



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER
EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DE RECLAMOS EN ENTIDADES FINANCIERAS
EN EL PERÚ**

Autor:

Estudiante: Luis Alberto Regalado Perez

Asesor:

Dr. River Chávez Santos

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación representa la dedicación constante de obtener cada objetivo en mi vida universitaria, por el cual está dedicado a mis padres Óscar y Isabel, que son los promotores de mis sueños y mis guías a seguir, a mis hermanas(o) Marilut, Wilder, Eider, José Neiser, María Liliana y Elizabeth, quienes siempre me acompañan en cada paso a seguir.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la oportunidad de cumplir con cada sueño ya que es mi mayor fortaleza.

A mis primos y amigos, por el apoyo, los ánimos y por apoyarme en el desarrollo de este trabajo de investigación de manera desinteresada.

A mis profesores, por haberme brindado los conocimientos y las experiencias necesarias para formarme como un profesional para trabajar con ímpetu y actitud positiva en el campo laboral.

A mi asesor Dr. River Chávez; por brindarme el tiempo necesario para realizar este trabajo de investigación.

AUTORIDADES DE LA UNTRM

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

RECTOR

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

VICERRECTOR ACADÉMICO

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

DECANO DE LA FACE

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, **River Chavez Santos**, identificado con DNI N° 33432973, domiciliado en el Jr. Ayacucho N°1175, docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Doy el Visto Bueno al Trabajo de Investigación titulado “GESTIÓN DE RECLAMOS EN ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERÚ”, elaborado por el estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas **Luis Alberto Regalado Pérez**, con la finalidad de obtener el Grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

Chachapoyas 14 de agosto de 2019



Dr. River Chávez Santos

ASESOR

JURADO EVALUADOR



MG. EDINSON CUEVA VEGA

PRESIDENTE



MSC. PEPE OSWALDO MORI RAMIREZ

SECRETARIO



MG. ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA

VOCAL



ANEXO 1-G

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo Luis Alberto Regalado Perez
identificado con DNI N°. 43785928 estudiante de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas
de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:



1. Soy autor del trabajo de investigación titulado:
GESTIÓN DE RECLAMOS EN ENTIDADES FINANCIERAS
EN EL PERÚ

que presento para obtener
el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas

- 2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3. El Trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
- 4. El Trabajo de Investigación presentado no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el Trabajo de Investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 04 de Setiembre de 2019

[Firma]
Firma del(a) aspirante



ANEXO 1-L

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 04 de Septiembre del año 2019, siendo las 11:00 horas, el aspirante Luis Alberto Regalado Perez defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado:

GESTION DE RECLAMOS EN ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERU

para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Edison Cuava Vega
Secretario : Mg. Pepe Osvaldo Mori Ramirez
Vocal : Mg. Erick Marcos Collazos Silva



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: _____

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNTRM.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO	viii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN	ix
ÍNDICES GENERAL.....	x
ÍNDICES DE TABLAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I.INTRODUCCIÓN.....	14
II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	18
1. Antecedentes.....	18
IV. CONCLUSIONES.....	23
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	24

ÍNDICES DE TABLAS

Table N° 1: <i>Reclamos presentados según actividad económica, enero- diciembre 2018.....</i>	<i>14</i>
Tabla N°2: <i>Reclamos presentados asociados al Sistema financier, según tipo de producto enero-diciembre.....</i>	<i>15</i>
Tabla N° 3: <i>Reclamos recibidos asociados a los servicios bancarios y financieros a nivel nacional, según el proveedor, abril 2016- marzo 2017.....</i>	<i>16</i>
Tabla: 4: <i>Las tasas de interés con tarjetas y adquirir un préstamo de los bancos, financieras y cajas municipales.....</i>	<i>17</i>

