

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y MANEJO DE LOS RECLAMOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”: una revisión sistemática.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Giancarlo David Franco Villanueva
Liliana Pamela Villanueva Mantilla

Asesor:

Mg. Erica Rojana González Ponce de Leon

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres y hermanos, quienes nos apoyaron todo el tiempo. A mis maestros, quienes confiaron en nosotros y nunca desistieron de enseñarnos y guiarnos todo el tiempo. A nuestros jefes, quienes nos apoyaron y comprendieron nuestro esfuerzo, brindándonos facilidades de salidas en algunas oportunidades.

Para todos ellos es esta dedicatoria, ya que ellos nos apoyaron siempre y les debo su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Docente y Asesora Erica Rojana González Ponce de Leon, por guiarnos en esta primera etapa y de suma importancia para nuestra carrera profesional, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Agradecemos a todos nuestros docentes a lo largo de nuestra carrera profesional, por tenernos paciencia, por compartir sus conocimientos y tiempo con nosotros y a todos mis compañeros, con quienes logramos hacer trabajos juntos y siempre apoyarnos, a todos ellos, gracias por su valioso aporte hacia nosotros como futuros como profesionales.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	30
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	31
REFERENCIAS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:.....	13
Tabla 2.....	20
Tabla 3:.....	21
Tabla 4:.....	23
Tabla 5:.....	26
Tabla 6:.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Investigaciones por tipo de metodología</i>	<i>27</i>
<i>Figura 2: Investigaciones por tipo de instrumento de medición</i>	<i>28</i>
<i>Figura 3; Investigaciones por tipo de variable</i>	<i>29</i>

RESUMEN

El trabajo de investigación teórica a tratar ha sido el de determinar el nivel de la satisfacción del cliente y manejo de reclamos en las entidades financieras del Perú durante los últimos 10 años; con esta investigación se pretende reconocer las diversas problemáticas que dichas entidades puedan tener en relación a la atención de reclamos y la satisfacción de sus clientes, determinar el grado de satisfacción de los mismos, describir y analizar el cómo se llevaba a cabo los procesos de atención dentro de las entidades financieras ante la insatisfacción en el servicio brindado a sus clientes.

La investigación está enfocada en conocer y analizar los diferentes escenarios que producen una gestión en la atención de clientes dentro de las entidades financieras. Vamos a analizar si en ellas existe una correcta gestión en sus procesos de reclamos y/o quejas, asimismo, ver el impacto que este genera en el posicionamiento de las entidades.

PALABRAS CLAVES: Para ello hemos recurrido a la utilización de repositorios de diversas universidades y de la herramienta de Google Académico para lograr diseñar la cadena de búsqueda con las palabras claves como: ("Satisfacción del cliente" o "Satisfacción del cliente externo"), ("Bancos"), ("Entidades Financieras"), ("Reclamos y Quejas") y ("2008 – 2018"), no se tuvo limitaciones para el logro de la investigación.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas no sobreviven sólo por el hecho de contar con un nuevo producto o una nueva imagen, el verdadero éxito de una organización es la interacción y fidelización con su consumidor final es por ello necesario conocer las preferencias de nuestro consumidor y así lograr una satisfacción prolongada.

Es en la década de los 90, que las empresas empiezan a tomar interés en la calidad de servicio y atención al cliente. La necesidad de contar con un elemento de diferenciación frente a otras entidades, esto obligó a probar diferentes mecanismos que vayan más allá del producto y la marca; y es que, en el transcurso del tiempo, se ha logrado demostrar que una buena gestión en este ámbito y satisfacción hace posible fidelizar a al cliente, mejorar ratios de venta, ampliar nuestra cartera, hasta cumplir el objetivo de brindar un servicio al cliente de calidad y comodidad.

Las organizaciones compiten no solo por brindar un buen producto o servicio, si no también buscan que los clientes estén completamente satisfechos con la atención que se les brinda y de alguna manera así poder fidelizar al cliente con la empresa, buscan que no solo la marca sea sinónimo de buen producto, sino también buscan que al consultar al consumidor por dicha marca sea reconocido como una empresa que brinde un excelente servicio.

En el Perú no somos ajenos a este cambio; las entidades bancarias son parte fundamental de la economía, sin embargo, los niveles de insatisfacción de servicio, continúan en aumento. Basta con revisar las cifras de reclamos en diversas entidades. Según el Diario Gestión (2017) entre el periodo de abril 2016 y marzo 2017, Indecopi registró 59,217 reclamos, las cuales 26,782 corresponden a Entidades Financieras, lo cual equivale a un 45.2%.

Asimismo, Carrasco, S. (2017) cada insatisfacción del cliente permite el estudio de la situación, el diagnóstico y la solución al problema por parte de las organizaciones bancarias, en concordancia con lo que el mercado requiere o exige.

La calidad del Servicio que se brinda a un cliente podría ser crucial para definir su fidelización o desafiliación. Según Santiago (1999) menciona que los clientes que estén satisfechos con la entidad bancaria, no implica necesariamente que sean leales en el futuro, pues su satisfacción actual puede ser debida más al resultado de una oferta especial o incentivo que a una reflexión o compromiso.

El presente trabajo, está enfocado en conocer y analizar los diferentes escenarios que producen una mala gestión en la atención de clientes dentro de las entidades financieras. Vamos a analizar si en dicho rubro existe una buena gestión en su proceso de reclamos y quejas, asimismo, ver el impacto negativo que este genera en el posicionamiento de las entidades.

1.2. PREGUNTA

Ante ello, en el presente trabajo sirve para identificar las deficiencias en los procesos de la gestión en mención, teniendo como objetivo general: describir y analizar el cómo se llevaba a cabo los procesos dentro de las entidades financieras ante la insatisfacción en el servicio brindado a sus clientes, durante los últimos diez años. Para el cumplimiento del objetivo, se han planteado pregunta ¿Cómo es que influye la satisfacción del cliente en los bancos en la fidelización de los mismos?

1.3. OBJETIVO

Ante ello, se ha planteado el siguiente objetivo:

Determinar el nivel de satisfacción del cliente en los bancos del Perú en los últimos 10 años.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

En este trabajo de investigación, se ha realizado la revisión sistemática, en el cual se usaron temas enfocados y relacionados a la satisfacción del cliente en entidades financieras en los últimos 10 años. Gracias a este estudio de investigación se pudo identificar las principales deficiencias y el impacto que han generado en las organizaciones en mención. Asimismo, se utilizaron repositorios de diversas universidades, Google académico y se elaboró una base de datos.

