



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROCESO DE BLOQUEO DE TARJETA Y SUS
EFECTOS EN LOS CLIENTES”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Carla Heredia Montero

Asesor:

Lic. Riega Virú Yasmina Beatriz

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Yasmina Beatriz Riega Virú, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Carla Heredia Montero

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Proceso de Bloqueo de tarjeta y sus efectos en los clientes para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Yasmina Beatriz Riega Virú*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Carla Heredia Montero*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: Proceso de bloqueo de tarjeta y sus efectos en los clientes.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Evaluador

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar a la recta final y haberme dado salud
para lograr mis objetivos.

A mi hermano Renzo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por
apoyarme y estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

**A la profesora Yasmina por su gran ayuda y comprensión en el
desarrollo de este trabajo.**

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Bases de Datos	20
Tabla 2 Tipos de referencia.....	20
Tabla 3 Países.....	20
Tabla 4 Años.....	21
Tabla 5 Palabras Clave	21
Tabla 6 Nombre Revista de publicación.....	22

RESUMEN

El presente tema de investigación tiene como objetivo conocer el proceso de bloqueo de tarjeta a través del call center, como quién atiende este tipo de llamadas, quién lo administra, cuales son las funciones de cada operador, qué perfil debe tener cada uno de ellos, saber cuáles son las herramientas que utilizan y si este ayuda al operador a realizar su trabajo.

Este trabajo estará enfocado a identificar la demora en el proceso de bloqueo de tarjeta del Banco ya mencionado, queriendo saber de qué manera este perjudica a los clientes y banco.

Es importante que la persona que atenderá la llamada telefónica tenga la capacidad de aprender a usar correctamente el sistema de telefonía, los diferentes tipos de procedimientos, scripts y demás. Se debe aceptar el hecho que no todas las situaciones que lleguen estarán descritas de manera literal en un procedimiento ya predeterminado y es aquí en donde el personal calificado debe aprovechar el conocimiento adquirido y su propio ingenio para buscar y darles una solución a los clientes.

Para efectos de dimensionamiento de cantidades de líneas y cantidades de ejecutivos de call center, cantidades de posiciones de trabajo, computadoras, pantallas, etc, a nivel de la industria mundial se utiliza ERLANG.

Un Erlang es una medida adimensional usada para describir la cantidad de tráfico cursado a través de un circuito en una hora. Erlang significa: "horas tráfico por hora".

En este sistema las entidades que arriban a él son las llamadas de los clientes, los servidores son los agentes y las colas son los espacios virtuales en donde las llamadas esperan la atención de los agentes. Los tiempos entre llegadas y los tiempos de servicio siguen distribuciones exponenciales con medias conocidas.

Encontraremos varios tipos de call center, el especializado es aquel en que cada uno de los grupos de agente que lo conforman sólo atiende un único tipo de llamada, el de una sola línea existe un solo grupo de agente que atiende todos los tipos de llamadas existentes, y el multiskill es en el que existen varios grupos de agentes que aunque cada grupo es mejor en un determinado llamado, está en la capacidad de atender cualquiera de los otros tipos.

Es útil e importante llevar a cabo este estudio ya que de esa manera se podrá conocer en qué parte del proceso deben mejorar para optimizar sus resultados. Asimismo saber que otras entidades financieras optan por otros canales de proceso de bloqueo de tarjeta sin que este dilate tanto tiempo.

PALABRAS CLAVES: Bloqueo de tarjeta, call center, atención al cliente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene una descripción del proceso de bloqueo de tarjetas, el uso indebido y cuales serian los efectos en los clientes ante estos incidentes que acontecen en nuestro país.

Después de haber elegido la idea de investigación, se ha procedido a realizar la pregunta, ¿El proceso de bloqueo de tarjeta para el call center perjudica a los clientes y al Banco? Para ello determinaremos cómo el proceso de bloqueo de tarjeta para el call center perjudica a los clientes y al Banco.

El uso de tarjetas de crédito es masivo; en gran parte gracias al desarrollo de la tecnología segura, relativamente económica y adaptable dependiendo de las circunstancias.

En la actualidad, los diferentes tipos de tarjetas que ofrecen cada entidad bancaria han servido para agilizar las diversas transacciones que el usuario desea realizar, sin embargo este mismo avance tecnológico que ayuda a muchos usuarios, también trajo diversos inconvenientes si no sabe usar la tarjeta de manera correcta.

El no saber utilizar las tarjetas conlleva a que se originen los consumos fraudulentos. Para ello, existen varias formas para que realicen el consumo fraudulento y que acción debe tomar el usuario para reaccionar a tiempo y bloquear tu tarjeta; en esta oportunidad sólo estudiaremos el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud y como éste impacta al usuario y Banco, para ello analizaremos el proceso interno de bloqueo de tarjetas, haremos una muestra de escucha de audios, de manera que podamos identificar qué se necesita para enfrentar este tipo de situaciones.

La información que se tiene sobre el proceso de bloqueo de tarjetas, específicamente, es muy poca. Ciertas investigaciones se enfocan en los diferentes tipos de bloqueos que existen y cada uno varía de acuerdo al proceso interno que tiene cada entidad bancaria. Esta investigación no sólo servirá para alertar al usuario y banco y no se vean perjudicados económicamente, sino para que la empresa tenga conocimiento en que parte de cada uno de los procesos existen falencias, logrando que mejoren ello y sean mejor vistos dentro del mercado retail.