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación “Gestión de reclamos en entidades financieras en el Perú”, tuvo como problema, el nivel de compromiso de las entidades financieras en gestionar los reclamos presentados por los usuarios en las entidades financieras del Perú, con el objetivo de identificar el nivel de gestión de reclamos de las entidades financieras en el Perú; se revisó diferentes fuentes bibliográficas, realizando un análisis de tipo descriptivo documental, la cual se tuvo como resultado: las entidades financieras reciben reclamos con más frecuencia, por el servicio cuentas de ahorro, tarjetas crediticias, además los reclamos son aceptados por las entidades, pero no se dan trámites; en conclusión, las entidades financieras están modernizando sus sistemas e implementando políticas para gestionar de manera adecuada los reclamos e inconvenientes generados, con la finalidad de dar solución a los reclamos en el tiempo establecido por la norma, así de esa manera fidelizar a sus clientes y obtener una buena imagen y una buena rentabilidad, sobre todo permanezcan en el mercado.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Reclamos, entidades Financieras, fidelización de clientes.

ABSTRACT

In the present research paper “Claims management in financial institutions in Peru”, the problem was, the level of commitment of financial entities to manage claims submitted by users, with the objective of: Assessing what is the level of claims management of financial institutions in Peru, different bibliographic sources were reviewed, performing a documentary descriptive analysis, which was obtained as a result, financial institutions receive claims more frequently, for the service , savings accounts, credit cards, in addition, the claims are accepted by the entities, but no procedures are given, in conclusion, the financial institutions are modernizing their systems and implementing policies to adequately manage the claims and inconveniences generated, with the purpose of resolving claims in the time established by the standard, in this way Ra loyalty to their customers, and get a good image, and a good profitability, above all, remain in the market.

KEY WORDS: Claims Management, Financial institutions, customer loyalty.

I. INTRODUCCIÓN

Según Lira (2014) en el Diario Gestión dio a conocer que el Perú registra el menor número de reclamos por servicios financieros con respecto a los países miembros de la Alianza del Pacífico, incluido además Chile, México y Colombia. En comparación con Chile, el Servicio Nacional del Consumidor de ese 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 de Perú esa ratio fue 3. Para el caso de México, se tiene que, 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 la misma ratio para Indecopi de Perú fue de 5. Por último, en el caso de Colombia, país en el cual la Superintendencia Financiera es la que se encarga de los reclamos del sistema financiero, en el 2013 recibió 2 reclamos por cada 100,000 transacciones monetarias, mientras que en Indecopi el indicador fue de 1.7.

Por otro lado, según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (2019) reportó que en el Perú en el año 2018 los reclamos interpuestos por los usuarios al servicio bancario y financiero fueron 22629 a nivel nacional correspondiendo al 38,03 % siendo el sector más reclamado de los rubros. (ver en la tabla N° 1).

Tabla 1. Reclamos presentados según actividad económica, enero - diciembre 2018

N°	Actividad económica	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Total	%
1	Sistema financiero 1/	1 843	1 699	1 901	1 778	1 932	1 746	1 956	1 986	1 956	2 192	2 005	1 635	22 629	38,03
2	Transporte por vía aérea	526	383	415	347	410	366	466	573	466	596	482	588	5 618	9,44
3	Telecomunicaciones	366	372	350	380	393	329	331	330	448	461	408	371	4 539	7,63
4	Educación	179	209	270	217	161	148	179	170	167	167	173	193	2 233	3,75
5	Tiendas por departamento, bazares y conexos	231	137	118	111	178	146	181	182	184	189	201	256	2 114	3,55
6	Seguros	159	171	174	192	156	149	146	157	217	176	201	163	2 061	3,46
7	Transporte terrestre y otros tipos de transporte	213	233	181	162	185	135	155	150	137	165	153	152	2 021	3,40
8	Servicios profesionales, técnicos y otros	168	151	145	148	146	133	157	158	192	185	199	141	1 923	3,23
9	Comercio mayorista de otros productos	148	182	146	179	189	142	149	159	158	158	140	155	1 905	3,20
10	Comercio minorista de otros productos	128	143	135	149	150	137	167	176	175	194	179	167	1 900	3,19
11	Servicios varios	134	159	144	159	172	166	150	156	163	149	151	159	1 862	3,13
12	Comercio minorista de línea blanca, marrón y otras	149	140	129	125	140	121	140	146	134	160	109	133	1 626	2,73
13	Act. artísticas, entretén. y esparcimiento.	160	137	90	92	93	56	84	266	96	110	71	80	1 335	2,24
14	Supermercados, bodegas, minimarkets y similares	92	66	78	64	70	78	108	120	99	131	105	102	1 113	1,87
15	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos	97	92	94	111	102	71	94	92	86	95	84	68	1 086	1,83
16	Construcción e inmobiliario	78	70	88	146	93	68	78	92	80	87	71	65	1 016	1,71
17	Agencias viaje y otros serv. transp.	69	65	67	77	55	60	92	86	85	97	82	85	920	1,55
18	Restaurantes, bares y cantinas	51	35	39	24	34	24	43	45	44	54	53	44	490	0,82
19	Otras actividades manufactureras	33	48	39	51	37	36	35	35	30	41	42	37	464	0,78
20	Otras actividades económicas 2/	229	227	249	230	215	205	211	198	238	203	198	242	2 645	4,45
Total		5 053	4 719	4 852	4 742	4 911	4 316	4 922	5 277	5 155	5 610	5 107	4 836	59 500	100,00

