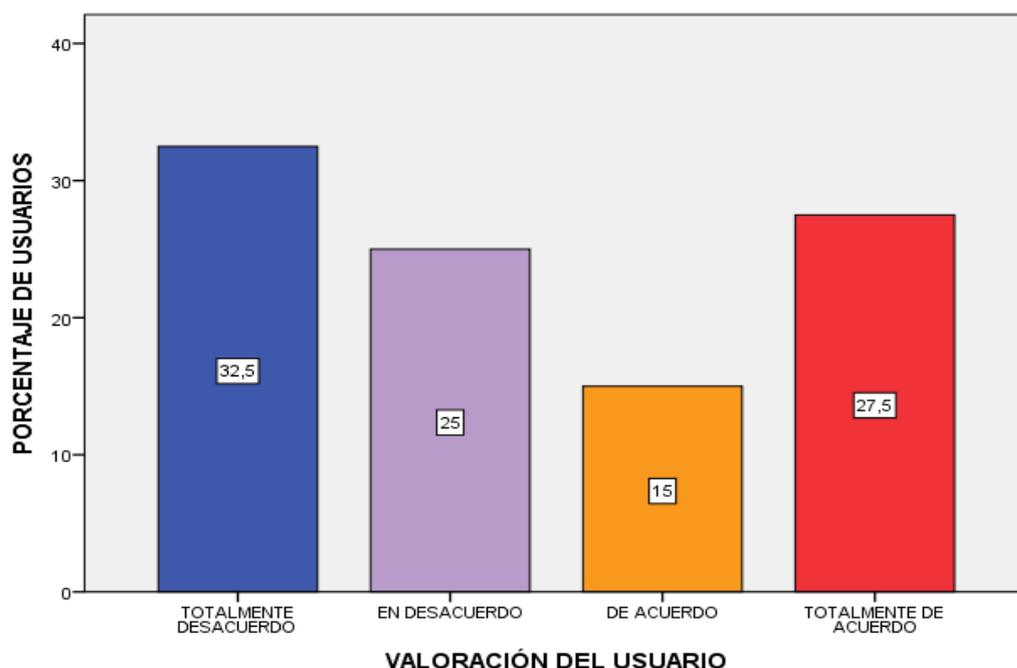
De lo anterior, puede reflejarse que en su mayoría la forma de respuesta de las entidades financieras a los reclamos interpuestos por los usuarios en Indecopi es por correo electrónico y en audiencia.

### **Dimensión Cierre de la queja**

**Tabla N° 22: Conformidad con la forma de conclusión del reclamo**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
TOTALMENTE DESACUERDO	13	32,5
EN DESACUERDO	10	25,0
DE ACUERDO	6	15,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	27,5
Total	40	100,0

**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.



**Fuente:** Datos obtenidos en la ejecución de la Investigación.

#### **Gráfico N° 20: Conformidad con la forma de conclusión del reclamo**

**DESCRIPCIÓN:** En relación al Gráfico N° 20; del 100% de la población encuestada representada por 40 participantes; el 32.50% manifestaron que se encuentran totalmente en desacuerdo con la forma de conclusión del reclamo que interpusieron contra una entidad financiera en Indecopi; el 27.50% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con la forma de conclusión del reclamo que interpusieron contra una entidad financiera en Indecopi; el 25% manifestaron que se encuentran en desacuerdo con la forma de conclusión del reclamo que interpusieron contra una entidad financiera en Indecopi; y, el 15% manifestaron que se encuentran de acuerdo con la forma de conclusión del reclamo que interpusieron contra una entidad financiera en INDECOPI.

De lo anterior, puede reflejarse que la mayoría de los usuarios no se encuentran conformes con la forma de conclusión de sus reclamos interpuestos en INDECOPI; lo cual, quiere decir que las entidades financieras no realizan un buen seguimiento y evaluación de los reclamos interpuestos por sus usuarios en Indecopi.