En este caso, el uso indebido de tarjetas de crédito se da inicio por la pérdida, robo o sustracción de la tarjeta.

Las posibilidades de un uso indebido de las tarjetas de crédito son altas si no se tiene un adecuado cuidado. [...] Los lugares en los cuales se producen con mayor frecuencia consumos indebidos con tarjetas de crédito son las estaciones de servicio, farmacias (cadenas e independientes) y supermercados. Pero en realidad, en cualquier establecimiento que venda bienes o servicios y acepte que se le pague mediante tarjeta de crédito se puede producir un consumo fraudulento (ALDANA RAMOS).

(Hierro, 2006), en su estudio titulado, “Uso fraudulento de tarjetas de crédito por terceros no autorizados” la mayor conflictividad se vincula al uso engañoso de tarjetas por terceros que no son los titulares de las mismas, en los que identifica la sustracción de tarjeta, la falsificación y la apropiación de datos.

Detalló que el empleo del dinero de plástico es por su extensión y por su naturaleza fuente inagotable de conflictos jurídicos, amén de lucrativo negocio y fácil instrumento de realización de pagos y otras operaciones financieras.

Las tarjetas han ayudado para que los ciudadanos tengan un medio económico inmediato con el fin de agilizar diversas transacciones que requieran en su momento; sin embargo, así como ha crecido el nivel tecnológico hace que repercuta estas acciones y traigan una serie de riesgos.

La modernización y globalización de las operaciones financieras han sido positivas para los usuarios o consumidores de los servicios financieros, sin embargo la tecnología no sólo ha sido utilizada para las buenas prácticas, sino también por estafadores, incrementando el riesgo de las entidades financieras, lo que ha tenido que ser contrarrestado con los propios avances tecnológicos y con supervisión interna y externa más rigurosa.

Una de las reclamaciones más frecuentes según la asociación de usuarios de Banca AUSBANC y Servired, que es la empresa que lleva sistemas de pagos de Visa España, está relacionada con el uso de tarjetas robadas y de tarjetas adulteradas.

Este tipo de delito, también llamado clonig o conocido como skimming, consiste en duplicar las tarjetas de crédito sin que estas sean sustraídas del titular, razón por la cual el dueño de la tarjeta no hace la denuncia hasta que revisa su estado de cuenta a fin de mes, lo que da tiempo a los estafadores para hacer elevadas compras con el duplicado y/o efectuar retiros a través de cajeros automáticos.

Es por esto que en América Latina y algunos países de occidente con el fin de mitigar los fraudes de falsificación de tarjetas han implementado la tecnología de tarjetas con chips, teniendo una mejora en los sistemas de seguridad y una reducción significativa

en el número de fraudes por clonación de tarjetas de crédito (Visa América Latina y el Caribe, 2012).

En cuanto a la historia de las tarjetas bancarias, esta se remonta al año 1914 cuando Western Union emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes (Colls, 1990).

Calera (1197), indica la tarjeta de crédito es un documento materializado, normalmente, en un soporte de plástico con una banda magnética o un chip informático, personalísimo, creado por una empresa especializada, por una entidad de crédito o por un establecimiento comercial, que permite a su titular, mediante su presentación y el cumplimiento de ciertos requisitos, efectuar pagos y/o obtener dinero, realizar operaciones bancarias y, en su caso, gozar de otros servicios o beneficios. (pág. 11).

Es ahora que las tarjetas se han hecho más necesarias para los clientes con el fin que con estas se realicen transacciones más rápidas.

Cada plástico contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla, así como el período temporal durante el cual esa tarjeta mantendrá su vigencia. Dependerá del usuario que a tarjeta contenga la firma legítima al reverso del mismo.

Si bien las tarjetas de crédito son un boom para el sistema económico, la tecnología alrededor de las mismas no sólo avanza respecto de su uso normal, sino que también es utilizada para realizar actos que van en contra del sistema. Es así que existen

diversos riesgos de seguridad de la tarjeta de crédito los cuales pueden ser generados por fallas técnicas en el sistema, por fallas operativas de la entidad financiera y el riesgo de seguridad. (INDECOPI, 2011).

Cuando se paga con tarjeta en el comercio, el vendedor suele pedir una identificación y exigir la firma del voucher para acreditar la titularidad del mismo. Obviamente una tarjeta de crédito es algo más que una tarjeta de plástico e implica un juego de relaciones jurídicas y de conceptos que hay que analizar con atención para comprender la cuestión que nos ocupa en su verdadera dimensión.

El problema se dará cuando el plástico se pierde o es usado por delincuentes. Lo primero que se debe realizar es actuar con rapidez. Es indispensable que sepamos donde tenemos nuestras tarjetas y lo bien que debemos cuidarlas, ya que será la única forma de saber si nos falta algo de ellas.

Lo primera reacción que debe tener un usuario es llamar a la banca telefónica del banco, ellos de acuerdo al ente regulador deben tener sus líneas operativas las 24 horas del día. De acuerdo al proceso de cada banco, es donde deben bloquear de manera inmediata sus tarjetas para que nos realicen compras fraudulentas. Es importante que el usuario tome nota de la fecha de la llamada y la hora, para tener claro cuando se realizó el bloqueo para gestionar posibles reclamaciones futuras.

