

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
(POSFACE)

MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN
EN FINANZAS



TESIS:

ANÁLISIS DE RECLAMOS DE CLIENTES POR PAGOS DE SALDOS MAL REGISTRADOS EN EL SISTEMA, COBROS DUPLICADOS Y COBROS ADICIONALES, REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A DE C.V

SUSTENTADO POR:

LICDO. NELSON EDUARDO AMADOR NUÑEZ

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE:

MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN
EN FINANZAS.
PROMOCIÓN LIX

TEGUCIGALPA M.D.C. HONDURAS MARZO 2022

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DR. FRANCISCO JOSE HERRERA ALVARADO
RECTOR

MAE. BELINDA FLORES DE MENDOZA
VICERRECTORA ACADÉMICA

DRA. JESSICA PATRICIA SÁNCHEZ MEDINA
SECRETARIA GENERAL

Dr. RAÚL ARMANDO EUCEDA
DIRECTOR DE POSGRADOS

MAE. OSCAR ARQUÍMEDES ZELAYA
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DR. LUIS ARMANDO DUARTE HERNÁNDEZ
COORDINADOR GENERAL DEL POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
(POSFACE)

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi familia, en especial a mi madre por ser tan especial conmigo, por cuidarme y quererme, también hacerme ver que la educación le cambia la vida a las personas, que el regalo más importante que ella podía dejarme en esta vida es que fuera un profesional capaz y competente, viendo en todo momento la parte positiva en las diferentes situaciones que nos plante la vida, para no dejarnos vencer incluso, cuando las circunstancias son adversas y no se mira una salida al final del camino. A luchar en todo momento por nuestras metas y objetivos, así como por cualquier otra cosa que valga la pena en esta vida.

A mi hermana Francis Johana por estar ahí en todo momento cuando la necesite, dándome apoyo tanto moral como económico, siempre preocupada por el bienestar de toda la familia. Sé que lograra grandes cosas en la vida por su constante esfuerzo, luchando en todo momento por cumplir sus metas y sueños más elevados.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecer a Dios por darme las fuerzas, la sabiduría y la tenacidad que se requiere para poder culminar exitosamente este trabajo de investigación, que llevo mucho tiempo de arduo trabajo.

En segundo lugar a mi familia por estar ahí en todo momento cuando los necesite, han sido un apoyo muy grande en mi vida, inculcándome valores de gran importancia como la honestidad, humildad, responsabilidad y la perseverancia, para no rendirme en ningún momento y la disciplina para ser constante en mis deberes y obligaciones.

En tercer lugar a Estefany López una persona muy especial que estoy seguro lograra grandes cosas en la vida por su carácter de liderazgo y la dedicación que pone al momento de hacer las cosas sin importar lo que pequeña que sean. A Miguel Ortega por sus consejos y enseñanzas, por sus aportes que fueron de gran ayuda, para culminar esta tesis de maestría, persona a la cual le tengo mucho aprecio y admiración.

Por último, tengo un profundo agradecimiento por los catedráticos que he tenido a lo largo de todo este proceso, sus enseñanzas me han servido bastante y son lecciones de vida. Mis colegas de clase han sido una parte importante en mi crecimiento profesional, he compartido buenos y malos momentos con ellos, pero al final sus aportes genuinos han marcado la diferencia y sé que puedo contar con ellos en todo momento.

RESUMEN

La principal motivación para llevar a cabo este trabajo de investigación es conocer de una mejor manera el entorno en el cual se producen los reclamos de los clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para ofrecer una propuesta de mejora que pueda agilizar el tiempo de respuesta al cliente buscando su satisfacción y fidelización con la empresa.

La investigación tiene un enfoque mixto con un alcance explicativo, en la parte cuantitativa se aplicó el diseño no experimental con corte transaccional o transversal y en la parte cualitativa se aplicó un diseño de investigación-acción, que pretende mejorar prácticas concretas en la empresa, las unidades de análisis fueron los gerentes de tienda, expertos de contabilidad y los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., también los expertos del banco, para la recolección de la información se aplicaron encuestas y entrevistas.

Entre los hallazgos más importantes, se tiene que la principal razón que lleva a los cajeros del punto de venta a cometer errores en tarjetas de crédito/débito, se debe a la falta de concentración en sus funciones, el reclamo más frecuente presentado por los clientes tarjetahabientes en la tienda-sucursal son los cobros duplicados, el tiempo que se necesita para resolver un caso de reclamo presentado por el cliente en la mayoría de los casos supera los 29 días, según las encuestas y entrevistas aplicadas se debe a que tanto el supermercado como el banco necesitan este tiempo para validar la información y tomar la decisión de aceptar o rechazar la solicitud de reclamo.

Palabras claves: Tarjetas de crédito/débito, reclamos, cobros duplicados, cobros adicionales

ABSTRACT

The main motivation to carry out this research work is to better understand the environment in which customer complaints are produced due to balance payments incorrectly registered in the system, duplicate charges and additional charges made with a credit card in the Commercial Establishment of Food and Other Products SA de CV, to offer an improvement proposal that can speed up the response time to the client seeking their satisfaction and loyalty with the company.

The research has a mixed approach with an explanatory scope, in the quantitative part the non-experimental design with a transactional or transversal cut was applied and in the qualitative part an action-research design was applied, which aims to improve specific practices in the company, the Units of analysis were store managers, accounting experts and customers of the Food and Other Products Commercial Establishment SA de CV, as well as bank experts. Surveys and interviews were applied to collect the information.

Among the most important findings, the main reason that leads point of sale cashiers to make errors in credit/debit cards is due to the lack of concentration in their functions, the most frequent claim presented by customers. cardholders in the store-branch are duplicate charges, the time needed to resolve a claim case presented by the customer in most cases exceeds 29 days, according to the surveys and interviews applied, it is due to the fact that both the supermarket as the bank they need this time to validate the information and make the decision to accept or reject the claim request.

Keywords: Credit / debit cards, claims, duplicate charges, additional charges

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.2 Enunciado del problema de investigación	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación	7
1.5 Delimitación de la investigación.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL	8
2.1.1 Teorías	8
2.1.1.1 Teoría Sobre Consumo con Tarjetas de Crédito.....	9
2.1.1.2 La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo	10
2.1.1.3 Teoría el momento de la verdad	12
2.1.1.4 Teoría de la excelencia	15
2.1.1.5 Teoría del Consumo.....	16
2.1.2 Marco referencial	17
2.1.2.1 Concepto de tarjetas de crédito.....	17
2.1.2.2 Reclamos de tarjetahabientes.....	18
2.1.2.3 Disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para la presentación de reclamos del usuario financiero ante las instituciones bancarias.	19
2.1.2.4 Proceso de reclamos Banco Lafise, S.A.	25
2.1.2.5 pagos duplicados y cobros adicionales en tarjeta de crédito/débito	26
2.1.2.6 Pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito.....	28
2.2 MARCO CONTEXTUAL	29
2.2.1 Historia del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	29
2.2.2 Organigrama de la empresa	31
2.2.3 Análisis del problema	31
2.2.4 Razones por las cuales se puede rechazar las tarjetas de crédito o débito.....	33

2.2.5 Ejemplo de caso presentado por pagos mal registrados en el saldo de la tarjea de crédito del cliente	35
2.2.6 Ejemplo de caso presentado por cobro duplicado en el POS/online con tarjeta de crédito/débito	37
2.2.7 Ejemplo de caso presentado por cobro adicional de dinero realizado en la tarjeta de crédito/débito.	38
CAPÍTULO III. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	39
3.1 Tipo, alcance y diseño de la investigación	39
3.1.1 Tipo o enfoque de la investigación	39
3.1.2 Alcance de la investigación	40
3.1.3 Diseño de la investigación	41
3.2 Variables	42
3.2.1 Conceptualización y Operacionalización de las Variables	43
3.3 Población y muestra.....	45
3.3.1 La población	45
3.3.2 Muestra	46
3.4 Métodos y técnicas aplicadas al problema de investigación.....	48
3.4.1 Fuentes de la información.....	48
3.4.2 Técnica de la investigación.....	48
3.4.3 Validación de los instrumentos de recolección de datos	49
3.4.4 Recolección de datos y análisis de datos	49
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.1 Diseño del estudio de caso.....	52
4.1.1 Antecedentes.....	52
4.1.2 Preguntas a contestar con el caso.....	53
4.1.3 Narración del caso	54
4.1.4 Unidades de análisis de los casos	55
4.1.5 Métodos de recolección	55
4.1.6 Instrumentos de recolección	56
4.1.7 Método de interpretación	56
4.2 Recopilación de la información	56
4.3 Análisis de la información	57
4.3.1 Revisión y categorización de la información.....	57

4.3.1.1 Análisis de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	57
4.3.1.2 Análisis de la entrevista aplicada a los expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	73
4.3.1.3 Análisis de la entrevista aplicada a los expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V.	77
4.3.2 Búsqueda e identificación de patrones.....	82
4.4 Contraste de los resultados	84
4.5.1 Conclusiones	87
4.5.1 Recomendaciones	88
4.6 Propuesta de implementación o diseminación.....	89
4.6.1 Introducción	89
4.6.2 Visión y Misión	89
4.6.3 Objetivos	90
4.6.4 Justificación	91
4.6.5 Importancia	91
4.6.6 Definición de puestos y funciones	92
4.6.7 Descripción del proceso.....	95
4.6.8 Formatos de control para casos de reclamos de clientes	96
4.6.9 Propuesta de implementación	99
4.6.10 Beneficios que se logran al implementar el formato de control de caso	99
4.6.11 Conclusiones.....	100
4.6.12 Recomendaciones	101
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
Bibliografía.....	102
6. ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Distribución de frecuencia de los tipos de reclamos	58
Grafico 2: Distribución de frecuencia de las consecuencias para los cajeros	59
Grafico 3: Distribución de frecuencia de la evaluación de las políticas de la empresa	59
Grafico 4: Distribución de frecuencia del tiempo de resolución del caso de reclamo	60
Grafico 5: Distribución de frecuencia sobre las recomendaciones hechas por los clientes	61
Grafico 6: Distribución de frecuencia de los tipos de reclamos	62
Grafico 7: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cliente	62