#### **IV. DISCUSIÓN**

A nivel de la región San Martín las empresas del sistema financiero son el sector más quejado en la institución de Indecopi; además, de ser las empresas que menos concilian con sus usuarios; lo cual, quiere decir que estas entidades no están desarrollando una buena política de atención de sus reclamos y de la calidad de servicio que brindan a sus usuarios.

Respecto al objetivo general de la investigación determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la gestión del reclamo en instituciones financieras del distrito de Tarapoto en el periodo 2015-2016 se obtuvo como resultado que las dos variables no se relacionan entre sí, ya que la calidad de servicio baja muestra valores porcentuales del 22,5%, 37,5% y 2,5% con respecto a la gestión del reclamo mala, regular y buena de manera correspondiente; dicho patrón anula cualquier posibilidad de relación entre ambas variables, pues conforme a la percepción obtenida a partir de los clientes encuestados se observa una mayor distribución de los resultados sobre la categoría gestión de reclamo regular.

Al respecto, según Pizzo (2012) la gestión de reclamos es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la excelencia en el servicio. Efectivamente, se concuerda con lo mencionado por el autor ya que la gestión de reclamos es algo que debe priorizar una empresa cuando busca justamente la excelencia en el servicio que brinda a los usuarios. Pues, es justamente con la opinión que se coincide porque para que la calidad de servicio sea alta, las entidades financieras deben mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes; y, ello justamente depende de cómo sea tratado el usuario por los funcionarios de la entidad.

Por ello, según todo lo mencionado el hecho de que ambas variables no se relacionen, nos da a entender que las entidades financieras están gestionando sus reclamos de manera independiente a la calidad de servicio; lo cual, no resulta ser lo más adecuado porque ello quiere decir que a las entidades no les interesa desarrollar una política adecuada en su gestión de reclamos.

Respecto al primer objetivo específico de la investigación sobre el tipo de servicio más reclamado de las instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el periodo 2015 – 2016 se obtuvo como resultado que el tipo de servicio más reclamado por los usuarios en Indecopi de la Región San Martín es por cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, etc.

Ello, concuerda con lo referido por Chávez (2014) cuando señaló que la gran mayoría de los reclamos respecto de servicios bancarios y financieros surgen por cobros indebidos de parte de las tarjetas de crédito. Ahora, a que nos referimos cuando hablamos de cobros indebidos; según, la percepción de la misma autora son compras que no reconoce o no ha hecho el titular de la tarjeta. Efectivamente los cobros indebidos están referidos a cobranzas prohibidas o ilegales que se realizan a los usuarios porque justamente no reconocen haber realizado alguna compra, pago, etc. con su tarjeta; es decir, son consumos que el titular de la tarjeta no reconoce haberlos realizado. Esto, nos lleva a concluir que los sistemas de seguridad de las entidades financieras no están siendo las más adecuadas.

Respecto del segundo objetivo específico de la investigación de determinar el nivel de calidad del servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016 se obtuvo como resultado que el 62,5% manifestaron que el nivel de calidad de servicio de las instituciones financieras es baja; lo cual, nos conlleva a pensar que las empresas del sector financiero no están brindando una adecuada atención a los reclamos interpuestos por los usuarios en Indecopi.

Sobre la calidad del servicio el autor García, S. (2015) en su tesis: “Propuesta de Mejoras del Servicio al Cliente en las Entidades Financieras” recomendó que todos los reclamos presentados por los usuarios sean conciliados para mejorar el servicio de atención al cliente. A su vez, el autor Orosco, L. (2012) en su tesis “Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012”, una de sus

recomendaciones fue que se implementó en la propuesta de mejora la conciliación con el reclamante.

Entonces, puede concluirse que para que la calidad del servicio de las instituciones financieras mejore, debería implementarse que se concilien la mayoría de los reclamos interpuestos por los usuarios; para, de esta manera mejorar la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de servicio que brindan.