Las tarjetas de créditos de extranjeros en Brasil son el blanco preferido de delincuentes que se dedican a la clonación de tarjetas. Este tipo de delito está muy extendido en Brasil y la mayoría de las tarjetas locales tienen sistemas de seguridad que

incluyen chip además de banda magnética, por lo tanto las tarjetas extranjeras que sólo tengan banda magnética son más vulnerables (PagBrasil).

Todos los usuarios siempre deben estar alertas con la tarjeta, ya sea al momento de pagar o retirar dinero en el caso sigan existiendo los famosos aparatos que clonen las tarjetas, esto suele pasar en cajeros automáticos, restaurantes, bares o cualquier centro comercial.

Para poder realizar consumos con la tarjeta del Banco Cencosud en el extranjero, se debe primero solicitar un requerimiento indicando el lugar y fecha que viajarán para activar el uso de la tarjeta en dicho país. Cabe indicar que si se presenta una de estas situaciones de robo y/o clonación de tarjetas, la única manera de realizar el bloqueo de la tarjeta es llamando a la única línea telefónica de Lima. En tal caso, se dilataría el tiempo para activar el roaming y/o buscar algún medio de comunicación para proceder con dicho bloqueo de tarjeta.

Según las estadísticas publicadas por INDECOPI, ente administrativo encargado de resolver las controversias entre consumidores y proveedores, se puede apreciar que de los tipos y/o motivos denunciados es en el sector de servicios financieros. Son las tarjetas de crédito las que representan la mitad de las denuncias en dicho sector.

Las tarjetas de crédito pueden ofrecer varias ventajas; sin embargo, estas ventajas pueden palidecer frente a los problemas que se generan cuando este producto se utiliza sin la información y sin la educación financiera suficiente y, por supuesto, sin haber leído detenidamente toda la letra pequeña de la hoja resumen. Aún si tratamos de ser lo suficientemente cautos. (Wayar, 2004, pág. 68)

El instituto de Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Indecopi publicó el reporte estadístico sobre los reclamos en sus diversas instancias en el periodo de marzo 2015 a abril 2016, en el cual se puede observar que existe una alta tasa de reclamos presentados ante entidades financieras.

En este caso observamos que el área de servicio al cliente sobre todo en el ámbito bancario, es el que más reclamos tiene el país.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación se fundamenta en el deseo de dar a conocer y comprender que el proceso de bloqueo de tarjetas para el call center perjudica a los clientes y al banco.

El análisis se fundamenta en el tipo de análisis que utilizaremos que será explicativo, el mismo que mediante el cual se extraen conclusiones generales como consecuencia de la observación controlada de hechos particulares. Este al ser una investigación explicativa mostraremos el comportamiento de las variables a través del diseño no experimental transaccional descriptivo ya que al tratarse de un proceso definido y establecido por el Banco, analizaremos las variables para luego proceder su análisis.

Hoy en día hablar de fraudes que sufren los consumidores sobre sus tarjetas de crédito es todavía un tema tabú en nuestro país. Así como en el resto del mundo, el Perú no es ajeno a estos temas ilícitos que causan pérdidas considerables a muchos usuarios. Para evitar estas malas acciones, el cliente debe utilizar medidas inmediatas en cada oportunidad que se realice alguna acción fraudulenta con su tarjeta y utilice los diversos canales que cuenta su banco para realizar el bloqueo de la manera más rápida posible.

En tal sentido, Cercas Javier (2001) argumenta que:

Es momento que los consumidores entendamos que uno no sólo es responsable de lo que hace, sino también de lo que ve, lee o escucha (p. 49).

Si bien es cierto, no existen temas específicos por proceso puntual por bloqueo de tarjetas de crédito y el perjuicio hacia los clientes, pero de acuerdo a las variables

elegidas se realizó la búsqueda por palabras claves, como por ejemplo tarjetas de crédito, fraudes, robo, atención al cliente, call center, mejora de procesos, etc.

Esta búsqueda se realizó a través de Scielo, Redalyc, schoolargoogle teniendo información de tesis, editoriales y revistas con información general de procesos, tarjetas de crédito o fraudes mas no por el tema puntual elegido. Cabe indicar que para obtener más información sobre este tema específico se tuvo que solicitar el proceso interno de bloqueo de tarjetas por robo/perdida del Banco Cencosud y el detalle del proceso que maneja el call center y cada uno de los asesores que lo gestionan, ya que el servicio es tercerizado. Asimismo, fue de mucha ayuda realizar la búsqueda de información con diversas palabras clave, como por ejemplo call center, fraudes, tarjeta de crédito, etc.

Se tuvo la oportunidad de contar rápidamente con esta información ya que trabajar directamente en el área de canales no presenciales y contar con el permiso directo de la jefatura, se pudo acceder al documento de proceso por bloqueo de tarjetas y a las llamadas recibidas por el call center por esta tipología, logrando así que esta investigación sea más completa.

Es así, que al obtener esta información se pudo tener mayor visión y detalle de lo que nos cuestionamos y cuáles son las mejoras que deben tener básicamente el proceso y la rapidez de atención de los asesores de servicio y con ello se disminuirá la insatisfacción por parte de los clientes y la reducción de gastos por parte del banco.

Se seleccionaron 12 referencias en total de las distintas investigaciones y medios de información para poder lograr analizar el tema elegido.

Para ello nos cuestionamos lo siguiente:

- ¿El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco para el Call Center perjudica a los clientes y al Banco?