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano –PISAC.

Por otra parte, los reclamos presentados según el tipo de producto del sistema financiero, (tarjetas de crédito) asciende a 10964 reclamos anuales haciendo un 48.45% en total, seguido por los Créditos de consumo con 3264 reclamos correspondiente al 14.42%, (ver en la tabla N° 2).

Tabla 2. Reclamos presentados asociados al sistema financiero, según tipo de producto, enero - diciembre 2018.

Nº	Tipo de producto	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18	Total	%
1	Tarjeta de crédito	907	842	956	813	936	855	929	936	997	1 066	946	781	10 964	48,45
2	Crédito de consumo	227	258	288	321	299	273	285	285	232	311	264	221	3 264	14,42
3	Préstamo personal	254	221	239	240	257	235	266	290	302	305	301	233	3 143	13,89
4	Tarjeta de débito	198	171	192	158	203	140	208	208	176	210	225	160	2 249	9,94
5	Cuenta de ahorros	128	99	106	109	104	122	113	126	118	141	124	116	1 406	6,21
6	Crédito hipotecario	42	30	34	47	40	32	42	43	38	45	36	32	461	2,04
7	Cuenta de haberes	19	9	14	8	21	22	45	34	22	34	30	28	286	1,26
8	Cuenta corriente	17	17	17	17	16	20	21	19	18	21	19	12	214	0,95
9	Certificado de depósito	21	7	7	12	13	12	13	20	15	16	16	10	162	0,72
10	Otros 1/	30	45	48	53	43	35	34	25	38	43	44	42	480	2,12
Total		1 843	1 699	1 901	1 778	1 932	1 746	1 956	1 986	1 956	2 192	2 005	1 635	22 629	100,00

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC.

Además, las entidades financieras más reclamadas a nivel nacional desde abril del 2016 a marzo del 2017 son: el Banco de Crédito (BCP) con 3,929 quejas, seguido del Banco Falabella con 3,059 y en tercer lugar el Banco Continental con 3,043 respectivamente, (Ver tabla N 3)

Tabla 3. Reclamos recibidos asociados a los servicios bancarios y financieros a nivel nacional, según el proveedor, abril 2016- marzo 2017.