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación sobre calidad del servicio respecto a la atención del reclamo en las dimensiones de: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisión en instituciones financieras se obtuvo como resultado que en cuanto a la calidad de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando el usuario interpuso su reclamo en Indecopi es muy deficiente; respecto, de si las entidades financieras brindan una solución a los usuarios a su reclamo interpuesto en Indecopi se obtuvo como resultado que en su mayoría estas entidades no brindan una solución a los usuarios cuando interponen su reclamo ante Indecopi; respecto, de si la entidad financiera se comunicó con el usuario para indagar sobre el reclamo que interpuso en Indecopi en su contra se obtuvo como resultado que las entidades financieras se comunican con los usuarios para indagar sobre el reclamo que interpusieron en Indecopi; y, respecto, de en cuanto a si la entidad bancaria remitió una propuesta de conciliación al reclamo interpuesto en Indecopi se obtuvo como resultado que las entidades financieras no brindan una propuesta de conciliación a los usuarios cuando interponen su reclamo ante INDECOPÍ.

Al respecto, puede señalarse que el enfoque al cliente según la norma ISO 9000:2005 señala que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. Esto nos indica que, el enfoque al cliente es comprender y solucionar los reclamos de los usuarios, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en tener una buena percepción de los mismos. Lo cual; en este

caso, las entidades financieras no están cumpliendo ya que no tienen una buena percepción por parte de los usuarios respecto de la atención a sus reclamos interpuestos en INDECOPI. Es por ello, que se considera que las entidades financieras no tienen una adecuada política de enfoque al cliente. Asimismo, no cumplen con todos los parámetros que establece la NORMA ISO 9000:2005 no presentan una adecuada calidad de servicio respecto de la atención de sus reclamos.

Respecto del cuarto objetivo específico de la investigación de determinar el nivel de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016 se obtuvo como resultado que el 62,5% manifestaron que el nivel de gestión de reclamos en las instituciones financieras es regular; lo cual, nos conlleva a pensar que las empresas del sector financiero tienen una política regular para la atención de sus reclamos interpuestos en INDECOPI.

Si bien, en nuestro país según lo reportado por Indecopi (2015) se interpusieron 19 991 reclamos por servicios bancarios y financieros a nivel nacional correspondiendo al 41.23%, siendo el sector más reclamado de la institución; ello, no significa que las entidades financieras estén gestionando de manera tan inadecuada la tramitación de los reclamos en Indecopi a nivel de San Martín, ya que según la opinión de los encuestados resulta ser regular la gestión de reclamos de las entidades financieras.

El autor Moreno, M. (2009) en su tesis "Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria" llegó a la conclusión que dada la competencia en el sector financiero en el país, la entidad debe prestar atención a todos los llamados de alerta que son generados por los requerimientos que hacen los clientes. Ello, nos conlleva a pensar que las entidades financieras deberían implementar una buena política para la atención de sus reclamos para lograr que el usuario se sienta satisfecho y continúe utilizando sus servicios.

Respecto del quinto objetivo específico de la investigación sobre conocer la gestión de reclamos en las dimensiones de: comunicación, recepción de la queja, seguimiento de la queja, respuesta a las quejas, comunicación de la decisión y cierre de la queja en instituciones financieras se obtuvo como resultado respecto de el periodo de tiempo que esperó el usuario para que la entidad financiera responda a su reclamo se obtuvo como resultado que el periodo de tiempo que los usuarios esperaron para que la entidad financiera responda su reclamo en INDECOPI no es alto ni bajo; y, esto debido a que el plazo de tramitación que impone Indecopi para la tramitación de los reclamos es de doce días hábiles. En lo referente a si reclamaron a la entidad financiera antes de acudir a Indecopi se obtuvo como resultado que los usuarios antes de realizar su reclamo en INDECOPI acudieron a la entidad financiera y reclamaron previamente. Respecto a la forma de conclusión del reclamo se obtuvo como resultado que en su mayoría la forma de conclusión del reclamo fue no conciliado.