A continuación mencionaremos como se ha realizado:

Tabla 1 Bases de Datos

Base de Datos	Cantidad
Scielo	3
Repositorio Banco Cencosud	2
Repositorio Banco Bogotá	1
Google Académico	6
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Tipos de referencia

Tipos de referencia	Cantidad
Informe técnico	5
Revistas científicas	3
Tesis de Licenciamiento	4
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Países

Países	Cantidad
Chile	1
Colombia	1
Ecuador	1
Honduras	1
Londres	1
Mexico	1
Perú	5
Venezuela	1
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Años

Año	Cantidad
2010	1
2011	2
2012	1
2013	1
2014	3
2015	1
2016	1
2017	2
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Palabras Clave

Palabras Clave	Cantidad
Atención al cliente	1
Bloqueo de tarjeta	1
Bloqueo de tarjeta, tarjeta de crédito, proceso	1
Call Center, bloqueo de tarjeta	1
Consumos fraudulentos; tarjeta de crédito; clonación	1
Mejora de procesos; entidades bancarias; tarjeta de crédito	1
Procesos, tarjeta de credito	1
Tarjeta de crédito	3
tarjetas, fraude	2
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Nombre Revista de publicación

Revista de publicación	Cantidad
Articulo Conexión Esan	1
Banco Bogotá PDF	1
Banco Cencosud	2
BBC MUNDO	1
Cograf Comunicaciones C.A.	1
EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.	1
Revista Primer Plano	1
Tesis de Licenciatura	4
Total general	12

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Una vez que se realizó la búsqueda de la información en los diferentes tipos de medios de información que contengan análisis e información científica que puedan avalar y confirmar si el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco para el call center perjudica a los clientes y al Banco, se plasmó en el formato establecido para la recolección de datos a investigar.

Es importante mencionar y validar las fuentes de cada uno de estos repositorios e informes científicos, muchos de ellos tienen que validarse de acuerdo al nombre de donde provienen.

Los objetos de estudio de este trabajo, se relacionará con el planteamiento ya realizado en el proyecto de tesis, el cual es el proceso de bloqueo de tarjeta y sus efectos en los clientes.

Primera.- Según detallamos en la tabla 1, donde se encontró mayor información general sobre procesos de bloqueo de tarjeta, fraudes y/o atención al cliente, fue a través de la base de datos de google académico, seguido de Scielo y repositorios de entidades bancarias. Los tipos de referencia usada fueron cuestionándonos las siguientes preguntas:

¿El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el banco para el Call Center genera una insatisfacción al cliente?

¿El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el banco para el Call Center genera un consumo no reconocido al cliente?

¿El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el banco para el Call Center genera una mala imagen para el Banco?

Segundo.- mencionamos en la tabla 2 los tipos de referencia para la búsqueda de esta información, las cuales encontramos informes técnicos y revistas científicas.

Una de ellas y tal como indica en los siguientes informes, Fernandez, G. (2013). “más regulación para las tarjetas de crédito, cual ha sido el incremento de tarjetas en el Perú y cuál será la regulación en el segmento de tarjetas de crédito” Se evidencia la gran cantidad de plásticos por parte de la población, es importante contar con mayores y más avanzados mecanismos de seguridad para los usuarios ya que hay una especie de euforia en el crecimiento de las tarjetas de crédito perjudicando ello a los clientes.

Por otro lado, según Buonaguidi, B. (2017, 30 de Julio). Cómo se producen los fraudes con tarjetas de crédito y las reglas de oro para evitarlos. Cuáles son los impactos que tienen las tarjetas sobre los tipos de fraudes y como impacta sobre ello la nuevas tecnologías y cómo prevenir ello.

Hay muchos tipos de fraude de tarjetas de crédito y cambian con tanta frecuencia como las nuevas tecnologías. Existen dos categorías principales, los comúnmente conocidos como “fraudes de tarjeta no presente” y los de “tarjeta presente”. El primer caso se trata del tipo más común y ocurre cuando la información del titular de la cuenta es robada y utilizada ilegalmente sin la presencia física de la tarjeta. Esta estafa suele ocurrir en línea y puede ser resultado de los llamados “phising”, enviados por estafadores que se presentan como instituciones creíbles para robar información personal o financiera a través de un enlace o programa malicioso. El segundo caso, aunque resulta cada vez menos común, ocurre cuando un vendedor pasa la tarjeta por un dispositivo que almacena su información y luego la utiliza para cargar compras no realizadas. Existe

diversos tipos de fraudes, mucho depende del usuario prevenir caer ante cada intención maliciosa.

El informe más importante es del Banco Cencosud (2017). Proceso de bloqueo de tarjeta. En el se detalla el proceso interno del banco por bloqueo de tarjeta por robo o pérdida. Aquí evidenciamos que existen varias falencias en cada uno de los puntos, desde que el asesor solicita información no tan necesaria para una solicitud con tanta urgencia y el tiempo de demora para atender la solicitud.

Uno de los puntos indica que debe repetir la validación en dos aplicativos y es ahí donde encontramos mayor demora en la atención por parte del asesor, dando más oportunidad a que la tarjeta sea utilizada de manera indebida y por lo mismo esto genere un gasto para el Banco.

