



Facultad de Administración y Negocios

Trabajo de Investigación

La Transparencia en la Información de
Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal
Chiclayo y su incidencia en el costo de la
calidad de atención de sus usuarios 2019

Ana María Miguelina Alberdi Velázquez

para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración de Negocios y Marketing

Chiclayo – Perú
2019

RESUMEN

En la actualidad, las personas juegan un rol importante dentro de la economía mundial, la capacidad de consumo promueve el dinamismo entre la oferta y demanda en un entorno muy competitivo; esta eficacia y agilidad, suele ser artífice de una serie de problemas, derivados de los protocolos de contratación y de las limitaciones de transparencia, con la que la información es transmitida a los usuarios, dando pie a una asimétrica interpretación de la misma, favoreciendo de manera indebida y premeditada, a una de las partes.

Bajo este antecedente, los gobiernos, salen en defensa del consumidor dictando una serie de leyes y normas con el fin de protegerlos de métodos, procedimientos y cláusulas de contratación abusiva que merman los principios de buena fe y de soberanía del consumidor.

Financiera Efectiva S.A., pertenece al Sistema Financiero peruano y no es ajena a estas medidas de protección; el ente supervisor, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, ha emitido una vasta normativa que se complementa con la dictada por otros entes de protección al consumidor, tal es el caso de INDECOPI, entre otros.

Así pues, la atención de los usuarios, toma relevancia, ante la exigencia de implementar y adecuar una serie de medidas que buscan la transparencia de la información, generando en las empresas, gastos operativos adicionales que deben ser absorbidos por la empresa, ya que la misma norma, prohíbe que este costo sea traslado al consumidor.

Como cualquier norma, las vinculadas a proteger a los usuarios, penalizan a las empresas que incumplen con las mismas, creando procedimientos de control y alertas tempranas que permiten a los entes supervisores, tomar conocimiento de los casos que afectan indebidamente a los consumidores.

Por tanto, es importante, que las organizaciones, preparen un presupuesto especial que les permita operar dentro de las normas vigentes de protección al consumidor, tomando relevancia, que su costo operativo, no se incremente por falencias en su sistema de atención y comunicación con sus usuarios.

DEDICATORIA

A mi familia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, amigos, profesores y compañeros de trabajo, quienes siempre me brindaron el apoyo para seguir adelante y culminar este reto.

INDICE

RESUMEN.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INTRODUCCION.....	7
CAPÍTULO 1	9
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	9
1.1. Descripción del problema.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.2.1.Problema general	11
1.2.2. Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de la investigación.....	12
1.3.1. Objetivo general	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Justificación teórica	13
1.4.2. Justificación metodológica.....	14
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16
CAPÍTULO 2	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes del estudio.....	16
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Definición de términos.....	22
2.4. Hipótesis de investigación.....	23
2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específicas.....	24
2.5. Variables del estudio.....	25
CAPÍTULO 3	27
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.1.1. Tipo de investigación.....	27
3.1.2. Diseño de la investigación.....	27
3.2. Población y muestra.....	28

3.3. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección.....	29
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	29
3.5. Plan de recolección y procesamiento de datos	30
CAPÍTULO 4	35
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
CAPÍTULO 5	38
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CAPÍTULO 6	56
PROPUESTA	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	71
Anexo 1 Ficha técnica de encuesta de opinión pública	
Anexo 2 Ficha técnica de entrevista a jefes y empleados	
Anexo 3 Matriz de consistencia	
Anexo 4 Instrumento de validación por juicio de expertos ENTREVISTAS	
Anexo 5 Instrumento de validación por juicio de expertos ENCUESTAS	
Anexo 6 Entrevistas	
Anexo 7 Encuestas	

INTRODUCCION

La presente investigación se refiere al tema de la transparencia de la información que de acuerdo a la Ley N°28587 y su Reglamento de Transparencia de Información y la Circular SBS N°G.184.2015, circular de atención al usuario, deben estar implementadas en las entidades pertenecientes al sistema financiero nacional supervisadas por la SBS (Superintendencia de Banca Seguros y AFP's, INDECOPI y otras.

Definimos transparencia de la información, como las normas dictadas por estas entidades supervisoras para protección de los consumidores y usuarios en el momento de adquirir un servicio o producto, cuya finalidad es que puedan tomar decisiones informadas de manera responsable con relación a las operaciones y servicios que desean usar o contratar con las instituciones del sistema financiero; motivo por el cual las empresas están obligadas a implementar un adecuado sistema de atención al usuario, donde deben incluir: Políticas y procedimientos generales de atención y servicios al usuario y contar con personal especializado en atención de usuarios.

Esta investigación se realizó por el interés de conocer el grado de implementación de la norma en Financiera Efectiva S.A. además indagar si la entidad cuenta con personal especializado en sus módulos de atención y las consecuencias económicas a las que podrían estar expuestos en caso no cumplan con la implementación de la norma.

Para poder realizar nuestra investigación y lograr el objetivo trazado, utilizamos una guía de corroboración de aplicación de las normas de transparencia en las agencias de Financiera Efectiva S.A. ubicadas en Tiendas Efe S.A. en la ciudad de Chiclayo. Luego utilizamos dos instrumentos de recolección de datos, una encuesta dirigida a los clientes de la Financiera, para medir la percepción sobre la calidad de atención de los responsables de módulo de atención al usuario, y como segundo instrumento una entrevista dirigida al personal interno, tanto de la Financiera como de Tiendas Efe, con el fin de

conocer su apreciación sobre la atención a los usuarios en el módulo de atención al cliente.

Asimismo, nos proporcionaron información interna de la Financiera, como estadísticas, informes, costos, etc., data muy útil para el desarrollo de nuestra investigación.

Luego de la recopilación de datos y análisis de la información suministrada, con el fin de encontrar una respuesta a nuestro problema, hemos podido determinar el grado de implementación de la norma de transparencia de la información en la Financiera, además de comprobar como la falta de personal capacitado y especializado en el tema genera gastos innecesarios debido a las consultas, reclamos o denuncias que surgen por una insuficiente o mala información a los usuarios de la Financiera.

De igual manera, se han identificado los principales motivos y conceptos en la atención de usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de transparencia de la información, además de determinar el porcentaje de clientes vs operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.

Considerando los hallazgos realizados, y de acuerdo al análisis realizado hemos presentado nuestras recomendaciones y conclusiones sugiriendo algunas alternativas para generar mejoras con respecto al tema.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema

El mundo en la actualidad se encuentra globalizando procesos, marcas, normas, información... El sistema financiero, no está exento al proceso globalizador, es decir, la comunidad internacional, la sociedad civil, el sector privado y los gobiernos de América Latina y el Caribe vienen generando, de forma permanente, mecanismos para promover la transparencia y fortalecer los sistemas de prevención y control de la corrupción. Paralelamente con esta tendencia mundial, y en el marco de la implementación de los acuerdos de la Declaración de París sobre la Eficacia al Desarrollo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha dado pasos importantes en la adecuación de una serie de iniciativas para promover la integridad y la transparencia.

Las empresas financieras en el sistema financiero peruano, tienen normas dictadas en consecuencia y reciprocidad a los acuerdos internacionales firmados, por su ente supervisor que es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, además de otras normas emitidas por otros organismos gubernamentales, entre ellos INDECOPI, que tratan de proteger a los consumidores, entre ellos los financieros, de los excesos a los que pudieran estar expuestos en los consumos que realizan, tanto a nivel de producto, de trato y de información.

Actualmente, las empresas comerciales en especial, los retail o tiendas especializadas o multiformato, como son los supermercados, las tiendas de electrodomésticos o las tiendas por departamento, entre las más importantes, tienen una característica distintiva, y es que forman parte de esta, empresas financieras vinculadas, casi siempre del mismo grupo económico y comercial.

Financiera Efectiva (antes EDPYME Efectiva) inició sus operaciones en el 2004 como brazo financiero del Grupo EFE. La Institución otorga principalmente créditos de consumo para financiar las compras en sus tiendas vinculadas Conecta Retail (dueña de las tiendas que operan bajo las marcas EFE y La Curacao) y Motocorp. Recientemente, viene ofertando su intermediación

financiera en comercios asociados; en el 2016, empezó a otorgar préstamos en efectivo, financiación a la autoconstrucción y en el último mes del año inició a otorgamiento de créditos hipotecarios vinculados al Fondo Mi Vivienda.

A diciembre 2016 la Efectiva contaba con 193 oficinas y 1,339 empleados (199 y 1,266, respectivamente, a diciembre 2017). En cuanto a su participación en el entorno de entidades financieras, representa el 4.4% de créditos directos (4.3% a diciembre 2016) y es la tercera institución Financiera con mayor participación en créditos de consumo (Apoyo & Asociados, 2017). Financiera Efectiva S.A. Informe Semestral.

Financiera Efectiva S.A, se encuentra inmerso dentro de un proceso supervisado de Atención al Usuario que busca la transparencia de esta institución para con sus usuarios, para lo cual ha adaptado la norma vigente sobre transparencia, dentro de cada una de sus oficinas donde opera, para lo cual, cuenta con personal, infraestructura física y de sistemas, así como de un presupuesto que le permite operar bajo la supervisión de la norma vigente.

No obstante, el convivir con una serie de actividades comerciales y financieras, es común que surjan una serie de inconvenientes que afectan el intercambio de información entre la parte comercial, la parte financiera y el consumidor, generando bajo esta modalidad de intermediación financiera, una serie de consultas, requerimientos de información y en el peor de los casos, reclamos, quejas y denuncias, que hacen que el costo por operación, se vea afectado, ya sea por el tiempo y recursos utilizados o por multas y penalidades que debe asumir por las fallas de sus procedimientos en la gestión de atención a sus clientes.

En promedio, una operación realizada en Financiera Efectiva S.A., tiene un costo promedio de S/3.86, sin embargo, de acuerdo a esto, recordemos que se tratan de financiamientos de créditos o prestamos, así tenemos que cuando no funciona correctamente su sistema de atención al usuario con respecto a las normas de transparencias de la información, encontramos que cuando el usuario hace posteriormente al financiamiento una consulta sobre la operación que

realizó, el costo asociado o que se suma al S/3.86 ya generados, S/2.00 adicionales, si el tema no queda en la consulta y el cliente hace un reclamo ante la SBS o INDECOPI, el costo adicional se incrementa a S/44.30; ahora si el reclamo no queda en eso, y sube de nivel a una demanda, el costo adicional se incrementa sobre el último adicional, en S/1,750, por gastos de representación (abogado) y claro está, que si hay una multa al final del proceso, el costo se incrementaría mucho más.

Si bien es cierto que la supervisión directa de este tipo de empresas financieras, recae en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, también está afecta a la supervisión de INDECOPI, sobre todo por la relación vinculante de su entorno comercial donde realiza su intermediación, es por este motivo, que al ser tercero responsable, ve afectada su intermediación con casos muy onerosos en las que ve afectado su resultado por la imposición de multas y resarcimientos que debe atender, con el supervisor y/o usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, incumple con las normativas gubernamentales en Transparencia de la Información, ¿originando incidencias en el costo de la calidad de atención a los usuarios?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Se lleva el registro adecuado de cada caso atendido en la atención de usuarios sobre consultas y requerimientos de información?
2. ¿Cuál es la naturaleza de los reclamos y quejas que realizan los usuarios de la Financiera? ¿Tienen origen en el incumplimiento de las normas de Transparencias de la Información?
3. ¿El costo que se genera por la atención de usuarios, está correctamente calculado por tipo y es referente de las deficiencias

en el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información?

4. ¿Existen otros elementos que inciden en la atención de usuarios en Financiera Efectiva S.A., y que afectan el costo de la atención?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.
2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas
3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuario de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.
4. Identificar los principales “motivos y conceptos” en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.

1.4. | Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

En el Perú, existen normas dictadas a favor de los consumidores, algunas normas son dictadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, para los consumidores de productos financieros, pero también existen organismos gubernamentales como es el caso de INDECOPI quien administra los dispositivos dictados por el gobierno a favor de los consumidores, ya sean estos financieros o comerciales, teniendo esta entidad la facultad de intervenir en cualquier controversia, ya sea esta de índole financiero, comercial o gubernamental.

Las normas que afectan los temas de Transparencia de la Información que las entidades financieras, están obligadas a obedecer e implementar en cada uno de los establecimientos en los que operen, se encuentran enmarcados en las siguientes normas:

Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's y sus modificatorias.

Ley N°28587 y su Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N°8181-2012 y sus normas complementarias.; las cuales son administradas y supervisadas por la SBS.

Circular SBS N°G-184-2015, Circular de Atención al Usuario; esta norma es administrada y supervisada por la SBS.

Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; esta norma es administrada y supervisada por INDECOPI.

Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, busca determinar el grado de cumplimiento que su representada tiene con respecto a las normas de transparencia, pues es consciente de que la omisión o las fallas de implementación de estas normas, generan malestar en sus usuarios, lo cual tiene un efecto colateral en el costo del área de atención a usuarios, debido al incremento de las consultas o requerimientos de información, afectando además

el número de reclamos directos en la entidad o los presentados en la SBS o INDECOPI.

Además, la Financiera, requiere una vez conocido el grado de implementación para con las normas de transparencia de la información, implementar mejoras que le permitan contrarrestar los efectos negativos que le aqueja está deficiente atención hacia sus usuarios.

Un antecedente a tomar en cuenta, en las estadísticas que se publican tanto por la SBS o por INDECOPI, en el año 2017, Financiera Efectiva S.A., registró 440 reclamos por parte de usuarios de los cuales 38.2% se resolvieron a favor del usuario, con respecto a problemas con sus productos, se indica que de cada 1 mil operaciones, EFECTIVA tiene un ratio promedio de 0.09, siendo los productos más reclamados el de créditos de consumo, por la razón de una inadecuada atención al usuario o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios (Financiera Efectiva S.A., 2017).

Por otro lado la estadística de INDECOPI, nos muestra un panorama diferente; en el periodo 2017, se tuvieron sanciones directas por un número de 7 casos y un importe de 1.90 UIT, lo que sitúa a la Financiera en el puesto 18 de entidades financieras con sanciones ante este organismo; esta información nos muestra los reclamos y/o quejas propiamente registradas contra Efectiva por infracción de las normas de protección al consumidor (INDECOPI, 2017). Anuario de Estadística Institucionales.

Todo esto, hace prever que la institución financiera, tiene problemas de difusión de información y aplicación de temas contractuales y de transparencia, que afectan la credibilidad de la marca, es por esto que este estudio, busca determinar esas falencias y ponerlas de manifiesto, dando posibles soluciones para disminuir su efecto en la atención a sus usuarios, además de generar un mayor costo post servicio y el aumento de la deserción de clientes.

1.4.2. Justificación metodológica

Esta investigación se realiza para poder determinar y sustentar de manera clara y concisa, dentro de en una institución financiera supervisada, los efectos por incumplimientos de las normas de transparencia de la información y

protección al consumidor, en específico, cuando la información brindada, es ambigua, en términos de contratación e intermediación financiera.

La aplicación de los instrumentos de medición develarán las posibles causas de estos hechos, permitiéndonos, en un periodo de tiempo determinado, medir los costos y gastos adicionales, que Financiera Efectiva S.A., genera adicionalmente en sus operaciones y que tienen su origen en una serie de acciones no previstas en las normas que la supervisan y que son puestas de manifiesto tanto por los clientes como por las propias entidades reguladoras en sus visitas de control que realizan periódicamente a esta entidad financiera.

Es de entender, por tanto, la necesidad del investigador, de aplicar correctamente los instrumentos de medición diseñados para este caso, y así poder concluir acertadamente y recomendar acciones preventivas que permitan a la institución evitar o menguar los efectos de la asimetría de la información que pueda afectarla, además de alertar sobre algunos términos de las normas que no han sido implementadas adecuadamente y que originan el incremento de continuos eventos de consultas, reclamos y denuncias en sus módulos de atención que de no ser superadas, generarían multas y el deterioro de la imagen de la institución.

Desde el punto de vista metodológico catalogo esta investigación como compleja, por los términos técnicos que la estructuran y supervisan, por lo que la evaluación de las normas dictadas y vigentes que la evalúan, son de vital importancia; el levantamiento de las encuestas, entrevistas y check list de los parámetros que rige la norma y que han sido implementadas por la institución, en conjunto, permitirán una mejor vista de cómo opera la Financiera y además de como la califica su usuario y consumidor habitual de los productos que oferta.

La información institucional (Financiera), nos permitirá hacer las comparaciones de sus casos reportados versus los hallazgos que encontremos en la aplicación de los nuestros instrumentos de medición, permitiendo así, una mejor operacionalización de las variables y el develamiento de nuestras hipótesis de estudio.

1.5. Limitaciones de la investigación

De acuerdo a nuestro objeto de estudio y tema, transparencia en la información de Financiera Efectiva S.A, nos centraremos en el marco de las normas mencionadas en el numeral 1.4.1., y el efecto generado por estas, en su implementación dentro de la entidad mencionada, en su Oficina Principal y oficina especial, que operan en la ciudad de Chiclayo.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

La primera manifestación que se registra con respecto del acceso a la información y en transparencia, es en Suiza; en este caso, al entregar información, se observa que el permitir acceder a la información, colateralmente genera la erradicación de actos de corrupción, de discrecionalidad patrimonialista y otras tantas malas prácticas; abriendo en consecuencia, la información de todas las áreas del gobierno y transformándose en parte de una nueva cultura social y política; otros antecedentes previos debidamente documentados y que incluyen lo manifestado anteriormente, de acuerdo a los cuadernos de trabajo del, (Programa Nacional de Educación Sindical, 2014). Cultura de Transparencia indica, que la historia de la transparencia, se inicia:

Años 348 A.C. La Política de Aristóteles, Grecia, (Aristóteles, 384-322 a.C.) en el ámbito de una república de independencia, donde las personas o ciudadanos, evalúen y supervisen el erario público para una adecuada transparencia y equilibrio del poder.