Grafico 8: Distribución de frecuencia de los documentos requeridos por la empresa	63
Grafico 9: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por pagos mal registrados	64
Grafico 10: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por cobros duplicados	65
Grafico 11: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por cobros adicionales de dinero.....	65
Grafico 12: Distribución de frecuencia de la calificación ofrecida por cliente	66
Grafico 13: Distribución de frecuencia de la fidelidad del cliente	67
Grafico 14: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por pagos mal registrados	68
Grafico 15: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cobros duplicados	69
Grafico 16: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cobros adicionales	70
Grafico 17: Distribución de frecuencia del valor monetario por pagos mal registrados	70
Grafico 18: Distribución de frecuencia del valor monetario por cobros duplicados	71
Grafico 19: Distribución de frecuencia del valor monetario por cobros adicionales de dinero.....	72
Grafico 20: Distribución de frecuencia del monto de los reclamos presentados.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Base de datos del Ficolink en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	38
Tabla 2: Conceptualización y operacionalización de las variables	43
Tabla 3: Población o universo	45
Tabla 4: Muestra de la investigación.....	47
Tabla 5: Respuestas a la entrevista aplicada a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	73
Tabla 6: Respuestas de las entrevistas aplicadas a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., primera parte	78
Tabla 7: Respuestas de las entrevistas aplicadas a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., segunda parte.....	80
Tabla 8: Matriz de hallazgos.....	84
Tabla 9: Proceso para atender casos de reclamos de clientes	95
Tabla 10: Formato de control para pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito al registrarlo el cajero como venta de productos.	96
Tabla 11: Formato de control para cobros adicionales en tarjeta de crédito/débito.....	97
Tabla 12: Formato de control para cobros duplicados POS/online	98
Tabla 13: Diseño de la propuesta de implementación.....	99
Tabla 14: Tabla comparativa de tiempos de respuestas a los clientes.....	100

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Factores de motivación e higiene	11
Ilustración 2: Organigrama del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	106
Anexo 2: Encuesta aplicada a los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	111
Anexo 3: Encuesta aplicada a los expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	113
Anexo 4: Entrevista aplicada a los expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V.....	115
Anexo 5: Recibo de pago realizado con la tarjeta de crédito emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	118
Anexo 6: Voucher emitido por el Pos del banco y firmado por el cliente	119
Anexo 7: Nota aclaratoria enviada por el caso de pagos mal registrados	120
Anexo 8: Reporte X y Z (over / short) emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.....	121
Anexo 9: Correo electrónico enviado por el caso de pagos mal registrados.....	122
Anexo 10: Voucher emitido por la plataforma de ficolink del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	123
Anexo 11: Comprobante presentado por el cliente del cobro duplicado emitido por el sistema del banco.....	124
Anexo 12: Correo electrónico enviado por el caso de cobro duplicado en el POS/online con tarjeta de crédito/débito	124
Anexo 13: Correo electrónico enviado a la Institución Financiera, S.A de C.V., por el caso de cobro duplicado.....	125
Anexo 14: Factura de compra emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.	126
Anexo 15: Correo electrónico enviado por el caso de cobro adicional realizado en la tarjeta de crédito/debito.	127
Anexo 16: Correo electrónico enviado a la Institución Financiera, S.A de C.V., por el caso de cobro adicional.....	128
Anexo 17: Hoja de reclamación emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y utilizadas por las entidades financieras bancarias en reclamos presentados por los clientes en tarjetas de crédito/debito.....	129
Anexo 18: Reverso de la hoja de reclamación	130

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende explicar el entorno en el cual se producen los reclamos por parte de los clientes-tarjetahabientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en Tegucigalpa M.D.C

El uso de tarjetas de crédito/débito se ha intensificado bastante en el país, cada vez más personas realizan sus pagos con dinero plástico (CNBS, 2020, p. 4), cuando un cliente se presenta al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., a pagar su factura de compra hay una gran probabilidad que lo haga con tarjeta, pero en ocasiones y por distintos motivos el pago no se realiza de la manera esperada, generándose un pago mal registrado en el saldo de la tarjeta de crédito, se produce cuando el cliente llega a realizar un pago en su tarjeta de crédito, sin embargo el cajero lo registra como una venta de productos.

También están los cobros duplicados, que se producen por hacer el cobro en el POS (terminal del punto de venta) emitiendo un error de comunicación con el banco dueño del dispositivo y emite un mensaje de fuera de línea o de transacción no realizada, pero si se le cobra al cliente y la persona que está realizando el cobro vuelve a pasar la tarjeta por el POS esperando que esta vez sí se efectúe correctamente el cobro.

Los cobros adicionales de dinero se producen cuando el cliente pretende pagar un porcentaje del monto de la factura en efectivo y la otra parte con tarjeta de crédito/ débito, sin embargo el cajero el cobra el 100% de la factura en la tarjeta de crédito/débito y

también toma el dinero en efectivo, cuando el cliente se da cuenta de lo sucedido interpone el reclamo en el punto de venta.

El capítulo I se presenta los antecedentes de la investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación. El capítulo II se desarrolla el marco teórico-referencial, se mencionan las teorías utilizadas, en el marco contextual aparece la historia del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y se hace un análisis más profundo del tema a desarrollar.

El capítulo III se establece los métodos, las técnicas, el tipo, alcance y diseño de la investigación, se mencionan también las variables, la población y la muestra. En el capítulo IV se realiza un análisis de las respuestas obtenidas en base a los instrumentos aplicados para la recolección de la información, posteriormente se realizaron las conclusiones y recomendaciones, basado en los resultados de la investigación se realizan propuestas de mejora al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., con la finalidad de atender de una manera más rápida los reclamos presentados por los clientes tarjetahabientes.

Los principales hallazgos de la investigación fueron:

1. La principal razón por la cual los cajeros del punto de venta cometen errores en tarjetas de crédito/débito, es por falta de concentración.
2. La cantidad de reclamos que se presentan en las tiendas-sucursales de forma mensual, para los tres tipos de casos, están entre 1 a 6 clientes tarjetahabientes.
3. El supermercado y el banco verifican la información en el sistema para constatar la veracidad de los datos provocando demoras en el tiempo de respuesta de hasta 29 días
4. El caso de reclamo que representa el mayor valor monetario en lempiras, es el pago mal registrado al saldo de la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación

Las tarjetas de crédito/débito han adquirido mucha importancia desde su creación, es un instrumento financiero, que permite adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales, ofreciendo múltiples beneficios al tarjetahabiente al momento de su uso, así como inconvenientes al momento de realizar pagos. Existen teorías ya investigadas, formalizadas y estructuradas, como el momento de la verdad, teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo, sobre el consumo con tarjetas de crédito, teoría de la excelencia, que hacen referencias acerca de los reclamos presentados por los clientes en los establecimientos comerciales, así como también en el área de contracargos de las instituciones financieras.

A nivel internacional

La tesis de Maestría “La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones financieras del distrito de Tarapoto-Perú año 2015-2016” (Bermudez, 2017). La investigación tuvo como objetivo general, determinar si existe relación entre la calidad del servicio y la gestión de reclamos en instituciones financieras del distrito de Tarapoto, durante el periodo 2015-2016. El estudio fue descriptivo correlacional, las teorías utilizadas fueron: calidad de servicio, calidad en atención a los clientes. Las principales conclusiones se refieren al tipo de servicios más reclamado en instituciones financieras, que es cobros indebidos en tarjetas de crédito, cuenta de ahorros, etc.

En el proyecto “Prototipo de Aplicación Web de Reclamos Temporales Administrados (ARTA), para los Tarjetahabientes de la Ciudad de Guayaquil-Ecuador” (Leon y Solis, 2017). La investigación tuvo como objetivo optimizar los procesos de gestión de una aplicación web, para la administración de los reclamos de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil; almacenándolo, analizándolo y publicando los resultados en formas estadística

para su fácil comprensión del usuario. El estudio fue exploratorio y descriptivo, se aplicaron encuestas para recolectar información, como conclusión se menciona que los reclamos se deben agrupar de acorde a su naturaleza, mejorando su análisis y gestión para posteriormente buscar la solución.

Según ranking de reclamos en el mercado financiero, llevado a cabo por el gobierno de Chile en el primer semestre del 2015 al primer semestre del siguiente año (Agencia SERNAC, 2016, p. 7) expresa lo siguiente.” Las principales causas de reclamos de los tarjetahabientes fueron: No reversar cargos mal efectuados (15,2%), consumidor no reconoce transacción de clonación (12%) y dinero no entregado parcial o totalmente (10,1%)”. Estas tres son las principales causas que provocan la inconformidad de los tarjetahabientes, pero también hay otras como ser: consumidor no reconoce transacción de suplantación, falta o no entrega del respaldo de la operación (copia de contrato comprobante pago factura).

La investigación de postgrado que lleva por tema “Como el modelo de gerencia del servicio aporta al crecimiento de una empresa financiera” realizada en la Universidad Militar de Nueva Granada, Colombia. Tiene como objetivo general analizar los componentes del estilo de gerencia del servicio para fortalecer una empresa financiera, expone teorías como la gerencia del servicio, momentos de la verdad, calidad y servicio. Tiene como conclusiones principales: cuando la gerencia orienta y focaliza como eje central la gerencia del servicio todo el equipo humano se verá empoderado a trabajar, en el mundo globalizado y competitivo los gerentes de hoy deben estar orientados a la satisfacción del cliente (Díaz, 2017).