Jiménez. (2016). Arte Supremo. Es una crítica que se realiza sin tener suficiente información previa para fundamentarla, el colaborador debe saber informar correctamente al cliente cada uno de los puntos críticos de la tarjeta de crédito, como por ejemplo el proceso de bloqueo de tarjeta por robo o pérdida.

Según indica en la revista Rocha, A. (2010). Blindaje de Tarjetas. Cuáles son los fraudes con tarjeta de crédito o debito que se cuenta entre los delitos de más rápido crecimiento en el mundo, indica que el banco será responsable de cargos que no reconozca el cliente en la tarjeta de crédito, que hayan sido realizados durante las 48 horas previas al aviso de robo o extravío por parte del usuario. Asimismo el banco deberá abonar a la cuenta del usuario los cargos no reconocidos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente al día en que se informó.

Tercero.- Cómo no sólo nos enfocamos en realizar la búsqueda de información de nuestro país, en la tabla 3 identificamos estos informes por los diferentes países, uno de ellos en Ecuador, se realizó el análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago el cual tiene como objetivo conocer el impacto del uso de tarjetas de crédito, teniendo en cuenta los diversos sistemas y procesos de su país. Como ya se había indicado, para comprender el concepto técnico de la tarjeta de crédito es necesario comprender el sistema de tarjeta de crédito. La tarjeta no vale por sí, si no por pertenecer al sistema que le ha dado origen y en el cual opera. El sistema vale por sí y subsiste aún en ausencia de la tarjeta (ACARO MARTÍNEZ, 2009).

Cuarto.- En la tabla 4 mostramos que la información a buscar sea desde el año 2010 hacia adelante, con el fin de tener información certera y actualizada. No se utilizó información de años anteriores ya que la tecnología avanza año tras año y los procesos son cambiantes, es por ello que se utilizó un periodo de tiempo acorde a la investigación.

Quinto.- Para poder realizar esta investigación, es necesario hacer uso de palabras claves y así poder tener una investigación mucho más rápida y efectiva, dentro de ellas hicimos uso de diferentes tipos de palabras. Si bien es cierto, muchas de las palabras coinciden pero cada informe, tesis o revista científica se identificó con cada una de estas palabras y así poder encontrar mayor información sobre esta investigación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La búsqueda de los resultados se efectuó del periodo 2010 al 2017, encontrando artículos empíricos, junto a ello se reforzó con la búsqueda de modelos de tesis de licenciamiento, informes y revistas con el fin de ampliar la investigación y conocer con mayor alcance este tema.

En esta investigación, las teorías e informes coinciden que debe existir mayor regulación con las tarjetas de crédito, hay un aumento considerable en la población y la falta de conocimiento por las personas en el cuidado de sus tarjetas de crédito. Muchas de ellas no tienen la responsabilidad de lo que es cuidar su plástico y lo que podría esto ocasionar si no previenen y bloquean sus tarjetas en el tiempo que es necesario.

Por otro lado, existe también el efecto adverso hacia los clientes, cuál será la satisfacción del cliente si no recibe una atención oportuna de su entidad bancaria para el bloqueo de su tarjeta, si le dieron los alcances necesarios para realizar estos pasos de bloqueo, si cumple con los parámetros necesarios para asumir un consumo no reconocido. Es aquí donde identificamos que existe un alto porcentaje de reclamos por parte de los clientes por demora o mala atención por consumos no reconocidos.

Si bien es cierto la búsqueda no fue sencilla ya que los artículos, revistas o tesis relacionada puntualmente sobre el proceso de bloqueo de tarjeta y cuál es el perjuicio hacia los clientes, aún no ha sido investigado a nivel general o puntual.

Para este informe se identificó que el proceso de validación de datos es muy extenso para este tipo de tipología si lo relaciones con una entidad bancaria puntual, el asesor demanda mucho tiempo al momento que realiza la validación de datos. La validación debe ser corta y concisa para confirmar la titularidad. El bloqueo de tarjeta se

debe realizar en una sola plataforma, al realizarlo en dos plataformas también le demanda más tiempo y al realizarlo de esa manera tiene mayor posibilidad que le generen más reclamos por consumos no reconocidos, generando insatisfacción hacia el cliente.

Conclusiones

Sobre lo investigado, determinamos cómo el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco para el call center perjudica a los clientes y al Banco.

Primero.- Se debe contar con personal capacitado para la atención de las llamadas. Dimensionar a la dotación de acuerdo al flujo de llamadas que este amerita, esto se dará de acuerdo al tipo de entidad bancaria y a la cantidad de clientes que este pueda tener.

Segundo.- Como parte inicial del proceso de bloqueo de tarjetas de las diversas entidades bancarias que puedan existir en nuestro país o el mundo, es que el cliente, las tiendas y hasta el mismo banco envíen y reciban información ya sea por mail o sms para autorizar o declinar una compra específica.