Año 221 D.C. Buró de la Censura Imperial, China, Admitir sus propias imperfecciones como prueba de amor por la verdad y rechazo a la ignorancia y la oscuridad.

Año 1766, Ley del Libre Acceso a las Actas Públicas, Suecia, enmarca el precedente para la centralización del gobierno, eliminación del feudalismo y la aristocracia.

El principio de transparencia tomó mayor presencia en distintos países del mundo en diferentes años, Colombia (1888), Finlandia (1951), Estados Unidos (1966) y Dinamarca (1970), y a partir del año 1995, casi 50 países del mundo, incluyendo al Perú (2002), adoptan este principio, instituyendo en sus propias leyes, el del acceso a la información (Gobierno de El Salvador, 2010). Ley de Acceso a la Información Pública. Antecedentes, Contenido, Implicaciones.

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), nace en la Convención Interamericana de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos del XXII Curso Interdisciplinario sobre, Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2004), en la presentación realizada por Manuel E. Ventura Robles, Juez de la CIDH, Costa Rica.

Esta ley y sus principios, incluyen el derecho a la libertad de expresión y promueven la creación de normas legales, en los países firmantes, que respalden el respeto y cumplimiento de éste y otros derechos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), redactada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, igualmente menciona en su artículo 19, la libertad de opinión y expresión de todos los individuos; pese a estos convenios de gran relevancia, en Latinoamérica, las gestiones para la aplicación de estos principios elementales para la sociedad y los gobiernos empiezan a aplicarse a fines de la década de los 90 (en promedio 35 años luego de haber sido firmados).

Uno de los primeros y principales planteamientos, acerca de urgencia de proteger a los consumidores, se dio el 15 de marzo de 1962, cuando el Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy argumentó su discurso especial al Congreso sobre la protección de los intereses de los consumidores, proponiendo una relación de principios y derechos de los consumidores, integrados a los derechos a la seguridad, a ser informados, a elegir y a ser oídos. Este planteamiento del

presidente (Kennedy, 1962), fue contundente, sentando las bases inherentes de los consumidores al darles la debida protección, a la vez esta iniciativa, marco la tendencia mundial al respecto.

En Europa el asunto también era analizado, ya que, desde la firma del Tratado de Roma de 1957, se mencionaba al consumidor (Título XIV, artículo 153°, Sobre Protección de los Consumidores).

En el año 1983, el Secretario General de la ONU, redacta y entrega el proyecto de Directivas sobre la defensa del consumidor y que luego de largos debates, es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1985 (Resolución N° 39/248).

Las directivas de la ONU se orientan a desarrollar y establecer normas homogéneas y estándar sobre protección al consumidor, en base a un decálogo de derechos que debían ser incorporados en las normas y jurisprudencia de cada país miembro, con la intención de que se velaran fehacientemente, las necesidades básicas de los consumidores.

Así, surge una tendencia mundial en la necesidad de determinar quiénes pueden ser enmarcados en la categoría de consumidores para de esta manera proponer leyes y procedimientos para su protección, siendo este, el punto de partida para que lo definido como consumo, tome importancia refiriéndose al respecto como el uso, adquisición o disfrute de bienes o servicios finales para la satisfacción directa de una necesidad (tanto de personas naturales o jurídicas), diferenciándosela de su vínculo, mal interpretado, de producción, donde se la conceptualizaba, como el proceso que “usa también bienes o servicios para la obtención de nuevos bienes o servicios” (Artículo de la Revista Consumidores y Ciudadanos, Defensa del consumidor, Análisis Comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. (Manzano Chavez, 2008).

En el Perú, antes de la década del 90, no existían leyes especiales para proteger a los consumidores, paulatinamente, empiezan a darse normas y a crearse instituciones, con la finalidad de proteger al consumidor y generar la jurisprudencia respectiva, de acuerdo a los principios firmados y anteriormente mencionados; así tenemos de acuerdo al Portal de Transparencia (Gobierno del Perú, s.f.), se tiene la siguiente cronología:

En 1991, aparece la ley de protección al consumidor (D. L. 716).

En 1991, se crea OSIPTEL (D. L. 702).

En 1992, se crea SUNASS (Ley N°25965)

En 1992, aparece la ley N°25868, que crea el INDECOPI.

En 1992, se reforma la constitución, dándose el rango constitucional a los derechos de los consumidores (artículo 65°).

En 1993, se crea la Defensoría del Pueblo (Ley N°26520).

En 1996, se crea OSINERG (Ley N°26734).

En agosto del 2001, se crea la comisión de defensa del consumidor del congreso de la república.

El ámbito de acción sobre la protección de estos derechos es tan amplio, que se protege además, a los que se encuentran en la etapa previa a la adquisición de bienes o servicios ofertados por las empresas comerciales no dejándose de lado a las entidades financieras, es decir, quien consulta sobre un producto o servicio es también sujeto de protección de sus derechos como consumidor (Congreso de la República, s.f.), en Perú, Ley N°28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia Servicios Financieros., 2005.

Se ha revisado, investigaciones relacionadas a la Transparencia de la Información y Atención al Cliente dentro del sistema Financiero nacional, pero en los casos encontrados, ninguna de ellas, ya sea internacionales, nacionales o locales, tienen algún punto de referencia con respecto a nuestro tema de investigación que es el determinar el costo de la Calidad de Atención que se genera en Financiera Efectiva S.A., por el incumplimiento de las normas de Transparencia de la Información.

Por tanto, para evitar mencionar investigaciones paralelas, sin relación y sustento (la mayoría trata el tema de Transparencia en la Información de entidades públicas) para con nuestro tema de estudio, solo se hizo mención de una línea de tiempo histórica sobre nuestro tema de estudio, el cual se menciona líneas arriba.

2.2. Bases teóricas

Hasta la formulación de la Teoría Marginalista (Stuart Mill, 1951). “Ensayos sobre la economía y la sociedad”, en la determinación de precios, existían dos teorías. Una de estas era la Teoría Utilitarista (Smith, 1776), “La Riqueza de las Naciones”, que enuncia, que el valor está en función de la utilidad del bien. Pero esta teoría no daba solución a la paradoja del agua y los diamantes, según esta, el agua debería costar más que los diamantes y eso hasta ahora no es así.

La teoría que tuvo mayor aprobación, hasta la aparición de la Teoría Marginalista, era la Teoría del Valor del Trabajo, que enuncia, de que el valor de los bienes depende del trabajo invertido en producirlos. Sobre este enunciado, basó Adam Smith su obra “Riqueza de las naciones” y (Marx, 1867), en su obra “El capital”.

Nuestra base teórica se sustenta en los principales principios jurídicos que predicen las normas dictadas para la protección de los consumidores, y que están contenidas, en el caso del Perú, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N°29571), que además están enmarcadas y sustentadas dentro de teorías como, la del gobierno cuyo autor, (Aristóteles, 384-322 a.C.), aclara que estos, son los generadores de leyes y normas de convivencia, además de jueces, tutores y defensores de los derechos y deberes de las personas.

La teoría económica (Smith, 1776), La Riqueza de las Naciones; la teoría del Consumidor (Maynard Keynes, 1936). Teoría general del empleo, el interés y el dinero. La teoría del mercado (Muller-Armack, 1962). Liderazgo de economía y economía de mercado. La teoría de la accesibilidad (Ariel, 1998). La teoría social (Comte, 1842). Curso de Filosofía Positiva y la teoría de toma de decisiones (Simon, 1997). La toma de decisiones.

Otras teorías relacionadas, se tiene: La teoría de los productos y servicios ofertados (Kotler, 1989). Marketing Social: Estrategias para cambiar el comportamiento público; la teoría de la globalización (Sanpedro, 2002). El mercado y la Globalización; la teoría conductual (Skinner, 1938). Las Conductas de los Organismos; la teoría jurídica (Von Hayek, 1973). Derecho, legislación y libertad, 1973, 1976, 1979.

Así tenemos, de acuerdo al Código de Protección y Defensa del Consumidor del año 2010 (INDECOPI, s.f.), Ley N°29571, indica la siguiente correlación entre teorías y principios de nuestra investigación:

Principio de Soberanía del Consumidor. - Promueve la decisión libre e informada de los consumidores, con el objetivo de que sus acciones orienten al mercado en la innovación de las condiciones de los bienes o servicios ofertados.

Principio Pro Consumidor. - En cualquier situación, el Estado realiza una acción tutelar a favor de los consumidores. Por tanto, este principio en caso de duda insuperable en la orientación de las normas o cuando haya cuestionamientos en las trascendencias de los contratos vinculantes celebrados en base a cláusulas generales de contratación, estos deben interpretarse en el sentido más propicio al consumidor.

Principio de Transparencia. - En su desenvolvimiento de sus actividades en el mercado, los proveedores deben permitir a los consumidores, el pleno acceso a la información sobre los productos o servicios ofertados. La información otorgada debe ser apropiada y verídica.

Principio de Corrección de la Asimetría. - Busca enmendar las distensiones o malas prácticas que la misma información pueda generar por la desigualdad informativa de cómo se comunican los proveedores y consumidores.

Principio de Buena Fe. - En la interacción que se realiza en el mercado y en el espíritu de las normas de protección, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben dirigir y desarrollar su gestión, acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes.

Principio de Protección Mínima. - Contiene las normas mínimas de protección a los consumidores y no reprime a las normas de otras entidades para que puedan otorgar un mayor horizonte de protección.

Principio Pro Asociativo. - El Estado permite y promueve la intervención de las asociaciones de consumidores o usuarios dentro de un ámbito responsable y sujeto a lo dispuesto en las normativas vigentes.

Principio de Primacía de la Realidad. - Prevé las verdaderas y firmes intenciones con las que se actúa dentro de un marco contractual. Las formas jurídicas utilizadas en la relación contractual de consumo no sensibilizan el análisis que el ente supervisor aplique a las reales intenciones y conducta que el acto jurídico expresa teniendo en cuenta la naturaleza de su propósito.

2.3. Definición de términos

De acuerdo a los términos que maneja el ente supervisor del sistema financiero peruano (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, s.f.), en sus normas gubernamentales aplicables a las entidades que supervisa (Resolución SBS N°181-2012, Reglamento de Transparencia de la Información y Contratación de Usuarios del Sistema Financiero; Circular SBS N°G-184-2015, Circular de Atención al Usuario; tenemos:

Cliente: usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.

Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto de pacto.

Folleto informativo: documento que se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la empresa, es enviado a sus domicilios o vía correo electrónico, así como los afiches publicados al interior de las oficinas.

Fórmula: método que permite determinar de forma clara, detallada y comprensible, el principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos o pasivos, respectivamente.

Operaciones activas: transacciones de crédito que involucran una contraprestación de dinero o la entrega de una línea de crédito mediante una formalidad contractual.

Operaciones pasivas: transacciones de captación de capitales de usuarios mediante una formalidad contractual.

Tasa de interés fija: cualquier tasa que ha sido objeto de pacto en el contrato cuya variación no depende de un factor variable.

Tasa de interés que depende de un factor variable: aquella tasa cuya fluctuación o ajuste periódico depende de un indicador (factor) predeterminado que varía en el tiempo de acuerdo a una periodicidad preestablecida.

Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código.

Proveedores: personaría de tipo natural o jurídica, de tipo público y/o privado, que de forma habitual fabrican, manipulan, mezclan, almacenan, elaboran, comercian u abastecen productos o proporcionan servicios de diversa naturaleza a los consumidores.

Producto: bien inmueble o mueble, inmaterial o material, de origen local o importado.

Servicio: Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

H₁: Si, Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, cumple con la normativa gubernamental en materia de Transparencia de la Información, afectando colateralmente la disminución del costo de la calidad del servicio en la atención de los usuarios, con la disminución de las atenciones y una menor exposición a sanciones y/o multas por parte de entidades de gobierno.

H₀: Si, Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, incumple con la normativa gubernamental en materia de Transparencia de la Información, afectando colateralmente el incremento del costo de la calidad del servicio en la

atención de los usuarios, con el incremento de las atenciones y una mayor exposición a sanciones y/o multas por parte de entidades de gobierno.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Si, los problemas en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., no tienen relación con la implementación de las normas de Transparencia de la Información, siendo estos generados por las empresas comerciales vinculadas a la entidad financiera.
2. Si, el costo de la atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., generados por el incumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, tienen su origen en la alta rotación de personal del área responsable y en las deficiencias de capacitación de este personal.

2.4.3. Contrastación de la Hipótesis

1. **H₁**: Si ($P > 50\%$) y ($\text{Costo} < 50\%$); se acepta la hipótesis alternativa.
Si el grado de cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, es mayor al 50%, y el Costo es menor al 50%, se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula.
2. **H₀**: Si ($P < 50\%$) y ($\text{Costo} > 50\%$); se acepta la hipótesis nula.
Si el grado de cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, es mayor al 50%, y el Costo es mayor al 50%, se aceptar la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alternativa.

La base para calcular si el costo es mayor o menor, la determina el costo total promedio, generado a la fecha por Financiera Efectiva S.A., en sus atenciones a usuarios y clientes, en todas sus Oficinas a nivel nacional.

2.5. Variables del estudio

Las variables de la presente investigación son:

- **Independiente:** Transparencia de Información (TransInfo).
- **Dependiente:** Atención de Usuarios (AtenUsua).
- **Intervinientes:** “Cumplimiento Normas para Atención de Usuarios” (CNpAU).

Las mismas que muestran la siguiente funcionalidad:

$$\text{TransInfo}_{(\text{CNpAU})} = \{f(x) \text{ AtenUsua}\}$$

VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION	Evaluación de las normas de transparencia de la información	Implementación física de las normas de transparencia	% de observaciones de implementación física de la norma	Guía de comprobación de implementación de la norma de transparencia de la información	Categorica
ATENCION DE USUARIOS	Evaluación de la calidad de atención de usuarios	Capacitación del personal de atención al usuario Entrega adecuada y oportuna de información relevante al usuario	Aprobación de la evaluación del personal de atención al usuario Cantidad de consultas y requerimientos de información atendidas por el MAU Cantidad de reclamos registrados en el MAU Cantidad de reclamos y quejas directamente de INDECOPI Cantidad de denuncias registradas en INDECOPI Cantidad de sanciones y/o importes de multas aplicadas a Financiera Efectiva S.A.	Encuesta a usuarios para medir la percepción sobre la calidad de atención del personal de atención al usuario Entrevista al personal del retail para medir la percepción sobre la calidad de atención al usuario Información estadística registrada sobre consultas, requerimientos, reclamos, quejas y denuncias atendidas por Financiera Efectiva S.A.	Númerica

Figura 1. Operacionalización de las variables de la investigación

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación a realizar es de naturaleza mixta, de tipo transversal y de nivel descriptiva.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño a aplicar en esta investigación es de tipo No experimental, dado que la información de las variables, sobre todo la independiente (Transparencia de la Información), ya se han generado y no puede ser manipulada, por lo tanto la funcionalidad y operacionalización de esta variable y sub variables, se analizarán tal y como han sucedido.

La variable Atención de Usuarios, no se altera, se mantiene, pero en la contrastación de resultados, se podría cambiar el orden su de funcionalidad, pero en este caso, se está considerando no cambiar ni agregar otras sub variables relacionales, no consideradas por la empresa en su procedimiento de Transparencia, lo que no significa que se pueda identificar, medir y evaluar los efectos que estas puedan generar e integrarlas en la propuesta que se proceda a diseñar y presentar a Financiera Efectiva S.A.

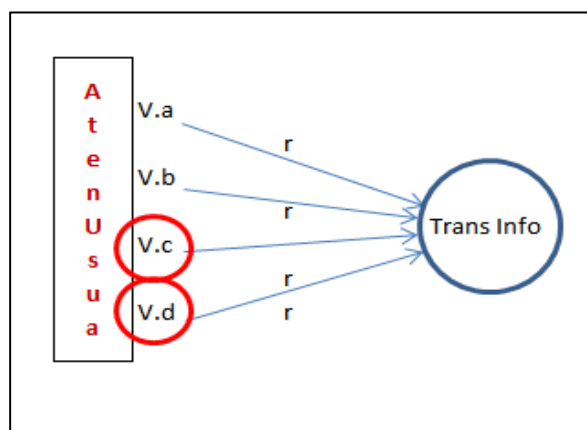


Figura 2. Esquema de la investigación a realizar

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

TransInfo = Transparencia de la Información

AtenUsua = Atención de Usuarios

v.a. = Capacitación del Personal de Atención al Usuario

v.b. = Entrega Adecuada y Oportuna de Información relevante al Cliente

v.c., **v.d.**, son sub variables a tener en cuenta (no identificadas); como se indicó líneas arriba, existe la posibilidad de que, en la contrastación de la información a recolectar, surjan nuevos elementos que se podrán analizar y adjuntar como parte de la propuesta que se entregará a Financiera Efectiva.