Según la Norma ISO 10002:2004 siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta, por ejemplo corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible. De acuerdo a lo referido en el párrafo anterior, puede señalarse que las empresas deberían corregir el problema que presenta el usuario; lo cual, quiere decir que las entidades deberían conciliar con los usuarios cuando interponen sus reclamos en Indecopi porque eso los ayudará a brindar una buena calidad de servicio y por ende obtener la satisfacción del usuario. Pero, en las empresas del sector financiero no se practica esta política debido a que en su mayoría no concilian los reclamos en Indecopi; lo cual, les genera un perjuicio económico porque ello acarrea que los usuarios interpongan denuncias ante INDECOPI; y, de verificarse si han cometido algún tipo de infracción son acreedores de una multa pecuniaria. Adicionalmente, las empresas del sector financiero ven afectadas su imagen porque si se declarase fundada la denuncia, INDECOPI tiene un ranking de “mira a quien le compras” donde se detallan las empresas más denunciadas a nivel nacional.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** La calidad de servicio y gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto en el período 2015 - 2016 no se relacionan, esto debido a que las empresas están gestionando sus reclamos de manera independiente a la calidad de servicio; lo cual, quiere decir que a las entidades no les interesa desarrollar una política adecuada en su gestión de reclamos.
- 5.2.** El tipo de servicio más reclamado en instituciones financieras de la Región San Martín en el período 2015 - 2016 es por cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, etc.
- 5.3.** El nivel de calidad de servicio en instituciones financieras del distrito de Tarapoto en el período 2015 – 2016, según el 62,5% de la población encuestada es baja.
- 5.4.** La calidad del servicio respecto a la atención del reclamo en las dimensiones de: enfoque al cliente, liderazgo, participación de personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua y enfoque basado en hechos para la toma de decisión en instituciones financieras del distrito de Tarapoto durante el año 2015-2016, no es adecuada, debido a que estas entidades no tienen una buena política de enfoque al cliente.
- 5.5.** El nivel de calidad de gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto en el período 2015 – 2016, según el 62,5% de la población encuestada es regular.
- 5.6.** La gestión de reclamos en las dimensiones de: comunicación, recepción de la queja, seguimiento de la queja, evaluación inicial de la queja, respuesta a las quejas, comunicación de la decisión y cierre de la queja, no es adecuada, debido a que estas empresas no manejan una buena política para la atención de sus reclamos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras, elaborar y ejecutar un plan de capacitación al personal que labora en el área de gestión de reclamos entrenándoles en la práctica como atender los reclamos para una atención de calidad de los reclamos interpuestos por los usuarios.
- 6.2.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras, planificar y ejecutar reuniones de trabajo con Indecopi mensualmente, para conocer los servicios más reclamados dentro del sector financiero y de esa manera lograrán mejorar sus servicios.
- 6.3.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras elaborar y ejecutar un plan de capacitación sobre calidad de servicio al personal que labora en el área de gestión de reclamos.
- 6.4.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras, desarrollar un procedimiento para la atención de los reclamos para lograr que los usuarios se sientan satisfechos con la solución brindada a sus reclamos.
- 6.5.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras, designar un responsable de la atención de los reclamos; ello, con la finalidad de que se investigue las causas que motivan los reclamos; y, adicionalmente dicho responsable pueda tomar acciones inmediatas para la atención de dichos reclamos.
- 6.6.** Se recomienda a los gerentes de las instituciones financieras, tener en cuenta la importancia de trabajar de manera integrada la gestión de reclamos y la calidad del servicio. Es decir que cada vez que se implementen acciones relacionadas a mejorar la calidad del servicio se tenga en cuenta la opinión de los usuarios plasmada en los reclamos.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N\\_A\\_LA\\_CALIDAD\\_Aproximaci%C3%B3n\\_a\\_los\\_Sistemas\\_de\\_Gesti%C3%B3n\\_y\\_Herramientas\\_de\\_Calidad](http://www.academia.edu/13639200/INTRODUCCI%C3%93N_A_LA_CALIDAD_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad).
- Barr, A. (2011). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chávez, A. (18 de julio de 2014). El sector financiero continúa siendo el más quejado ante Indecopi. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/18-07-2014/el-sector-financiero-continua-siendo-el-mas-quejado-ante-el-indecopi>.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- García, S. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financiera* (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Grupo de Investigación en Gestión Turística – GRUJET de ESADE. (2007). *Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura*. Recuperado de <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>.
- Gómez, I. (23 de marzo de 2010). No conformidades y reclamaciones según ISO 9001:2008 [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://hederaconsultores.blogspot.pe/2010/03/no-conformidades-y-reclamaciones-segun.html>.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).