Para comprender mejor las preguntas planteadas y obtener una idea más concreta en esta revisión sistemática, considerando los criterios de inclusión, basados en temas de satisfacción, donde pudimos hallar y concluir que la satisfacción del cliente y su retención tienen concordancias; según Miranda, H. (2017) hoy en día existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente para llegar al cliente externo.

La forma en que se califica un buen servicio en las empresas, el mejoramiento del servicio que se brinda es una manera en que se diferencia cada una, es por ello que hemos podido determinar que la calidad en el servicio es la marca que diferencia entre las empresas; según Quiliche, M. (2016) la elaboración de un nuevo proceso de atención al cliente, el mejoramiento en el servicio está sujeto a una elaboración de procesos como una mejor capacitación del personal, como parte de la mejora en el proceso de atención.

Para la exploración de las investigaciones, recurrimos a 30 estudios de investigación con una antigüedad de 10 años, así como también; se utilizó bases de datos en línea con repositorios académicos tales como: PUCP, Continental, UCV, UPN, UNIMILITAR, UNITRU, Biblioteca USAC, además de la librería especializada en temas científicos llamada Google Académico.

Con la utilización de la herramienta de Google Académico se logró diseñar la cadena de búsqueda con las palabras claves como: ("Satisfacción del cliente" o "Satisfacción del cliente externo"), ("Bancos"), ("Entidades Financieras"), ("Reclamos y Quejas") y ("2008 – 2018"). A su vez, para reconocer los factores de la satisfacción del cliente se propuso una pregunta principal, la cual nos ayude a realizar una investigación sobre un tema puntual: ¿Se realiza una buena gestión en el área de reclamaciones de las entidades financieras?

Tabla 1:
Análisis de la pregunta de investigación

¿Se realiza una buena gestión en el área de reclamaciones de las entidades financieras?		
Paciente/Problema	Intervención/Comparación	Resultados de la investigación
La satisfacción del cliente de la población en Lima Metropolitana durante los últimos 10 años.	Factores de la satisfacción del cliente.	Variedad de los agentes según los casos estudiados.

Nota: Elaboración propia

Hemos encontrado un buen número de investigaciones referidas al tema en mención; sin embargo, para éste trabajo de revisión sistemática hemos tomado en cuenta como requisito de inclusión, todas aquellas informaciones y/o investigaciones que manejen el tema central (basados en nuestra pregunta), datos que sean de vital consideración y que aporte mediciones cualitativas y cuantitativas sobre el tema de satisfacción al cliente en el periodo de tiempo que hemos determinado.

No obstante; también hemos tenido información que ha tenido que ser excluida y para determinar ello se tuvo en consideración lo siguiente:

- No se encontró dentro del periodo de tiempo establecido para la investigación.

- Datos que ya se han duplicado en las investigaciones recopiladas.
- Investigaciones de otros países, que se tomaron por información general, pero que no aplica a nuestra investigación.
- No está enfocada al objetivo de nuestra investigación.
- No corresponde al rubro al cual está enfocada nuestra investigación.

Posterior a la revisión de la información encontrada, se dispuso a ordenarla en una base de datos con el principal objetivo de facilitarnos su extracción y recurrir a ella, en caso se requiera, de manera más sencilla; teniendo en cuenta también los criterios de inclusión y exclusión; para que posterior a ello, dicha información se vea reflejada en una data de extracción con los puntos resaltantes dentro de nuestra matriz de búsqueda.

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

N°	Authors	Title	Year	Source title	Link	Abstract	Author Keywords	Tipo de estudio	Enfoque metodológico	Variables	Instrumentos	Motivos de exclusión	Motivos de inclusión
1	Santiago, J.	LA CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO: Entre la Fidelidad y la Ruptura.	1999	Investigacion de Tesis - UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION E INVESTIGACION DE MERCADOS	http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf	La calidad de servicio al cliente se perfiló como uno de los conceptos empresariales más importantes de la década de los '90. Desde la perspectiva comercial de las entidades financieras, factores como el producto, la imagen y la distribución pasaron a tener un papel secundario como elementos de diferenciación y preferencia por parte de los clientes. Tales elementos han llegado hoy a niveles de desarrollo y tecnología muy similares de una entidad a otra. El elemento que más tiende a diferenciar unas entidades de otras es la calidad de servicio prestado al cliente y el nivel de eficacia de las soluciones que se le ofrecen.	Fidelización, calidad de servicio, servicio al cliente.	exploratoria	cualitativo	Fidelización, calidad de servicio, servicio al cliente.	Reuniones de Grupos	Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro y al año de investigación	
				MERCADOS		entidades de otras es la calidad de servicio prestado al cliente y el nivel de eficacia de las soluciones que se le ofrecen.							
2	DE LA CERDA, M.	CALIDAD EN SERVICIO EN BANCOS, UNA ESTRATEGIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES	2006	TESIS - TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA PARA LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1560_IN.pdf	La calidad en el servicio no únicamente depende de estos servidores, sino de toda la organización, en general, la cual promueve una imagen en el espíritu de los clientes y éste se encuentre entusiasmado con la calidad en el servicio regresará para ser atendido, nuevamente, sin embargo, es importante hacer notar que para que todo este sistema funcione, es necesario contar con el apoyo de gerentes de alto mando en la organización, determinando cuales son las necesidades del cliente y buscarle soluciones viables para satisfacer sus necesidades, para buscarle una solución a sus inquietudes los ejecutivos del servicio tienen que estar preparados para la atención en búsqueda de soluciones, y a su vez altamente motivados, puesto que, de su trabajo depende que la organización llegue a los niveles de venta deseados, la calidad del servicio no la impone la organización sino el cliente en sí, pues, él es quien recibe el producto o el servicio, y determina si el servicio fue de X calidad y logró satisfacer sus necesidades, asimismo, le atribuye al servicio un punto preponderante para la adquisición del producto y/o servicio.					Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.		
3	Clemente, L.	Mejora en el nivel de atención a los clientes de una entidad bancaria usando simulación	2008	Tesis de Investigacion	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20-500.12404/318/CL-EMENTE_LUIS_MEJORA_EN_EL_NIVEL_DE_ATENCION_A_LOS_CLIENTES_DE_UNA_ENTIDAD_BANCARIA_USANDO_SIMULACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y	El presente trabajo trata el tema del análisis de las colas originadas en las oficinas de una entidad bancaria producto de la configuración propia del sistema encargado de administrarlas, con el fin de realizar mejoras en busca de la disminución del tiempo de espera de los clientes. Esto redundará en aumentar el nivel de satisfacción del cliente, que como se sabe es un factor muy importante en cualquier empresa, más aún en una dedicada al servicio	Colas en Ventanilla, Analisis en oficinas, Simulacion en computadores				simulación por computadora software ARENA 9.0	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
4	García, L.	Calidad de servicio y satisfacción de los clientes Ripley S.A.- Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, Año 2011	2011	Tesis de Investigacion	http://dspace.untru.edu.pe/bitstream/handle/JUNI/3890/garcia_g.pdf?sequence=1	la tesis nos muestra que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobadamente todas sus necesidades y expectativas, llamado calidad del servicio. la calidad y mas concretamente la calidad del servicio, se esta convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.	SATISFACCIÓN, INSATISFACCIÓN	DESCRIPTIVA			ENCUESTAS	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
5	Mateos, M.	Atención Básica al Cliente COMT0211	2012	Libro de Atencion	Ic Editorial	Menciona que el que los clientes estén satisfechos hoy con la entidad bancaria no implica necesariamente que sean leales en el futuro, pues su satisfacción actual puede ser debida más al resultado de una oferta especial o incentivo que a una reflexión o compromiso.						Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro	