3.2. Población y muestra

Las herramientas de recolección de datos que utilizaremos, son las encuestas a determinado número de clientes activos y estará enfocada a determinar las causas y conceptos por las cuales los usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, generan consultas y/o requerimientos de información, además de reclamos, denuncias y quejas.

Las entrevistas a empleados de Financiera Efectiva S.A., nos permitirá tener mucho más enfocado el resultado que nos pueda dar las encuestas, sobre todo por el alto componente cualitativo, que se podrá obtener al respecto.

Todos estos resultados, serán interpretados y comparados por medios estadísticos, que nos permitirán determinar la certeza de nuestra hipótesis de investigación.

Toda la información recolectada mediante encuestas tendrá las siguientes especificaciones estadísticas a tener presente: Grado de Significación del 1%, Nivel de Confianza del 99%, Margen de Error del 1%.

No se segmentará la encuesta al momento de aplicarla; la toma de la muestra tendrá se realizará en Financiera Efectiva S.A., de la Av. Luis Gonzales N°1309 Chiclayo; Financiera Efectiva S.A., de la Av. Pedro Ruiz N°971 Chiclayo.

De igual manera las entrevistas serán analizadas y procesadas de acuerdo al contenido clave vertido en las respuestas al cuestionario a desarrollar; la mayor información de estas entrevistas, serán utilizadas para el análisis del resultado de las encuestas e interpretación de la información estadística obtenida de entidades gubernamentales, tal es el caso de SBS, INDECOPI, entre otros.

3.3. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección

Utilizaremos el método de observación y además aplicaremos técnicas y herramientas de recolección de información como son las encuestas y entrevistas, complementando estas con información estadística existente de fuentes primarias y secundarias al respecto del tema de estudio (reportes del gobierno peruano, reportes y estudios de organismos nacionales y extranjeros, información interna de la financiera, etc.).

La contrastación de esta información, nos permitirá cumplir con un análisis adecuado que nos llevará a demostrar nuestra hipótesis de investigación y objetivos planteados.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

De acuerdo al procedimiento de la universidad y en cumplimiento de lo requerimientos, contamos para la validación de nuestros instrumentos con tres jueces expertos, docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, sede Chiclayo.

Experto 1 – Administrador de empresas, especialidad en marketing, con 10 años de experiencia profesional.

Experto 2 – Administrador de empresas, especialidad en marketing con 15 años de experiencia profesional.

Experto 3 – Economista, especialidad en banca microempresa con 12 años de experiencia profesional.

3.5. Plan de recolección y procesamiento de datos

La información será procesada en software excel; se generarán gráficos estadísticos simples y múltiples de acuerdo a los cuestionarios desarrollados.

Se adjunta como anexo 1, la ficha técnica de la Encuesta a realizar, de igual manera se adjunta como anexo 2, la ficha técnica de la Entrevista a realizar.

De acuerdo al procedimiento planteado, se van a poder operacionalizar los diversos criterios de recolección de datos bajo el rigor científico que nos dan las teorías que sustentan este proyecto y que nos permitirán contrastar la hipótesis de estudio, así como sus variables y sub variables dependientes e independientes.

Así tenemos, nuestra Guía de Comprobación de la aplicación y cumplimiento de las Normas de Transparencia de la Información, la que nos servirá para levantar la información correspondiente al como Financiera Efectiva S.A., viene cumpliendo con la norma supervisada y cuyo resultado nos será para hacer el paralelo correspondiente con los hechos que se encuentren afectando la atención de los usuarios.

GUIA DE CORROBORACIÓN DE APLICACIÓN DE LA NORMA DE TRANSPARENCIA - FINANCIERA EFECTIVA

Servicio de atención al usuario		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Capacitación de los encargados del módulo en: reclamos, formularios, simulación de créditos	1				
Personal encargado debidamente identificado. (uso del fotocheck)	2				
Información de productos, reclamos y consultas a disposición del usuario: requisitos canales y plazos	3				
Afiches de la SBS, sobre los derechos de los usuarios	4				
Difusión de información (derechos y obligaciones) de los clientes, con respecto a productos y servicios		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Procedimiento para el cierre de líneas de crédito	5				
Procedimiento para la cancelación de deudas: adelantadas, vigentes y atrasadas	6				
Detalle de consecuencias en caso de incumplimiento de pago de obligaciones y efectos refinanciación	7				
Tener a disposición de los clientes los formatos utilizados en la atención de productos de consumo	8				
Información de tarifarios		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Publicación de los Tarifarios, con información: TEA, TCEA, Comisiones, Gastos y demás asociada	9				
Tamaño de Letra (3 mm) de Formatos y Publicidad	10				
TEA's expresadas en forma anual o cálculo basado en 360 días	11				
Indicar que la Información se da en base a la Resolución SBS N° 8181-2012. Cobro del ITF por cada operación que se realiza en el sistema financiero.	12				
Información en folletos		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Operaciones Pasivas: Información de TEA's, TCEA's, Comisiones, Gastos, Plazos - Ejemplos y Simulaciones	13				
Operaciones Pasivas	14				
Información en Tarifario, en Plataforma de Atención al Usuario y Página Web de la Financiera	15				
Información de folletos y otros, indiquen la Ley y Resoluciones correspondientes	16				
Información sobre seguros que se venden: Informar sobre riesgos cubiertos, monto de prima, exclusiones, plazos para reclamar, plazo para solicitar la cobertura indicando NO caducidad, Compañía de seguros e indicaciones aclaratorias que pagos realizados a la financiera se consideran abonados a la Cia de seguros.	17				
Difusión de Fórmulas y Programas		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Fórmulas de las Operaciones, a disposición de los Usuarios (Dípticos)	18				
Acceso a los Clientes al sistema de Simulación de Créditos (Web de la Financiera)	19				
Simulador debe mostrar: N° Cuotas (desagregadas), Periodicidad, Fechas de Pago, Total a Pagar, TEA, TCEA	20				
Formularios Contractuales y Hoja Resumen		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Entrega de Hojas Resumen a los Clientes	21				
Tamaño de letra no menos a 3 mm	22				
Año base para cálculo de intereses 360 días	23				
Monto total de interés compensatorio	24				
Tasas de Interés Moratorio	25				
Monto y detalle de comisiones y gastos	26				
Monto de Primas en caso de seguros, nombre de Cia de Seguros y N° de Póliza	27				
Conceptos Aplicables por incumplimiento, agrupados	28				
Derechos a realizar pagos anticipados	29				
Alcances y Obligaciones de los Avales	30				
Declaración del Cliente	31				
Cronograma de pago		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Entrega del Cronograma de Pagos a los Clientes	32				
Tamaño de letra no menos a 3 mm	33				
Cronograma debe mostrar: N° Cuotas (desagregadas), Periodicidad, Fechas de Pago, Total a Pagar, TEA, TCEA	34				
Monto Total a Pagar	25				
TCEA	36				
Beneficios por pago Oportuno	37				

REQUERIMIENTOS		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Atención de Consultas	38				
Requerimientos de Información de Entidades gubernamentales	39				
Sistema de atención de Reclamos	40				
Área de atención de Reclamos	41				
Responsable del área de atención de Reclamos	42				
Procedimientos para la presentación, tramitación y resolución de Reclamos	43				
Finalización	44				
Computo de plazos	45				
Archiv o de la documentación	46				
Información del Usuario	47				
Comunicación de estadísticas	48				
Evaluación de la Gestión	49				
Informes de Gestión	50				
Indicadores de Gestión	51				
Difusión de Información de Reclamos recibidos a través de la página web	52				
QUE DEBE TENER CADA AGENCIA		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Afiches relacionados con atención de Reclamos ASBANK, SBS, DCF, INDECOPI	53				
Folletería actualizada con las consultas más frecuentes	54				
Formatos de Reclamos (actualizado)	55				
Personal plenamente identificados	56				
Personal plenamente capacitados, en el tema de Reclamos, Registros, Plazos, Respuestas, conocimiento de página web	57				
QUE DEBE TENER EL AREA DE ATENCION AL USUARIO		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Manual de Procedimientos de Reclamos	58				
Personal Identificado (Fotocheck)	59				
Sistema Informático que registre información de Reclamos Ingresados	60				
Reportes de Gestión	61				
Designación del Responsable de la Unidad de Reclamos	62				
Archiv o ordenado de Reclamos	63				
Data actualizada de Reclamos de 2da Instancia (Org. Gubernamentales)	64				
Programa Anual de Capacitación de Personal	65				
Informes de Gestión Trimestrales (incluye estadísticas)	66				
QUE DEBE TENER CADA OFICINA ESPECIAL					
Para el sistema financiero, está ley indica que las empresas que dependen de la SBS, la norma que los rige es la Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organica de la Superintendencia de Banca y Seguros - INDECOPI supervisa estas normas y sus complementos aplicables en la Ley N°29571.					
Libro de Reclamaciones		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Registro de Consultas y Reclamos de manera Virtual o en Libro de Reclamos	67				
Lugar adecuado e Identificado para la ubicación del área de Reclamos	68				
Procedimiento para el registro de Reclamos	69				
Plazos de Respuesta a los Reclamos (30 días máximo)	70				
Presentación a INDECOPI de reclamos registrados de manera Virtual o en Libro de Reclamos (cuando se requiera)	71				
A tener en cuenta		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Información relevante sobre productos, previa y posterior a la adquisición	72				
Información falsa o confusa que pueda ser brindada al consumidor y le induzca a error	73				
Información sobre la composición del precio	74				
Exhibición de Precios y de Lista de Precios	75				
Información de precios en moneda nacional y extranjera	76				
Formas de pago	77				
Sobre la Publicidad		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Inducción al error sobre su Origen, Naturaleza, Fabricación, Distribución, Características, Uso, Calidad, Cantidad, Precio, Condiciones de Venta, Beneficios, Atributos, Limitaciones, Servicios, Intermediarios o Agentes.	78				
Promociones: Información sobre Duración, Unidades disponibles, Condiciones y Restricciones, además de información complementaria necesaria para los consumidores sobre el producto de promoción	79				
Sorteos, Canjes o Concursos: de acuerdo al Decreto Supremo N° 006-2000-IN (Ministerio del Interior).	80				
Competencia desleal entre Proveedores, Fabricantes, Agentes o Distribuidores	81				

Figura 3 – Guía de corroboración de aplicación de la norma – Check List

Fuente: Elaboración propia

Adjunto, además el diseño de la encuesta que se aplicará a Clientes, en los establecimientos del retail, ubicados en la Av. Luis Gonzales y en la Av. Pedro Ruiz.

Ficha para toma de encuesta sobre calidad de atención al usuario en Financiera Efectiva S.A,

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO

Preguntas		Marcar con una X el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bueno	Regular	Malo / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A				
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B				
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C				
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D				
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E				
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F				
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G				
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H				
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I				
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J				

Figura 4. Encuesta para medición de percepción de la norma

Fuente: Elaboración propia

Por último, mostramos las preguntas que se aplicarán en el caso de la entrevista, la cual se hará al personal de tienda; las preguntas son las mismas que la encuesta a clientes, con la variación de que los entrevistados, podrán expresarse en el momento de indicar su percepción, indicamos que cuantificaremos cada pregunta de acuerdo a la respuesta.

Ficha de entrevista al personal del retail sobre calidad de atención al usuario en Financiera Efectiva S.A.

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO

Preguntas		Marcar con una X el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bueno	Regular	Malo / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A				
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B				
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C				
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D				
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E				
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F				
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G				
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H				
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I				
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J				

Figura 5. Entrevista para medición de percepción de la norma

Fuente: Elaboración propia

La información Estadística entregada por la Financiera, en bases de datos, será analizada en programa excel, mediante tablas dinámicas y figuras visuales que nos permitan operacionalizar la información de manera correcta, tal como se indica en nuestros objetivos y diseño de la investigación.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de aplicar nuestros instrumentos de medición y sumado a estos la información que Financiera Efectiva autorizó a utilizar, mostramos la siguiente información relacionada a las actividades de transparencia de la información que la entidad aplica siguiendo las normas que la supervisan. Así pues, de la tabulación del check list realizado en las Oficinas que indican la muestra de Financiera Efectiva S.A.

Es importante tener en cuenta que las mediciones realizadas en las oficinas son parte de la muestra a realizar, la información que se obtenga de estas, será para determinar un parámetro de medición promedio, mas no para realizar las mediciones de manera independiente e intentar demostrar nuestra hipótesis con esta información.

La realidad que vamos a mostrar es de la que maneja la Financiera de manera general, por tanto, el cálculo de las afectaciones y/o condiciones de transparencia de la información que afectan sus resultados, se van a mostrar de manera completa y tal cual se dan; hacemos esta salvedad para mayor entendimiento de la información que se va a amostrar.

Una vez tabulada la información de nuestros instrumentos de medición, se harán las operacionalizaciones de información de acuerdo al planteamiento de

nuestro problema, objetivos e hipótesis de investigación, llegando a las conclusiones respectivas.

Tabla 1

Check List Financiera Efectiva

Pregunta	Conceptos para check list	%
P1	Servicio de atención al usuario	42%
P2	Difusión de información (derechos / obligaciones)	67%
P3	Información de tarifarios	50%
P4	Información en folletos	60%
P5	Difusión de Fórmulas y Programas	44%
P6	Formularios Contractuales y Hoja Resumen	70%
P7	Cronograma de pago	89%
P8	Requerimientos	42%
P9	Agencia	40%
P10	Area de Atención al usuario	41%
P11	Libro de Reclamaciones	33%
P12	Información extra o adicional (forma de pago)	39%
P13	Sobre la Publicidad	33%

Fuente: Data obtenida del check list realizado en las instalaciones de Financiera Efectiva S.A.

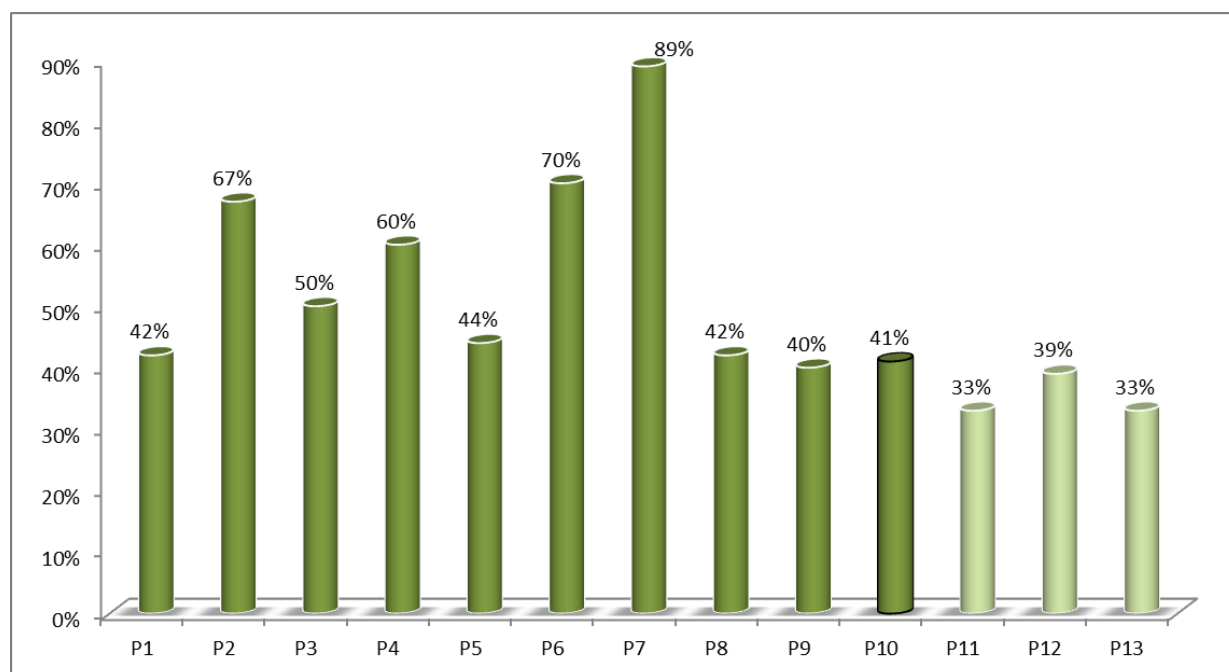


Figura 6. Porcentaje de cumplimiento de normas de transparencia

Fuente: Data obtenida del check list realizado en las instalaciones de Financiera Efectiva S.A.

