



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL
ÁREA DE CONSULTAS GENERALES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Antonella Mirella Basilio Caballero

Adriana Julissa Sanchez Vasquez

Asesor:

Dr. Higinio Wong Aitken

Trujillo - Perú

2020

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	63
CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de Frecuencia según la Variable Gestión de Reclamos - Dimensiones e Indicadores.....	49
Tabla 2: Distribución de Frecuencia según la Variable Satisfacción del Cliente - Dimensiones e Indicadores.....	52
Tabla 3: Contraste de Hipótesis: Hipótesis General y Específicas.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I: Reclamos recibidos a nivel Nacional, según actividad económica.....	13
Figura II: Reclamos recibidos asociados a servicios bancarios y financieros a nivel Nacional.....	14
Figura III: Número de reclamos por cada 1000 operaciones, 1 trimestre - año 2019.....	15
Figura IV: Productos más reclamados, 1 trimestre - año 2019.....	15
Figura V: Número de reclamos por cada 1000 operaciones, 2 trimestre - año 2019.....	16
Figura VI: Productos más reclamados, 2 trimestre - año 2019.....	16
Figura VII: Número de reclamos por cada 1000 operaciones, 3 trimestre - año 2019.....	17
Figura VIII: Productos más reclamados, 3 trimestre - año 2019.....	17
Figura IX: Número de reclamos por cada 1000 operaciones, 4 trimestre - año 2019.....	18
Figura X: Productos más reclamados, 4 trimestre - año 2019	18
Figura XI: Coeficiente de Correlción - Medida de la intensidad ente dos conjuntos de variables	46
Figura XII: Clientes que ingresaron reclamos en el tercer trimestre (julio, agosto y setiembre) en el área de Consultas Generales de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2019. (Variable Gestión de Reclamos).....	50
Figura XIII: Clientes que ingresaron reclamos en el tercer trimestre (julio, agosto y setiembre) en el área de Consultas Generales del Banco de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2019. (Variable Satisfacción del cliente).....	53
Figura XIV: Cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman en la que se comprueba la hipótesis general.....	64
Figura XV: Cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman en la que se comprueba la hipótesis específica según las variables Principio de Orientación y la satisfacción del cliente.....	65

Figura XVI: Cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman en la que se comprueba la hipótesis específica según las variables Marco de Referencia para el tratamiento de las quejas y la satisfacción del cliente.....67

Figura XVII: Cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman en la que se comprueba la hipótesis específica según las variables Planificación y diseño del proceso de reclamo y la satisfacción del cliente.....68

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de reclamos y Satisfacción del Cliente en el área de consultas generales de una Entidad Financiera de la Ciudad de Trujillo, 2019”, tiene como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre la variable Gestión de Reclamos y la Satisfacción del cliente en el área de consultas generales de una Entidad Financiera de la Ciudad de Trujillo. Además, dentro de este análisis se clasifica a la Gestión de Reclamos en tres dimensiones: principio de orientación, marco de referencia para el tratamiento de quejas y planificación y diseño de proceso de reclamo; y a la Satisfacción del cliente en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y Empatía.

Esta investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, la materia de estudio estuvo conformada por una población de 200 clientes que ingresaron reclamos en el tercer trimestre del año 2019 en el área de consultas generales de una Entidad Financiera ubicada en la ciudad de Trujillo. La muestra fue de 169 clientes. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue una encuesta dividida en 18 preguntas enfocadas en analizar cada dimensión de las variables mencionadas anteriormente.

La investigación culmina con las evidencias estadísticas, las cuales demuestran que existe una relación significativa entre la gestión de reclamos y la satisfacción del cliente en el área de consultas generales de una Entidad Financiera - Sede Trujillo, 2019; ya que el nivel de significancia calculada es de $p = 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0.53.

Palabras claves: Gestión de reclamos, Satisfacción del cliente, Calidad en el servicio y Fidelización del cliente.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Abad, R. (2015). Diagnóstico de la calidad de Servicio en la atención las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA Continental Sullana (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. Recuperado de: <https://docplayer.es/81637754-Universidad-nacional-de-piura.html>
- Anderson, D., Sweeney, D., & Williams, T. (1999). *Estadística para Administración y Economía*. México: International Thomson Editores. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>
- Bavaresco, A. (2013). Proceso Metodológico de la Investigación. Maracaibo (Venezuela): Imprenta Internacional, CA
- Balestrini, M. (2002). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Venezuela: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Bermeo, L., Betancourth, D., & Galarza, T. (2013). Modelamiento para la satisfacción del cliente y la reducción de reclamos en el departamento de cobranzas (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10633>
- Cozby, Paul C. (2005) Métodos de Investigación del Comportamiento. McGraw Hill. México.
- Dávila, J., & Flórez, M. (2008). Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. Universidad de León, 105-128. <https://www.yumpu.com/es/document/view/14560764/calidad-del-servicio-percibida-por-clientes-de-entidades-bancarias->