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

6	Blanco, C., Lobato, F. y Villagra, F.	Comunicación y Atención al Cliente GS 2012	2012	Libro de Atención	Macmillan profesional	Menciona el desarrollo de programas eficientes de fidelización no solo representa ventajas para la empresa, también posibilita ventajas para el cliente.						Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro
7	Moreno, J.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CABAÑA DE DON PARCE	2012	Tesis de Investigación de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Programa Académico de Administración de Empresas	https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1648/AE_265.pdf	En este trabajo se aborda el problema relacionado al desconocimiento existente acerca del grado de satisfacción de los clientes del restaurante "La Cabaña de Don Parce", en cuanto a que no se sabe qué es lo que determina que un cliente salga satisfecho del local; todo ello con el objetivo de plantear medidas que permitan aumentar la satisfacción de los clientes, incrementar la clientela y lograr su fidelidad. Para lograr una mayor objetividad en las conclusiones todos los datos serán interpretados estadísticamente a través de análisis de dispersión y análisis factorial además del uso de programas estadísticos que permitan validar los datos. (SPSS). Finalmente se darán conclusiones y recomendaciones a los dueños de "La Cabaña de Don Parce" con el fin de mejorar la satisfacción de sus clientes.		DESCRIPTIVO	CIENTIFICO			Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro
8	Martínez, F.	SERVICIO AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS BANCARIAS DE LA MESILLA, HUEHUETENANGO	2012	TESIS Presentada a Coordinación de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Martinez-Francis.pdf	La presente investigación fue elaborada en las entidades bancarias de La Mesilla, Huehuetenango, para determinar si los clientes de las mismas se encuentran satisfechos con los servicios recibidos. Se entrevistó a gerentes, personal que labora en las distintas agencias bancarias y a los clientes que frecuentan las mismas, para conocer ambas perspectivas en dicho proceso y determinar así los beneficios y dificultades que se percibían desde ambos puntos de vista.	Servicio, Cliente, Satisfacción del cliente, Calidad en el servicio al cliente, Características del servicio al cliente, Tratamiento de quejas	DESCRIPTIVO		Servicio, Cliente, Satisfacción del cliente, Calidad en el servicio al cliente, Características del servicio al cliente, Tratamiento de quejas	SERVQUAL	Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.
9	Calderón, L.	El Clima Organizacional y su Influencia en la Atención al Cliente en la Plataforma de Atención de la Oficina de Normalización Previsional la Libertad.	2014	Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado de Administración - Universidad Nacional de Trujillo	http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNI%20TRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Nos menciona que la satisfacción del cliente es un parámetro que parece sencillo de determinar puesto que depende de dos aspectos (expectativas y percepciones) lo cierto es que su determinación es compleja, pues involucra la manera como las personas perciben la calidad, lo cual lleva inmersos aspectos psicológicos que varían de cliente en cliente, incluso cuando se trata de medir el mismo servicio prestado.	Clima Organizacional, Atención al Cliente, buen clima organizacional, satisfacción del cliente	descriptivo		Clima Organizacional, Atención al Cliente		Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro
10	Chang, J.	ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS"	2014	TESIS PRESENTADA A COORDINACIÓN DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf	En la Cabecera Departamental de Toticapán operan en el mercado varios tipos de Restaurantes Familiares que tratan de brindar el mejor servicio, sabiendo que el éxito radica en la satisfacción total de sus clientes, sin embargo se realiza una investigación del porque la mayoría de los restaurantes de esa cabecera Departamental no llenan las expectativas del cliente en base al servicio que brindan, es por ello que surge la necesidad de evaluar por qué el servicio de los restaurantes no satisfacen las necesidades de los consumidores	Respeto, Acogida Grata, Amabilidad, Rapidez, Importancia de la despedida correcta.	DESCRIPTIVO	CIENTIFICO			Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.
11	Porras, F., Prieto, L.	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ OFICINA PRINCIPAL CUSCO	2014	TESIS FINANCIADA POR LA UNSAAC	http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/967/253120140013.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La calidad de servicio en las entidades bancarias ha tomado parte protagónica a la hora en que los clientes eligen los servicios de un banco u otro, es por eso que, el presente trabajo de investigación analiza a profundidad, cada uno de los componentes de la calidad de servicio que se presenta en el Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú, y de la satisfacción de sus clientes.	calidad de servicio, satisfacción del cliente	descriptiva	No Experimental	tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad mediante el uso de análisis factorial	Escala SERVPERF	Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.
12	ORTIZ, L.	PROPUESTA DE MEJORAS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS	2015	Artículo	https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJOS%20DE%20GRADO%20FINANCIAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf?journalid=E212E36EE43C683BF1A410BA3CAA31E7sequence=2	En este artículo se aborda el diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente en una entidad financiera con el fin de aumentar la participación en el mercado financiero por la preferencia y reconocimiento entre las entidades financieras del sector y lograr la diferenciación debido al excelente servicio brindado al cliente. A partir de este estudio se concreta el hecho de que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, se deja clara su importancia y que éste es un producto más en las entidades financieras, puesto que es una característica que brinda competitividad y diferenciación	Competitividad, diferenciación, grado de satisfacción del cliente, servicio al cliente	Prospectivo y Estratégico	cuantitativas y cualitativas	observación simple, a encuestas e investigación documental,		Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