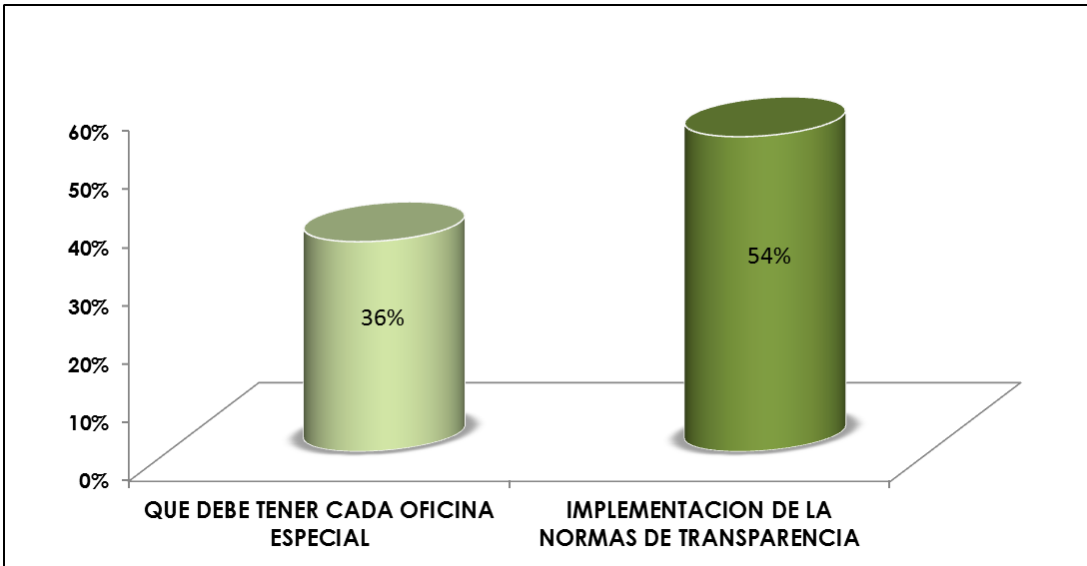


Figura 7. Implementación de Tiendas

Fuente: Data obtenida del check list realizado en las instalaciones de Financiera Efectiva S.A.

De manera general, observamos que la implementación de las normas de transparencia en Financiera Efectiva S.A., se encuentra en un 54%, mientras que los recursos que debe tener cada oficina especial se encuentran en el 36%, lo mismo se puede apreciar en detalle, en la tabla respectiva de la toma de la información:

GUIA DE CORROBORACIÓN DE APLICACIÓN DE LA NORMA DE TRANSPARENCIA - FINANCIERA EFECTIVA								
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Punt. Obt.	Punt. Max.	% Alcanz.	Promedio
A Servicio de atención al usuario								42%
1 Capacitación de los encargados del módulo en: reclamos, formularios, simulación de créditos			1		1	3	33%	
2 Personal encargado debidamente identificado. (uso del fotocheck)		2			2	3	67%	
3 Información de productos, reclamos y consultas a disposición del usuario: requisitos canales y plazos			1		1	3	33%	
4 Afiches de la SBS, sobre los derechos de los usuarios			1		1	3	33%	
B Difusión de información (derechos y obligaciones) de los clientes, con respecto a productos y servicios								67%
1 Procedimiento para el cierre de líneas de crédito		2			2	3	67%	
2 Procedimiento para la cancelación de deudas: adelantadas, vigentes y atrasadas		2			2	3	67%	
3 Detalle de consecuencias en caso de incumplimiento de pago de obligaciones y efectos refinanciación		2			2	3	67%	
4 Tener a disposición de los clientes los formatos utilizados en la atención de productos de consumo		2			2	3	67%	
C Información de tarifarios								50%
1 Publicación de los Tarifarios, con información: TEA, TCEA, Comisiones, Gastos y demás asociados		2			2	3	67%	
2 Tamaño de Letra (3 mm) de Formatos y Publicidad		2			2	3	67%	
3 TEA's expresadas en forma anual o cálculo basado en 360 días		2			2	3	67%	
4 Indicar que la Información (cobro de ITF) se da en base a la Resolución SBS N° 8181-2012.				0	0	3	0%	
D Información en folletos								60%
1 Oper Pasivas: Información de TEA's, TCEA's, Comisiones, Gastos, Plazos - Ejemplos y Simulaciones		2			2	3	67%	
2 Operaciones Pasivas		2			2	3	67%	
3 Información en Tarifario, en Plataforma de Atención al Usuario y Página Web de la Financiera		2			2	3	67%	
4 Información de folletos y otros, indiquen la Ley y Resoluciones correspondientes			1		1	3	33%	
5 Información sobre seguros que se venden		2			2	3	67%	
E Difusión de Fórmulas y Programas								44%
1 Fórmulas de las Operaciones, a disposición de los Usuarios (Dípticos)				0	0	3	0%	
2 Acceso a los Clientes al sistema de Simulación de Créditos (Web de la Financiera)		2			2	3	67%	
3 Simulador N° Cuotas (desagregadas), Periodicidad, Fechas de Pago, Total a Pagar, TEA, TCEA		2			2	3	67%	
F Formularios Contractuales y Hoja Resumen								70%
1 Entrega de Hojas Resumen a los Clientes		2			2	3	67%	
2 Tamaño de letra no menos a 3 mm	3				3	3	100%	
3 Año base para cálculo de intereses 360 días	3				3	3	100%	
4 Monto total de interés compensatorio		2			2	3	67%	
5 Tasas de Interés Moratorio			1		1	3	33%	
6 Monto y detalle de comisiones y gastos		2			2	3	67%	
7 Monto de Primas en caso de seguros, nombre de Cía de Seguros y N° de Póliza		2			2	3	67%	
8 Conceptos Aplicables por incumplimiento, agrupados		2			2	3	67%	
9 Derechos a realizar pagos anticipados		2			2	3	67%	
10 Alcances y Obligaciones de los Avales		2			2	3	67%	
11 Declaración del Cliente		2			2	3	67%	
G Cronograma de pago								89%
1 Entrega del Cronograma de Pagos a los Clientes	3				3	3	100%	
2 Tamaño de letra no menos a 3 mm	3				3	3	100%	
3 Cronograma debe mostrar: N° Cuotas Periodicidad, Fechas de Pago, Total a Pagar, TEA, TCEA	3				3	3	100%	
4 Monto Total a Pagar	3				3	3	100%	
5 TCEA	3				3	3	100%	
6 Beneficios por pago Oportuno			1		1	3	33%	

H	Requerimientos					42%
1	Atención de Consultas	1	1	3		33%
2	Requerimientos de Información de Entidades gubernamentales	1	1	3		33%
3	Sistema de atención de Reclamos	1	1	3		33%
4	Área de atención de Reclamos	1	1	3		33%
5	Responsable del área de atención de Reclamos	1	1	3		33%
6	Procedimientos para la presentación, tramitación y resolución de Reclamos	2	2	3		67%
7	Finalización	1	1	3		33%
8	Computo de plazos	1	1	3		33%
9	Archivo de la documentación	1	1	3		33%
10	Información del Usuario	1	1	3		33%
11	Comunicación de estadísticas	2	2	3		67%
12	Evaluación de la Gestión	1	1	3		33%
13	Informes de Gestión	1	1	3		33%
14	Indicadores de Gestión	1	1	3		33%
15	Difusión de Información de Reclamos recibidos a través de la página web	3	3	3	3	100%
I	Que debe tener cada oficina especial					40%
1	Afiches relacionados con atención de Reclamos ASBANK, SBS, DCF, INDECOPI	1	1	3		33%
2	Folletería actualizada con las consultas más frecuentes		0	0	3	0%
3	Formatos de Reclamos (actualizado)	2	2	3		67%
4	Personal plenamente identificados	2	2	3		67%
5	Personal plenamente capacitado, Reclamos, Registros, Plazos, Respuestas, conocimiento de página web	1	1	3		33%
J	Que debe tener el área de atención al usuario					41%
1	Manual de Procedimientos de Reclamos	1	1	3		33%
2	Personal Identificado (Fotocheck)	2	2	3		67%
3	Sistema Informático que registre información de Reclamos Ingresados	2	2	3		67%
4	Reportes de Gestión	1	1	3		33%
5	Designación del Responsable de la Unidad de Reclamos	1	1	3		33%
6	Archivo ordenado de Reclamos	1	1	3		33%
7	Data actualizada de Reclamos de 2da Instancia (Org. Gubernamentales)	1	1	3		33%
8	Programa Anual de Capacitación de Personal	1	1	3		33%
9	Informes de Gestión Trimestrales (incluye estadísticas)	1	1	3		33%
K	Libro de Reclamaciones					33%
1	Registro de Consultas y Reclamos de manera Virtual o en Libro de Reclamos	2	2	3		67%
2	Lugar adecuado e Identificado para la ubicación del área de Reclamos		0	0	3	0%
3	Procedimiento para el registro de Reclamos		0	0	3	0%
4	Plazos de Respuesta a los Reclamos (30 días máximo)	2	2	3		67%
5	Presentación a INDECOPI de reclamos registrados de manera Virtual o en Libro de Reclamos	1	1	3		33%
L	A tener en cuenta					39%
1	Información relevante sobre productos, previa y posterior a la adquisición	1	1	3		33%
2	Información falsa o confusa que pueda ser brindada al consumidor y le induzca a error	1	1	3		33%
3	Información sobre la composición del precio	1	1	3		33%
4	Exhibición de Precios y de Lista de Precios	1	1	3		33%
5	Información de precios en moneda nacional y extranjera		0	0	3	0%
6	Formas de pago	3	3	3		100%
M	Sobre la Publicidad					33%
1	Inducción al error en relación a diferentes factores	1	1	3		33%
2	Promociones: Información Condiciones / Restricciones, etc,	1	1	3		33%
3	Sorteos, Canjes o Concursos: de acuerdo al Decreto Supremo N° 006-2000-IN (Ministerio del Interior).	1	1	3		33%
4	Competencia Desleal entre Proveedores, Fabricantes, Agentes o Distribuidores	1	1	3		33%

De acuerdo al plan del Sistema de Atención al Usuario que la Financiera desarrolla en cumplimiento de la norma de Transparencia de la Información del año 2019 en curso y en contraste con la medición tomada en el cumplimiento de las normas que la supervisan, podemos destacar:

En lo relacionado a Políticas y procesos; se verifican acciones para el cumplimiento de la normatividad sobre Transparencia de la Información y Atención al Usuario.

En lo relacionado a Visitas de supervisión; en Oficina y Agencias a nivel nacional: Los Supervisores de Operaciones y Transparencia, tienen a cargo las capacitaciones presenciales en cada una de las Oficinas Especiales de la Financiera; las cuales son monitoreadas por el Oficial de Atención al Usuario, para poder medir los resultados y considerarlos dentro los indicadores de gestión para el cumplimiento de las normas de transparencia.

En lo relacionado a la Atención de Consultas, Requerimientos de Información y Reclamos; se debe considerar varios puntos importantes: personal calificado e informado, conocimiento en el uso de las herramientas informáticas para el registro de los casos, incentivar la consulta previa, de haber duda, así como tener como consigna, que es preferible atender una consulta de manera satisfactoria, a tener que registrar un reclamo que puede convertirse en una Demanda a la Financiera.

En lo relacionado a Transparencia de la Información, se indica la necesidad de que el Oficial de Atención al Usuario, participe o se le brinde de manera oportuna, las especificaciones de diseño de productos a comercializar por la Financiera, con la finalidad de utilizar esta información en la actualización de todo lo relacionado con Transparencia de la Información (tarifarios, documentos contractuales, información registrada en la página Web y material publicitarios que la Financiera pone a disposición de los Usuarios y entes supervisores)

Todos estos parámetros de gestión se consolidan en los informes correspondientes de acuerdo a lo normado por el supervisor:

1. Informes mensuales y trimestral de Gestión de Consultas, Requerimientos de Información y Reclamos.
2. El Informe semestral, sobre el avance del Programa Anual de Trabajo indicará el grado de cumplimiento de los principales lineamientos que se promueven en este plan de trabajo.

Al tabular las entrevistas realizadas, encontramos una secuencia de información que muestra la percepción de quienes están involucrados directamente con el proceso de atención al usuario y de las condiciones de transparencia de la información que se aplica en la Financiera.

Se realizó una entrevista dirigida al siguiente personal: Gerente Tienda, Jefe Zonal de C y C, Responsable de Caja, Supervisor de Ventas, Supervisor de Operaciones, Vendedor 1, Vendedor 2, Vendedor 3.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA - HAN SIDO CUANTIFICADAS DE ACUERDO A LAS RESPUESTAS	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del modulo de atención al usuario?	PA Personal
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	PB Personal
¿Cree usted que el personal de Financiera Efectiva brinda orientación adecuada, dando solución a los requerimientos de los usuarios?	PC Personal
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	PD Personal
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el modulo de la Financiera Efectiva?	PE Personal
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	PF Empresa
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	PG Empresa
¿Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva?	PH Empresa
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	PI Empresa
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	PJ Empresa

Figura 9. Preguntas realizadas en Entrevista – Personal Financiera Efectiva S.A.

Fuente: Elaboración propia

Estas preguntas contienen información vinculada directamente al personal que trabaja en los módulos de atención y la atención que brindan a los usuarios internos y externos, además de determinar si la apariencia personal, es la adecuada.

Asimismo, la entrevista nos ayudó a determinar el grado de capacitación del personal que labora en los módulos de atención y si estos cuentan con las herramientas necesarias para la atención de los usuarios. Esta es una entrevista de matriz cualitativa y cuantitativa, cada pregunta tiene una clave, la cual se tabula con la siguiente tabla de valor:

CALIFICACION	
REPUESTAS	VALOR
Muy Bueno	3
Bueno	2
Regular	1
Malo	0

Figura 10. Valoración de la Entrevista por preguntas

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las preguntas que se formula da un puntaje máximo de 30, por empleado entrevistado. El entrevistado fuera de dar la calificación a cada pregunta, nos dio sus impresiones al respecto de la atención que ha recibido, indicando su precepción con respecto al trato, información recibida y explicada, además de calificar la presentación personal del empleado que le brindó la atención, estas apreciaciones han sido tomadas en cuenta en las conclusiones del caso.

Para ordenar toda esta información, generamos la siguiente matriz general de operacionalización en la tabulación de la entrevista (Esta entrevista ha sido tomada del 10 al 15 de octubre del 2019).

Tabla 2

Resumen de Matriz de Operacionalización de la Entrevista

CARGO	PERSONAL					EMPRESA					Puntos Posibles	Puntos Persona	Puntos Empresa	Total P + E	% P + E
	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ					
Jefe Zonal CyC	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	30	9	9	18	60%
Gerente Tienda	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	30	8	8	16	53%
Sup. Ventas	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	30	4	0	4	13%
Vendedor 1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	30	6	7	13	43%
Vendedor 2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	30	9	8	17	57%
Vendedor 3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	30	7	9	16	53%
Resp. Caja	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	30	7	8	15	50%
Sup. Operaciones	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	30	8	8	16	53%

Fuente: Data tomada entrevista realizada al personal del Grupo EFE

Resultados de la evaluación.

La muestra evaluada ya operacionalizada, muestra las siguientes características:

Tabla 3

Resumen General de Resultados de la Entrevista

RETAIL	OFICINAS	P.POSIBLES	P.REALES	% PERCEPCION
EFE CIX	1	240	115	48%
EFE TOTAL	67	16080	8372	52%
TOTAL GRUPO	165	39060	20846	53%

Fuente: Data tomada entrevista realizada al personal del Grupo EFE, informe SBS -junio 2019

Porcentualmente, Efectiva Chiclayo tiene un porcentaje menor frente a la percepción Total Efectiva de atención en sus oficinas especiales (48% versus 52% del total Financiera).

Al tabular las respuestas del personal entrevistado, en promedio ninguno sobrepasa el 60% de valor, este resultado nos quiere decir, que los propios Jefes Zonales califican a los encargados de los módulos de atención con un trabajo REGULAR, tal como se muestra en la siguiente información:

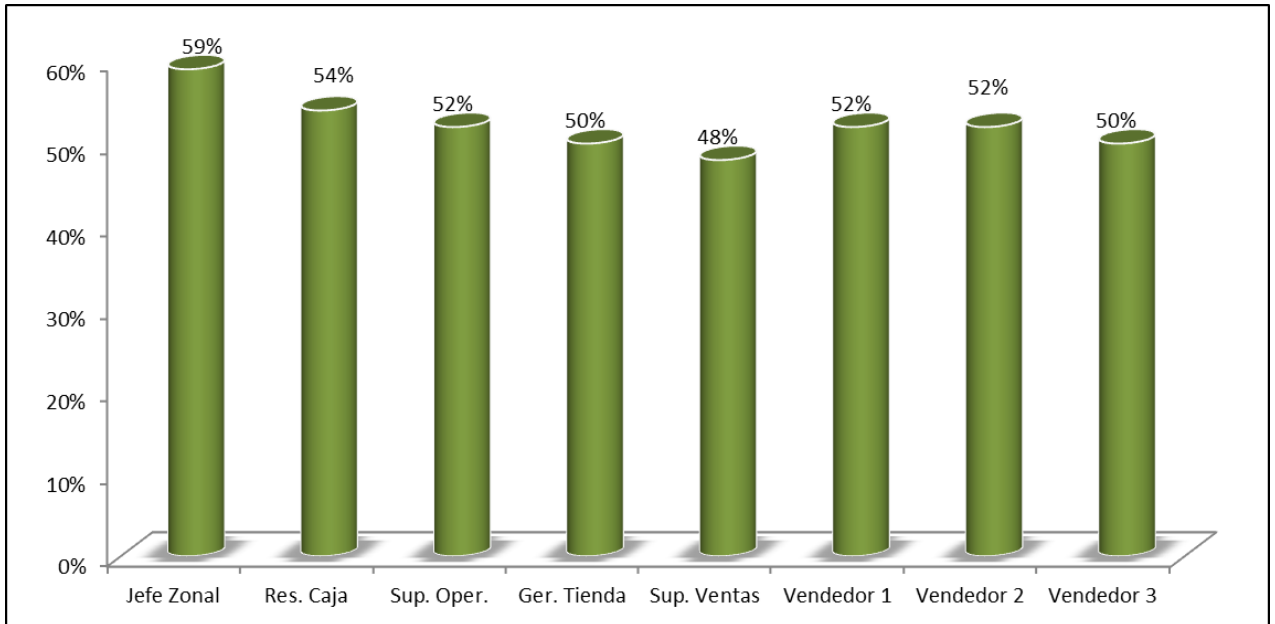


Figura 11. Calificación del personal al Módulo de Atención Total Financiera

Fuente: Información proporcionada por Financiera Efectiva S.A.