Tercero.- En caso la tarjeta de crédito se pierda o caigan en manos ajenas, lo primero que se debe realizar es actuar con rapidez. Para ello toda entidad bancaria debe hacer entrega a cada uno de los clientes la hoja resumen del Banco y así consideren en caso presenten algún acontecimiento por robo/pérdida, el cliente debe tomar las siguientes medidas:

“En caso de pérdida, extravío, destrucción, hurto o robo de la tarjeta o de la información contenida en ella, EL CLIENTE deberá comunicar el hecho de forma inmediata al teléfono 6107900 en Lima o 0801 00420 en provincias, o en la

agencia bancaria y/o Centros de Tarjetas y Seguros del BANCO CENCOSUD ubicados dentro de las tiendas Wong, Metro y Paris. La comunicación que efectúe EL CLIENTE en caso de pérdidas, destrucción, hurto o robo de la tarjeta de Crédito o de la información contenida en ella y/o su(s) tarjeta(s) adicional(es) se tendrá por efectuada únicamente respecto de la tarjeta indicada por EL CLIENTE en su comunicación, sea ésta la titular y/o adicional(es) de ser el caso. La comunicación efectuada sobre una de las tarjetas no afecta a las adicionales o la del titular, en caso corresponda. Mientras que no se efectúe el aviso de EL CLIENTE a BANCO CENCOSUD, EL CLIENTE asumirá total responsabilidad por el uso indebido de la Tarjeta de Crédito, incluso por uso irregular o fraudulento. (Banco Cencosud, 2017)".

Cuarto.- Como indica Rocha, A. (2010). Blindaje de Tarjetas. Primer Plano. El banco será responsable de cargos que no reconozcas en tu tarjeta de crédito, que hayan sido realizados durante las 48 horas previas al aviso de robo o extravío. Asimismo, el banco deberá abonar a la cuenta los cargos no reconocidos a más tardar el cuarto día hábil bancario siguiente al día en que se informó. Esta medida se acatará de acuerdo a cada entidad bancaria, no todas cumplen con las mismas condiciones.

Quinto.- Si el cliente sigue esos pasos a tiempo, no debería existir inconveniente alguno, cabe precisar que si el proceso interno del Banco no se cumple dentro del tiempo establecido, pueden incurrir problemas para el Banco y generar efectos desfavorables para los clientes.

REFERENCIAS

- Banco Cencosud. (01 de 09 de 2017). *Momentos Banco Cencosud*. Obtenido de http://momentosbancocencosud.pe/wp-content/uploads/2017/11/Hoja-Resumen_20170901-HRTC-CGBS.pdf
- Comunicaciones, C. (15 de Enero de 2016). *Arte Supremo*. Obtenido de <http://www.artesupremo.com/2016/01/prejuicios-sociales-en-atencion-al-cliente/>
- Acaro, G. (2010). Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago (tesis de pregrado). Universidad Católica de Loja, Ecuador.
- Banco Cencosud (2017). Proceso de bloqueo de tarjeta. Recuperado de <http://b200603sv227/Gerencia%20de%20Operaciones%20y%20Sistemas/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FGerencia%20de%20Operaciones%20y%20Sistemas%2FServicio%20al%20Cliente%2FManuales%20y%20Procedimientos>
- Galo, L; Santeli, S; Rosales, C.; Ilias N. (2014). Uso de tarjeta de Crédito (tesis de pregrado). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras.
- Bravo, J. (2011). Gestión de Procesos. Recuperado de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
- Rocha, A. (2010). Blindaje de Tarjetas. Primer Plano. Recupero de http://www.condusef.gob.mx/Revista/PDF-s/2011/132/blindaje_tarjetas_132.pdf
- Meza, P (2012). El estándar de consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Banco Cencosud (2017). Contrato proveedor Call Center. Recuperado de <search-ms:displayname=Resultados%20de%20la%20búsqueda%20en%20CarlaHeredia&crumb=location:C%3A%5CUsers%5CCHerediaM%5CDocuments%5CCarlaHeredia\Contrato>
- Fernandez, G. (2013). Más regulación para las tarjetas de crédito. ConexiónEsan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/regulacion-tarjetas-credito/>
- Buonaguidi, B. (2017, 30 de Julio). Cómo se producen los fraudes con tarjetas de crédito y las reglas de oro para evitarlos. (BBC MUNDO). Recuperado de <http://www.bbc.com/mundo/vert-cap-40638275>