13	RUIZ, R.	RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO FINANCIERO DEL PERÚ AGENCIA EL TAMBO-2014	2015	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN	http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3835/Ruiz%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y	En los últimos años hemos sido testigos del gran crecimiento así como dinámica del sistema financiero en Huancayo donde el mercado más competitivo así como clientes más exigentes en búsqueda de una empresa que pueda satisfacer sus necesidades siendo el reto incrementar el nivel de crecimiento de la empresa todo esto sostenido por la calidad de servicio describiéndola en cinco dimensiones según el modelo SERVQUAL el cual permite la simplificación y adaptación a diferentes empresas de servicios	descriptivo correlacional	método científico, inductivo-deductivo y analítico científico	independiente una escala de actitud de satisfacción del cliente siendo la conclusión general la calidad de servicio se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia Tambo	SERVQUAL	Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.
14	García, A.	Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016"	2016	Investigación de Tesis	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/814/garcia_ta.pdf?sequence=1&isAllowed=y	En la presente investigación titulada: Manejo de Procesos de Reclamos y Satisfacción de los Clientes EMAPA San Martín S.A Tarapoto año 2016, se planteó como objetivo general de determinar la relación entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 y al mismo tiempo se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo Correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 366 clientes divididos entre reclamos operacionales y comerciales de EMAPA San Martín S.A. Planteando así como hipótesis general si existe una relación directa significativa entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 y una hipótesis nula no existe una relación directa ni significativa entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016	Manejo de procesos de reclamos, satisfacción de clientes	descriptivo correlacional	manejo de procesos de reclamos, solicitud de atención de Problema o Reclamo Operacional y Comercial, satisfacción de los clientes	Encuestas	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
15	QUILICHE, M.	PROPUESTA DE UN DISEÑO DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CLIENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD BANCARIA CAJAMARCA 2016	2016	Tesis para optar el título profesional de	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/1537/9901/QUILICHE%20VILLANUEVA%20C%20%20M%20ARINA%20%20AYDEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Ante esta situación se presenta un diseño de propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente, las cuales son: elaboración de nuevo proceso de atención al cliente, adquirir más líneas telefónicas, contratar más personal para la atención de las líneas telefónicas, diseñar una manual de atención al cliente para la capacitación del personal, crear una ayuda memoria de los productos y servicios de la Entidad Bancaria y por último la elaboración de un check list que permita al empleado poder desarrollar mejor la atención al cliente, con estas propuestas la Entidad Bancaria mejoraría el servicio de atención al cliente de manera eficiente.				encuestas y entrevistas	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
16	Ruiz, R.	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL ESSALUD II, TARAPOTO, SAN MARTIN – 2016"	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1	A methodological guide is proposed to determine pedagogical practices of teachers in higher education institutions (HEI), through brainstorming and Régner's abacus. The research is quantitative of nonexperimental transactional design. The sample consisted of 46 teachers from the Business Administration program of the University of Cartagena. The results identified and compared approximately 300 pedagogical practices to propose 7, evaluated as the most frequently used in teaching processes. © 2017.	Calidad de atención al cliente, Satisfacción al usuario externo	DESCRIPATIVO	CIENTIFICO	Calidad de atención al cliente, Satisfacción al usuario externo	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
17	Soriano, C., Siancas, C.	Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016	2016	Tesis de investigación de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/1537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Cecilia%20de%20Ascay%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo, su contribución está en otorgar información a la Gerencia para la toma de decisiones pertinentes, dado que en la actualidad la calidad de servicio es un tema muy importante e indispensable para cualquier negocio ya que de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones.	Calidad de servicio, Satisfacción del Cliente	descriptivo	Calidad de servicio, Satisfacción del Cliente	SERVQUAL	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
18	Acosta, C., Dueñas, J., Orellano, A., Robin, D.	Calidad del Sector Bancario Colombiano	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9213/ACOSTA_DUE%C3%91AS_BANCARIO_COLOMBIA.pdf?sequence=3	El sector bancario en Colombia es indispensable para el crecimiento económico del país ya que proporciona los recursos de capital para que el resto de industrias puedan atender la demanda de sus productos y servicios. Esta relevancia ha convertido al sector en uno de los más regulados lo cual implica que sus procesos son estandarizados y deben cumplir con protocolos internacionales para garantizar su adecuado funcionamiento y la protección de los recursos del público.		DESCRIPATIVO	transaccional	Benzaquen	Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

19	CORTEZ, E.	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN UNA EMPRESA DE PRENSA ESCRITA	2016	Tesis para optar el grado de Magistra en Ingeniería Industrial de la PUCP	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7545/CORTEZ_EUZABETH_PROPUESTA_MEJORA_PROCESO_ATENCION_RECLAMOS_PRENDA_ESCRITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La presente investigación tiene por finalidad identificar la causa raíz de los reclamos más frecuentes y como se relaciona con la productividad de la empresa, con el propósito de desarrollar diferentes herramientas que permitan disminuir el número de reclamos recibidos, se recibieron 79 reclamos en el 2014, y disminuir las mermas del proceso productivo en todas las sedes, finalmente lograr ahorros de S/. 367,449.32 anuales.	DESCRIPTIVO					Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro
20	Jiménez, J., León, F., Parihuaman, N., Susano, F.	Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7649/JIMENEZ_LEON_CALIDAD_FINANCIERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y	El sector financiero del Perú es crítico para el desarrollo económico nacional, ya que cumple con la función vital de traspasar fondos de las unidades superavitarias o ahorradoras a las unidades deficitarias. Sector del cual actualmente se desconoce su nivel de calidad, siendo esencial brindar servicios a clientes que cada año son más exigentes y mejor informados. En esto radica la importancia de esta investigación, que no solo permitió conocer cuál es el nivel de calidad que tienen las instituciones financieras del Perú, sino también identificar si existe diferencias significativas en el nivel de calidad entre las empresas del sector financiero que tienen un SGC con ISO 9001 y las que no cuentan con este estándar de calidad.	descriptivo y explicativo	cuantitativo	Independiente y dependiente	TQM	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
21	Chavez, C., Quezada, R., Tello, D.	Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú	2017	Tesis de Investigación	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La percepción positiva sobre la calidad de los servicios representa una ventaja competitiva, clientes satisfechos, recomendación y sostenibilidad en el tiempo. Es por ello que las empresas contemporáneas con visión ponen mucho énfasis en priorizar la calidad. A lo largo de la historia se han planteado diversos modelos de medición de la calidad de los servicios, siendo SERVQUAL el más preciso y aceptado. Según este, la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones en contraste con sus expectativas.	calidad de servicio y servicio al cliente	descriptivo correlacional	calidad de servicio y servicio al cliente	observación, así como encuestas y entrevistas	Responde la pregunta, pero no corresponde al rubro	
22	Miranda, H.	Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017	2017	Tesis de Investigación	https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3587/3/INVTORRECANTEMirandaTorrres2017.pdf.pdf	La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú Tienda 500 Huancayo; 2016-2017. Como libro base se consignó a Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos para las variables, calidad de servicio y satisfacción del cliente de Douglas Hoffman y John E. G. Bateson, 2012, quienes plantean las dimensiones para la calidad de servicio y la satisfacción del cliente las cuales se adaptaron para la investigación, y se conocerá con profundidad a lo largo del estudio.	Calidad de servicio, satisfacción del cliente	descriptivo correlacional	No Experimental	Encuestas, Cuestionario	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
23	Dávalos, E.	Mejora continua y su impacto en la retención de clientes de banca personal en la oficina de Lima Norte	2017	Trabajo de Investigación Académica	http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12581/1/TESES%20-%20Eileen%20Priscila%20Usorette%20D%20C%20Avalos%20Narrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La retención de clientes en el mundo para innumerables trabajos es muy importante, ya que genera una mayor rentabilidad. En el presente trabajo se tiene como mayor impacto la retención de clientes mediante la mejora de los desembolsos de crédito, el cual fue detectado como la mayor causa por la que los clientes opten por otro banco. Adicionalmente, se tiene en cuenta que debemos de mejorar en el tiempo de respuesta al usuario y confiabilidad con la misma.	Retención de cliente	descriptivo	Retención de cliente		Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
24	Bermudez, M.	La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016	2017	TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UCV	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12745/bermudez_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y	La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe ente 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.	Gestión de Reclamo, Calidad de Servicio	DESCRIPTIVO	Gestión de Reclamo, Calidad de Servicio		Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	
25	Borbor, P., Goicochea, N.	ESTUDIO DE CASO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO: LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO	2017	Tesis presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el grado de Magíster en Administración de la Universidad ESAN	http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1148/2017_MOCMBA_15-4_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Es un hecho que, muchas veces la adquisición de bienes y servicios, genera relaciones de conflicto entre empresas y consumidores. Por este motivo, las personas buscan los mecanismos para presentar sus reclamos, sobre aquellos productos que consideran que no satisfacen sus expectativas. A su vez, las empresas buscan mecanismos para atender dichos reclamos, a la par de evitar la interposición de sanciones por parte de las entidades del Estado. Uno de dichos mecanismos es la organización de defensorías gremiales, siendo una de ellas en el Perú, la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).	interpretativo	cualitativo	FUENTES PRIMARIAS		Responde a la pregunta y al objetivo de investigación	