La evaluación muestra resultados regulares a la labor que se realiza en los Módulos de Atención al usuario, consiguiendo un porcentaje promedio de 52%,

PREGUNTAS DE ENTREVISTA	TIENDAS EFE
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del modulo de atención al usuario?	45%
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	46%
¿Cree usted que el personal de Financiera Efectiva brinda orientación adecuada, dando solución a los requerimientos de los usuarios?	40%
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	41%
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el modulo de la Financiera Efectiva?	44%
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	43%
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	45%
¿Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva?	37%
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	37%
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	39%

Figura 12. Calificación Total de la Labor de Módulos de Atención – Financiera Efectiva Agencia Chiclayo

Nota: Puntaje real / puntaje posible

Fuente: Información recogida de entrevistas al personal del grupo

Esta tabulación indica que las respuestas recibidas nunca llegaron a completar el 100% del puntaje posible y sobre todo se califica como regular (1 punto), la labor del Oficial de Atención al Usuario, siendo además que los 2/3 de los entrevistados no identifican al citado Oficial.

Otra respuesta interesante es que el personal cree que la capacitación que reciben los encargados del MAU es regular y además cree que no brindan una información adecuada a los usuarios.

De igual manera, la calificación otorgada en la percepción de los entrevistados sobre la atención de los usuarios en la Financiera es menor al 70%, lo que indica que la calificación promedio es de regular a bueno.

OFICINA	EFE
Chiclayo	48%
Total Financiera	52%

Figura 13. Calificación Agencias por debajo del 70% – Financiera Efectiva

Fuente: Data entrevista realizada al personal del Grupo EFE

Con respecto a la encuesta que se realizó a los clientes de Financiera, Efectiva, cabe resaltar que se tomó de manera aleatoria, sin interesar el estado del cliente (puntual o moroso), se realizó de esta manera, ya que se entiende que la atención de los clientes y el cumplimiento de las normas no debe estar condicionado al estatus de deudor o de buen pagador de la Financiera-

Al tomarse la encuesta, esta fue aplicada a los clientes, a quienes se les explicó las preguntas y ellos indicaron la calificación que le daban en cada caso; se tiene los siguientes resultados:

Tabla 4
Resultado General de la Encuesta

OFICINA	TOTAL PUNTOS	%	T. ENCUESTAS
Chiclayo	15	51%	383

Fuente: Data tomada encuesta a clientes de Financiera Efectiva.

Agrupando los valores de cada respuesta por encuesta, tenemos:

Agencia u Oficina Especial	Total Puntos	Total Clientes	% Alcanzado / total posible	Total posible
C	3	4	10%	30
	4	3	13%	30
	5	2	17%	30
H	6	7	20%	30
	7	5	23%	30
	8	5	27%	30
I	9	12	30%	30
	10	49	33%	30
	11	13	37%	30
C	12	19	40%	30
	13	17	43%	30
	14	20	47%	30
L	15	33	50%	30
	16	33	53%	30
	17	35	57%	30
A	18	24	60%	30
	19	17	63%	30
	20	21	67%	30
Y	21	18	70%	30
	22	16	73%	30
	23	16	77%	30
O	24	5	80%	30
	25	6	83%	30
	26	3	87%	30

Figura 14. Agrupación de la encuesta por puntuación y porcentaje alcanzado

Fuente: Encuestas realizadas a los clientes de Financiera Efectiva – Chiclayo

Los clientes al igual que los empleados entrevistados, muestran una tendencia a calificar la percepción del cumplimiento de las normas de transparencia, en promedio regular y bueno, mayormente por desconocimiento de la propia norma y/o experiencia con respecto a la atención.

Es común que un cliente con problemas de pago en Financiera Efectiva manifieste una desazón como resultado de la atención para estos casos, que

muchas veces es muy áspera, sin embargo, los usuarios que no están en esta condición también muestran cierta incertidumbre en la atención, debido a los tiempos de atención y los productos obligatorios que no se ofrecen si no que se aplican y que el cliente debe aceptar sin que la norma los proteja.

Para calificar la encuesta, igualmente se utilizó el criterio numérico:

CALIFICACION	
REPUESTAS	VALOR
Muy Bueno	3
Bueno	2
Regular	1
Malo	0

Figura 15. Valoración de la Encuesta por preguntas

Fuente: Elaboración propia

TIENDAS EFE CHICLAYO (383 ENCUESTADOS)	TOTAL
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del modulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree usted que el personal de Financiera Efectiva brinda orientación adecuada, dando solución a los requerimientos de los usuarios?	1
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el modulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	2
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	2
¿Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva?	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	1
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	1
PUNTOS OBTENIDOS	15
PUNTOS POSIBLES	30
% OBTENIDO	51%

Figura 16. Agrupación de la Encuesta por pregunta y puntuación promedio alcanzada

Fuente: Entrevistas realizadas a usuarios de Financiera Efectiva

Sobre el análisis de la base de datos que se recibió de Consultas, Reclamos y Denuncias, cabe mencionar que la información consta de registros realizados en total Grupo EFE, es decir información de sus marcas Tiendas EFE y Tiendas CURACAO; mencionamos los siguientes parámetros:

PROCEDIMIENTO

Evaluación de estadísticas de consultas y reclamos presentados de enero a mayo del 2019, además incluye análisis de denuncias presentadas ante INDECOPI de los meses de enero a abril del 2019; se muestra información total compañía; este análisis guarda relación paralela a la evaluación de la calidad de atención de los módulos de atención de consultas y reclamos de Financiera Efectiva S.A.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Consultas: Con respecto a al registro de consultas que se realizan en los MAU (Módulo de Atención al Usuario) de la Financiera, tenemos la siguiente información:

Tabla 5

Histórico de Consultas Realizadas – Total Financiera Efectiva S.A.

AÑOS / MESES	2015	2016	2017	2018	2019					TOTAL
					ene	feb	mar	abr	may	
Tiendas EFE	656	1746	769	1314	133	118	121	120	109	5086

Fuente: Información brindada por Financiera Efectiva S.A.

Se aprecia que el nivel de registro de consultas, no es el adecuado, debido a una mala difusión del uso del sistema; mayormente las consultas realizadas corresponden a: solicitudes de cierre de CME (cuota máxima de endeudamiento), emisión de cartas de no adeudo, consultas de créditos vigentes y devolución de pagarés.

Con respecto a las emisiones de cartas de no adeudo, esta estadística indica que no se están emitiendo a la solicitud de los clientes, el procedimiento de emisión esta errado, no se registra la solicitud del cliente en el sistema, es por ello que esta información no concuerda con los documentos que se emiten por caja. Esto sucede en todos los niveles de consultas que se atienden en la Financiera.

Tabla 6

Histórico de Consultas Realizadas – Total Financiera Efectiva S.A.

AÑOS - MESES	2015	2016	2017	2018	2019					TOTAL
					ene	feb	mar	abr	may	
CONSULTA										
Compromisos de pago	1	10	1							12
Crédito que está pagando	65	231	87	148	14	22	21	13	10	611
Devoluciones	3	7	2	4						16
Documentos o notificaciones entregadas en domicilio	1	1	1							3
Emisión de cartas de no adeudo	80	314	2	1						397
Estatus de solicitud			1							1
Motivos de observaciones o rechazos		2		1						3
Otros	12	7	21	36	1	4	1	1	2	85
Plazos		1	1							2
Prepagos	2	1			1					4
Producto que está interesado				2						2
Solicitud de Cierre de CME	391	1120	645	1113	113	92	97	106	96	3773
Tasas	1		2							3
Devolución de Pagarés	100	52	6	9	4		2		1	174
TOTAL GENERAL	656	1746	769	1314	133	118	121	120	109	5086

Fuente: Información brindada por Financiera Efectiva S.A.

Los niveles de aceptación a las respuestas dadas en el MAU, muestran:

Tabla 7

Histórico de Consultas y Respuestas Realizadas – Total Financiera Efectiva S.A.

AÑOS - MESES	2015	2016	2017	2018	2019					TOTAL
					ene	feb	mar	abr	may	
CONSULTA										
Conforme	649	1739	768	1297	132	114	111	110	99	5019
Duda de la respuesta dada	2	1					2			5
Necesita mayor información		1		1		4			10	16
No está conforme con la respuesta	1		1	14			8	2		26
Solicita una segunda opinión	4	5		2	1			8		20
TOTAL TIENDAS EFE	656	1746	769	1314	133	118	121	120	109	5086

Fuente: Información brindada por Financiera Efectiva S.A.

Este 0.02% de inconformidad, ha dado pie a un reclamo formal en la Financiera, sobre todo porque el cliente requiere un documento por parte de la Financiera que de fe de lo que se responde a favor o en contra del usuario.

Reclamos: Los reclamos muestran una periodicidad normal y dentro de los límites (aun no existen límites que haya definido la Financiera en tema de reclamos); es común que luego de una campaña, se vea un incremento en reclamos por parte de los usuarios.

Tabla 8
Registro 2019 de Reclamos por Tipo – Financiera Efectiva S.A.

TIPO RECLAMO	2019					TOTAL
	ene	feb	mar	abr	may	
Atrasos generados por problemas de servicio técnico	1	1	1	2		5
Billetes falsos	1	1	1		1	4
Calificación en el sistema	5	6	5	4	3	23
Excesos en el cobro de moras y penalidades	1		1			2
Excesos en la gestión de cobro	3	1	2	2	1	9
Otros	8	5	5	4	5	27
Pagos de cuota	7	3	5	4	7	26
Plazos y montos de cuotas no pactadas	4	1	2	4	4	15
Problemas Referidos Seguros					1	1
Solicitudes de rectificación de calificación	2	5	4	7	2	20
Levantamiento de Hipoteca					1	1
TOTAL TIENDAS EFES.A.	32	23	26	27	25	133

Fuente: Información brindada por Financiera Efectiva S.A.

La solución a estos reclamos genera un costo (en nuevos Soles), en los primeros meses del 2019, se ha generado un importe combinado de S/. 20,611.13 (el 5.3% corresponde a Tienda de Chiclayo).

Tabla 9
Registro de Reclamos por Status – Costo - Financiera Efectiva (*)

RECLAMO / STATUS	RETAIL	RECLAMOS	COSTO S/
Aceptado / Reclamo cerrado	EFE	90	19,375.00
Rechazado / Reclamo cerrado	EFE	35	1,088.86
Recepcionado / Reclamo pendiente	EFE	8	147.27
TOTAL GENERAL		133	20,611.13

Fuente: Data Financiera Efectiva S.A. Oficial de Atención al Usuario

(*) Estos importes no corresponden a devoluciones de penalidades ni gastos.

Financiera Efectiva S.A., ha llegado a determinar sus costos tanto por Consultas como por Reclamos, de acuerdo a las siguientes tablas:

Tabla 10

Costo por Consulta Realizada en Oficina de Financiera Efectiva S.A.

CONCEPTOS	FUNCIONARIO / EQUIPO	TIEMPO	VALOR DEL	TOTAL
		PROMEDIO	TIEMPO	
		Minutos	Hombre	
Encargado del MAU escucha la consulta del usuario	Encargado del MAU	15	S/0.21	S/0.21
Encargado del MAU registra en la web la consulta del usuario	Sistemas	2	S/0.28	S/0.28
Encargado del MAU brinda la información hablada requerida por el usuario	Encargado del MAU	2	S/0.28	S/0.28
Entrega información física al usuario	Sistemas	3	S/0.41	S/0.41
Recibe cargo firmado de la información brindada	Encargado del MAU	0.5	S/0.07	S/0.07
Encargado del MAU registra la conformidad o no conformidad del usuario	Encargado del MAU	1	S/0.14	S/0.14
Gastos de local, insumos, seguridad etc		Hasta 30 días		S/0.61
TOTAL COSTO POR CONSULTA				S/2.00

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Oficial de Atención al Usuario / Julio 2019.

Tabla 11

Costo por Reclamo Realizado en Oficina de Financiera Efectiva S.A.

CONCEPTOS	FUNCIONARIO / EQUIPO	TIEMPO	VALOR DEL	TOTAL S/
		PROMEDIO	TIEMPO	
		Minutos	Hombre	
Encargado del MAU registra en la web la consulta del usuario	Sistemas	15	0.21	0.21
Recepciona la documentación que le entrega el usuario	Encargado del MAU	0.5	0.07	0.07
Entrega copia del registro del reclamo con número de atención	Encargado del MAU	0.5	0.07	0.07
Deriva reclamo e información al área de reclamos	Encargado del MAU	3	0.42	0.42
Responsable de reclamos analiza el caso	Responsable AAR	10	1.74	1.74
Registro en el sistema la resolución del reclamo	Sistemas	1	0.17	0.17
Si el reclamo es a favor del usuario se realizan las correcciones requeridas	Responsable AAR	45	7.81	7.81
Se solicita autorización de alguna gerencia en caso lo requiera	Responsable AAR	5	0.87	0.87
Responsable de reclamos emite respuesta al usuario	Responsable AAR	30	5.21	5.21
Se deriva al encargado del MAU respuesta escrita para ser entregada al usuario	Responsable AAR	5	0.87	0.87
Se entrega por escrito respuesta al usuario	Encargado del MAU	90	12.5	12.5
Se cierra el caso en el sistema	Sistemas	0.5	0.09	0.09
Se archivan adecuadamente todos los documentos	Responsable AAR	5	0.25	0.25
Gastos de local, insumos, seguridad etc		Hasta 30 días	2.22	2.22
COSTO POR CONSULTA			2.00	2.00
TOTAL COSTO POR RECLAMO				34.5

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Oficial de Atención al Usuario / Julio 2019

Tanto las consultas como los reclamos se calculan en asociación a otros parámetros cuantitativos que ayudan a un mejor costeo de este tipo de operaciones.

Tabla 12
Parámetros Cálculo Costos Asociados a Consultas y Reclamos

PROMEDIO SUELDO COLABORADORES			
JCC Y ASISTENTE CC			
Rem mes	2,000.00		
Días / mes	30	Hrs	8
Hora	8.3		
Min	0.10	Min	60
RESPONSABLE DEL AREA DE RECLAMOS			
Rem mes	2,500.00		
Días / mes	30	Hrs	8
Hora	10.4		
Min	0.20	Min	60

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Oficial de Atención al Usuario / Julio 2019.

Tabla 13
Reclamos por Tipo / Costo – Ene a May 2019

Vía Reclamo	TIPO RECLAMO	Tiendas EFE		Agencia Chiclayo		Total Reclamos	Total Importe S/
		Nº Reclamos	Importe S/	Nº Reclamos	Importe S/		
Carta	Calificación en el sistema	2	2,015.16			2	
	Excesos en la gestión de cobro	1				1	
	Otros	3				3	
	Pagos de cuota	1		1		2	
	Total Carta	7	2,015.16	1		8	2,015.16
Correo Electronico	Calificación en el sistema	2				2	
	Excesos en la gestión de cobro			1		1	
	Otros	5				5	
	Pago de cuota	2				2	
	Plazos y montos de cuotas no pactadas	1				1	
	Problemas referidos a seguros	1				1	
	Solicitudes de retificación de calificación	1		1		2	
	Total Correo Electronico	12		2		14	0.00
INDECOPI	Atrasos generados por servicio técnico	2		2		4	0.00
	Calificación en el sistema	5		2		7	0.00
	Excesos en la gestión de cobro	2	152.30			2	152.30
	Otros	10	2,974.92	2		12	2,974.92
	Pagos de cuota	6	1,020.00	5		11	1,020.00
	Plazos y montos de cuotas no pactadas	5	562.52	4	1,088.86	9	1,651.38
	Problemas referidos a seguros			1		1	0.00
	Solicitudes de retificación de calificación	9	2,393.12	3		12	2,393.12
Total INDECOPI	39	7,102.86	19	1,088.86	58	8,191.72	
Personal	Atrasos generados por servicio técnico			1		1	0.00
	Billetes falsos	4				4	0.00
	Calificación en el sistema	12	1,102.03			12	1,102.03
	Excesos en el cobro de moras y penalidades	1				1	0.00
	Excesos en la gestión de cobro	6				6	0.00
	Otros	5				5	0.00
	Pago de cuota	12	272.03			12	272.03
	Plazos y montos de cuotas no pactadas	4	3,519.39			4	3,519.39
	Solicitudes de retificación de calificación	6	5,510.80			6	5,510.80
	Levantamiento de hipoteca	1				1	0.00
	Total Personal	51	10,404.25	1		52	10,404.25
SBS	Plazos y montos de cuotas no pactadas			1		1	0.00
Total SBS			1		1	0.00	
TOTAL GENERAL		109	19,522.27	24	1,088.86	133	20,611.13

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Oficial de Atención al Usuario / Julio 2019.

La Tabla 13, muestra el registro de reclamos en el año 2019 total Financiera Efectiva S.A., y; como ya se indicó, Chiclayo representa el 18% del total registrado.

