



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DEL SERVICIO EN ENTIDADES
FINANCIERAS EN EL PERIODO DE LOS ÚLTIMOS 5
AÑOS.”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Cynthia Marylin Camacho Salinas

José Luis Chunas Quiroz

Asesor:

Ing. Danny Zelada Mosquera

Lima - Perú

2018

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN;Error! Marcador no definido.	
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III RESULTADOS	14
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Número final de artículos analizado por base de datos</i>	15
Tabla 2 <i>Número de artículos publicados por país</i>	16
Tabla 3 <i>Tipo de investigación de los artículos revisados</i>	17
Tabla 4 <i>Reseña de artículos que busca medir el servicio en las entidades financieras</i> - 18	
Tabla 5 <i>Reseña de artículos que se enfocan en la importancia del servicio en el sector financiero</i>	21
Tabla 6 <i>Reseña de artículos que analizan los factores que influyen en el servicio de las entidades financieras</i>	23
Tabla 7 <i>Reseña de artículos que plantean propuestas para la mejora de la calidad de servicio</i>	25

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diagrama de búsqueda y selección de las fuentes revisadas.....	14
<i>Figura 2.</i> Número de artículos publicados por año.....	15

RESUMEN

El servicio es abordado de diferentes enfoques por las empresas que se desenvuelven en el ámbito financiero. Esta variable ha percibido un gran desarrollo en los últimos años, ya que se ha mostrado como elemento importante en la competitividad entre las entidades de este sector, incluso por encima de otros factores de actuación que antes eran considerados temas más influyentes en el sistema financiero, como por ejemplo la tasa de interés. Esta investigación tiene por objetivo realizar una revisión sistemática de los contenidos de los artículos científicos publicados en revistas nacionales o internacionales, informes o tesis, así como en otros artículos científicos que presenten enfoques del servicio en las entidades financieras. La búsqueda se realizó en las bases de datos Redalyc, Refseek, Scielo, Google academic y Renati. Se utilizó una combinación de palabras clave relacionadas al tema en investigación. La unidad de análisis estuvo conformada por 25 artículos. En los artículos revisados destaca que el mayor número de estos, se abocaban a medir el nivel del servicio que ofrecen las entidades donde se aplicaron los estudios, para lo cual presentaban diversas metodologías; una proporción menor de la bibliografía revisada establece los factores que influyen en el nivel de servicio, en la importancia de brindar un buen servicio, y por último la propuesta de cómo lograr mejorarlo. Se concluye en que el servicio en las instituciones financieras, es considerada como la presentación de la organización, por lo que en los últimos años han buscado alcanzar un óptimo y competitivo nivel de calidad de servicio, este hecho resulta favorable tanto para la institución como sus clientes, ya que a la vez que la institución mejora, los beneficiados se sienten satisfechos al recibir un servicio de calidad.

PALABRAS CLAVES: Servicio en financieras, Entidades financieras, sector financiero.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Bermudez, M. (2017). La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Cadena, X. & Quinteros, C. (2014). Evaluación de los servicios financieros en Colombia 2010-2013. Tesis de Maestría, Universidad de los andes, Bogotá, Colombia.
- Canal Empresa (2017). La calidad en los servicios bancarios. Canal Empresa. Recuperado de:
www.canalempresa.com/revista/feb2001/articulo49.htm
- Cantalapiedra, M. (2016). Cinco indicadores de la calidad del servicio bancario. Con tu negocio. Recuperado de:
www.contunegocio.es/gestion/cinco-indicadores-de-la-calidad-del-servicio-bancario/
- Castro, E. (2016). Implementación del libro de reclamaciones en las entidades bancarias y financieras de la ciudad del Cusco y el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad. Tesis Licenciatura, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Cortijo, A. (2016). Calidad de servicios y fidelización del cliente del área de créditos de financiera confianza, agencia Huamachuco - año 2015. Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Cotrina, B. & Mayta, L. (2016). El "Modelo Servqual" y la calidad de servicios en las entidades financieras de la Ciudad de Huánuco. Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- De la Fuente, H. & Díaz, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Revista Chilena de Ingeniería*, Chile
- Díaz, Y. & Pons, R. (2015). La calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales [En Línea]*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/calidad-servicio.html>

Domínguez, W. (2017). Implementación de un sistema de información para controlar solicitudes de servicios administrativos para una entidad financiera en la ciudad de Lima – 2017. Tesis Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.

Espinoza, S. (2017). La Motivación del personal y su relación con la calidad en el servicio de atención al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana - filial Cajamarca periodo: 2014. Tesis Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Florez, C. (2013). Percepción de la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Bogotá: caso entidades bancarias. Ensayo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

García, G. (2017). Calidad del servicio en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca Perú en el año 2017. Dirección General de Investigación, Universidad Peruana Unión.

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. Tesis de Maestría, Universidad de Cienfuegos, Cuba.

Grasso, J. (2017). Calidad del servicio bancario. Finanzas Digital. Recuperado de:

<http://www.finanzasdigital.com/2017/03/calidad-del-servicio-bancario/>

Haro, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente prestado por la entidad “Financiera Confianza” – Tumbes – 2014. Tesis Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Tumbes, Perú.

Jiménez, J., León, F., Parihuaman, N. & Susano, F. (2016). Calidad en el Sector Financiero-Banca del Perú. Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Junta de Comercio y Desarrollo - Naciones Unidas (2014). Repercusiones del acceso a los servicios financieros, en particular los efectos de las remesas en el desarrollo. Conferencia de las Naciones Unidas. Recuperado de:

http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem6d2_es.pdf

Martínez, E. (2014). Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas. Tesis de Licenciatura, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Meza, A. (2016). Capacitación de personal y calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia periodo 2015. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú.

Monge, R. (2013). El impacto de los servicios financieros y de capacitación en las MiPyME de Costa Rica. Documento de Trabajo. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de:

<http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/37301021.pdf>

Monroy, K. (2015). Calidad del servicio y causas de las quejas de servicio radicadas por los clientes ante el banco Davivienda. Trabajo de Grado para Especialización, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

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. Tesis de Ingeniería, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Sagástegui, J. (2016). Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú. Tesis Licenciatura, Universidad de Piura, Piura, Perú.

Sánchez, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. Tesis Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.