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

26	Carrasco, S.	EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE EL ÁREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – OFICINA PRINCIPAL DE CHICLAYO, ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2015	2017	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/987/1/TL-CarrascoPerezSilviaStefany.pdf.pdf	El objetivo de la presente investigación ha sido evaluar e identificar el nivel de calidad de servicio brindado en el Área de Atención de Reclamos del Banco de la Nación Oficina Principal Chiclayo, comparando los años 2014 y 2015, a través del método SERVQUAL y las brechas que existen entre expectativas y percepciones de los clientes. El estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, se realizaron 127 encuestas a clientes del año 2014 y 117 del año 2015.	Calidad, cliente, reclamo, servicio, servicio al cliente.	descriptiva cuantitativa	cuantitativo	tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad mediante el uso de análisis factorial	Inductivo - Deductivo / SERVQUAL	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
27	Diario Gestión	El secreto de la evolución de la banca peruana es escuchar mucho a todos los sectores	2013	Investigación periodística https://gestion.pe/economia/empresas/secreto-evolucion-banca-peruana-escuchar-sectores-47178	La banca ha sabido enfocarse a todos los segmentos buscando una atención diferente, y acompañando su crecimiento con la aparición de nuevas instituciones financieras, algunas que han venido de afuera buscando constituir una banca más universal, o de nicho, y otras que tenían la capacidad de brindar sus operaciones financieras desde sus locales de origen, aprovechando la oportunidad de crecimiento que veían en el Perú.	Segmentos, Evolución					Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
28	CABRERA, L., MORANTE, D., PACHERRES, A.	EL CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS DE CANALES ALTERNATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA BENAVIDES FILIAL CHINCHA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.	2016	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS http://repositorio.ulgv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2186/TESIS%20DE%20CABRERA%20MORANTE%20PACHERRES%20TORRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y	La investigación es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental se determinó que existe relación entre los beneficios canales alternativos y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú. La muestra es probabilística, se utilizó una encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, validado por juicio de expertos el cual fue aplicado a 285 clientes.	canales alternos, agentes, cajeros, dimensiones, satisfacción	descriptiva correlacional	No Experimental	Información de ventajas del agente, Información de ventajas de la banca por internet e Información de ventajas de cajero multifunción	encuesta de elaboración propia como instrumento de evaluación, validado por juicio de expertos el cual fue aplicado a 285 clientes.	Responde la pregunta, pero no pertenece a la región de investigación.
29	Rojas, J.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN INTERBANK, TIENDA NARANJAL EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2014*	2014	TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19238/Rojas_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y	El presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de poder identificar la influencia que ejerce la calidad de servicio sobre la satisfacción de los clientes, y así, mediante resultados que fueron obtenidos a través de encuestas, poder exponerlos a manera de recomendación, con la finalidad de implementarlos y de esta manera lograr clientes satisfechos y fidelizados para el Banco, en base al servicio recibido en Interbank; La tesis tiene como objetivo general Identificar como la calidad de servicio tiene relación directa con la satisfacción del cliente Interbank en la tienda Naranjal del distrito de los Olivos en el año 2014, para lo cual de una población de 5000 clientes, mediante fórmula estadística seleccionamos una muestra de 357 clientes que visitaron la tienda durante el mes de Octubre, a las cuales se les aplicó una encuesta de 24 preguntas cerradas, 12 preguntas por cada una de las variables, con cinco alternativas de respuesta en escala de Likert, los resultados de estas encuestas fueron ingresados al sistema estadístico SPSS mediante el cual nos permitió validar la viabilidad del proyecto de investigación a través de la interpretación de la información obtenida y por medio de las cuales se pudo obtener conclusiones referidas al objetivo general.	Calidad, satisfacción, cliente, expectativas, percepción y atención	descriptiva correlacional	Cuantitativo	Calidad de servicio y Satisfacción del cliente,	Recopilación de datos	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación
30	Noriega, F.	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE BANCO BBVA CONTINENTAL - SUCURSAL MOSHOQUEQUE	2016	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1043/1/TL-NoriegaViseFabiola.pdf.pdf	La oficina Moshoqueque del BBVA CONTINENTAL al igual que la oficina principal tiene la finalidad de atender a todos los clientes, sin embargo en el emporio comercial donde se encuentra ubicada la sucursal siempre existen problemas en la atención del cliente ya que estos por sus actividades económico-comerciales necesitan una atención rápida.	satisfacción personal, calidad de servicio, trabajadores, desempeño	Descriptivo	Cualitativa	Calidad de Servicio	Recopilación de datos	Responde a la pregunta y al objetivo de investigación

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para el cumplimiento del objetivo propuesto, se realizó una revisión de sistemática de 30 artículos científicos. Luego del análisis se concluyó que 17 de estos artículos se alineaban al objetivo de la investigación, tal como se muestra en la tabla N°2.