N°	Proveedor	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17 P/	Total
1	Banco de Crédito del Perú	290	290	272	298	360	358	319	375	376	383	307	301	3 629
2	Banco Falabella Perú S.A.	319	321	288	264	284	248	226	251	202	233	201	222	3 059
3	Banco Continental	243	252	269	219	300	262	266	243	259	259	228	243	3 043
4	Financiera Oh! S.A.	145	170	195	195	258	301	304	239	224	296	206	246	2 779
5	Banco Internacional del Perú	180	200	165	187	245	219	223	236	249	255	226	219	2 604
6	Scotiabank Perú S.A.A.	113	137	111	139	183	178	174	186	219	226	184	218	2 068
7	Banco Cencosud S.A.	54	77	68	79	84	120	247	237	244	386	250	172	2 018
8	Banco Ripley Perú S.A.	85	76	59	45	77	85	71	66	71	96	64	74	869
9	Crediscotía Financiera S.A.	53	49	44	49	59	64	70	61	54	69	57	67	696
10	Banco Financiero del Perú	58	57	40	46	63	58	53	43	50	44	44	53	609
11	Banco Azteca del Perú S.A.	53	58	46	58	52	36	44	44	40	32	34	30	527
12	Banco de la Nación	23	27	24	24	29	29	41	35	36	35	39	29	371
13	Banco Interamericano de Finanzas	20	18	25	15	14	21	19	22	31	28	19	20	252
14	Banco de la Microempresa S.A.	20	19	14	18	19	16	18	23	16	14	16	22	215
15	CMAC Arequipa	17	20	7	20	15	14	14	12	12	15	23	11	180
16	Diners Club Perú S.A.	10	5	11	14	12	17	14	10	16	11	15	12	147
17	Financiera Efectiva S.A.	13	12	13	9	9	15	8	7	12	13	15	11	137
18	CMAC Sultana	3	12	10	10	11	14	12	15	11	11	12	3	124
19	Banco GNB Perú	10	8	5	6	16	8	9	10	16	13	10	6	117
20	Otros proveedores 1/	200	235	214	229	271	263	282	252	227	297	271	307	3 038
Total		1 909	2 043	1 880	1 924	2 261	2 316	2 414	2 367	2 365	2 716	2 221	2 266	26 782

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC.

Finalmente, las entidades bancarias, financieras y cajas municipales, los reclamos radican estas son las tasas de interés que ofrecen a sus clientes, siendo la tasa de interés promedio anual más cara por compras con tarjeta de crédito llega hasta 213% (Banco Azteca), mientras que el cobro más barato por un préstamo de consumo anual tiene un interés promedio de 14.25% (Banco del comercio) para las financieras la que ofrece las tasas más elevadas para sus cliente, TFC con 89.86 % , y finalmente, la caja municipal que brinda la tasa más elevada, corresponde a la caja Paita con el 135.99% de interés anual promedio.

Tabla 4. Las tasas de interés con tarjetas y adquirir un préstamo de los bancos, financieras y cajas municipales.

BANCOS			FINANCIERAS			CAJAS MUNICIPALES	
Empresa	Tarjeta	Préstamo*	Empresa	Tarjeta	Préstamo*	Entidad	Préstamo*
Continental	48.63	19.38	Crediscotia	67.49	46.48	Arequipa	26.23
Comercio	27.24	14.25	TFC	--	89.86	Cusco	27.42
Crédito	28.79	17.39	Edyficar	--	58.52	Del Santa	34.61
Financiero	---	36.32	Crear	--	64.45	Huancayo	35.98
BIF	30.00	18.54	Confianza	--	50.54	Ica	30.00
Scotiabank	22.66	--	Universal	--	--	Maynas	28.49
Citibank	43.57	--	Uno	73.93	--	Paíta	135.99
Interbank	48.45	19.64	Efectiva	--	83.91	Pisco	42.65
Mibanco	57.76	50.04	Financiera	--	--	Piura	15.45
HSBC	36.18	17.75				Sullana	46.64
Falabella	53.59	--				Tacna	21.84
Ripley	58.86	36.44				Trujillo	30.02
Azteca	213.31	155.30				Lima	12.87

*Préstamos no revolventes para libre disponibilidad hasta 360 días

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Por ello, como puede apreciarse, que en El Perú las políticas de gestión de reclamos de las entidades financieras no son la correctas; ya que, son el rubro más quejado. 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, porque no se tramitan de forma oportuna.

El presente trabajo tiene como objetivo identificar el nivel de gestión de reclamos de las entidades financieras en el Perú; para ello se ha tenido por conveniente revisar diferentes fuentes bibliográficas, realizando un análisis de tipo descriptivo documental, para que de esta manera sustente el trabajo, para finalmente llegar a resultados esperados.