ISO (2005). *Norma Internacional ISO 9004*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>.

ISO (2014). *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10002:ed-2:v1:es>

Kinnear, T. y Taylor, J. (1998). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/202396573/Kinnear-Taylor-Investigacin-de-mercados-un-enfoque-aplicado-pdf>.

Kotler, P. y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación, S.A. México.

Kleyman, S. (2009). *La importancia del servicio al cliente*. Recuperado de: <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial Alfa.

Lira, J. (09 de octubre de 2014). Perú tiene el menor número de reclamos por servicios financieros en Alianza del Pacífico. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/peru-tiene-menor-numero-reclamos-servicios-financieros-alianza-pacifico-2110792>.

Meléndez, J. & Oribe K. (2014). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Tarapoto. Año 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Moreno, M. (2009). *Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Medellín, Colombia.

- Orosco, L. (2012). *Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Barcelona-España. Primera edición. Ideas propias Editorial.
- Pizzo, M. (2012, 19 de septiembre). Gestión de reclamos. Importancia de recuperar la confianza del cliente. *Gestiopolis*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-reclamos-importancia-de-recuperar-la-confianza-del-cliente/>.
- Pontón, H. (2009). Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el Municipio Maracaibo. *Coceptum*, 1(1), 15-33. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/240/597>.
- Promonegocios.net. (2012). *Definición de cliente*. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>.
- Parasuraman A, Zeithmal VA, Berry LL. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark*. 1985; Pág. 41-50.
- Ramsey, R. D. (2003), How to handle customer complaints, *Supervision*. Burlington: Jan 1998. Vol.59, Iss. 1; p. 16.
- Sánchez Ballesta, Juan P. & García Pérez, D. (2011, julio-diciembre). Influencia del tamaño y la antigüedad de la empresa sobre la rentabilidad: Un estudio empírico. *Revista de Contabilidad*. Recuperado de: <http://www.rc-sar.es/verPdf.php?articleId=100>.
- Solórzano, G. y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 50(82), 6-13.

Stanton W., Etzel M., y Walker B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw - Hill Companies.

Zeithaml V., y Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Mc Graw Hill.