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente son investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa realizada en la Universidad de Sevilla, España. En este trabajo se estudia la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, aplicando el método del incidente crítico en un único sector y servicio. Los resultados obtenidos sugieren la necesidad de desarrollar una nueva teoría que explique la asociación de las dimensiones de

los productos y/o servicios a la satisfacción e insatisfacción del cliente, también se menciona que hay dimensiones que están asociadas con la satisfacción como ser: trato al cliente, fiabilidad, seguridad, integridad, entre otros (Carmona y Millán, 1998).

A nivel nacional

“En Honduras las tarjetas de créditos fueron introducidas por Credomatic, la cual inicio operaciones en el año 1976, como el primer banco emisor en el país, comenzando operaciones con 27 empleados y elaborando menos de 80 tarjetas” (Ayala, 2015, p.20). Bac Credomatic, en su página oficial de internet, hace algunas recomendaciones a los usuarios de las tarjetas de crédito, por transacciones cobradas en su estado financiero, que presentan inconvenientes como ser cobros duplicados, cobros adicionales o montos alterados en la transacción. (Credomatic, 2019).

La comisión Nacional de Bancos y seguros (CNBS), en las Reformas al Reglamento de Tarjetas de Crédito resolución No.804/25-2017 señala:

Para efectuar las investigaciones por reclamos de tarjetahabientes, el Emisor debe requerir a sus establecimientos comerciales afiliados, la documentación necesaria para verificar la existencia de los hechos reclamados, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha en que el Emisor realizó la solicitud de la documentación. El plazo antes señalado debe incluirse en los contratos suscritos, entre el Emisor y los establecimientos comerciales afiliados. (CNBS C. N, 2017, p.19)

La tesis de maestría “Efecto de las Tarjetas de Crédito en las Condiciones de Vida de los Usuarios”. Tiene como objetivos específicos determinar cómo se ven afectado los usuarios en el uso de las tarjetas de crédito, identificar los mecanismos que dispone la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), para proteger el bienestar de los tarjetahabientes, cuando presentan quejas y reclamos por inconformidades. (Oliva, 2016)

La tesis de Oliva (2016) tiene un alcance explicativo, entre las teorías utilizadas, está la marxista, la neoclásica, elección del consumidor, del valor. La investigación concluye que el uso irracional de las tarjetas de crédito empobrece a las personas, afectando sus ingresos, las leyes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), no tienen una política regulatoria de la tasa de interés, en vista que es liberalizada.

La tesis de Posgrado “Reformas de la ley de tarjetas de crédito y su relación con el financiamiento de los estudiantes de POSFACE de la UNAH”. Tiene como objetivos específicos determinar el conocimiento de los estudiantes como usuarios financieros, identificar los factores de las reformas que intervienen en la utilización de las tarjetas de crédito como método de financiamiento en los estudiantes. Cuenta con un enfoque de investigación mixto y un tipo de investigación descriptiva-correlacional. (Ayala, 2015)

Entre las principales conclusiones de Ayala (2015) tenemos que el 23% de los usuarios no conocen el contenido de la ley de las tarjetas de crédito y su respectiva reforma, los factores que influyen en la utilización de la tarjeta de crédito en el usuario son: el cálculo de interés, cobros no aprobados, días hábiles de cobros.

1.2 Enunciado del problema de investigación

Las quejas y reclamos presentados por los clientes-tarjetahabientes, a la hora de realizar pagos en establecimientos comerciales, son situaciones que generan incomodidad a las partes involucradas, países como Perú recibe 1.8 millones de reclamos al año, siendo el servicio más reclamado las tarjetas de crédito con un 54% (SBS, 2017, p.1), Colombia recibe 242,839 quejas de forma trimestral de las cuales el 47% corresponde a las tarjetas de crédito (SFC, 2019, p.2).

Según la Comisión Nacional de Bancos y seguros (CNBS) en Honduras, circulaban 828,139 tarjetas de crédito en el año 2019, la CNBS creó en el año 2015, la Gerencia de

Protección al Usuario Financiero (GPUF), que ya ha atendido más de 11,000 denuncias según Mey Ling Pon, gerente de GPUF.

De acuerdo a los principios de misión y visión del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., busca darles la mejor calidad en los productos y servicios a sus clientes, ofreciendo una experiencia única de compra en establecimientos cómodos y seguros, pero existe evidencia de reclamos debido a la gran cantidad de pagos recibidos con tarjeta de crédito/débito en las tiendas, sucursales. A continuación, se mencionan algunas razones que llevan al reclamo del cliente-tarjetahabiente.

1. El cliente llega a realizar un pago a su saldo a su tarjeta de crédito, sin embargo, el cajero lo registra como una venta de productos.
2. Cobro realizado por una cantidad mayor a la que aparecen en la factura de compra.
3. Cobro duplicado en el POS y online, realizado con tarjeta de crédito/débito.

El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., tiene procedimientos ya establecidos para atender estos tipos de reclamos presentados por los clientes, pero existen muchos casos, que resultan difíciles y complicados de resolver por la falta de documentación-evidencia necesaria para aclarar el caso de reclamo, en ocasiones los clientes se molestan por la demora de tiempo en la resolución, lo que conlleva la pérdida de la fidelidad del cliente.

Para concluir el enunciado del problema se plantea la siguiente pregunta a la cual se le brindara respuesta en las páginas posteriores de la investigación.

¿Determinar la factibilidad o viabilidad de proponer mejoras al procedimiento de reclamos del cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados y cobros adicionales, realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para ofrecer una solución más rápida y oportuna, logrando la satisfacción del cliente?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar y proponer mejoras a los reclamos de los clientes, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales, realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en Tegucigalpa, M.D.C., del año 2019-2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar las causas que lleva a los cajeros del punto de venta, a registrar mal los pagos de saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito al efectuar el cliente el pago de la factura de compra.
2. Identificar la cantidad de clientes, que presentaron reclamos de forma mensual por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con la tarjeta de crédito/débito.
3. Calcular la cantidad de tiempo que se necesita para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al efectuar el cliente el pago de la factura.
4. Investigar el valor monetario en lempiras, de los casos presentados por los clientes, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con la tarjeta de crédito/débito.
5. Sugerir propuesta de mejora a los procedimientos relacionados con los reclamos de los clientes, optimizando procesos para ahorro de recursos, buscando ofrecer una solución más rápida y oportuna para lograr la satisfacción y fidelización del cliente-tarjetahabiente.

1.4 Justificación

En la actualidad, cada vez menos personas realizan pagos en efectivo en los establecimientos comerciales, ahora la tendencia en el mundo digital que vivimos es realizar pagos con dinero plástico, con las tarjetas de crédito/débito se pueden hacer pagos desde la comodidad de la casa o directamente en el lugar donde se realiza la compra, porque son más seguros que el pago en efectivo, también permite llevar un mejor control sobre las transacciones realizadas en un determinado periodo de tiempo, ayuda a construir un historial crediticio, entre otros beneficios.

La investigación busca servir de ayuda y apoyo a otros establecimientos comerciales, principalmente a otras cadenas de supermercados, que se dedican al mismo rubro, para que puedan conocer e implementar las estrategias indicadas en este informe y que sirva también de referencia a las instituciones financieras que están enlazadas con los supermercados.

La presente investigación pretende explicar el proceso llevado a cabo desde el momento que un cliente realiza un pago en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y se genera un reclamo por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito, hasta cuando se corrige el problema, dando una solución satisfactoria al cliente-tarjetahabiente, la información obtenida permitirá conocer mejor el entorno donde se presenta las quejas y los reclamos de los clientes en los puntos de venta, que servirá para hacer propuestas de mejora al proceso, buscando minimizar la cantidad de reclamos que se presentan.

Las propuestas de mejora serán compartidas con la alta administración, los gerentes, cajeros y supervisores de las tiendas-sucursales, para que sirva de apoyo en caso de ser necesario, actualmente la empresa, cuenta con políticas establecidas, pero en algunos casos hay empleados que desconocen su existencia, por lo cual deben socializarse de una mejor

manera, para hacerle frente a los casos de reclamos presentados por los clientes-tarjetahabientes que suceden de manera regular en el departamento de contabilidad por la cantidad de tiendas-sucursales que tiene el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en todo el país.

1.5 Delimitación de la investigación

La investigación, será realizada en Tegucigalpa, M.D.C., en las tiendas-sucursales del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., iniciando en el mes de enero del año 2019 y terminando en el mes de diciembre del 2020.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

2.1.1 Teorías

La palabra teoría proviene del griego (theoreo) que significa “mirar”, “observar”. Implica una búsqueda ordenada y sistemática del conocimiento. Además, constituye la acción final de un proceso riguroso de investigación o de labor científica, es su sistematización final. Sin embargo y esto resulta paradójico, también en su punto de partida, es decir, la mayoría de las investigaciones parten de una teoría (Carvajal, 2002).

Teoría es un sistema de conocimientos fidedignos sintetizados que ofrece una representación íntegra de las regularidades y concatenaciones esenciales de la realidad y que describe, explica y predice el funcionamiento de un conjunto determinado de sus componentes. El término teoría tiene varias significaciones que permiten distinguirla de la práctica u oponerla a la hipótesis como conocimiento no verificado, supuesto (Frolov, 1984).

Según Frolov (1984) la teoría se diferencia de la práctica, pues constituye un “calco” mental espiritual, un reflejo y reproducción de la realidad. Al mismo tiempo, está enlazada indisolublemente con la práctica, que plantea al conocimiento las tareas maduras y exige su solución. Por eso la práctica y sus resultados en forma sintetizada constituyen un elemento orgánico de la teoría. Tanto las teorías de las ciencias naturales como las de las ciencias sociales están condicionadas por la situación histórica en la que surgen, por el nivel históricamente dado de producción, técnica, experimento, ciencia.