- Fernández, P. y Díaz, P. (2002). Definición de Investigación cuantitativa por varios autores. Webscolar.com.
- García, A. (2017). Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <file:///D:/Downloads/Manejo-de-procesos-de-reclamos-y-satisfacci%C3%B3n-de-los-clientes-EMAPA.pdf>
- Gelvez, J. (2010). Estado del artes de modelos de medición de la satisfacción del cliente (Tesis de Licenciatura). Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136447.pdf>
- Grasso, J. (2017). Calidad del Servicio Bancario. *Revista Finanzas Digital*. Recuperado de <https://www.finanzasdigital.com/2017/03/calidad-del-servicio-bancario/>.
- Hernández, R. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hernandez, R, Fernandez, C. & Baptista, M. (2006). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración, 60(1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(15)72153-4)

La Republica. (2019). Indecopi: Banca y aerolíneas concentraron casi el 50% de reclamos en 2019. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/02/21/indecopi-banca-y-aerolineas-concentraron-casi-el-50-de-reclamos-en-2019-peruvian-bancos/>

La Republica. (2020). Indecopi: ¿Cuáles son los bancos y aerolíneas con más reclamos en lo que va del año? Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/02/21/indecopi-banca-y-aerolineas-concentraron-casi-el-50-de-reclamos-en-2019-peruvian-bancos/>

Llorens, M. (1996). Procesos, Contenido y Efectividad de la calidad Total: Una Aproximación desde la Dirección de Empresa. Rev. Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 5, N° 03, p, 163 – 180

Mason, R & Lind, D. (2001). Estadística para Administración y Economía. Octava Edición. México: Editorial Alfaomega.

Martínez, G., Sánchez, V. & Faulín, F. (2006). *Bioestadística amigable*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado de <file:///D:/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>

Mejías, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría, 32(1), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3629718>

Méndez, C. (2001). Metodología - Diseño y Desarrollo del proceso de investigación. México: Editorial Limusa.

Merino, J. (2001). Calidad del Servicio Bancario: una escala específica de medida. Universidad complutense de Madrid. Recuperado de https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_338739_e.pdf

- Moreno, M., Olan, Y., Batista, R., Pozo, M., & Napoles, L. (2012). La gestión de la calidad en el proceso de manejo de quejas en el Área de restauración. *Contribuciones a la Economía*, 1-5. <https://www.eumed.net/ce/2012/pcpbn.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2004). *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Organizaciones*. Recuperado de http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf?fbclid=IwAR37_GQyAOGByO3ZOjv5Y_u0BV9uAGRN1_wxMOMwybxyzJ5114TfTPFVoNzE
- Ortiz, L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las Entidades Financieras*. (Tesis de Grado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf;jsessionid=8823413EDEA8D7AC858A33D6591D9D6A?sequence=2>
- Parella y Martins (2012). *Métodos de la Investigación Cuantitativa*. Tercera Edición, Venezuela, Caracas.
- Pérez, H., Lagunes, M., Vázquez, S., & Barahona, J. (2015). Las percepciones de la satisfacción del cliente en las entidades financieras: Evidencia de puebla, méxico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(6), 29-38. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2661808
- Quispe, D. & Mamani, C. (2017). *El sistema de Gestión de los Reclamos en la empresa Compartamos Financiera y Modelo de Actuación Resolutiva de reclamaciones*, Arequipa 2016. (Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(37), 27-35. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.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 (Licenciatura). Universidad Privada del Norte.
- Rodriguez P. (2010). *Métodos de Investigación*. Primera Edición, México. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- RPP Noticias. (2019). Indecopi multó al BCP con S/462,000 por vulnerar el derecho de 32 consumidores. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi-multo-al-bcp-con-s-462000-por-vulnerar-el-derecho-de-32-consumidores-noticia-1177135>
- RPP Noticias. (2019). Las entidades financieras con más quejas en lo que va del año, según el Indecopi. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/las-entidades-financieras-con-mas-quejas-en-lo-que-va-del-ano-segun-el-indecopi-noticia-1236447?ref=rpp>
- Sampieri R. (2003). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003.
- Guerrera, S., & Trujillo, F. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet - Chiclayo (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/71999579.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.

- Urcia, V., & Varela, P. (2017). Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017 (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12272>
- Valdivieso, A. (2017). Gestión de reclamos y atención al cliente en el área de soluciones al cliente en Crediscotia financiera S.A, San Isidro, Lima 2017. (Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Villegas Yagual, F. E., & Zuñiga Santillan, X. L. (2015). Gestión de Satisfacción al Cliente II. Ciencia Unemi, 7(11), 107. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol7iss11.2014pp107-121p>
- Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). Procesos de comunicación y control en la prestación de servicios de calidad. Revista de marketing, 52, 35-48. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (5ta Ed.) (2009). Marketing de servicios. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. 740 p.