La importancia de la investigación es identificar en qué medida las entidades financieras están comprometidas en solucionar los reclamos de los usuarios en los plazos establecidos por la norma; e identificar los beneficios que conllevan a una buena calidad del servicio y de esta manera obtener ventaja competitiva frente a la competencia.

II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1. Antecedentes

Torres, Rojas & Robayo (2015), en su artículo titulado “Identificación de niveles de calidad en el servicio a partir de peticiones, quejas y reclamos, en entidades bancarias de Colombia 2007-2014, tuvo como objetivo principal, realizar un análisis que permita revisar el comportamiento de las PQR’s para evaluar y medir la calidad del servicio en una entidad financiera, la metodología utilizada fue cuantitativa, de Análisis de Varianza, mediante el cual indican que para el 2007, las principales quejas están asociadas al riesgo operativo, mientras que el 2011 dichas quejas se relacionan con el riesgo de crédito. Sin embargo, para los años 2010 y 2013, se puede notar que la mayor cantidad de quejas giran en torno a intermediarios y para el 2014, las quejas presentada es debido a la parte operativa, la conclusión a la cual han llegado los autores, los problemas que presentan los bancos y que aumentan el número de quejas, están asociados a temas operativos de servicio al cliente.

En ese mismo orden de idea, Moreno (2009), en su investigación titulada “Indicadores de gestión de un sistema de quejas y reclamos de una entidad bancaria” (Tesis para optar al título de Ingeniero Administrador), tuvo como objetivo, analizar el resultado del sistema de medición de indicadores, para los procesos de reclamos de una entidad financiera, la metodología aplicada cuantitativa, de tipo descriptivo, con una muestra de 1000 clientes de las entidades financieras, utilizó como instrumento la encuesta. Los resultados a los que llegó, de los 1000 reclamos presentado ante la entidad bancaria 999 fueron solucionados, es decir el 99.9%, quiere decir, la empresa está utilizando políticas adecuadas para solucionar los inconvenientes que tiene el cliente con el servicio, esto permite fidelizar al cliente; así mismo, la empresa debe tener presente estrategias corporativas, definición de indicadores que le permitan evaluar los resultados obtenidos en cada uno de los procesos y así tener un control de estos que le permita el logro de los objetivos propuestos. Además, escuchar y prestar la debida atención al llamado de alerta que son generados por los requerimientos que hacen los clientes a través de los reclamos y quejas. La principal conclusión a la que llegó el autor 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.

En su tesis Abad (2015), titulada “Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con Tarjetas de crédito en el BBVA Continental Sullana”, (Tesis obtener el título profesional de licenciada en Ciencias Administrativas), tuvo como objetivo, diagnosticar la calidad de servicio a los clientes con tarjetas de crédito con respecto a las quejas y reclamos en el BBVA Continental, utilizó la metodología cuantitativa, de tipo descriptiva no experimental y de campo, la técnica e instrumento fue la encuesta, la muestra estuvo conformada 118 clientes, tuvo como resultados, que el mayor número de reclamos ante la entidad bancaria con respecto a las tarjetas de crédito, pago de membresía con el 38.1% y la información incorrecta por el personal expresada con un 35.6% ; por otro lado, los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con el interés mostrado por el personal ante las inquietudes con respecto a las tarjetas de crédito, además, no está capacitados para resolver las dudas; con respecto a los reclamos, no han sido solucionado de manera eficiente por parte del personal, debido a que el personal no está capacitado para responder las quejas, dudas o los reclamos que puedan presentar con las tarjetas de crédito. el autor llegó a la conclusión, la comisión de pago de membresía, información incorrecta del personal, interés escaso del personal para atender los inconvenientes con respecto a las tarjetas de crédito, son los motivos por el cual el cliente presenta el mayor número de reclamos.