2.1.1.1 Teoría Sobre Consumo con Tarjetas de Crédito

El ingreso de un trabajador puede tener el efecto de incremento temporalmente si cuenta con una tarjeta de crédito, y actualmente en Honduras un gran porcentaje de las personas empleadas cuenta con este instrumento y por ende al tenerla al alcance el consumo también aumenta considerablemente, actualmente este evento es el factor con más influencia en el Producto Interno Bruto (PIB) por el lado de la demanda, en todo los países que cuenta con el dinero plástico y Honduras no es la excepción, esto indica que sus fluctuaciones son elementos fundamentales dentro de los ciclos económicos y que determina el bienestar de largo plazo de la economía (Ayala, 2015, p.16).

Por lo que el comportamiento del consumo de las familias hondureñas “es el indicador ideal del desempeño de la economía, y podría ser un factor determinante de presiones inflacionarias si su nivel supera la oferta potencial” (Iregui y Melo, 2009, pág. 41).

De esta manera, si los gastos en bienes y servicios incrementan su valor con bastante rapidez, en el caso de Honduras que es un país extremadamente consumista aumenta posibilidad de que la economía se acerque más a disminuir el desempleo, los precios tendrán una tendencia al incremento, según (Ayala, 2015, p.16).

Con el uso del indicador de inflación y más precisamente de inflación básica, el cual no considera los precios de los alimentos y su gran volatilidad frente a variaciones climatológicas; se busca una mayor aplicabilidad al diseño de políticas monetarias, misma que puede ser de gran utilidad en el país si es utilizada correctamente (Urrutia, 2002).

2.1.1.2 La teoría de los dos factores en la satisfacción en el trabajo

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente (Carmona y Millán, 1998).

➤ Factores higiénicos

Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados. Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos (De Andrade, Torres, Ocampo y Alcalá, 2012, pág. 6).

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la

insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. (De Andrade et al., 2012, pág. 7).

➤ Factores motivacionales

Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña. Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integral. (De Andrade et al., 2012, pág. 7)

Por otro lado De Andrade et al., (2012) dice que una organización que no vela por las necesidades del empleado conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos.

Ilustración 1: Factores de motivación e higiene



Fuente: Pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas

2.1.1.3 Teoría el momento de la verdad

Los momentos de verdad es definido como el momento en que el cliente tiene algún contacto con la empresa y utiliza por cualquiera de los medios establecidos por ella, cualquier prestación de servicio o producto y la experiencia de contacto que tiene con la persona que lo atendió, teniendo este contacto unas características propias que generalmente es evaluada por el cliente de manera concreta y critica obteniendo una impresión sobre el servicio prestado.

El momento de verdad compromete al trabajador o funcionario en la toma de decisiones de frente al cliente, como actuar, que hacer, como manipular las herramientas del servicio la forma o mecanismo que decide utilizar para llegar a la prestación del servicio presentando las características el producto y las dimensiones de la calidad del servicio (Carlzon, 1991).

Según Karl Albrecht en su libro servicio al cliente interno, los momentos de verdad no solamente implican un contacto directo y humano con alguna persona hacia el interior de la empresa, se pueden también detectar momentos de verdad en cualquier contacto que tenga el cliente con alguno de los canales de comunicación establecidos por la corporación bien sea página de internet, redes sociales, call center o medios publicitarios definidos por la empresa, puesto que a partir del contacto que tiene el cliente con alguno de estos medios también se lleva una imagen u obtiene en cierta manera algún tipo de atención a la resolución de sus necesidades creándose de esta manera una imagen o percepción (Albrecht, 1990).

En una empresa de servicios financieros los momentos de verdad son un indicador valioso para conocer y evaluar la satisfacción al cliente, ya que son la relación entre las metas de cumplimiento de las características del servicio definidas por la organización versus las expectativas del cliente frente a la oferta del servicio en cumplimiento de sus necesidades. Los momentos de verdad pueden estar representados en tres tipos:

- Momentos de verdad básicos o neutral: es aquel momento en que el cliente recibe una atención básica, plana sin ningún tipo de valor agregado por parte del funcionario que lo atendió, que no genere ninguna satisfacción adicional al cliente ni propicio una cadena de valor agregado en búsqueda de una mayor y mejor relacionamiento comercial a futuro.
- Momento mágico o de excepción: es aquel momento de atención donde en el relacionamiento entre el cliente y funcionario se genera una química adicional que proporciona al cliente satisfacción de sus necesidades por la cual nos buscó pero adicionalmente donde se genera una empatía especial y adicional en este relacionamiento causando en el cliente una mayor cumplimiento a sus expectativas generando relaciones de confianza y valor agregado hacia un futuro cercano una próxima transacción comercial.
- Momento de frustración y desengaño: es aquel momento donde no se trata bien al cliente se desconoce sus necesidades y se ignora la resolución de su requerimiento o situación sin ofrecer algún tipo de alternativa para la satisfacción de su necesidad, generando un mal impacto en el cliente y mala imagen de reputación hacia un futuro (Díaz, 2017, p.16).

A manera de ejemplo para identificar plenamente el concepto, se describirán los momentos de verdad inmersos en el proceso de venta de la generación de un crédito para un cliente desde sus diferentes etapas de la venta:

1. Etapa de planeación de la venta:

Presentación adecuada del personal

Conocimiento del manual de protocolo y atención al cliente

Conocimiento de las características del portafolio de productos y servicios

Preparación de los elementos físicos de trabajo adecuados

2. Apertura y primer contacto con el cliente:

Manejo del lenguaje no verbal y contacto inicial directo con el cliente

Saludo de bienvenida e invitación a ser atendido amable hacia el cliente

Atención al cliente en los tiempos de espera adecuados

Primera sensación de atención e importancia con contacto visual al cliente

3. Desarrollo de entrevista con el cliente:

Se escucha atentamente al cliente sobre el planteamiento de su necesidad

Se resuelven sus inquietudes con preguntas sobre la necesidad de su servicio

Se explican las características del portafolio de créditos

Se presentan propuesta y/o alternativas de solución

4. Cierre de la negociación o transacción:

Se debe orientar al cliente sobre la mejor opción en cuanto a plazo tasa y cupo

Se realizan aclaraciones del caso.

Se formalizan documentos y cierre del contrato

5. Consolidación comercial:

Contacto con el cliente continuo en resolución de inquietudes

Seguimiento post venta a cumplimiento de acuerdos y condiciones pactadas

Reporte de descuentos y formas de pago acordadas

Envío de información de nuevos productos crediticios lanzados

Asesoría adicional en resolución de inquietudes quejas o reclamos (Díaz, 2017, p.17).

Según Díaz, (2017) en la mayoría de atención al cliente de los momentos de verdad identificados por los clientes se desconcierta en la prestación del servicio por malas actitudes o comportamientos al momento de ser atendidos en el contacto directo, por actitudes de indiferencia o mala prestación del servicio por parte de algún funcionario de la empresa, no

definidos en un manual o protocolo de atención que proporcionen las herramientas a los funcionarios en cómo actuar en caso de situaciones difíciles o momentos de conflicto.

Díaz (2017) también menciona que es de vital importancia que dentro de la definición de la estrategia del servicio se den las pautas o estén claramente definidas por parte de la administración la forma y mecanismos de acción para atender de manera adecuadas los retos constantes presentados por los clientes en los ciclos de servicio.

2.1.1.4 Teoría de la excelencia

Teoría propuesta por Tom Peters, Robert Waterman y Nanci Austin, estos autores exponen que los grandes negocios son exitosos, en la medida que apliquen los principios de calidad y servicio, donde los fundamentos serían competitividad, calidad, innovación y la excelencia en la medida que alcance el éxito. Algunos de los atributos que apoyan esta teoría son los siguientes:

1. Cercanía con el cliente: las organizaciones sobresalientes en el mercado saben por quién existen y operan en función del cliente. Por lo tanto para lograr una cercanía con el cliente practican la obsesión por el servicio, la calidad y buscan nichos para mejorar la segmentación, la adecuación de precios, el gastar e invertir y escuchar a sus usuarios.
2. Sentido común para con: clientes, proveedores, innovación, gente y liderazgo.
3. Tratar a la gente con cortesía.
4. Innovar de manera constante con base al mejoramiento continuo.
5. Tener en cuenta al cliente interno
6. Fomentar el liderazgo. (Ruiz y Villegas, 2013, p.62)

La excelencia significa para estos autores: "Calidad al Nivel de Excepcionalidad". Vale decir, nivel o servicio de calidad excepcional; actuación y desempeño excepcionalmente

superior. Para lograrla, hay que amar lo que se hace, sentir pasión, ser un fanático del servicio excepcional. (Casales, 1999, p.54)

De acuerdo a Casales (1999) no pensar en la excelencia como una utopía; no crear justificado el margen de error. Obsesionarse con la idea de que puede lograrse el perfeccionamiento de las cosas hasta lo infinito. Cuando se piensa de esta manera, ello se traduce en pautas de comportamiento. Precisamente, lo que caracteriza a las empresas exitosas (aquellas que logran una actuación superior a la competencia), es la obsesión, el fanatismo, la Pasión por la Excelencia.

2.1.1.5 Teoría del Consumo

La teoría del consumo consiste en los fundamentos racionales del comportamiento del consumidor ante el deseo de satisfacer sus necesidades. Y su objetivo es converger en la demanda que el consumidor presenta en el mercado respecto a la diversidad de bienes que tiene que adquirir, el consumo es el paso final del ciclo económico, que consiste en la utilización personal y directa de los bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas. “El consumo puede ser tangible (consumo de bienes) o intangible (consumo de servicios). (Ayala, 2015, p.17)

De acuerdo con Ayala, (2015) uno de los enfoques de la teoría de la demanda se fundamenta en el supuesto que cada uno de los consumidores puede medir la utilidad o satisfacción que recibe el consumidor en cada unidad de un artículo. Este supuesto es irreal puesto que sabemos que los consumidores no se comportan de esa manera, debido a que el ser humano no tiene un límite de satisfacción ya que cuando alcanzan los objetivos o metas se crean otras necesidades mismas que llevan a consumir y seguir consumiendo. Sin embargo, se acepta la teoría de la demanda porque predice correctamente el comportamiento del consumidor. Así pues, el consumidor actúa como si midiera la utilidad, aun cuando en realidad no lo hace.