Además, se determina que el 44% de los reclamos, se realizan vía INDECOPI y de estos casos solo 01, tuvo anteriormente un reclamo registrado en la Financiera y que dio pie a un reclamo vía SBS.

Se ha podido comprobar que oficina administrativa de Lima muestra la mayor cantidad de registros de reclamos; en su mayoría se trata de casos que se derivan a la Responsable de Reclamos para su resolución de manera directa; estos casos deben ser registrados de acuerdo a la oficina que corresponde.

Denuncias: de acuerdo a la información otorgada por el área Legal de la empresa, muestra en sus registros contables el monto de S/ 435,025.23, este importe concentra: Gastos Legales (pago a estudios de abogados); Costos por resarcimiento y/o reversión de operaciones (capital e intereses) y que suman además Gastos Administrativos; Multas pagadas en base a la UIT.

(Hay procesos que se iniciaron en años anteriores, pero que se resolvieron en el 2019, por lo que se están considerando en el presente cálculo)

En la Tabla 14, se aprecia la relación al cierre de abril del 2019 de denuncias que involucran directamente a Financiera Efectiva S.A., esta información corresponde a casos llevados por el departamento Legal de la empresa.

Tabla 14

Denuncias Tramitadas por Financiera Efectiva S.A. vía INDECOPI al 2019

DENUNCIAS PRESENTADAS - TIENDAS EFE/ FINANCIERA EFECTIVA S.A.	Total Procesos
	15
Consentida	
Se denuncia el cobro de montos mayores a los adeudados y el empleo de métodos abusivos de	1
Parte Denunciante interpuso Recurso de Apelación	
Se denuncia la falla del monitor de su computadora y que nos habríamos negado a aplicar la garantía para su reparación	1
Se denuncia la venta de un equipo de sonido defectuoso y la no reparación de este.	1
Presentamos recurso de apelación.	
Cobro de intereses pese a encontrarse supuestamente en promoción Cash en Partes.	1
Denuncia la venta de un CPU e impresora con desperfectos.	1
No dieron descuento en adquisición mueble de entretenimiento. No se respondió reclamo. Suma aritmética comprobante no cuadra con lo cobrado.	1
Tiendas Efe emitió comprobante por monto mayor al solicitado por TV. Le cobro celular que era regalo. Financiera no entregó documentos firmados.	1
Concluida	
Cobros indebidos.	1
Computadora ingresó tres veces al servicio técnico. Falló en menos de un mes.	1
Consideraron crédito a 24 meses cuando solicitó 12. No le entregaron cronograma de pago.	1
Denuncia no haber sabido los documentos que firmaba por parte de Financiera Efectiva.	1
Firma y huella del cronograma y contrato no coinciden con las de DNI.	1
Le indicaron que le cobrarían 24 cuotas de S/. 150 y le remitieron un cronograma con cuotas de S/. 177. Tiendas Efe le cobró una MGE que no solicitó.	1
Se denuncia la negativa de pago de sus cuotas, reporte ante la central de riesgos, condicionamiento de pago, entre otros hechos de una financiera	1
Se denuncia la venta de una computadora defectuosa y falta de reparación de esta; y, amenazas de embargo de la financiera.	1
FINANCIERA EFECTIVA	10
Multa pagada.	
Le cobraron intereses pese a efectuar el pago anticipado de la cuota.	1
Se cumplió medida correctiva y se informó a INDECOPI	
Le atribuyeron deuda de un producto que nunca adquirió.	1
Reporte indebido a las centrales de riesgo.	1
Concluida	
Denuncia injustificado acceso a crédito por deuda de su hermana.	1
Le efectuaron requerimientos de pago. La señora no pagaba porque su producto falló.	1
No le permitieron realizar el pago de su deuda.	1
No registraron el pago de sus dos primeras cuotas. Multa fija.	1
Reportado a las centrales de riesgo por haber dejado de pagar. Su producto falló pero debió seguir pagando las cuotas.	1
Reporte indebido a la central de riesgo. Dación en pago.	1
Requerimiento de información sobre deudas. No es denuncia aún.	1
Total general	25

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Área Legal - / Julio 2019

Tabla 15
Denuncias, Financiera Efectiva – Tiendas EFE - INDECOPI al 2019

Detalle	EFE y FE	FE	FE Ag. CIX	Total general
Piura	1			1
Cusco	1			1
Huancayo	1			1
Cusco	1			1
Lima Norte	1			1
Villa El Salvador	1			1
Lima	1			1
Arequipa	1			1
Cajamarca		1		1
Huancayo	1			1
La Libertad	2			2
Lima Norte		1		1
Piura		3		3
Puno		1		1
San Martín	1			1
Cusco		1		1
Piura	1			1
Lambayeque (se cumplió medida correctiva y se informó a INDECOPI)			2	2
La Libertad	2			2
Piura		1		1
Total general	15	10	2	25

Fuente: Financiera Efectiva S.A. Área Legal - / Julio 2019

Con la información proveída por Financiera Efectiva se han calculado los gastos totales contemplando las Consultas, Reclamos y Denuncias generados durante al año 2,019, por el incumplimiento de las normas de transparencia a nivel de Financiera Efectiva S.A., importe considerable que afecta los resultados de la empresa de manera directa.

Tabla 16
Total, Gastos y Multas / Consultas, Reclamos y Multas - 2019

TIPO DE ATENCION	CANTIDAD	REGISTRO CONTABLE
Consultas	601	1,202.00
Reclamos	133	20,611.13
Denuncias	25	435,025.23
TOTAL CASOS	759	456,838.36

Fuente; Financiera Efectiva S.A. análisis de gastos.

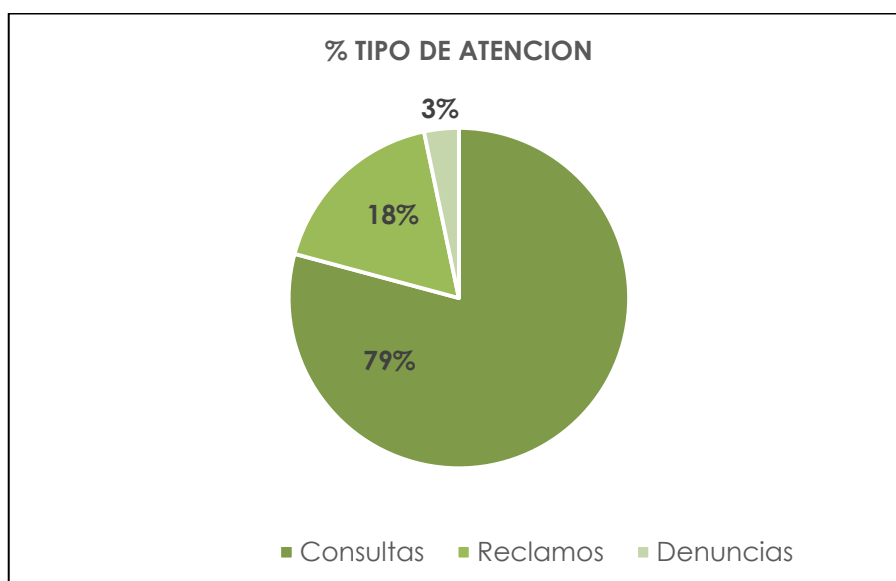


Figura 17. Porcentaje por tipo de atención (consultas, reclamos, denuncias)

Fuente; Financiera Efectiva S.A. análisis de gastos

CAPÍTULO 5

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La información recopilada y analizada, muestra una serie de eventos que afectan a Financiera Efectiva S.A., como entidad supervisada y con la responsabilidad de cumplir los reglamentos u otras normas que los entes supervisores les imponen.

Una de ellas, son las normas relacionadas a Transparencia de la Información y Atención de Usuarios, esto por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP's, además del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) que supervisa INDECOPI.

El no acatar estas normas genera amonestaciones, sanciones y multas, en la Figura 6 y Figura 7, podemos apreciar el cumplimiento porcentual de la agencia especial de Chiclayo, donde se inició financiera y en su momento fue la oficina principal, por tanto, la implementación de las normas que la supervisan, están

actualizadas y su resultado se puede contrastar con la del resto de agencias de la financiera.

Con la información otorgada por la financiera, se evaluó los resultados de la agencia de Chiclayo versus el resto de la financiera, para de esta manera determinar si esta información es promedio y por tanto comparable con la casuística nacional y sobre todo que porcentaje de esa casuística representa la muestra tomada en Chiclayo.

La agencia de Chiclayo es parte de la financiera, la Agencia de Chiclayo es (una (01) agencia de 194 a nivel nacional, es decir, el 0.52% de un total), por tanto, se analizó el problema en conjunto. Sin embargo, la agencia de Chiclayo tiene las siguientes similitudes con relación al resto de las agencias, que hace que la muestra sea homogénea y representativa, por lo que este principio nos permite relacionar los resultados de la financiera con la muestra y viceversa:

Las normas que las entidades supervisoras del sistema financiero nacional y de protección al consumidor, son aplicables a todas las entidades por igual y su cumplimiento no excluye a ninguna de las supervisadas.

El cumplimiento o no de las normas mencionadas, afectan a toda la entidad, una amonestación una multa una mala publicidad, son factores que afectan al resultado de toda la Financiera, independientemente de donde se generen.

Así como Chiclayo es el 0.52% de la muestra del total Financiera, Chiclayo a nivel de negocio representa el 1.39% del total desembolsado, solo en el negocio ligado a Conecta Retail S.A., y 2.09% a nivel de todos sus negocios financieros (Plan Anual 2018 – Financiera Efectiva S.A.).

Otro hecho a tener en cuenta es que en la actualidad todos los casos se centralizan en la ciudad de Lima, que incluye el soporte legal y la representación de la Financiera ante la SBS e INDECOPI; es cierto que, a la fecha, los casos se ventilan en las instancias de origen de los reclamos y denuncias, por lo tanto, si existe información que si se puede imputar a la muestra analizada.

Se procede determinar, usando como instrumento los resultados obtenidos de la muestra de Chiclayo, como la Financiera es afectada económicamente con los casos que se generan por los incumplimientos de las normas de transparencia de la información.

Retomando el análisis de la información, se complementan las figuras 6 y 7, con la siguiente información:

GUIA DE CORROBORACIÓN DE APLICACIÓN DE LA NORMA DE TRANSPARENCIA - FINANCIERA EFECTIVA	Puntaje Obtenido	Puntaje Máximo	Porcentaje Cumplimiento
IMPLEMENTACIÓN NORMAS DE TRANSPARENCIA EN OFICINAS DE FINANCIERA EFECTIVA S.A.	107	198	54%
Servicio de atención al usuario	5	12	42%
Difusión de información (derechos y obligaciones) de los clientes, con respecto a productos y servicios	8	12	67%
Información de tarifarios	6	12	50%
Información en folletos	9	15	60%
Difusión de Fórmulas y Programas	4	9	44%
Formularios Contractuales y Hoja Resumen	23	33	70%
Cronograma de pago	16	18	89%
Requerimientos	19	45	42%
¿Qué debe tener cada agencia?	6	15	40%
¿Que debe tener el área de atención al usuario?	11	27	41%
QUE DEBE TENER CADA OFICINA ESPECIAL	16	45	36%
Libro de Reclamaciones	5	15	33%
A tener en cuenta	7	18	39%
Sobre la Publicidad	4	12	33%

Figura 18. Resumen Resultados de la Aplicación del Check List de Transparencia

Fuente: Data obtenida check list realizado en Oficina Chiclayo – Financiera Efectiva

Se analizó la información de esta tabla con los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta realizadas en esta agencia de la financiera, encontrando similar información:

Se comparó la figura 18 con la figura 16 (encuesta a clientes), se aprecia elementos semejantes en los siguientes puntos:

A. Figura 18: Servicio de Atención al Usuario: 42% de cumplimiento.

Figura 16: P-A Personal de la encuesta (Cree que el trato que reciben los usuarios por parte de las responsables del Módulo de atención al usuario es:) la respuesta fue de 2: Bueno.

El análisis indica que de acuerdo a la apreciación de los usuarios un porcentaje de cumplimiento de 42%, se percibe como buena atención.

B. Figura 18: Difusión de información (derechos y obligaciones) de los clientes, con respecto a productos y servicios: 67% de cumplimiento.

Figura 16: P-C Personal de la encuesta (¿Cree Usted que los responsables del Módulo de atención al usuario brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios? :) la respuesta fue 1: "Malo".

Esto indica que la percepción de los encuestados es que con un cumplimiento del 67% de la norma, la orientación o difusión de la información que realiza la financiera es mala. Afirmación que encaja con la información obtenida en la pregunta P-I (La capacitación que recibe el personal de atención al usuario de manera periódica, es:) la respuesta fue 1: malo.

Se puede asociar una mala capacitación a una mala difusión u orientación que el personal está brindando y que corresponde a la empresa resolver, de igual manera si se toman en cuenta las preguntas: P-H (Los usuarios identifican al personal de atención al usuario) y P-J (Como califica la labor del oficial de atención al usuario), en donde la puntuación promedio obtenida fue de 1 (malo), podemos identificar que parte del problema se encuentra en la difusión de la información y la orientación adecuada que los empleados de la Financiera brindan a los usuarios.

C. Con respecto a la comparación entre la figura 18, con la tabla 2 y la tabla 3 que corresponden a la tabulación de la entrevista a funcionarios y empleados de la financiera y el retail, se observa mucha similitud en los resultados con respecto al check list de cumplimiento de las normas de transparencia de la información en la agencia de Chiclayo como a nivel de toda la Financiera.

Así se determina que de acuerdo a la figura 18, donde indica una implementación de las normas de transparencia de un 54% versus una

percepción de la atención y cumplimiento de las normas de transparencia del 48% en la entrevista a funcionarios y empleados de la financiera y retail en la agencia de Chiclayo (tabla 3); igual se ponderó y el promedio de ambas tablas es del 52%, el cual se muestra en la misma tabla 3 como un promedio total Efectiva.

D. En resumen, con respecto a los resultados del check list 54%, versus resultado de la encuesta 51%, versus resultado de la entrevista 48% y el promedio total efectiva 52%, se encontró una media promedio del 51.25%.

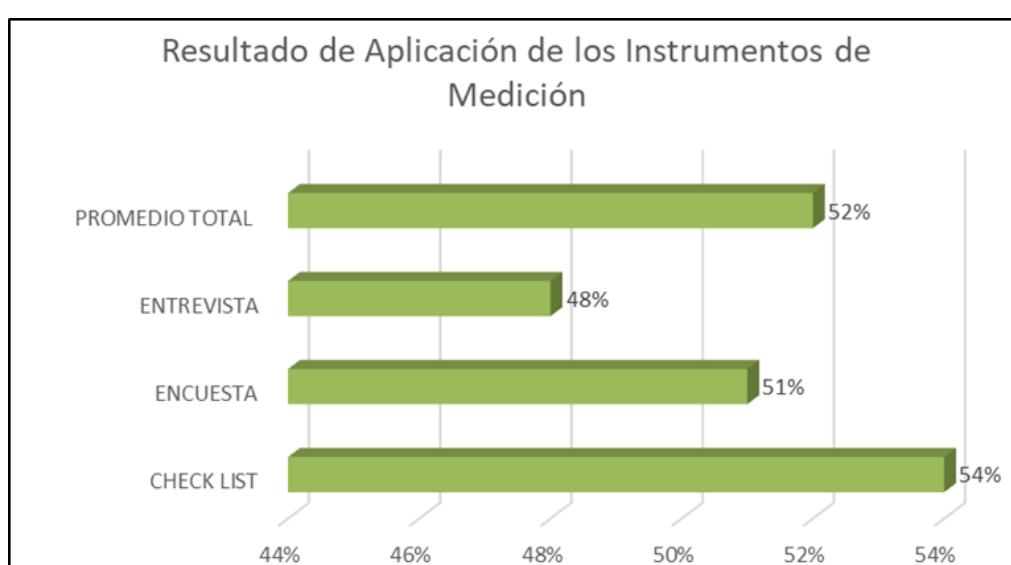


Figura 19: Resultado de Aplicación Instrumentos de Medición

Fuente: Data recogida en Financiera Efectiva (Instrumentos de recolección – Informe SBS)

Sobre las Consultas atendidas por los Módulos de Atención de la agencia asignada debemos manifestar que ha atendido la siguiente carga:

Tabla 17

Atención de Consultas Agencia Especial Chiclayo – Financiera Efectiva S.A

TIENDAS EFE	2016	2017	2018	2019					Total general
				ene	feb	mar	abr	may	
CHICLAYO	60	27	28	3	11	11	5	4	149
TOTAL	60	27	28	3	11	11	5	4	149

Fuente: Financiera Efectiva S.A. MAU

Se analizaron los resultados de la tabla 17 versus la tabla 5, encontrándose que el porcentaje de consultas atendidas por el Módulo de Atención en Chiclayo, es del 3% promedio general, lo que indica que las consultas registradas en lo que va del año es del 6% promedio general en contraste con el promedio del 2018 que fue de 2.2% y el 2017 de 3.5%, lo que demuestra que en lo que va del 2019 versus el 2018, la tendencia se ha incrementado en un 36.4%.