- Felipa, A (2014). Metodología de implantación de modelo de mejora de procesos Lean Six Sigma en entidades bancarias (tesis de pregrado). Universidad de Piura, Perú.
- Banco Bogotá (2017). Tipos de Bloqueo. Recuperado de <https://www.bancodebogota.com/wps/wcm/connect/banco-bogota/f1a0c63b-804b-406e-8b95-576b82604c21/tipo-bloqueo.pdf?MOD=AJPERES>
- http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/10571/1/bohorquez_fg.pdf
- <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/598/1/M-CD4529.pdf>
- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139911/Analisis-de-seguridad-de-la-Tarjeta-Bip!-chilena-como-medio-de-pago.pdf?sequence=1>
- <https://search.proquest.com/openview/619072bb6731a5a355a27e0101e699ff/1?pq-origsite=gscholar&cbl=196179>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General:</u> ¿El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center perjudica a los clientes y al Banco?</p> <p><u>Problemas Secundarios:</u> 1. ¿Cómo el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una insatisfacción al cliente? 2. ¿Porque el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera un consumo no reconocido al cliente?</p> <p>3. ¿De qué manera el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una mala imagen para el Banco?</p> <p>4. ¿Cómo el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera que el Banco Cencosud asuma el gasto del consumo no reconocido?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar si el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center perjudica a los clientes y al Banco.</p> <p><u>Objetivo secundario:</u> 1. Determinar si el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una insatisfacción al cliente. 2. Analizar el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera un consumo no reconocido al cliente. 3. Determinar como el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una mala imagen para el Banco Cencosud. 4. Analizar como el proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera que el Banco Cencosud asuma el gasto del consumo no reconocido.</p>	<p><u>Hipotesis General:</u> El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center perjudica a los clientes y al Banco.</p> <p><u>Hipotesis Secundaria:</u> 1. El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una insatisfacción al cliente. 2. El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera un consumo no reconocido al cliente. 3. El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera una mala imagen para el Banco Cencosud. 4. El proceso de bloqueo de tarjeta que establece el Banco Cencosud para el call center genera que el Banco Cencosud asuma el gasto del consumo no reconocido.</p>	<p>x1= protocolo de bloqueo x2= tiempo de ejecución del bloqueo</p> <p>y1= Insatisfacción del cliente y2= Consumo no reconocido por el cliente y3= Mala imagen hacia el Banco. y4= Banco asume gasto por consumo no reconocido</p> <p>x= Proceso de bloqueo de tarjetas. y= El perjuicio hacia los clientes y al Banco.</p>	<p>x1.1= Demanda de llamadas x.1.2= Proceso de identificación x.1.3= Asesor ingresa al sistema x.1.4= Asesor indica costo de reimpresión x.1.5= Validación de bloqueo en el sistema x.1.6= Actualizar datos x.1.7= Despedida x.2.1= Tiempo de respuesta. x.2.2= Disponibilidad de usuarios habilitados</p> <p>y.1.1= Queja y.1.2= Cancelación de tarjeta y.2.1= mala calificación en el sistema financiero y.3.1= Pérdida de clientes y.4.1= Pérdida en la provisión del área</p>	<p>Tipo: Revisión información</p>	

Proceso bloqueo de tarjeta Banco Cencosud:

TABLA DE DESCRIPCION DEL PROCESO
BLOQUEO DE TARJETA POR PÉRDIDA O ROBO

I D	Asesor Call Center
1	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la llamada del cliente (titular/adicional) quien solicita: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bloqueo por robo o pérdida. • Graba requerimiento.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita Identificación al cliente (según protocolo de atención) <ul style="list-style-type: none"> ✓ DNI ✓ Nombre Completo ✓ Dirección ✓ Teléfono ✓ Fecha de Nacimiento
3	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al sistema Siebel a la opción: Cuentas Financieras. Selecciona la opción Documento de identidad. Ingresar el Número del DNI y verifica las tarjetas asociadas al cliente. • Informa al cliente costo por la reimpresión y si el cliente presenta denuncia policial, se le extornará el cobro de la comisión por reimpresión. (7 días para que el cliente adjunte la denuncia policial). <p style="text-align: center;">Se informará al cliente que se procederá a ingresar el requerimiento de reimpresión en línea por lo que debemos confirmar lo siguiente(*):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso en Siebel requerimiento Re-impresión de Tarjetas y se completará los siguientes campos obligatorios de acuerdo a lo que solicite el cliente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Agencia Retiro: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Otros "Tienda con emboce en punta" ➢ Tiendas "Sin emboce en punta" ✓ Respuesta: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Presencial (para Otros) ➢ Correo electrónico (para tiendas) <p style="text-align: center;">*De igual manera informar al cliente que esto puede variar de acuerdo al resultado final del ingreso del requerimiento (ID 4)</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez seleccionado y completado los datos en Siebel, completarán lo siguiente en el campo de descripción: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qué tipo de tarjeta se ha bloqueado (titular-adicional). ✓ Indicar si se le informó al cliente y aceptó el cargo de los S/10.00 ✓ Indicar si se trata de un ingreso por consumos no reconocidos. • Para grabar: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado: Seleccionar "Procesar" + Ctrl S ✓ Esperar a que cambie el Estado para informar al cliente. <p style="text-align: center;">*En caso el resultado del Estado sea "Rechazado", se deberá informar al cliente que</p>

	de acuerdo al bloqueo de cuenta NO está considerado para la re-emisión.
5	<p>Una vez que haya validado el cambio del Estado en Siebel, asesor confirmará que se haya impactado el bloqueo en MIG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecciona la tarjeta que el cliente deseó bloquear ó número de DNI <ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesor copiará la tarjeta en el aplicativo MIG para verificar el bloqueo de la Tarjeta reportada ya sea tarjeta del titular o adicional. ✓ Asesor validará el cambio de bloqueo en MIG <ul style="list-style-type: none"> ○ Bloqueo/Cambio clave secreta: L ○ Deterioro: L ○ Reimpresión cliente adicional: L ○ Robo extravió: L ✓ Asesor validará que se haya creado un nuevo número de tarjeta ✓ Validará en MIG el código de bloqueo generado ✓ Comunica al cliente fecha, hora y código de bloqueo generado por el sistema MIG. <i>Esta validación aplica para los titulares, adicionales o terceros solicitantes.</i> • Sistema de tarjeta genera comisión por reimpresión. • En caso el cliente haya solicitado la opción de “Agencia Retiro – Seleccionó tiendas” (Sólo para las ciudades donde no tengamos CTS) informar al cliente el plazo de entrega de la tarjeta que son 9 días para Lima después de atendido el requerimiento y 11 días para provincia, asimismo indicar la agencia donde podrá recogerla. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica al cliente el código de requerimiento generado como constancia de su solicitud. • Para los casos de “Agencia Retiro – Selecciono Tiendas”, se le informara al cliente que para que realice el seguimiento sobre la respuesta de su requerimiento podrá comunicarse a través del Call Center y/o acercándose a cualquiera de nuestros CT a partir de la fecha estimada de respuesta brindada. <p style="text-align: center;"><u>CLIENTES ADICIONALES</u></p> <p>Si se comunica cliente adicional, asesor realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Procederá a realizar el bloqueo de la tarjeta a través de Siebel como se detalla en los puntos 4 y 5 (pero sin preguntar el paso al paso al cliente adicional) ○ No se le indicará el código de requerimiento creado en Siebel, solo se le indicará: “Estimado cliente, su tarjeta ya fue bloqueada con código xxxx, el día xx y hora xxx, para solicitar la reimpresión de su tarjeta tendrá que comunicarse el titular de la tarjeta” <i>Para casos de fuerza mayor se aceptará el bloqueo por un tercero indicando el grado de parentesco o relación con el titular.</i>
6	<ul style="list-style-type: none"> • “Con la finalidad de actualizar sus datos me puede confirmar si su correo electrónico es: (leer el correo que aparece en Siebel) y la referencia de su domicilio es (leer lo que aparece en Siebel)” (*) • Cliente acepta y se procede con la actualización de datos.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Asesor: Sr. Xxxx ¿tiene alguna consulta adicional?
8	<ul style="list-style-type: none"> • Despedida: “gracias por comunicarse con Banco Cencosud que tenga buenos (días,/ tardes/ noches)