Ayala (2015) dice que los defensores del mercado de consumo afirman que el consumidor es el que rige el mercado y lo obliga a ser competitivo, de tal manera que no da lugar al monopolio, y que éste suele surgir cuando la intervención estatal altera las condiciones del libre juego y presenta ciertas coyunturas favorables para ese fenómeno.

En la presente tesis se utilizará la teoría el momento de la verdad, porque el momento más importante es cuando el cliente-tarjetahabiente entra en contacto con el cajero del punto de venta para realizar alguna transacción como pago de factura de compra, siendo en ese preciso momento en donde se produce los pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en algunos ocasiones el error es involuntario por parte del cajero del punto de venta, pero en otras ocasiones son errores del sistema como es el caso de los pagos duplicados en el POS/online que se generan por error de comunicación del dispositivo POS con el banco.

2.1.2 Marco referencial

2.1.2.1 Concepto de tarjetas de crédito

Es una operación mediante la cual el emisor, banco o institución financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada, gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto que el usuario lo emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, vinculados al emisor por el respectivo contrato de afiliación, que obliga a dichos establecimientos comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al banco a pagar, dentro de cierto lapso, dichas adquisiciones o servicios. (Ricardo, 1991)

La ley de tarjetas de crédito expresa que es “Un instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjetahabiente o portador

de tarjeta adicional para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente derivada de una relación contractual escrita previa entre el emisor y el tarjetahabiente”. (Poder Legislativo, 2006)

La tarjeta de crédito también se puede definir como “Tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de tal tarjeta. Nace así un crédito del vendedor contra el banco o entidad emisora, y de éstos contra el tenedor de la tarjeta”. (Ossorio, 1974)

2.1.2.2 Reclamos de tarjetahabientes

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero del Salvador comunica sobre la recepción de reclamos (Despacho SSF, 2010) expresa. “El tarjetahabiente deberá en primera instancia presentar su reclamo, ante la entidad emisora, dentro de un plazo no mayor a noventa días después de la fecha de corte del estado de cuenta que está impugnando”. La institución financiera asignará número al reclamo indicando la fecha y hora en el comprobante, el banco tendrá 30 días para dar trámite y resolución a lo planteado por el usuario de la tarjeta de crédito, si el cliente no está satisfecho con la resolución de la entidad emisora podrá hacer el reclamo a la Superintendencia.

El Banco Nacional de Costa Rica en su documento para presentar reclamos de tarjetahabientes por diferentes cargos, errores y disputas que se presentan. (Banco BNCR, 2019) Menciona lo siguiente:

Cargos no autorizados

- La(s) transacción(es) indicadas no fueron hechas por mí, ni por ninguna otra persona autorizada por mí para utilizar mi tarjeta.
- Certifico que todas las tarjetas se encuentran actualmente en mi poder.
- Certifico que la tarjeta fue robada o extraviada.

Errores de procesamiento

- El cobro ha sido duplicado
- La compra fue pagada por otro medio* (efectivo, tarjeta, otros)
- El monto o la moneda en que me cobraron es diferente al acordado

Disputas del tarjetahabiente

- Realicé la compra, pero no recibí los servicios-mercadería.
- La mercadería o servicios no fueron brindados según lo descrito al momento de la transacción.
- Intenté hacer una compra, pero el sistema denegó la transacción.
- El voucher fue anulado.
- Comercio no ha procesado la devolución (crédito).
- Intenté realizar un retiro en un cajero automático, pero no me dispensó el dinero.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras informa en el artículo 44. “Para efectuar las investigaciones por reclamos de Tarjetahabientes, el emisor debe requerir a sus establecimientos comerciales afiliados, la documentación necesaria para versar la existencia de los hechos reclamados, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha en que el emisor realizó la solicitud de la documentación. El plazo antes señalado debe incluirse en los contratos suscritos entre el emisor y los establecimientos comerciales afiliados”. (CNBS C. N., 2017)

2.1.2.3 Disposiciones legales emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para la presentación de reclamos del usuario financiero ante las instituciones bancarias.

Capítulo VII

De los reclamos de los usuarios financieros ante la institución supervisada

Artículo 21.- Hojas de reclamación de las instituciones supervisadas

Las instituciones supervisadas deberán implementar en sus procedimientos de reclamos hojas de reclamación y mantendrán en sus áreas de atención de reclamos, la siguiente información: "Esta institución financiera tiene hojas de reclamación de las instituciones supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite". (CNBS, 2012)

Según la CNBS (2012) La hoja de reclamación de las instituciones supervisadas, consta de un original y dos copias, donde se documentaran y evidenciaran los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión proporcionara el modelo de la hoja de reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma, y no contendrá logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada. La hoja de reclamación forma parte integral de las presentes normas (Ver Anexo No. 11 y 12).

La CNBS (2012) continua diciendo que la institución supervisada podrá poner a disposición de los usuarios financieros la hoja de reclamación por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que esta hoja cumpla con las formalidades establecidas en las presentes normas, en lo referente a la identificación y validación del usuario financiero reclamante, al formato, contenido, logos, aprobación expresa del usuario financiero y el respectivo acuse de recibo a este.

Artículo 22.- Plazo para presentar el reclamo

Los usuarios financieros deberán presentar sus reclamos ante las instituciones supervisadas, conforme a los plazos establecidos en la normativa especial que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido.

Artículo 23.- Procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución supervisada

Las instituciones supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deberán:

1. Proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. La institución supervisada se quedara con el

original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregara al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y si así lo requieren, la institución supervisada llenara la hoja de reclamación.

El oficial de atención al usuario financiero deberá verificar que la hoja de reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente no deberá permitir campos o ítems en blanco, es especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónicos. La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) días, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la institución supervisada al usuario financiero.

2. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo.

Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo.

En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.

3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual deberá ser:

- a) Oportuna: Las instituciones supervisadas recibirán, analizarán y resolverán los reclamos presentados por los usuarios financieros en los plazos establecidos en las presentes normas;
- b) Integra: Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria; y,
- c) Comprensible: De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuales se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución. (CNBS, 2012)

En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto:

"En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tienen derecho".

Artículo 24.- Procedimiento para la atención de los reclamos ante la CNBS

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la institución supervisada no fuese satisfactoria para el usuario financiero, este podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar dos copias de la hoja de reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

El día que la CNBS (2012) legalmente admita el reclamo, enviara un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de

que este proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitaran.

La notificación del reclamo a la institución supervisada podrá realizarse de las siguientes formas:

- a) Personal: Se le solicitara al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, gestione la cita para proceder a notificar dicho reclamo directamente al representante legal de la misma. Si transcurren cinco (5) días hábiles y no se ha otorgado la cita requerida, se procederá a realizar dicha notificación mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF).
- b) Electrónica: La CNBS notificara al representante legal de la institución supervisada la admisión legal del reclamo mediante correo electrónico enviado por medio del sistema de interconexión financiera. Si transcurren cinco (5) días hábiles después de enviado el correo electrónico de notificación y no se ha recibido el auto de notificación firmada por el representante legal, se procederá a notificar la misma mediante la tabla de avisos de la Dirección de Protección al Usuario Financiero (DPUF). (CNBS, 2012)

Una vez notificado el reclamo bajo estos procesos la institución supervisada, deberá presentar en la DPUF, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, los descargos correspondientes.

Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, la Comisión podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud deberá ser atendida en el plazo máxima de tres (3) días hábiles. En su defecto, se elaborara el dictamen técnico con la documentación que exista en el expediente.

La CNBS (2012) resolverá mediante resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información este completa.

La parte que se considere afectada par la resolución emitida par la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la resolución, para interponer el recurso de reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotara la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial.

Si la institución reclamada presenta la información solicitada en los descargos o en los requerimientos adicionales, hasta el momento que presenta el recurso de reposición, esta falta de cumplimiento de la obligación acarreará la imposición de una multa de conformidad con el reglamento de sanciones, la cual será calculada desde el día hábil siguiente de vencido el plazo para su presentación.

Artículo 25.- Procedimiento especial para atención de reclamos

Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deberán establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los usuarios financieros, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la institución intermediaria. No obstante, cuando la responsabilidad lucre de las instituciones de segundo piso, el reclamo se deberá interponer ante la Comisión.

En el caso de las instituciones de seguros, los reclamos, quejas o consultas que no estén relacionadas con indemnizaciones o reembolsos, se presentaran ante el oficial de atención al usuario financiero.

De acuerdo a la CNBS (2012) los usuarios financieros podrán presentar su reclamo directamente ante la Comisión, cuando las solicitudes de indemnizaciones o reembolsos no fueran resueltas por las instituciones de seguro a su satisfacción,

debiendo acompañar la respuesta escrita emitida por estas. Asimismo, los reclamos derivados de acciones relacionadas entre un asegurado y un intermediario de seguros, cuando este reclamo no esté ligado a obligaciones de las aseguradoras con los asegurados, deberán interponerse ante la Comisión.

2.1.2.4 Proceso de reclamos Banco Lafise, S.A.

Proceso para Interponer un Reclamo

Cliente

- Presentarse a la agencia más cercana para interponer la reclamación
- Llenar la hoja de reclamación
- Presentar la hoja al área de atención al usuario financiero.

Área de Atención al Usuario Financiero

- Firma y sella la hoja de reclamación, como comprobante de recepción de la misma.
- Proporciona al cliente dos copias de la hoja de reclamación. (Banco Lafise, 2016)

Oficial de Atención al Usuario Financiero

Banco Lafise (2016) comunica al cliente la resolución a la hoja de reclamación interpuesta, en el transcurso de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo por parte de Banco Lafise S.A. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de 30 días hábiles.