Asimismo, se puede observar que las investigaciones fueron encontradas en Repositorios Universitarios.

Tabla 2
Análisis y clasificación

BASE DE DATOS	EXCLUSIÓN	INCLUSIÓN
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	3	2
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO		2
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		5
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	1	
UNIVERSIDAD CONTINENTAL		1
UNIVERSIDAD DE PIURA	1	
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	1	
UNIVERSIDAD ESAN		1
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	1	
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	1	
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO	1	
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	1	2
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ	1	
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO		1
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE		3
UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR	2	
TOTAL GENERAL	13	17

Nota: Elaboración propia

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

Tabla 3:
Artículos de investigación incluidos

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE INCLUSIÓN
1	CLEMENTE, L.	MEJORA EN EL NIVEL DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD BANCARIA USANDO SIMULACIÓN	2008	TESIS DE INVESTIGACION DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
2	GARCIA, L.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES RIPLEY S.A.- AGENCIA MALL AVENTURA PLAZA, TRUJILLO, AÑO 2011	2011	TESIS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
3	ROJAS, J.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN INTERBANK, TIENDA NARANJAL EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2014"	2014	TESIS PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
4	GARCÍA, A.	MANEJO DE PROCESOS DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EMAPA SAN MARTÍN S.A. TARAPOTO AÑO 2016"	2016	INVESTIGACION DE TESIS UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
5	QUILICHE, M.	PROPUESTA DE UN DISEÑO DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCION DE CLIENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA ENTIDAD BANCARIA CAJAMARCA 2016	2016	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
6	RUIZ, R.	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL ESSALUD II, TARAPOTO, SAN MARTIN - 2016"	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
7	SORIANO, C., SIANCAS, C.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA ENTIDAD BANCARIA DE TRUJILLO, 2016	2016	TESIS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
8	JIMÉNEZ, J., LEÓN, F., PARIHUAMAN, N., SUSANO, F.	CALIDAD EN EL SECTOR FINANCIERO-BANCA DEL PERÚ	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

“Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años”

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE INCLUSIÓN
9	NORIEGA, F.	CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE BANCO BBVA CONTINENTAL - SUCURSAL MOSHOQUEQUE	2016	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
10	PLASENCIA, F.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL BANCO SCOTIABANK - AGENCIA PALERMO - DISTRITO TRUJILLO: 2016	2017	TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
11	MIRANDA, H.	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, TIENDA 500 HUANCAYO, 2016-2017	2017	TESIS DE INVESTIGACION	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
12	DÁVALOS, E.	MEJORA CONTINUA Y SU IMPACTO EN LA RETENCIÓN DE CLIENTES DE BANCA PERSONAL EN LA OFICINA DE LIMA NORTE	2017	TRABAJO DE INVESTIGACION ACADEMICA	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
13	BERMUDEZ, M.	LA CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2015-2016	2017	TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -MBA DE LA UCV	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
14	BORBOR, P., GOICOCHEA, N.	ESTUDIO DE CASO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO: LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO	2017	TESIS PRESENTADA EN SATISFACCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESAN	UNIVERSIDAD ESAN	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
15	CARRASCO, S.	EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE EL ÁREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – OFICINA PRINCIPAL DE CHICLAYO, ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2015	2017	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE INCLUSIÓN
15	CARRASCO, S.	EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE EL ÁREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL BANCO DE LA NACIÓN – OFICINA PRINCIPAL DE CHICLAYO, ENTRE LOS AÑOS 2014 Y 2015	2017	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
16	JURADO, Z.	APLICACIÓN DE LEAN SERVICE PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANBIF, S.J.L, 2017.	2018	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERO INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
17	VASQUEZ, J. SARE, F.	CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO AZTECA EN EL DISTRITO EL PORVENIR - 2017	2018	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO	PERÚ	RESPONDE A LA PREGUNTA Y AL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

Por otro lado, en la tabla N°4, se puede observar cuales han sido las investigaciones no consideradas y los criterios por los cuales fueron excluidas.

Tabla 4:
Artículos de investigación excluidos

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE EXCLUSIÓN
1	SANTIAGO, J.	LA CALIDAD DE SERVICIO BANCARIO: ENTRE LA FIDELIDAD Y LA RUPTURA.	1999	INVESTIGACION DE TESIS - UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	ESPAÑA	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO Y AL AÑO DE INVESTIGACIÓN
2	DE LA CERDA, M.	CALIDAD EN SERVICIO EN BANCOS, UNA ESTRATEGIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES	2006	TESIS - TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA PARA LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	GUATEMALA	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.

"Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años"

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE EXCLUSIÓN
3	MORENO, J.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CABAÑA DE DON PARCE	2012	TESIS DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE PIURA	UNIVERSIDAD DE PIURA	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO
4	MARTÍNEZ, F.	SERVICIO AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS BANCARIAS DE LA MESILLA, HUEHUETENANGO	2012	TESIS PRESENTADA A COORDINACIÓN DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR	GUATEMALA	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.
5	CALDERÓN, L.	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL LA LIBERTAD.	2014	TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN - UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO
5	CALDERÓN, L.	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL LA LIBERTAD.	2014	TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN - UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO
6	CHANG, J.	ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS"	2014	TESIS PRESENTADA A COORDINACIÓN DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR	UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR	GUATEMALA	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.
7	PORRAS, F., PRIETO, L.	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE OPERACIONES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ OFICINA PRINCIPAL CUSCO	2014	TESIS FINANCIADA POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.
8	ORTIZ, L.	PROPUESTA DE MEJORAS DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS	2015	ARTICULO UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	COLOMBIA	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.
9	RUIZ, R.	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO FINANCIERO DEL PERÚ AGENCIA EL TAMBO-2014	2015	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.

