



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

“LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE  
RECLAMOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA (EN EL PERÚ ZONA  
LIMA-SUR EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE  
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2020)”

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración y Finanzas

Presentado por:  
Alberto Mauricio Sáenz Bertrán (0000-0003-3659-072X)

Asesor:  
Edwin Paul Prado Cominges (0000-0002-0973-7098)

Lima – Perú  
2021

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 13 de setiembre de 2021 **«FSUS»**

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA</b>
Miembro 1	<b>NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDO</b>
Miembro 2	<b>OMAR ROSALES DIAZ</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL ÁREA DE RECLAMOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA (EN EL PERÚ ZONA LIMA-SUR EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2020)”**

Presentado por el(la) bachiller.

**ALBERTO MAURICIO SÁENZ BERTRÁN**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Asesorado(a) por:

**EDWIN PAUL PRADO COMINGES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración y Finanzas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>ALBERTO MAURICIO SÁENZ BERTRÁN</b>		
Nota (en letras):	<b>Catorce</b>		
Aprobado ( x )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



**FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA**  
**Presidente(a) del Jurado**



**EDWIN PAUL PRADO COMINGES**  
**Asesor(a)**



**NELLY ALBINA MIRANDA TEJEDO**  
**Miembro 1**



**OMAR ROSALES DIAZ**  
**Miembro 2**

### **Dedicatoria**

**Le dedico este trabajo a mi esposa quien me ayudó en el proceso y elaboración de este artículo científico.**

### **Agradecimientos**

**Agradezco a mi asesor de tesis Edwin Paul Prado Cominges por haberme apoyado con sus consejos y enseñanzas.**

# La Mejora en Atención al Cliente en el Área de Reclamos en una Entidad Financiera (en el Perú zona Lima-Sur en el periodo comprendido entre septiembre a diciembre 2020)”

Alberto Mauricio Sáenz Bertrán<sup>1</sup>, Edwin Paul Prado Cominges <sup>2\*</sup>

## RESUMEN

La actual indagación tuvo como finalidad determinar si la mejora en el área de atención al cliente de una entidad financiera en el Perú, tendría un impacto en la gestión del área de reclamos, para esto se revisó la información de clientes que formalizaron sus reclamaciones o quejas con diferentes motivaciones durante el último trimestre del año 2020.

Se contempló un enfoque cuantitativo, un diseño explicativo no experimental y de tipo relacional puesto que se persigue evidenciar la relación que existe entre las variables a través de los resultados del uso de la herramienta SERVQUAL (Service Quality), validada por expertos y en una matriz de indicadores.

Se consideró una muestra de 100 clientes y se aplicó una encuesta con las dimensiones: Calidad en la atención, Capacidad de respuesta en el servicio, Desempeño del personal y Gestión de reclamos; obteniéndose un resultado final de 0.892, concluyendo que se muestra consistencia (Alfa de Cronbach), corroborando lo advertido por algunos autores como Oviedo & Campo Arias (2005) que señalan que un valor entre 0.7 y 0.9 refleja consistencia y confirma las hipótesis realizadas sobre la investigación.

Como conclusión, los hallazgos indican que existe relación directa entre la mejora en los indicadores en el área de reclamos y la optimización de los indicativos en la atención al cliente debido a que como se señala en la investigación la apreciación de los clientes sobre la cualidad en la atención se sostiene sobre las dimensiones revisadas en la encuesta.

**Palabras claves:** Entidades financieras, atención al cliente, reclamos.

---

<sup>1</sup> Administración y Finanzas, 4200920195@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

<sup>2</sup> Docente investigador asociado, epradoco@cientifica.edu.pe. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

\* Corresponding Author: epradoco@cientifica.edu.pe

## La Mejora en Atención al Cliente en el Área de Reclamos en una Entidad Financiera (en el Perú zona Lima-Sur en el periodo comprendido entre septiembre a diciembre 2020)”

Alberto Mauricio Sáenz Bertrán<sup>3</sup>, Edwin Paul Prado Cominges<sup>4\*</sup>

### ABSTRACT

This inquiry aimed to establish whether the improvement in the customer service area of a financial institution in our country would have an impact on the management of the claims area. For this it was reviewed the information of customers who formalized their claims or complaints with different motivations during the last quarter of 2020.

For this purpose, a qualitative approach, a non-experimental explanatory design and relational type were contemplated, since it is intended to demonstrate the relationship between the variables through the results of the use of the expertly validated SERVQUAL (Service Quality) tool and an array of indicators.

It was considered a sample of 100 customers and a survey was applied with the dimensions: Service Quality, Service Responsiveness, Staff Performance and Complaint Management; obtaining a final result of 0.89, concluding that it shows consistency (Cronbach's Alpha), corroborating what was warned by some authors such as Oviedo & Campo Arias (2005) who point out that a value between 0.7 and 0.9 reflects consistency and confirms the hypotheses made on the research

In conclusion, the findings indicate that there is a direct relationship link between improving indicators in the area of complaints and improving indicators in customer service because as noted in the research, customers' perception of quality of care is based on the dimensions reviewed in the survey

**Key words: Financial institutions, customer service, claims.**

---

<sup>3</sup> Administración y Finanzas, 4200920195@cientifica.edu.pe, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

<sup>4</sup> Docente investigador asociado, epradoco@cientifica.edu.pe. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur. Lima, Perú.

\* Corresponding Author: epradoco@cientifica.edu.pe