En caso que la respuesta brindada por la institución supervisada no fuese satisfactoria para el Usuario Financiero

Banco Lafise (2016) menciona que el usuario financiero podrá interponer su reclamo ante la Dirección de protección al Usuario Financiero de la Comisión Nacional de Bancos y

Seguros, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

2.1.2.5 pagos duplicados y cobros adicionales en tarjeta de crédito/débito

No es algo común, pero en algunas ocasiones cuando se utilizan las tarjetas de crédito/débito las operaciones no se procesan de la manera correcta ya sea por errores humanos o fallas del sistema, en dichos casos el cliente debe ponerse en contacto con su establecimiento comercial o con su banco para poner su reclamo y pedir el desembolso de su dinero.

En 2018, el Buró de Entidades Financieras de México reportó que 2.9 millones de personas presentaron una reclamación en su institución financiera por movimientos que no realizaron. Los cargos no reconocidos son una de las principales causas que afecta a los clientes que cuentan con un medio de pago, ocupando el 74.20% de este total; le siguen los cargos mal aplicados, con el 16.20%, y el 9.60% corresponde a cargos duplicados, entre otros. (Velázquez, 2019)

Como ejemplo Velázquez (2019), dice que un cliente recibe la devolución de una operación que no realizó en 48 horas hábiles, siempre y cuando levante la aclaración en un plazo no mayor a dos días, después de mostrarse el cargo en su estado de cuenta. En caso de que la institución demuestre que el usuario fue quien realizó la operación, podrá realizar el cobro de este cargo a la cuenta del cliente.

Los pagos duplicados se producen cuando se hace un cobro dos veces a la tarjeta de crédito/débito del cliente-tarjetahabiente, es decir que se ha pagado dos veces por un producto o servicio en un establecimiento comercial. (Pato, 2019) explica los motivos “Uno de los más frecuentes es que se produzca un error informático que duplique la operación, ya sea de la empresa en la que compramos o del banco, aunque también puede ser un fallo del profesional que nos atiende cuando pagamos por medio de una TPV o datafono, de manera

que ordena dos veces el pago. En este último caso, lo más conveniente es revisar al instante nuestra cuenta si tienes la posibilidad de consultar en tu móvil la banca electrónica de tu entidad, ya que podrás solventarlo en el mismo establecimiento. En caso contrario, lo descubrirás o bien cuando la consultes más tarde o cuando descubras el detalle de movimientos en tu libreta bancaria.

Según (MAPFRE, 2018). Los pagos duplicados son, por lo general, un error que se genera en el terminal de punto de venta, o un error de la persona que efectúa los cobros. Sea como sea, esto es lo que se debe hacer en caso de que haya dos pagos idénticos en el extracto de la tarjeta. Revisar el extracto es una medida de prevención muy útil. Cuanto antes nos demos cuenta del cobro duplicado, antes actuaremos para recuperar ese dinero extra que hemos perdido. Además, esta revisión frecuente del extracto es una manera sencilla de detectar otro tipo de cobros inesperados: los fraudulentos. En ambos casos, basta con estos pasos para recuperar nuestro dinero:

- Tienes un plazo de 13 meses para reclamar, a partir de la fecha en la que se produce un cargo no autorizado. Es decir, cuanto antes se detecte el pago duplicado o fraudulento. Es necesario poner la reclamación inmediata al emisor de la tarjeta (el banco).
- La entidad comprobará si existe un error o no, si la operación está contabilizada y registrada, o si el fallo fue técnico o de otra naturaleza.
- Con todas las comprobaciones hechas, siempre que se detecte el fallo (y se suelen detectar), la entidad devolverá el dinero en la tarjeta en la que se hizo el cargo no autorizado. En caso de que se tratase de una tarjeta de débito, el abono se haría en la cuenta corriente. De acuerdo con MAPFRE, (2018)

Los cobros adicionales de dinero en tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., se refieren a que el cliente pago una cantidad

superior a la que aparecen en la factura de compra, muchas veces se genera cuando el cliente paga una parte en efectivo y la otra parte en tarjeta de crédito/débito, sin embargo el cajero del punto de venta no considera la parte del efectivo y cobro el 100% en la tarjeta de crédito/débito, luego el cliente presenta un reclamo a la empresa proporcionando la documentación necesaria que certifica que efectivamente se le tiene que devolver el dinero pagado de más.

2.1.2.6 Pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito

Se produce cuando un cliente tarjetahabiente se presenta a una de las tiendas del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., a realizar el pago de su saldo de tarjeta de crédito, sin embargo el cajero del punto de venta registra mal la transacción y la procesa como una venta de productos, cuando el cliente revisa su extracto bancario se da cuenta que el pago a su saldo de tarjeta de crédito aún no se ha realizado y pone un reclamo en la tienda para que se haga la corrección del mismo. Cuando el gerente o la cajera general de la tienda-sucursal recibe el reclamo le pide al cliente la siguiente documentación-evidencia: Copia de documentos como la tarjeta de identidad, la factura de compra, tarjeta de crédito, voucher emitido por el POS del banco, estado de cuenta del banco donde se refleja el pago mal registrado.

Luego de obtener la documentación necesaria, el gerente junto con la cajera general imprime el reporte X y Z (over / short) que muestra la diferencia en efectivo del sobrante.

Posteriormente se redacta una nota aclaratoria para ser enviada al departamento de contabilidad junto con la documentación-evidencia para que se haga un análisis completo y se determine si efectivamente se le devuelve el dinero al cliente-tarjetahabiente.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Historia del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., desde un inicio ha marcado una diferencia por su calidad de servicio y la variedad de sus productos. Su primera tienda causó un gran impacto y alegría en los capitalinos, quienes rápidamente la convirtieron en el supermercado líder de la capital. Quince años después de su exitosa apertura, el supermercado abre su segunda tienda en la zona norte de la ciudad, causando mucho entusiasmo a los habitantes de la zona al llegar con la promesa de brindarles calidad, variedad en sus compras, promociones y cercanía para sus clientes (Establecimiento Comercial, 2014).

La cadena continuó su crecimiento por Tegucigalpa y San Pedro Sula. Durante este periodo abrió nuevos puntos y se consolidó como la cadena líder en el formato de supermercados gracias a sus establecimientos en la capital del país. A finales del 2004 comenzó un proceso de cambios culminando así un año de grandes éxitos y nuevas metas para la marca; con una renovación de su logo, colores e imagen de tiendas, el Establecimiento Comercial nuevamente reafirmó su liderazgo en la capital. Un gran éxito y aceptación entre los clientes (Establecimiento Comercial, 2014).

En 2008, el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., fue reconocido como Empresa Socialmente Responsable por las buenas prácticas, valores y ética con la que, junto a cada uno de sus colaboradores, trabaja día a día, buscando permanentemente el bienestar común de Honduras. Y dicho reconocimiento se ha otorgado ya por 7 años de manera consecutiva a la cadena de supermercados por su mejora continua en las prácticas de responsabilidad social empresarial. El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de

C.V., se ha caracterizado durante todos estos años por apoyar a los productores hondureños bajo el lema “100% hondureños como tú”. (Establecimiento Comercial, 2014)

La cadena ha desarrollado programas para fomentar el crecimiento de la producción local e incentivar entre sus clientes el consumo de productos hondureños a fin de reafirmar nuestros valores y patriotismo en su programa “DE MI PAIS” en conjunto con Banco. El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., apoya al pequeño productor otorgándole financiamiento, asistencia técnica y lo más importante que las verduras y hortalizas tienen un precio y mercado seguro en cada una de las tiendas a nivel nacional. (Establecimiento Comercial, 2014)

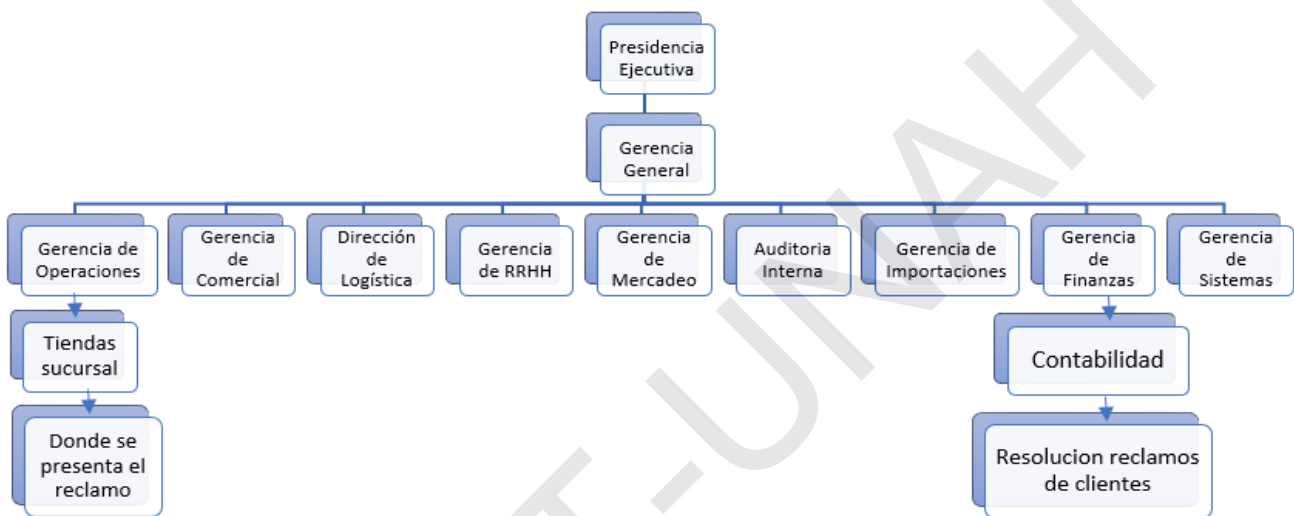
Las promociones han sido parte de la esencia del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., ayudando a los hondureños a mejorar su calidad de vida con productos y premios de excelente calidad y a precios accesibles. Casas, carros y productos gratis por sus compras han sido parte de la filosofía de la marca para premiar la lealtad de sus clientes. Las promociones de ollas, cuchillos, vajillas, cubiertos, refractarios, herméticos de vidrio, electrodomésticos y toallas han sido de gran beneficio para miles de las personas que han comprobado el ahorro en todas las compras y que pueden ganar inmediatamente haciendo todas sus compras en el supermercado (Establecimiento Comercial, 2014).