“Satisfacción del Cliente y manejo del área de reclamaciones en las
Entidades Financieras del Perú durante los últimos 10 años”

N°	AUTOR/ES	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO	SOURCE TITLE	REPOSITORIO	PAIS	MOTIVOS DE EXCLUSIÓN
10	ACOSTA, C., DUEÑAS, J., ORELLANO, A., ROBIN, D.	CALIDAD DEL SECTOR BANCARIO COLOMBIANO	2016	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN ADMNISTRACIONESTRAT ÉGICA DE EMPRESAS OTORGADO POR LAPONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.
11	CORTEZ, E.	PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS EN UNA EMPRESA DE PRENSA ESCRITA	2016	TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTRA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL DE LA PUCP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO
12	CHAVEZ, C., QUEZADA, R., TELLO, D.	CALIDAD EN EL SERVICIO EN EL SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL EN EL PERÚ	2017	TESIS DE INVESTIGACION DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO CORRESPONDE AL RUBRO
13	CABRERA, L., MORANTE, D., PACHERRES, A.	EL CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS DE CANALES ALTERNATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA BENAVIDES FILIAL CHINCHA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERU.	2016	TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	PERÚ	RESPONDE LA PREGUNTA, PERO NO PERTENECE A LA REGIÓN DE INVESTIGACIÓN.

Nota: Elaboración propia

De las universidades utilizadas para nuestra investigación, solo 17 son investigaciones relacionadas a la Satisfacción del Cliente en Entidades Financieras. En la Tabla N° 06 podremos ver que de una muestra de 17 Universidades, la Universidad Cesar Vallejo cuenta con 5 investigaciones (29.41%), seguido por la Universidad Privada del Norte con 3 (17.65%), es decir, estas son las universidades con más estudios de investigación realizados sobre Entidades Financieras.

Tabla 5:
Universidades que se incluyen en la investigación

ETIQUETAS DE FILA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	2	11.76%
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO	2	11.76%
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	5	29.41%
UNIVERSIDAD CONTINENTAL	1	5.88%
UNIVERSIDAD ESAN	1	5.88%
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	2	11.76%
UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO	1	5.88%
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	3	17.65%
TOTAL GENERAL	17	100.00%

Nota: Elaboración propia

En cuanto al resto de Universidades, la Pontificia Universidad Católica Del Perú, la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo y la Universidad Nacional De Trujillo cuentan con 2 investigaciones (11.76%), Así mismo, la Universidad Continental, Universidad Esan y la Universidad Privada Antenor Orrego, cuentan con 1 sola investigación (5.88%)

En la Figura N° 02, se pueden observar las Universidades, los estudios realizados y el porcentaje que este representa para cada uno.

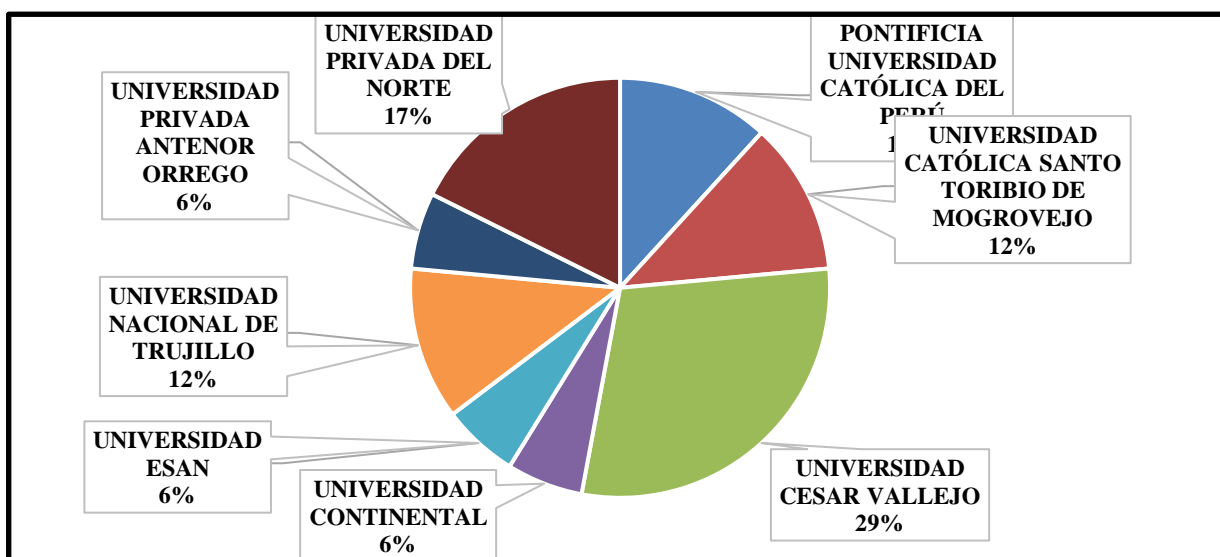


Figura 1: Investigaciones por tipo de metodología

La metodología aplicada en las investigaciones, permite conocer o determinar cuan arraigada se encuentran las variables analizadas. Para ello, en la Tabla N° 7, se han agrupado las investigaciones por tipo de investigación, de las cuales se obtuvo como resultado que el método Descriptivo cuenta con el 53% del total de la muestra, es el más utilizado para describir los hechos observados.

Tabla 6:
Tipo de estudio de investigación

TIPO DE ESTUDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DESCRIPTIVO	9	53%
DESCRIPTIVO CORRELACIONAL	3	17%
DESCRIPTIVO Y EXPLICATIVO	2	12%
EXPLICATIVA	2	12%
DESCRIPTIVO TRANSVERSAL	1	6%
TOTAL GENERAL	17	100%

Nota: Elaboración propia

La metodología aplicada en las investigaciones, permite conocer o determinar cuan arraigada se encuentran las variables analizadas. Para ello, en la figura N° 03, se han agrupado las investigaciones por tipo de investigación, de las cuales se obtuvo como resultado que el método Descriptivo cuenta con el 53% del total de la muestra, siendo así el más utilizado para describir los hechos observados.