# ANEXOS



Diseño de Investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos																				
<div data-bbox="353 338 448 486" data-label="Diagram"> </div> <p data-bbox="197 523 568 555">Es descriptivo correlacional.</p> <p data-bbox="197 571 591 705">M = muestra de clientes de entidades financieras que han interpuesto reclamo en Indecopi.</p> <p data-bbox="197 727 591 826">O1 = Observación de Variable 1 “Calidad de servicio”</p> <p data-bbox="197 849 591 948">O2 = Observación de Variable 2 “Gestión de reclamo”</p> <p data-bbox="197 970 591 1053">r = Relación de las Variables de estudio.</p>	<table border="1" data-bbox="752 344 1301 772"> <thead> <tr> <th data-bbox="752 344 898 376">Variable 1</th> <th data-bbox="902 344 1301 376">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="752 379 898 772" rowspan="7"><b>Calidad de Servicio</b></td> <td data-bbox="902 379 1301 411">Calidad de la atención recibida.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 414 1301 491">Entidad bancaria responde los reclamos en el plazo establecido por Indecopi.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 494 1301 549">Cumplimiento del requerimiento del reclamante.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 552 1301 606">La entidad bancaria remitió una propuesta de conciliación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 609 1301 663">Comunicación del representante de la entidad bancaria con el usuario.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 667 1301 721">Indagación del reclamo interpuesto en Indecopi con el usuario.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 724 1301 772">Interés del personal para la atención del reclamo.</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="752 829 1301 1136"> <thead> <tr> <th data-bbox="752 829 898 861">Variable 2</th> <th data-bbox="902 829 1301 861">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="752 865 898 1136" rowspan="7"><b>Gestión de Reclamo</b></td> <td data-bbox="902 865 1301 896">Vía de presentación del reclamo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 900 1301 932">Tiempo de tramitación del reclamo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 935 1301 967">Motivo de reclamo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 970 1301 1002">Reclamo previo a la entidad financiera.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 1005 1301 1037">Forma de conclusión.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 1040 1301 1094">Medio a través del cual se realiza la notificación de la queja al usuario.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="902 1098 1301 1136">Satisfacción del usuario con la forma de conclusión.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Indicadores	<b>Calidad de Servicio</b>	Calidad de la atención recibida.	Entidad bancaria responde los reclamos en el plazo establecido por Indecopi.	Cumplimiento del requerimiento del reclamante.	La entidad bancaria remitió una propuesta de conciliación.	Comunicación del representante de la entidad bancaria con el usuario.	Indagación del reclamo interpuesto en Indecopi con el usuario.	Interés del personal para la atención del reclamo.	Variable 2	Indicadores	<b>Gestión de Reclamo</b>	Vía de presentación del reclamo.	Tiempo de tramitación del reclamo.	Motivo de reclamo.	Reclamo previo a la entidad financiera.	Forma de conclusión.	Medio a través del cual se realiza la notificación de la queja al usuario.	Satisfacción del usuario con la forma de conclusión.	<p data-bbox="1462 456 1798 995">La población estará conformada por 140 reclamos interpuestos por los usuarios a las entidades financieras: Banco de Crédito del Perú, Interbank, Mi Banco y BBVA Banco Continental ante Indecopi durante el año 2015-2016.</p> <p data-bbox="1462 1018 1798 1299">En la muestra se tomarán en cuenta los reclamos que fueron respondidos por cada entidad financiera, que asciende a 20 usuarios.</p>	<p data-bbox="1821 466 2013 497">-Cuestionario</p>
Variable 1	Indicadores																						
<b>Calidad de Servicio</b>	Calidad de la atención recibida.																						
	Entidad bancaria responde los reclamos en el plazo establecido por Indecopi.																						
	Cumplimiento del requerimiento del reclamante.																						
	La entidad bancaria remitió una propuesta de conciliación.																						
	Comunicación del representante de la entidad bancaria con el usuario.																						
	Indagación del reclamo interpuesto en Indecopi con el usuario.																						
	Interés del personal para la atención del reclamo.																						
Variable 2	Indicadores																						
<b>Gestión de Reclamo</b>	Vía de presentación del reclamo.																						
	Tiempo de tramitación del reclamo.																						
	Motivo de reclamo.																						
	Reclamo previo a la entidad financiera.																						
	Forma de conclusión.																						
	Medio a través del cual se realiza la notificación de la queja al usuario.																						
	Satisfacción del usuario con la forma de conclusión.																						

## ANEXO 02

### Encuesta para medir la Calidad de Servicio

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS

Encuesta N° \_\_\_\_\_

Buenos días. Mi nombre es Milagros María Bermudez Flores. En esta oportunidad se están realizando encuestas para conocer las opiniones acerca de la calidad del servicio que recibieron por parte de la entidad financiera reclamada debido al reclamo que interpusieron en Indecopi, nos gustaría que responda a las siguientes preguntas. Le garantizamos que la información que nos brinde será para usos académicos. Estamos muy agradecidos por su gentil colaboración.

#### I. Datos del reclamante

Nombre y apellidos: .....

Sexo:.....

.....