El Establecimiento Comercial ofrece a sus clientes no solo una inmensa variedad de productos alimenticios y del hogar, sino también una promesa única de servicio al cliente. Sus tiendas, ubicadas estratégicamente en zonas de fácil acceso y comodidad, permiten a los hondureños tener una experiencia única en sus compras. La expansión de la cadena continúa año con año. El objetivo es llegar a todos los rincones de nuestro bello país y seguir revolucionando la forma de comprar de los hondureños.

2.2.2 Organigrama de la empresa

A continuación se muestra en la siguiente ilustración en que área se produce el reclamo presentado por el cliente y también en área donde se lleva a cabo la resolución del reclamo en muchos casos con ayuda de la institución financiera.

Ilustración 2: Organigrama del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



Fuente: Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

2.2.3 Análisis del problema

El establecimiento Comercial cuenta actualmente con 53 tiendas a nivel nacional, teniendo como misión “Obtener la fidelidad de los clientes, construir relaciones sólidas que inspiran pasión, lealtad y confianza; entender y satisfacer sus necesidades, generar ahorros permanentemente, ofrecer variedad y calidad de productos, innovar continuamente para brindar una experiencia de compra inigualable”. (Establecimiento, 2014). Por la cantidad de compras que los clientes realizan con tarjeta de crédito/débito, algunas transacciones se registran mal en el sistema provocando el reclamo del cliente que busca solución al problema, algunas razones que llevan al reclamo del tarjetahabiente son:

- El cliente llega a realizar un pago de saldo a su tarjeta de crédito sin embargo, el cajero lo registra como una venta.
- Cobro realizado por una cantidad mayor a la que aparecen en la factura de compra.
- El sistema genera un error en conexión cuando se pasa la tarjeta de crédito/débito en el POS, razón por la cual se pasa o través la tarjeta, generando un pago duplicado o hasta triplicado, dependiendo la cantidad de veces que se pase la tarjeta por el terminal del punto de venta.

A continuación se describe el proceso para la resolución de los casos de reclamo: Para recopilar toda la información sobre el caso (documentación), se habla con los involucrados como el cajero que efectuó la transacción, con el gerente de la tienda y también con el tarjetahabiente para aclarar lo sucedido, se generan diferentes escenarios para buscar solución al problema, entre ellas tenemos:

- Cuando el cliente pone su queja por un pago mal registrado y la cajera está involucrada reflejando un faltante en el arqueo de caja, pero no logra liberarse de responsabilidades por falta de pruebas, la empresa se ve en la penosa obligación de hacerle una deducción vía planilla por el monto del reclamo del tarjetahabiente.
- En muchos casos se habla con el banco para verificar si fue un error de sistema, si fuera el caso, solo se acredita o debita el valor del monto.
- Cuando no se puede identificar las causas del problema el supermercado se ve obligado a absorber las pérdidas.

Este tipo de situaciones se presenta casi a diario por la cantidad de transacciones que ejecutan los puntos de venta debido a la afluencia de los clientes, aunque la empresa tiene procedimientos previamente establecidos para atenderlos de la mejor manera, algunas veces

incurre en pagos de horas extras para detectar las causas del incidente, en ocasiones los clientes se molestan por la demora que pueden ser varias semanas, llevando muchas veces a la pérdida del cliente por este tipo de sucesos.

Los cajeros sienten mucha presión cuando se presentan estas situaciones y en la mayoría de los casos no saben cómo reaccionar ante la molestia del cliente, luego interviene la cajera general y el gerente de la tienda para hacer un mejor manejo de la situación presentada.

2.2.4 Razones por las cuales se puede rechazar las tarjetas de crédito o débito

Cada vez más consumidores optan por pagar con una tarjeta de crédito/débito, porque les resulta más cómodo y seguro, pero, no siempre es satisfactorio el pago por esta vía. En alguna ocasión se ha escuchado el temible mensaje 'su tarjeta fue rechazada', pero, ¿Por qué pasa esto?, las instituciones financieras suelen informar cuando un crédito fue denegado, pero no especifican por qué se le rechazó la solicitud al usuario. (Negocios, 2019)

Estas son las 7 razones más comunes que generan que la tarjeta sea rechazada:

1. Fondos insuficientes

Puede ser que se haya llegado al límite de deuda y no se sepa o con la compra se extralimitará y por eso denegada. Siempre se debe estar pendiente que el este saldo actualizado.

2. Pagos irregulares

Si el usuario se atrasa constantemente y luego se regulariza, este es otro motivo de rechazo, ya que los pagos irregulares suelen anticipar que en cualquier momento el solicitante va a caer en mora.

3. Seguridad

Si el banco tiene razones para creer que la tarjeta ha sido robada o la seguridad se ha visto comprometida, efectuará de manera inmediata un bloqueo. Cuando se intente realizar la

próxima compra aparecerá como tarjeta declinada. Para poderla usar en transacciones en el exterior o en web, es mejor llamar a la institución financiera.

4. Vencimiento

Puede aparecer también la tarjeta declinada porque ha caducado y no se ha retirado y activado la nueva tarjeta. De igual manera, si la cuenta relacionada a la tarjeta es cerrada o suspendida la tarjeta puede ser rechazada en el momento de una compra.

5. Daño físico

Si el plástico de la tarjeta o la barra negra de transmisión presenta daños físicos, bien sea por mucho uso o por no haber sido cuidada apropiadamente, es posible que al realizar una compra aparezca como tarjeta rechazada o tarjeta declinada. En este sentido, es necesario cuidarlas bien, guardarlas en lugares seguros y utilizar los estuches de plástico en los que suelen ser entregadas por el banco. (Negocios, 2019)

6. POS no compatible con el plástico

En algunas ocasiones la tarjeta que se está utilizando no es compatible con el POS donde se realizará el pago. Antes de pagar se recomienda que se pregunte, si aceptan todas las tarjetas o si hay algunas en específico.

7. Error de conexión del POS

Se puede solicitar que intenten una segunda vez con la tarjeta, si se sabe que no hay pagos atrasados y se tiene fondos, además de vigencia del plástico. A veces los POS pueden perder la conexión con el proveedor justo cuando hacen tu cobro.

De acuerdo con Negocios (2019) a pesar de que el rechazo de una tarjeta de crédito o débito puede ser un hecho incómodo y embarazoso, a menudo se produce para proteger la seguridad del tarjetahabiente. Para evitar estos rechazos, lo mejor será tener claras las reglas y reglamentos de la institución financiera en cuanto a saldos y transacciones máximas permitidas.

2.2.5 Ejemplo de caso presentado por pagos mal registrados en el saldo de la tarjea de crédito del cliente

Para conocer mejor el entorno donde se presentan los casos de reclamos de clientes-tarjetahabientes, primero se deben conocer algunos conceptos fundamentales

- Impresora Fiscal: Es un dispositivo de impresión que permite emitir documentos fiscales autorizados por la ley y además guarda la información fiscal, la impresora fiscal permite imprimir dos reportes que son valiosos para las empresas que son los siguientes.
- Reporte X: Es un reporte emitido por la impresora fiscal cada vez que se cierra un turno de caja en un punto de venta específico en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., este reporte incluye todos los movimientos que generan comprobante fiscal de las ventas durante un periodo de ventas específico, totaliza el monto de las transacciones.
- Reporte Z: Es un reporte emitido por la impresora fiscal, el cual da termino a la operación diaria. Este proceso debe ser remitido dentro de 24 horas para un mejor control de las ventas, ahí se incluyen todos los movimientos que generan el comprobante fiscal de las ventas durante el periodo de venta del día, totaliza el monto de las transacciones.

Estos reportes son fundamentales para hacer el arqueo de caja, cuando un cajero del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., termina su turno y comienza el turno del siguiente cajero, así como para hacer el cierre total de la caja al finalizar la jornada de trabajo.

- Arqueo de Caja: Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado de tiempo, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que

se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. (Jiménez A. N., 2016, p.14)

Ejemplo practico

Los casos presentados son reales del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por efectos de privacidad se cambian nombres de las personas involucradas, así como algunos datos bancarios como ser números de tarjetas de crédito/débito, número de autorizaciones, etc.

A continuación se enumeran los pasos a seguir:

1. El gerente junto con la cajera general se dan cuenta que se realizó un pago mal al saldo de la tarjeta de crédito del cliente, razón por la cual deciden llamarlo de forma inmediata para hacer las correcciones a nivel de sistema, se le pide la siguiente información para que permite esclarecer lo sucedido.
 - ✓ Copia de la tarjeta de identidad
 - ✓ Copia de la tarjeta de crédito
 - ✓ Recibo de pago realizado con la tarjeta de crédito (Ver anexo No. 5)
 - ✓ Voucher emitido por el Pos del banco y firmado por el cliente (Ver anexo No. 6)
 - ✓ Estado de cuenta del banco, donde aparece el monto del reclamo
2. La tienda reporta el caso al departamento de contabilidad por medio de un correo electrónico envía una nota aclaratoria (ver anexo No. 7) para informar lo sucedido y pedir ayuda para encontrar una solución. También proporciona los reportes X y Z (over/short) donde se refleja el faltante (ver anexo No. 8)
3. La persona encargada de resolver los casos de reclamo en el departamento de contabilidad analiza la información obtenida y hace llamadas al punto de venta para pedir más detalles, en caso de ser necesario.