A nivel de gastos relacionados, se observa que en el año 2016 se generó un gasto por consultas de S/120; en el año 2017 fue S/ 54; en el año 2018 el monto de S/56; y en lo que va del año 2019 ya se tiene un importe de S/68 (13.60 promedio mensual a mayo 2019), lo cual significaría un incremento de 292% al finalizar el año con respecto al 2018.

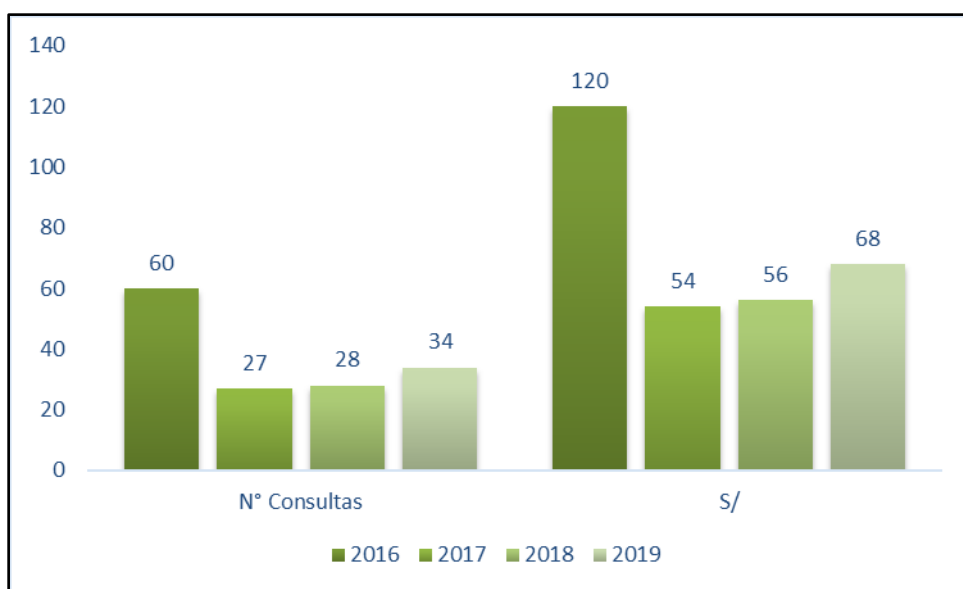


Figura 20. Comparativo de gastos por consultas anuales

Fuente: Reporte de consultas MAU Financiera Efectiva -Oficina Chiclayo

En el análisis de los reclamos registrados en la agencia Chiclayo tabla 13, se observa un 23% del total registros, es decir 24 reclamos, esto debido a que reúne los registros de otras oficinas más pequeñas, como agencia Pedro Ruiz, Motupe y la misma Luis Gonzales.

Con respecto al gasto contable, como se indicó, a nivel agencia Chiclayo, representa el 5.3% del total financiera registrado, lo que equivale a S/ 1,088.86 del total que se muestra en la tabla 13.

20 de los 24 reclamos registrados por la agencia Chiclayo, correspondiente al 80%, vienen por la vía INDECOPI y 34% del total financiera registrado, lo cual es elevado, pero contrario a esto el monto gastado para la atención de estos es el más bajo a nivel del total financiera con el 5.3% del total Financiera. Los motivos más comunes de reclamo son: pago de cuotas con 30% y plazos y montos de cuotas no pactadas con un 20% (6 /20 y 4/20, respectivamente).

Referente a las denuncias que la Financiera tiene en su haber, de acuerdo a la tabla 14 y tabla 15, tenemos que Total Financiera se registraron 25 denuncias por vía INDECOPI; de estas:

15 denuncias involucran a Tiendas Efe como a Financiera Efectiva;

10 denuncias involucran solo a Financiera Efectiva; de estas:

02 denuncias involucran solo a la agencia Chiclayo de Financiera.

En esta ocasión, estos 02 procesos que aplicaron en la agencia de la Financiera en Chiclayo, solo afecto la medida correctiva, sin que se apliquen multas o alguna otra sanción administrativa; el importe afecto de estas 02 correcciones se estima en el 1er caso, S/. 455, y en el 2do caso S/. 375, es decir un total de S/. 830, lo que representa el 0.19% del total denuncias que muestra la tabla 16.

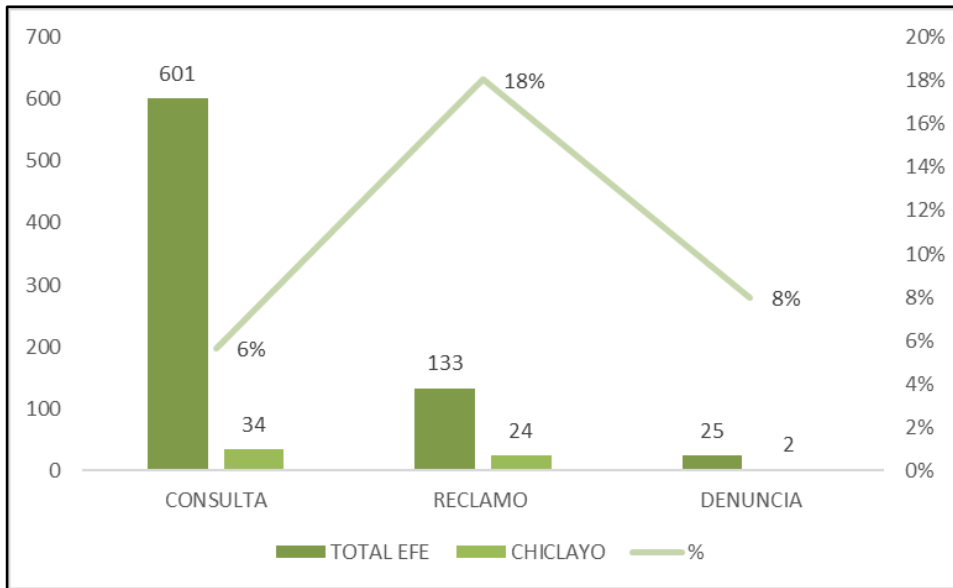


Figura 21. Comparativo total Tiendas Efe vs Oficina Chiclayo

Fuente: Reporte MAU Financiera Efectiva -Oficina Chiclayo

Acerca de los motivos recurrentes en consultas y reclamos encontramos:

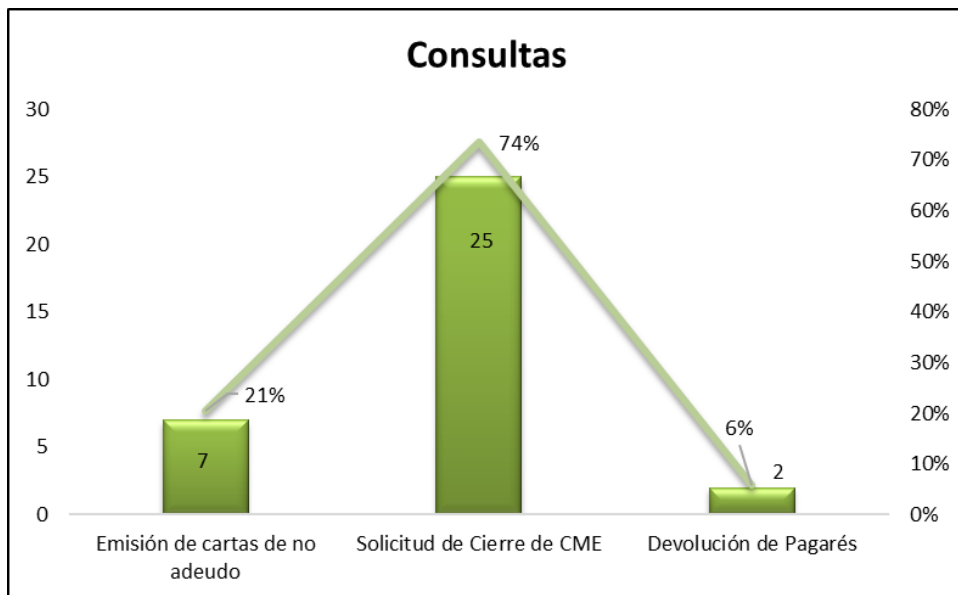


Figura 22. Motivos con mayor recurrencia para consultas

Fuente: Reporte MAU Financiera Efectiva -Oficina Chiclayo

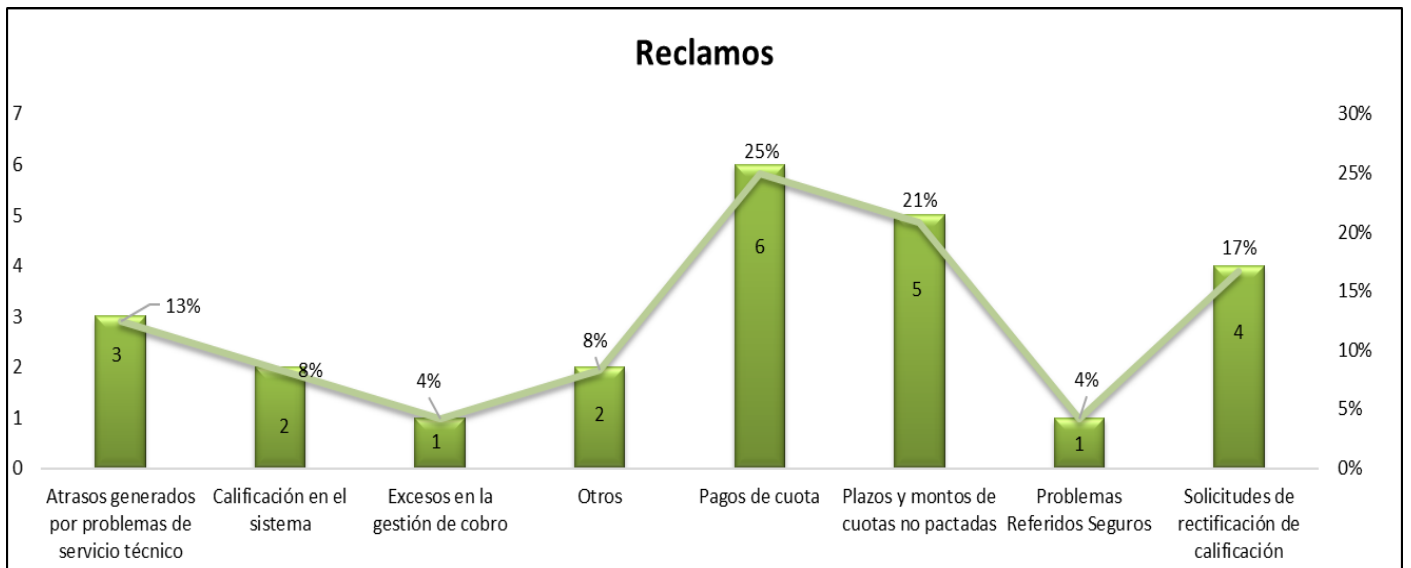


Figura 23. Motivos con mayor frecuencia para reclamos

Fuente: Reporte MAU Financiera Efectiva -Oficina Chiclayo

CAPÍTULO 6

PROPUESTA

Nuestra propuesta se basa en el principio de que la ley es igual para todos, por tanto, la implementación de las normas que gestionan la transparencia de la información, así como la conducta de las entidades en la atención de sus usuarios complementando con el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debe gestionarse al 100% y de esta manera formalizar la estructura necesaria y requerida para ofrecer una atención de calidad.

Encontramos necesario actualizar el cálculo de los costos y gastos asociados a consultas y reclamos que se atienden por la Financiera, teniendo en cuenta:

De acuerdo a la tabla 10, tabla 11 y tabla 12, la metodología de cálculo se basa en el tiempo utilizado para realizar una operación de consulta y/o reclamo, en base al sueldo del encargado de reclamos o del responsable del módulo de atención, sin embargo, se verificó que el costo obtenido es inexacto, evidenciándose que la Financiera está registrando sus costos por este tipo de operaciones debajo de lo real.

Así pues, se ha estado registrando S/2.00 como costo de una consulta; y por el costo de un reclamo S/34.50, cuando en realidad el costo de una consulta debería ser de S/2.44 y el costo de un reclamo de S/43.27; esto se logra actualizando la tabla del sueldo de quien resuelve este tipo de atenciones.

La estrategia que debería seguir la Financiera es convertir reclamos en consultas; ¿en qué consiste esto?, pues un reclamo, previamente se presenta como una consulta y si ésta es mal atendida o canalizada, se convierte en breve en un reclamo, por tanto, Financiera Efectiva S.A., tiene la necesidad de atender adecuadamente sus consultas en la previsión de que estas se conviertan en reclamos y así se eleven sus costos de atención y para esto requiere mejorar la capacitación que su personal recibe en temas de transparencia y atención al usuario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En relación con el problema principal, se concluye que Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, incumple con las normativas gubernamentales en Transparencia de la Información, originando incidencias en el costo de la calidad de atención a los usuarios, sin embargo, esta incidencia versus el número y monto de sus colocaciones hace que el efecto sea imperceptible. Se ha llegado a determinar que el grado de implementación de las normas de transparencia de información en la Agencia Chiclayo de Financiera Efectiva S.A., es del 54%, con un porcentaje de incidencia en el costo de las operaciones de la Financiera del 0.072% en consultas y 0.05% por reclamos.

Aceptamos la hipótesis alternativa, cumplimiento de la norma ($P > 50\% = 54\% > 50\%$), analizando ($\text{Costo} < 50\%$), tenemos que esto es correcto, ya que los costos de afectación encontrados varían desde el 0.038% y 0.0516%, inferiores al 50% de cualquier costo y afectación.

Con respecto a los problemas secundarios, si se lleva el registro de cada caso atendido y esta información es reportada a la Superintendencia de Banca y

Seguros, tal como se puede evidenciar en su sistema de registro (SAC – Sistema de atención al Cliente), y en los reportes trimestrales que se reportan a la SBS. Tenemos que el transcurso del año 2019 se ha registrado: 34 consultas, 24 reclamos y 2 denuncias, en la oficina de Chiclayo.

Acerca de la naturaleza de los reclamos se puede afirmar que el principal generador de reclamos y quejas tienen origen en una mala capacitación del personal que suministra información y a la vez en la forma como estas la transmiten.

Se hizo la comparación entre el número de operaciones (desembolsos) que realiza la Financiera en la Agencia de Chiclayo, (año 2,019) y los registros que se generan en la atención de consultas y reclamos.

Además, se ha demostrado que el costo que se genera en la atención de los usuarios, no está bien calculado, está por debajo del cálculo correcto. Los costos que generan las normas de transparencia de la información, son parte de la operatividad de la Financiera en el mercado, al ser parte de la operación no los han diferenciado contablemente, extraoficialmente, se indica que el 5% del gasto generado es aplicable a transparencia.

Evidenciamos que, en varios casos, cuando el Retail es afectado con alguna medida correctiva por parte de algún ente supervisor, la Financiera es considerada tercero responsable, incluso en temas que la Financiera no interviene, como lo es la venta de los productos incluyendo intangibles.

Acerca de las consultas se ha determinado que los principales motivos son: solicitud de cierre de CME, emisión de cartas de no adeudo y solicitud devolución de pagarés. En lo relativo a reclamos, los principales motivos son: pagos de cuota, plazos y montos de cuota no pactadas etc.

Recomendaciones

Se recomienda:

Fortalecer el sistema de atención de consultas y reclamos con una adecuada capacitación al personal de los MAU y responsable del Área de

Reclamos, además como una proyección social con el fin de generar un acercamiento en la relación Cliente / Financiera, lo cual permitirá una disminución de los reclamos actuales y futuros, así como mejores niveles de atención.

De igual manera, sugerimos llevar un seguimiento de cada caso de manera sistematizada, para una mejor administración de reclamos y denuncias.

Mejorar el nivel de comunicación e información de los productos que oferta Financiera Efectiva S.A. a todo el personal interno del Grupo EFE, con la finalidad de favorecer la interacción de los usuarios y la información que se entrega.