#### II. Datos del reclamado

Entidad financiera reclamada:

- 1) Banco de Crédito del Perú
- 2) Interbank
- 3) Mi Banco
- 4) BBVA Banco Continental

#### III. Percepción de la calidad de servicio brindada por la entidad financiera

1. ¿Cómo considera la calidad general de la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi?

Muy Deficiente

Deficiente

Ni Deficiente  
Ni Eficiente

Eficiente

Muy Eficiente

2. ¿La entidad financiera se comunicó con Usted para indagar sobre el reclamo que interpuso en Indecopi en su contra?

SI

NO

3. ¿La entidad financiera le brindó una propuesta de conciliación a su reclamo interpuesto en Indecopi?

SI

NO

4. ¿La entidad financiera le brindó una solución a su reclamo interpuesto en Indecopi?

SI

NO

5. ¿La entidad financiera cumplió con el requerimiento solicitado en su reclamo interpuesto en Indecopi?

SI

NO

6. ¿Se encontró conforme con la solución brindada por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni de Acuerdo  
Ni en Desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

7. ¿El representante de la entidad financiera se comunicó con Usted para verificar si se encuentra conforme con la solución brindada a su reclamo interpuesto en Indecopi?

SI

NO

8. ¿La entidad financiera mostró interés para resolver su reclamo en Indecopi?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni de Acuerdo  
Ni en Desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

9. ¿La entidad financiera respondió su reclamo en el plazo que le brindó Indecopi?

SI

NO

10. ¿Usted se encuentra conforme con la atención recibida por parte de la entidad financiera cuando interpuso su reclamo en Indecopi?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni de Acuerdo  
Ni en Desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

## Encuesta para medir la Gestión de Reclamos

### ENCUESTA A LOS USUARIOS

Encuesta N° \_\_\_\_\_

Buenos días. Mi nombre es Milagros María Bermudez Flores. En esta oportunidad se están realizando encuestas para conocer las opiniones acerca de la calidad del servicio que recibieron por parte de la entidad financiera reclamada debido al reclamo que interpusieron en Indecopi, nos gustaría que responda a las siguientes preguntas. Le garantizamos que la información que nos brinde será para usos académicos. Estamos muy agradecidos por su gentil colaboración.

#### IV. Datos del reclamante

Nombre y apellidos: .....

.....

Sexo:.....

.....

#### I. Datos del reclamado

Entidad financiera reclamada:

- 1) Banco de Crédito del Perú
- 2) Interbank
- 3) Mi Banco
- 4) BBVA Banco Continental

#### II. Percepción de la gestión de reclamo brindada por la entidad financiera

1. ¿Cuál fue la vía de presentación de su reclamo en Indecopi?

Personal

Correo electrónico

Portal web

2. ¿Cuál fue el motivo de su reclamo que interpuso contra la entidad financiera en Indecopi?

Cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuentas de ahorros, etc.

Consumos fraudulentos

Falta de información

Reporte indebido

No contratación de productos financieros

3. ¿Usted reclamó previamente a la entidad financiera antes de acudir a Indecopi?

Si

No

4. ¿Cómo considera que fue el periodo de tiempo que esperó para que la entidad financiera responda a su reclamo?

Muy Alto

Alto

Ni Alto  
Ni Bajo

Bajo

Muy Bajo

5. ¿Cómo fue notificado la respuesta a su reclamo interpuesto en Indecopi por parte de la entidad financiera?

Por carta

De manera personal

A través de un correo electrónico

A través de una llamada telefónica

A través de la audiencia

6. ¿Se encuentra satisfecho con la forma de respuesta por parte de la entidad financiera a su reclamo interpuesto en Indecopi?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni de Acuerdo  
Ni en Desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

7. ¿Cuál fue la forma de conclusión de su reclamo que interpuso en Indecopi contra la entidad financiera?