En su tesis Bermúdez (2017), titulada “La calidad de servicio y gestión de reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016” (tesis para obtener el grado académico de Magister en administración de negocios- MBA). La tesis 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, la metodología cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional porque examinaron la relación de las variables Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos. La muestra estuvo constituida por 20 usuarios del año 2015 y 2016 de las entidades financieras: Banco de Crédito del Perú, Interbank, Mi Banco y BBVA Banco Continental, que realizaron reclamos en el INDECOPI. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el

cuestionario; tuvo como resultados, que no existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos, ya que, la calidad de servicio es baja, porque, 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. Además, el servicio más reclamado de las instituciones financieras por cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, con lo que respecta a la gestión de reclamos el 65.5% de los usuarios encuestados consideran que regular. La conclusión principal a la que llegó el autor, 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 y cuenta de ahorros, etc. También, 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.

En su tesis (Céliz, 2017) titulada “ Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la oficina regional de INDECOPI en San Martín , periodo 2015” (Tesis para obtener el título profesional de Derecho), tuvo como objetivo, determinar el nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, período 2015, tuvo como metodología cuantitativa, de tipo descriptivo no experimental, los instrumentos utilizados, observación , entrevista y la encuesta, la muestra fue de 107 reclamos presentados ante la oficina del Indecopi en la región de San Martín, tuvo como resultado, que la entidad financiera más reclamada en la Región de San Martín, Banco de Crédito del Perú, con 34 reclamos, seguido, Banco Internacional, con 12 reclamos, en menor número las empresas financieras que operan en dicha región; los motivos de los reclamos, por idoneidad que alcanza 80.37%, seguido, Cobros Indebidos con el 16.82 %, además, de los reclamos presentados en el rubro financiero y bancario como mecanismo de solución en el periodo 2015 es alto, ya que, el 72.90 % fueron conciliados, el 13.08%, 5.61 %, 4.67 % y 3.74 % , en menor proporción no se concilió, por motivos del desistimiento del reclamante, la inasistencia

del proveedor al proceso de reclamo y el abandono del proceso de reclamo; la conclusión a la que llegó el autor, que de los 107 reclamos presentados en el rubro bancario y financiero en el período de 2015 en la Oficina Regional de INDECOPI en San Martín, la entidad con mayor reclamo el Banco de Crédito del Perú, seguido el Banco Internacional, luego en menos proporción los Bancos que opera en la Región de San Martín. Los motivos que presentan reclamos es por falta de idoneidad, seguida por los Cobros Indebidos. Además, el nivel de eficacia de solución de reclamos en los entidades financiera en San Martín es alta, ya que, en su gran mayoría fueron conciliados, en menos proporción no se concilió, por motivos del desistimiento del reclamante, la inasistencia del proveedor al proceso de reclamo y el abandono del proceso de reclamo, lo que hace inferir que el presente resultado se debe a la facilidad de acceso a un sistema gratuito en el que los costos de transacción y tiempo son mínimos o casi inexistentes, teniendo como conclusión,

En su tesis Mamani & Quispe (2016) titulada “ El sistema de gestión de los reclamos en la empresas Comportamiento Financiera y modelo de actuación resolutive de reclamaciones, Arequipa 2016”, (Tesis para obtener el grado académico licenciados en administración), tuvo como objetivo, identificar los problemas o factores que afectan la gestión de reclamos en la empresa y proponer un modelo de gestión de reclamos para la empresa Compartamos Financiera, la metodología aplicada cuantitativa, de tipo descriptivo no experimental y de corte transversal, las técnicas e instrumentos utilizados, observación, análisis de documentos, entrevista, cuestionario, tuvo como resultado, que en la empresa Comportamiento Financiero maneja políticas respecto a los reclamos, pero el personal desconoce, por motivos que la Gerencia General y el Oficial de Atención al Usuario no velan por el cumplimiento de su política de Atención al Usuario y Política De Atención De Reclamos; además, dicha empresa cumple con los procesos para presentar los reclamos ante la entidad competente en los plazos que estipula en la norma SBS. Los problemas o inconvenientes más comunes en Compartamos Financiera son: Cobros indebidos de intereses, comisiones y falta de amabilidad en la atención, Los autores llegaron a la conclusión, que la Empresa Comportamiento Financiero es una organización que brinda servicios financieros, a la micro y pequeños empresarios, que tiene políticas de gestión de reclamos y atención al cliente, pero por motivos de la gerencia y Oficial de