Asistir al personal de Oficinas Especiales, con las herramientas necesarias para que estas puedan ejecutar una mejor atención a los usuarios, en cumplimiento de las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

BIBLIOGRAFÍA

- Apoyo & Asociados. (septiembre de 2017). *Apoyo & Asociados*. Recuperado el 23 de octubre de 2018, de sitio web Apoyo & Asociados: <http://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2017/09/Financiera-Efectiva-Jun-17.pdf>
- Ariel, M. (1998). *Acerca de nosotros: Universidad de Barcelona*. (C. Figueras, Ed.) Recuperado el 30 de setiembre de 2018, de sitio web de Universidad de Barcelona: <http://www.sel.edu.es/pdf/ene-jun-02/32-1-Figueras.pdf>
- Aristóteles. (384-322 a.C.). *Teoría del gobierno*. Atenas: FV Editions.
- Comte, A. (1842). (C. Virtual, Ed.) Recuperado el 30 de setiembre de 2018, de www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/principios-de-filosofia-positiva/
- Congreso de la República. (s.f.). *Acerca de nosotros: Congreso de la República del Perú*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de sitio web del Congreso de la República del Perú: <http://www2.congreso.gob.pe>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2004). *Acerca de nosotros: Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado el 11 de octubre de 2018, de sitio web de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r08064-3.pdf>
- Financiera Efectiva S.A. (2017). *Acerca de nosotros: Financiera Efectiva S.A.* Recuperado el 6 de noviembre de 2018, de Financiera Efectiva: <https://www.efectiva.com.pe/transparencia-de-la-informacion/>
- Gobierno de El Salvador. (2010). *Acerca de nosotros: Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción*. Recuperado el 24 de octubre de 2018, de sitio web del Consejo Nacional de la Judicatura: <http://www.cnj.gob.sv/Transparencia/.../Acceso%20a%20la%20Informacion.ppt>
- Gobierno del Perú. (s.f.). *Acerca de nosotros: Portal de transparencia del Gobierno Peruano*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de sitio web de Transparencia del Gobierno Peruano: <http://www.transparencia.gob.pe>
- INDECOPI. (2017). *Acerca de nosotros: INDECOPI*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de sitio web de INDECOPI: <https://www.indecopi.gob.pe/estadisticas>

- INDECOPI. (s.f.). *Acerca de nosotros: INDECOPI*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018, de sitio web de INDECOPI: <http://www.indecopi.gob.pe>
- Kennedy, J. (15 de Marzo de 1962). Recuperado el 30 de 09 de 2018, de http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/2_13065_1.pdf
- Kotler, P. (1989). Recuperado el 10 de octubre de 2018, de rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/14575/marketing_%20social.pdf?...2
- Manzano Chavez, L. (Enero de 2008). *Acerca de nosotros: Friedrich Ebert Stiftung Chile*. Recuperado el 30 de setiembre de 2018, de sitio web de Friedrich Ebert Stiftung Chile: <http://www.library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05458.pdf>
- Marx, K. (1867). *El capital*. Hamburgo: Fondo de Cultura Económica.
- Maynard Keynes, J. (1936). *Teoría general del empleo, el interés y el dinero*. Madrid: Ediciones Acosta.
- Muller-Armack, A. (1962). *Acerca de nosotros: Universidad Nacional de Córdoba*. Recuperado el 08 de octubre de 2018, de sitio web de U. Nacional de Córdoba: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/view/3531/5606>
- ONU. (1948). *Acerca de nosotros: Organización de las Naciones Unidas*. Recuperado el 13 de octubre de 2018, de sitio web de la Organización de las Naciones Unidas: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplmisc2016d1_es.pdf
- Programa Nacional de Educación Sindical. (2014). *Acerca de nosotros: Gobierno de Estado de Guerrero*. Recuperado el 06 de noviembre de 2018, de sitio web del Gobierno del Estado de Guerrero, México: <http://transparencia.guerrero.gob.mx/historia-de-la-transparencia/>
- Sanpedro, J. L. (2002). Recuperado el 12 de octubre de 2018, de <http://www.bibliotecaspublicas.es/bpz/publicaciones/SAMPEDRO.pdf>
- Simon, H. (1997). Recuperado el 12 de octubre de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2013/TeoriaPugna-RelacionesI/08.pdf>
- Skinner, B. F. (1938). Recuperado el 10 de octubre de 2018, de http://www.conductitlan.org.mx/02_bfskinner/skinner/3.%20ciencia_conducta_humana_skinner.pdf

- Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones* (Vol. ePub r1.0). (C. R. Barun, Ed.) Buenos Aires: Titivillus.
- Stuart Mill, J. (1951). *Ensayos sobre la economía y la sociedad*. México DF: Editorial Síntesis S.A.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's. (s.f.). *Acerca de nosotros: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's*. Recuperado el 12 de octubre de 2018, de sitio web de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's: <http://www.sbs.gob.pe>
- Von Hayek, F. A. (1973). Recuperado el 23 de octubre de 2018, de <http://files.librosdederecho-az.webnode.es/200000092-429d04397e/01-DERECHO%20LEGISLACION%20Y%20LIBERTAD.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 - FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE OPINION PUBLICA

ANEXO 1 - FICHA TECNICA DE ENCUESTA DE OPINION PUBLICA	
Objeto de la encuesta	Encuesta para medición de la calidad en la atención a usuarios de FINANCIERA EFECTIVA S.A. Oficina Principal Chiclayo
Población sujeta a estudio	Ciudadanos mayores de 18 años y usuarios activos de Financiera Efectiva S.A., de la provincia de Chiclayo.
Fechas de levantamiento de información	Del 10 al 15 de Octubre de 2019.
Esquema de selección de la muestra	Se realizaron encuestas a clientes que tienen en uso algún producto de Financiera Efectiva S.A. ; fueron realizadas en: Financiera Efectiva - Luis Gonzales y Financiera Efectiva - Pedro Ruiz
Tamaño de la muestra	Tomamos en cuenta a los usuarios que mantienen algún producto vigente en Financiera Efectiva considerando 383 encuestas.
Técnica de recolección de datos	Fue aplicado a usuarios de la Financiera, a través de encuestas "cara a cara", utilizando como herramienta de recolección el conjunto de preguntas previamente preparadas (no fue autollenado)
Método de estimación de resultados	Metodología mixta, es decir contrastación de información cualitativa y cuantitativa, mediante la técnica de encuestas.

ANEXO 2 - FICHA TECNICA DE ENTREVISTA A JEFES Y EMPLEADOS

ANEXO 2 - FICHA TECNICA DE ENTREVISTA A JEFES Y EMPLEADOS	
Objeto de la entrevista	Entrevista para medición de la calidad en la atención a usuarios de FINANCIERA EFECTIVA S.A. Oficina Principal Chiclayo
Población sujeta a estudio	Jefes y empleados que mantienen trato directo con los clientes tanto de Financiera Efectiva S.A., como de Tiendas EFE S.A.
Fechas de levantamiento de información	Del 10 al 15 de Octubre de 2019.
Esquema de selección de la muestra	Se realizaron entrevistas a empleados que tienen trato directo con usuarios activos de Financiera Efectiva S.A. ; fueron realizadas en: Financiera Efectiva - Luis Gonzales y Financiera Efectiva - Pedro Ruiz
Tamaño de la muestra	Se entrevistó al siguiente personal de Financiera Efectiva S.A. Jefe de Agencia 2 Supervisor 2 Asesor de servicios 15 Asesor de producto 13 Se entrevistó al siguiente personal de Tiendas Efe S.A. Gerente de Tienda 2 Supervisor de caja 1 Cajera de tienda 1
Técnica de recolección de datos	Fue aplicado a empleados con trato directo al cliente, a través de entrevistas cara a cara, utilizando como herramienta de recolección de datos una serie de preguntas previamente estructuradas.
Método de estimación de resultados	Metodología mixta, es decir contrastación de información cualitativa y cuantitativa, mediante la técnica de entrevista.

Anexo 3 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población	Instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Generales	Tipo	Población	
<p>¿Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, in cumple con las normativas gubernamentales en Transparencia de la Información, originando incidencias en el costo de la calidad de atención a los usuarios?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Se lleva el registro adecuado de cada caso atendido en la atención de usuarios sobre consultas y requerimientos de información?</p> <p>2. ¿Cuál es la naturaleza de los reclamos y quejas que realizan los usuarios de Financiera? ¿Tienen origen en el incumplimiento de las normas de Transparencias de la Información?</p> <p>3. ¿El costo que se genera por la atención de usuarios, está correctamente calculado por tipo y es referente de las deficiencias en el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información?</p> <p>4. ¿Existen otros elementos que inciden en la atención de usuarios en</p>	<p>Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.</p> <p>2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.</p> <p>3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la</p>	<p>H1: Si, Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, cumple con la normativa gubernamental en materia de Transparencia de la Información, afectando colateralmente la disminución del costo de la calidad del servicio en la atención de los usuarios, con la disminución de las atenciones y una menor exposición a sanciones y/o multas por parte de entidades de gobierno.</p> <p>H0: Si, Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, incumple con la normativa gubernamental en materia de Transparencia de la Información, afectando colateralmente el incremento del costo de la calidad del servicio en la atención de los usuarios, con el incremento de las atenciones y una mayor exposición a sanciones y/o multas por parte de entidades de gobierno.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. Si, los problemas en la Atención de los Usuarios de</p>	<p>El enfoque de la investigación a realizar es de naturaleza Mixta y de tipo Transversal y de nivel Descriptiva y Relacional.</p> <p>Método</p> <p>Utilizaremos el método de observación y además aplicaremos técnicas y herramientas de recolección de información como son las “encuestas” y “entrevistas”, complementando estas con “información estadística” existente de fuentes primarias y secundarias al respecto del tema de estudio (reportes del gobierno peruano, reportes y estudios de organismos nacionales y extranjeros, información interna de la financiera, etc.).</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>El diseño a aplicar en esta investigación es de tipo No experimental, dado que la información de las variables, sobre todo la independiente (Transparencia de la Información), ya se han generado y no puede ser manipulada, por lo tanto, la funcionalidad y operacionalización de esta variable y sub variables, se analizarán tal y como han sucedido.</p>	<p>FINANCIERA EFECTIVA S.A.</p> <p>Muestra</p> <p>Financiera Efectiva S.A., de la Av. Luis Gonzales N° 1309 Chiclayo.</p> <p>Financiera Efectiva S.A., de la Av. Pedro Ruiz N° 971 Chiclayo.</p> <p>Muestreo</p> <p>De acuerdo a nuestro objeto y objetivos de estudios, hemos definido que para la recolección de datos vamos a aplicar una metodología mixta, es decir que contraste información cualitativa y cuantitativa, que nos permita una mejor operacionalización e interpretación de los resultados, además estos resultados, serán contrastados con información obtenida mediante técnicas de observación y encuestas, que nos permitan sustentar, nuestras hipótesis de estudio.</p>	<p>Guía de Corroboración de Aplicación Norma de Transparencia – Financiera Efectiva (ver Tabla N° 2).</p> <p>Encuesta para medición de la calidad en la atención al usuario de financiera efectiva s.a. oficina principal Chiclayo (ver Anexo N° 1).</p> <p>Entrevista para medición de la calidad en la atención de financiera efectiva s.a. oficina principal Chiclayo (ver Anexo N° 2).</p>

<p>Financiera Efectiva S.A., y que afectan el costo de la atención?</p>	<p>Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.</p> <p>4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.</p>	<p>Financiera Efectiva S.A., no tienen relación con la implementación de las normas de Transparencia de la Información, siendo estos generados por las empresas comerciales vinculadas a la entidad financiera.</p> <p>2. Si, el costo de la atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., generados por el incumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, tienen su origen en la alta rotación de personal del área responsable y en las deficiencias de capacitación de este personal.</p>	<p>La variable Atención de Usuarios, no se altera, se mantiene, pero en la contrastación de resultados, se podría cambiar el orden su de funcionalidad, pero en este caso, se está considerando no cambiar ni agregar otras sub variables relacionales, no consideradas por la empresa en su procedimiento de Transparencia, lo que no significa que se pueda identificar, medir y evaluar los efectos que estas puedan generar e integrarlas en la propuesta que se proceda a diseñar y presentar a Financiera Efectiva S.A.</p>		
---	---	--	---	--	--

ANEXO 4



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	ADMINSITRADOR
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana Maria Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA / GUIA DE PREGUNTAS	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.
	ESPECÍFICOS	<ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	Instrumento válido
3. OBSERVACIONES	Sin observaciones


 JUEZ - EXPERTO
 DNI 40802335.
 CLAD 16851.



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ALEX VASQUEZ SANTISTEBAN
	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	BANCA MICROEMPRESA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UTP
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana María Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA / GUIA DE PREGUNTAS	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.	
	ESPECÍFICOS <ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.	
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



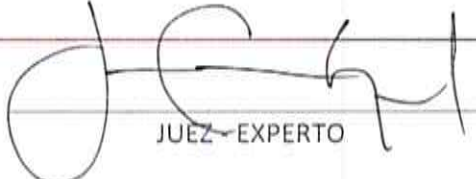
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		FRANCISCO CARBAJAL ALEGRIA
	PROFESIÓN	ADMINSITRADOR DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana Maria Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENTREVISTA / GUIA DE PREGUNTAS	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.	
	ESPECÍFICOS <ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.	
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <p style="text-align: center;">Todo Ok</p>	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ EXPERTO

ANEXO 5



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	ADMINSITRADOR
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana María Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA / CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.	
	ESPECÍFICOS <ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.	
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> · N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
Instrumento válido	
3. OBSERVACIONES	
Sin observaciones.	



JUEZ - EXPERTO

DNI 40802335 ·

CLAD 168571 ·



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ALEX VASQUEZ SANTISTEBAN
	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	BANCA MICROEMPRESA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UTP
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana María Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA / CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.	
	ESPECÍFICOS <ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales “motivos y conceptos” en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.	
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____	
3. OBSERVACIONES _____	


 JUZ EXPERTO



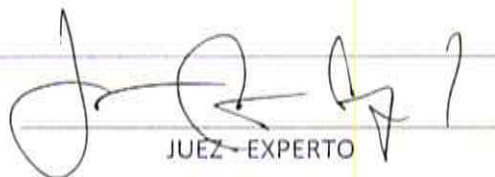
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		FRANCISCO CARBAJAL ALEGRIA
	PROFESIÓN	ADMINSITRADOR DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	ALBERDI VELAZQUEZ, Ana María Miguelina	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y MARKETING	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA / CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	Determinar el grado de implementación de las normas supervisadas sobre Transparencia de la Información y sus incidencias en el costo de la Calidad de Atención de Usuarios de Financiera Efectiva S.A. Oficina Principal Chiclayo.
	<u>ESPECÍFICOS</u>	<ol style="list-style-type: none">1. Determinar el número de Consultas y/o Requerimientos de Información que realizan los Usuarios en Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo, así como el número de Reclamos y Quejas que realizan los Usuarios en la entidad.2. Determinar el porcentaje de Clientes vs Operaciones, así como el indicador de incidencias en la atención de usuarios vs el total de operaciones realizadas.3. Determinar el costo que generan las Normas de Transparencia de la Información en la Atención de los Usuarios de Financiera Efectiva S.A., Oficina Principal Chiclayo.4. Identificar los principales "motivos y conceptos" en la Atención de Usuarios y su relación con el cumplimiento de las normas de Transparencia de la Información, determinando los que son ajenas a esta.
<u>NOMBRE DELA INVESTIGACIÓN:</u>		
LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION DE FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO Y SU INCIDENCIA EN EL COSTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SUS USUARIOS, 2018.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 10 preguntas, cerradas y de múltiple opción y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido, este instrumento será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE:</p>	
<p>Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Cree usted que el personal de Financiera Efectiva, brinda orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Como califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado, y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES Todo Ok.	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ-EXPERTO

ANEXO 6

Chiclayo LG

Jefe Zonal CVC

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	3
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	3
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	3
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	3
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	3
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo L6
Gerente Tiendas

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	3
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	2
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo L.6
SUPERVISOR de
Ventas

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCION SOBRE CALIDAD EN LA ATENCION A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	3
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	3
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	2
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo LG

Vendedor 1

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	3
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo LG

Vendedor 2

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	3
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo LG
Vendedor 3

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	3
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	3
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo LG

Resp de caja

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	1
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	2
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	1
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	0
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	0
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo LG

Supervisor de Operaciones

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	2
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	3
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	2
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	2
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	2
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo PR
de la zona de FIC

ENTREVISTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	3
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	3
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	3
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	2
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	1
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

Chiclayo PR
Gerente de Tiendas

ENTREVISTA PARA MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO	
Preguntas	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	2
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	1
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	2
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	2
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	2
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	1
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	2
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	1
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	1
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	2

ANEXO 7

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD
EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA
PRINCIPAL CHICLAYO

Marcar con una "X" el
recuadro que
corresponde

Preguntas	Or de n	Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO		Marcar con una "X" el recuadro que corresponde				
		Or de n	Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
Preguntas						
	¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
	¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B			X	
	¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C		X		
	¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
	¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E			X	
	¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
	¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
	Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
	¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
	¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Orde n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A			X	
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D				X
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E				X
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F				X
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G				X
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H				X
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I				X
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J				X

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A			X	
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D			X	
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F			X	
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A			X	
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D			X	
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
					Marcar con una "X" el recuadro que corresponde
Preguntas	Or de n	Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B			X	
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efé?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B			X	
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	Mal o / NO
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A		X		
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D		X		
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F		X		
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G		X		
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H		X		
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J		X		

ENCUESTA PARA MEDICION DE PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A USUARIO FINANCIERA EFECTIVA S.A., OFICINA PRINCIPAL CHICLAYO					
Preguntas	Or de n	Marcar con una "X" el recuadro que corresponde			Mal o/ NO
		Muy Bueno / SI	Bue no	Reg ular	
¿Cómo califica el trato que reciben los usuarios por parte de los responsables del módulo de atención al usuario?	A			X	
¿Cómo califica la apariencia personal (vestimenta, aseo) del personal que atiende en el módulo de atención al usuario?	B		X		
¿Cree Usted que el personal de la Financiera, brindan una orientación adecuada dando solución a los requerimientos de los usuarios?	C			X	
¿Considera que Financiera Efectiva cumple con el plazo de Ley, para resolver los reclamos de los usuarios?	D			X	
¿Cómo califica la labor del personal que atiende en el módulo de la Financiera Efectiva?	E			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva, realiza un trabajo en equipo con el personal de Tiendas Efe?	F			X	
¿Considera que el módulo de Financiera Efectiva, se encuentra ordenado y cuenta con el material necesario para la atención a los usuarios?	G			X	
Ha podido identificar con facilidad al personal de Financiera Efectiva.	H			X	
¿Considera que el personal de Financiera Efectiva está capacitado para realizar su trabajo?	I			X	
¿Cómo califica la labor del Oficial de Atención al Usuario?	J				X