Conciliado

No conciliado

8. ¿Se encuentra satisfecho con la forma de conclusión de su reclamo que interpuso en Indecopi contra la entidad financiera?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Ni de Acuerdo  
Ni en Desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en Desacuerdo

**ANEXO 03**  
**ALFA DE CRONBACH**

**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Estadísticos de fiabilidad**

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	11

**ENCUESTA DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total		40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Estadísticos de fiabilidad**

Cronbach's Alpha	N of Items
,600	9

## ANEXO 04 VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>					40

**III. Opinión de aplicabilidad.**

*SE RECOMIENDA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO*

**IV. Promedio de valoración: (4)**

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

Tarapoto, 24 Febrero del 2017.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2: Gestión de Reclamo  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>			40		

### III. Opinión de aplicabilidad.

SE RECOMIENDA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

### IV. Promedio de valoración: (4)

  
 -----  
**Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán**  
**ECONOMISTA**  
**Reg. 0134 - CELAM**

Tarapoto, 24 Febrero del 2017.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Institución donde labora : Facultad de Ingeniería de Sistemas – Universidad Nacional de San Martín  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>					40

### III. Opinión de aplicabilidad.

*Se recomienda la aplicación del instrumento.*

### IV. Promedio de valoración: (4)

  
Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Profesor Principal UNSM - T  
 COESTE N°471

Tarapoto, 24 Febrero del 2017.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Institución donde labora : Facultad de Ingeniería de Sistemas – Universidad Nacional de San Martín  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2: Gestión de Reclamo  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>					40

### III. Opinión de aplicabilidad.

*Se recomienda la aplicación del instrumento.*

### IV. Promedio de valoración: (4)

  
 Lic. Mg. Marco Armando Gálvez Díaz  
 Profesor Principal UNSM - T  
 COESTE N°471

Tarapoto, 24 de febrero de 2017.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez  
 Institución donde labora : Indecopi  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE (1)    ACEPTABLE (2)    BUENA (3)    EXCELENTE (4)			
		1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>		40			

### III. Opinión de aplicabilidad.

*Se recomienda la aplicación del instrumento.*

### IV. Promedio de valoración: (4)


---

 Mg. Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez  
 Abogada  
 Reg. ICAC. N° 623

Tarapoto, 30 de marzo del 2017.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez  
 Institución donde labora : Indecopi  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2: Gestión de Reclamo  
 Autor del instrumento : Br. Milagros María Bermudez Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

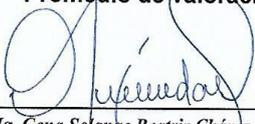
DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes a la variable y en relación de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
<b>Subtotal</b>					40
<b>TOTAL</b>					40

### III. Opinión de aplicabilidad.

*Se recomienda la aplicación del instrumento.*

### IV. Promedio de valoración: (4)

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Gena Solange Beatriz Chávez Rodríguez  
 Abogada  
 Reg. ICAC. N° 623

Tarapoto, 30 de marzo del 2017.

**ANEXO 05**  
**CARTA DE AUTORIZACIÓN**



**OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI  
DE SAN MARTÍN**

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

Tarapoto, 19 de abril de 2017

**CARTA AUT. N° 001-2017/INDECOPI-SAM**

Señor (a):  
Bermudez Flores Milagros María  
Tarapoto.-

**ASUNTO:                   AUTORIZO EL DESARROLLO DE TESIS EN TEMAS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, atender su requerimiento de información, donde se solicita todos los alcances y las facilidades para el desarrollo de su Proyecto de Tesis; de tal manera **AUTORIZO** el desarrollo de su Proyecto de Tesis, para lo cual se le brindará toda la información que usted requiera, ya sea la data, relación de reclamos en servicios financieros y los datos de las personas que interpusieron sus reclamos y de las empresas financieras reclamadas. Para finalizar y esperando poder ser de gran apoyo para la realización de su Proyecto de Tesis denominado: **“La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016”**, le deseo el mayor de los éxitos.

Sin otro en particular y esperando tenga la conformidad necesaria para su trámite respectivo, me suscribo ante usted.