Atención al Usuario no velan por el cumplimiento de su política de Atención al Usuario y Política De Atención De Reclamos, el personal tiene escaso conocimientos. Los canales de recepción de reclamos son mediante los siguientes canales: Página web de la empresa y Red de Agencias de la empresa, luego, derivan a la oficialía de Atención al Usuario adjuntando los documentos del cliente y el descargo del reclamo, la atención del reclamo dependerá de su complejidad con un plazo de respuesta de 30 días calendarios en caso se requiera de mayor tiempo por la complejidad se le debe comunicar al cliente, dentro del plazo de los 30 días iniciales.

III. CONCLUSIONES

La gestión de reclamos en entidades financiera se presenta por motivo de pago de membresía, información, ineficiente calidad de atención del servicio por parte del personal, sigue en aumento debido a no tener estrategias de gestión de reclamos para dar solución a la quejas y reclamos presentados por los clientes, esto se agrava ya que los usuarios abandonan la entidad para elegir a la competencia.

Las entidades financieras están implementando sistemas de gestión para tener un mejor control de los reclamos, con la finalidad de dar solución a los reclamos en el tiempo establecido por la norma, así de esa manera fidelizar a sus clientes, de este modo obtener una buena imagen, rentabilidad y sobre todo permanezcan en el mercado.

Las entidades financieras deben estar pendiente de los reclamos de los clientes ya que ellos son los aliados estratégicos para mejorar la calidad del servicio.

Las entidades financieras para mejorar y acelerar la solución de quejas, reclamos y la atención al cliente, deben enfocarse en capacitar al personal para resolver de inmediato las quejas y reclamos. Asimismo, considero que ésta será la manera de mantenerse en el tiempo y competir en el mercado, generando ventaja competitiva frente a la competencia.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, R. (2015). *Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con cartejas de crédito en el BBVA Continental Sullana*. (Tesis de Licenciado). Universidad Nacional de Piura, Piura- Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/234/ADM-ABA-CAS-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermudez, M. (2017). *La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016*. (Tesis en Magíster en Administración de Negocios -MBA). Universidad César Vallejos, Tarapoto- Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12745/bermudez_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Céliz, A. (2017). *Nivel de eficacia del reclamo como mecanismo alternativo de solución de conflictos en relación a los casos del rubro de servicios bancarios y financieros en la oficina regional de INDECOPI en San Martín , periodo 2015*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Tarapoto- Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16553/C%c3%a9liz_OAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INDECOPI. (2019). *Anuario Estadísticas Institucionales 2018*. Lima.
- Lira, J. (09 de octubre de 2014). Perú tiene el menor número de reclamos por servicios financieros en Alianza del Pacífico. *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/peru-tiene-menor-numero-reclamos-servicios-financieros-alianza-pacifico-2110792>.
- Moreno, M. (2009). *Indicadores de Gestión de un Sistema de Quejas y Reclamos de una entidad bancaria*. (tesis de Titulación). Universidad Nacional de Colombia, Medellin- Colombia.
- Peru21. (Miércoles de Marzo de 2011). *Si vas a endeudarte, opta por un préstamo*. Obtenido de <http://archivo.peru21.pe/noticia/731712/si-vas-endeudarte-opte-prestamo>
- Quispe, D., & Mamani, C. (2016). *El sistema de gestión de los reclamos en la empresas Comportamiento Financiera y modelo de actuación resolutive de reclamaciones, Arequipa 2016*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa- Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6572/ADm>

acacv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, M., Rojas, S., & Robayo, Ó. (2015). Identificación de niveles de calidad en el servicio a partir de peticiones, quejas y reclamos, en entidades bancarias de Colombia 2007-2014. *Revista Libre Empresa*, 12(2), 11-26. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/861/668>