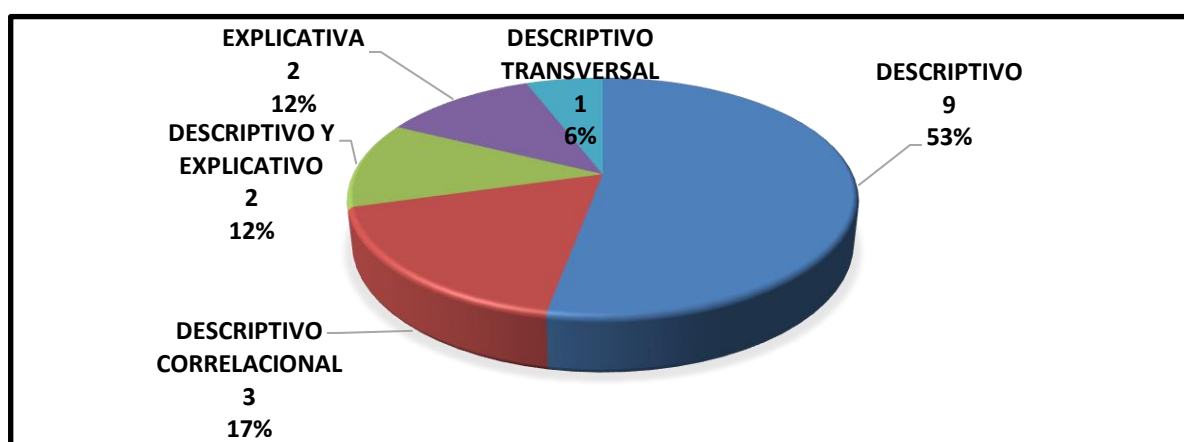


Figura 2: Investigaciones por tipo de instrumento de medición

Parte importante de la investigación son las variables que se han estudiado, que además están asociados a los factores de la satisfacción laboral (Figura 4).

En este resumen gráfico, solo se han considerado a los más resaltantes, de los cuales se obtuvo que el 59% tiene mayor relación con la Satisfacción al cliente, seguido por Calidad de Servicio con un 17% y Servicio al Cliente, Atención al Cliente, Reclamos y Retención de Clientes con un 6%.

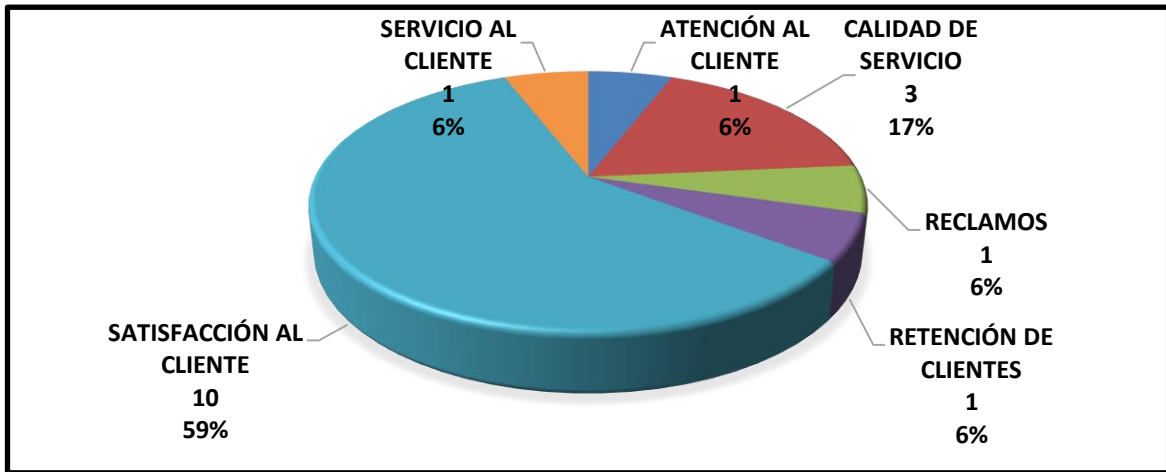


Figura 3; Investigaciones por tipo de variable

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo de investigación; nos permite identificar la problemática que se presenta en las entidades financieras en relación a la poca atención en la satisfacción de sus clientes; lo cual nos evidencia la falla dentro de los procesos internos en el área de reclamaciones y retención, en donde, según las investigaciones; ya dadas sobre el tema, es donde se tiene mayores resultados negativos y son los puntos de quiebre para las entidades financieras.

Mediante el presente trabajo; se busca centralizar la información recopilada, con el fin de hallar los puntos de quiebre, conocerlos y entrar en detalle de los mismos para la búsqueda de una futura solución.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

En nuestra búsqueda, hemos obtenido 17 informes de tesis y/o investigaciones científicas, las cuales guardan relación y responden nuestras preguntas, donde nos muestran la problemática en las entidades financieras en relación a la satisfacción de sus clientes en los últimos 10 años.

Según dicha información recopilada, podemos concluir que en éstas entidades no se realizan una correcta gestión en el área de reclamaciones y que en ella existe una falta dentro del proceso de la atención hacia el cliente, los cuales van sujetos con la buena administración del área; y debido a estos quiebres, se tienen deficiencias y problemas en cuanto a la satisfacción de los clientes. Esto permite que se detalle, minuciosamente, los procesos en la mejora de atención de reclamos.

Por tal motivo; esto genera la pérdida de los mismos, las entidades financieras ven afectada su amplia cartera de clientes, por el mal trabajo desempeñado en relación a la fidelización de sus clientes, la poca capacidad de respuesta y solución de requerimientos, y ello, da como resultado la insatisfacción en clientes y el desligue de los mismos.

El trabajo presentado, nos permitió identificar qué en los últimos diez años, las entidades financieras han dejado de lado a sus “clientes fidelizados” con el tema de soluciones NO inmediatas y la NO flexibilización en sus procesos, dando como resultado, que hoy en día, la competencia aumente y haya un gran número de clientes que se desliguen de la entidad financiera, solo por el hecho de sentirse “maltratado” por su entidad financiera.

Finalmente, el estudio realizado nos permite conocer y dar a conocer, que, a diferencia de hace diez años, hoy en día, las entidades financieras no buscan clientes nuevos sino el poder fidelizarlos y que éstos sigan trabajando con ellos por muchos años más y para lograrlo, se debe detectar los puntos de quiebre, trabajarlos en el tiempo para la mejora de sus procesos, con el fin obtener resultados positivos y que éstas sigan creciendo.

REFERENCIAS

- Carrasco, S. (2017). *Evaluación Comparativa de la Calidad de Servicio que Ofrece el Área de Atención de Reclamos del Banco de la Nación – Oficina Principal de Chiclayo, entre los años 2014 y 2015*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/987/1/TL_CarrascoPerezSilviaStefany.pdf.pdf
- Gestión. (2017). *Indecopi: 45 de cada 100 reclamos son contra entidades financieras*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-45-100-reclamos-son-entidades-financieras-134556>
- Miranda, H. (2017). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, Tienda 500 Huancayo, 2016-2017*. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3587/3/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf.pdf
- Quiliche, M. (2016). *Propuesta de Un Diseño de Mejora Del Proceso de Atención de Clientes Para Mejorar la Calidad Del Servicio de una Entidad Bancaria Cajamarca 2016*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9901/QUILICHE%20VILLANUEVA%2C%20%20MARINA%20%20AYDEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, J. (1999). *La calidad de servicio bancario: entre la fidelidad y la ruptura*. Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/2/S2034501.pdf>