9	<ul style="list-style-type: none"> • Para casos de contingencia, el asesor inbound realizara lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir la llamada del cliente para atender el bloqueo de tarjeta por robo/perdida ✓ Validar la identidad del cliente, de acuerdo al procedimiento establecido en el Manual de de gestión de reclamos y requerimientos. ✓ Solicitar los datos al cliente: Número de dni, nombres, tipo de tarjeta: titular y/o adicional ✓ Dejar al cliente en espera y comunicarse telefónicamente con PMF al 213-1600 opción 3100. ✓ Identificarse ante PMF y brindar datos del cliente y tarjeta a bloquear por robo/pérdida (tipo bloqueo B) ✓ Recibir confirmación de PMF de bloqueo de tarjeta mediante número de correlativo entregado y número de tarjeta bloqueada. ✓ Recuperar llamada de cliente y confirmar bloqueo de tarjeta, brindando número de correlativo, fecha y hora de bloqueo y número de tarjeta bloqueada. ✓ Registrar en la lista de bloqueos, los datos del cliente (DNI y nombres) y número de correlativo asociado, número de tarjeta bloqueada y fecha y hora de bloqueo.
10	<ul style="list-style-type: none"> • Seguido al punto anterior, el coordinador realizará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enviar vía email todos los días a primera hora la lista de bloqueos registrada a Carla Heredia: carla.heredia@bancocencosud.com.pe y Edilberto Rubio: Edilberto.rubio@bancoocencosud.com.pe de acuerdo al formato de reporte de bloqueos. ✓ Regularizar el caso registrando en Siebel mediante requerimiento de reimpresión.

Acta de Autorización

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

**ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

El asesor Yasmína Beatriz Riega Virú, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado(s):

Carla Heredia Montero
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de Investigación, titulado Proceso de bloqueo de tarjeta y sus efectos en los clientes, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Breña, 03 de marzo de 2009
(Lugar) (día) (mes) (año)

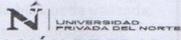

Ing./Lic./Mg./Dr
(Nombre completo del Asesor)
Asesor



COR-F-REC-VAC-05.06 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. Vigencia: 06/06/2018
Pág.: 1 de 1 Versión: 01

Rúbrica de evaluación

03/01/2019


RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: <i>Prueba de Bloqueo de Tarjeta y sus efectos en los Clientes</i>							
Nombres y apellidos del evaluador: <i>Yasmina Piéaga Virú</i>							
Sede: <i>Brña</i>		Carrera: <i>Administración</i>		Facultad: <i>Negocios</i>			
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responden a la pregunta y objetivo de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación está debidamente sustentada				<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos				<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No
CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
Sección		Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
				Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0,5	0,25	0	<i>0.25</i>
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0,5	0	<i>1</i>
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce.		1	0,5	0	<i>1</i>
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.		2	1	0	<i>1</i>
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).		1	0,5	0	<i>1</i>
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio. Por ejemplo, Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.		0,5	0,25	0	<i>0.5</i>

Adaptado de: Gómez G. (2015). *Revista de Investigación en Psicología*, 28(1), 1-10. <https://doi.org/10.17981/rps.28.1.2015001>
 Meta-Análisis de Pruebas Sistemáticas. Págs. 146-157. <https://doi.org/10.17981/rps.28.1.2015001>

Código: COR-F-REC-VAC-05.05
1 de 2
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.
Vigencia: 06/06/2018
Versión: 01

03/01/2019

Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada. Por ejemplo, palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0,5	0,25	0	0,5
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron cinco porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0,5	0	0,5
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0,5	0,25	0	0,5
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un diagrama de flujo.	2	1	0	2
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	1
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.).	2	1	0	1
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluida la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el objeto de estudio.	3	1,5	0	1,5
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (por ejemplo, riesgo de sesgo) y a nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0,5	0	1
Discusión	Conclusiones	Proporciona una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	2
Puntaje total						14,75

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097