4. Por último la persona encargada de atender el reclamo en el departamento de contabilidad envía un correo electrónico notificando la resolución final. (ver anexo No. 9 del correo enviado)

2.2.6 Ejemplo de caso presentado por cobro duplicado en el POS/online con tarjeta de crédito/débito

Para conocer mejor el entorno donde se presentan los casos de reclamos de clientes-tarjetahabientes, primero se debe conocer un concepto que permite entender mejor las compras online por medio de un Link de la Institución Financiera, S.A de C.V.

Ficolink: Los clientes podrán comprar a través de un link de pagos que el comercio envía por whatsapp y redes sociales; e-commerce les permite a los clientes comprar desde el sitio web o App del comercio con un carrito de compras. (financiera, 2015)

A continuación se enumeran los pasos a seguir:

1. El cliente-tarjetahabiente se presenta a la tienda para presentar un reclamo por cobro duplicado de forma online, entrega la siguiente información al gerente o cajera general para que hagan la revisión.
 - ✓ Copia de la tarjeta de identidad
 - ✓ Copia de la tarjeta de crédito
 - ✓ Factura de compra
 - ✓ Voucher emitido por ficolink del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V. (ver anexo No. 10)
 - ✓ Estado de cuenta del banco o comprobante del cobro duplicado (ver anexo No. 11)
2. La tienda-sucursal reporta el caso al departamento de contabilidad por medio de un correo electrónico informando lo sucedido para pedir ayuda y encontrar una solución. También proporciona los reportes X y Z (over/short). (Ver anexo No 12 del correo electrónico enviado)

3. El encargado de resolver los casos en el departamento de contabilidad primero hace una revisión de la información recibida de la tienda, luego verifica en el cierre ficolink del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para ver si efectivamente existen las transacciones duplicadas, en caso de encontrarla la información aparecería de la siguiente forma:

Tabla 1: Base de datos del Ficolink en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Del 01/07/2020 al 31/07/2020

Referencia	Bin	Código	Fecha	Nombre	Centro	Tipo		Valor	Autorización
205460462	426111	VL-AR41508	29/7/2020	PEREZ, CARLOS	T010	Whatsapp	L	2,549.37	005492
145864552	426111	VL-AR41523	29/7/2020	PEREZ, CARLOS	T010	Whatsapp	L	2,549.37	006368

Fuente: Sistema Ficolink del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4. Por último la persona encargada de atender el reclamo en el departamento de contabilidad envía un correo electrónico notificando la resolución final. El correo electrónico llevaría una carta que sería dirigida a la Institución Financiera, S.A de C.V., con copia a la tienda-sucursal para que estén informados sobre la decisión final. (Ver anexo No. 13 del correo enviado)

2.2.7 Ejemplo de caso presentado por cobro adicional de dinero realizado en la tarjeta de crédito/débito.

A continuación se enumeran los pasos a seguir:

1. El gerente junto con la cajera general se dan cuenta que se realizó un cobro adicional de dinero, razón por la cual se busca contactar al cliente, sin embargo no pueden ubicarlo y el cliente tampoco se presenta a la tienda-sucursal a realizar el reclamo correspondiente. Se procede a buscar la documentación-evidencia en la tienda para solucionar el caso, la tienda-sucursal encuentra los siguientes documentos

- ✓ Factura de compra (ver anexo No 14)
 - ✓ Voucher emitido por el Pos del banco y firmado por el cliente
 - ✓ Reporte X y Z (over/short)
2. La tienda reporta el caso al departamento de contabilidad por medio de un correo electrónico para informar lo sucedido y pedir ayuda para encontrar una solución. (Ver anexo No. 15)
 3. La persona encargada de resolver los casos de reclamo en el departamento de contabilidad analiza la información obtenida y hace llamadas al punto de venta para pedir más detalles, en caso de ser necesario.
 4. Por último la persona encargada de atender el reclamo en el departamento de contabilidad envía un correo electrónico notificando la resolución final. El correo llevaría una carta que sería enviada a la Institución Financiera, S.A de C.V., para hacerle el reintegro de fondos al cliente-tarjetahabiente, también estaría copiado el punto de venta para que estén informados. (Ver anexo No. 16)

CAPÍTULO III. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo, alcance y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo o enfoque de la investigación

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar análisis de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, pág. 534).

La investigación tiene un tipo o enfoque mixto porque pretende dar a conocer la razón que lleva a un cliente a presentar un reclamo por error en pagos de saldo mal registrados en el

sistema, pagos duplicados por errores en POS/online y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

La investigación analiza datos cualitativos porque recoge información del cliente, cajero y supervisor de caja por medio de preguntas para que luego la tienda haga una nota aclaratoria explicando lo sucedido la cual será enviada por correo electrónico al departamento de contabilidad para que se haga la respectiva investigación y se tome una decisión final con ayuda del banco que será la entidad encargada de reintegrar los fondos al cliente tarjetahabiente.

También la investigación hace uso del método cuantitativo porque se revisa el monto del reclamo por medio del estados de cuenta del cliente, voucher de pago, factura de compra, reporte X y Z, cuadre y arqueo de caja, cierre de terminal del POS, se verifica toda la información por medio de cálculos aritméticos para determinar la veracidad de los datos.

3.1.2 Alcance de la investigación

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, pág. 95).

El alcance de la investigación es explicativo porque busca explicar el proceso llevado a cabo desde el momento que un cliente realiza una compra con tarjeta de crédito/débito, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., generándose un reclamo por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS/online y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura

de compra, hasta cuando se identifica la causa del problema una vez analizadas y verificada toda la información obtenida, para luego dar una solución al cliente tarjetahabiente.

3.1.3 Diseño de la investigación

La investigación no experimental cuantitativa puede definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Investigaciones seccionales o transversales son aquellas en las cuales se obtiene la información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez por medio de entrevistas y encuestas en un momento dado. Estos estudios son especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio (Bernal, 2010, pág. 118).

En la parte cuantitativa se aplicó el diseño no experimental con corte transaccional o transversal, porque no habrá manipulación en las variables dependiente e independiente y la recolección de la información se hará una sola vez por medio de entrevistas aplicadas a los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., las cuales serán procesadas para obtener los resultados que serán de vital importancia para concluir la investigación.

En el enfoque cualitativa se aplicó el diseño de investigación-acción, que pretende resolver problemas cotidianos y mejorar practicas concretas en la empresa, su información fundamental se centra en aportar información que ayude en la toma de decisiones de los reclamos recibidos de los clientes en tarjetas de crédito/débito. Las tres fases esenciales de los diseños de investigación-acción son: observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemáticas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que todo es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente (Stringer, 1999)

3.2 Variables

Independiente: se denomina variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la “causa de” en una relación entre variables. Se conoce como variable dependiente al “resultado” o “efecto” producido por la acción de la variable independiente (Bernal, 2010, pág. 139).

- La variable independiente: pagos de saldo mal registrados, cobros duplicados y cobros adicionales

Los pagos de saldo mal registrados en el sistema se dan cuando un cliente quiere realizar un pago al saldo de su tarjeta de crédito, sin embargo, el cajero del punto de venta lo registra como una venta de productos.

Los pagos duplicados se dan cuando se produce dos o más salidas de dinero asociadas a una sola compra, cuando una cajera del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., pasa dos o más veces la tarjeta de crédito/débito de un cliente se da un cobro duplicado o triplicado, generalmente se da cuando la primera vez que se pasa la tarjeta da un error de comunicación, pero de igual forma el sistema realiza el cobro. Un cobro adicional se produce cuando se le cobra una cantidad superior al cliente-tarjetahabiente a la que aparece en la factura de compra.

- Variable Dependiente: Reclamos de clientes

Se presenta cuando el cajero del punto de venta procesa mal una transacción en la cual el cliente se ve afectado por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS/online y cobros adicionales realizados con la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura, en los puntos de venta del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

3.2.1 Conceptualización y Operacionalización de las Variables

A continuación se presentan las variables de los objetivos específicos, así como su definición conceptual, también los indicadores, la técnica, unidad de análisis y se concluye con las preguntas de la investigación que fueron aplicadas por medio de encuestas y entrevistas.

Tabla 2: Conceptualización y operacionalización de las variables

DEGT-UNAH

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Técnica	Unidad de análisis	Preguntas
Determinar las causas que lleva a los cajeros, a registrar mal el pago del saldo la tarjeta, hacer cobros duplicados y cobros adicionales	Reclamos de clientes	El reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (Bogotá, 2018).	- Atención al cliente - Comunicación con el cliente - Tipo de reclamo - Satisfacción del cliente	Entrevistas por teléfono Entrevista por correo electrónico	Expertos del departamento de contabilidad, Gerentes de tienda, y clientes del Establecimiento comercial. Supervisor y analistas del departamento de contracargos de la Institución Financiera.	¿Indicar la razón que lleva a los cajeros del punto de venta a cometer errores por pagos mal registrados, cobros duplicados y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/ débito? ¿Qué cantidad de clientes presenta reclamos mensualmente? ¿Qué cantidad de tiempo, se necesita para resolver un caso de reclamo? ¿Cuál es el valor monetario, de los errores cometidos por los cajeros? ¿Cuáles son las consecuencias, para los cajeros del punto de venta? ¿Cuáles de los siguientes documentos, se necesitan para solucionar el reclamo? ¿Cómo evaluaría la política establecida como proceso de control interno? ¿Cómo se pueden mejorar los procedimientos, ya existentes en el Establecimiento Comercial.
Identificar la cantidad de clientes, que presentaron reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito						
Calcular la cantidad de tiempo que se necesita para resolver un reclamo de cliente, por pagos mal registrados, cobros duplicados y cobros adicionales.	Pagos de saldo mal registrados, cobros duplicados y cobros adicionales	Los pagos duplicados: son un error que se genera en el terminal de punto de venta, o un error de la persona que efectúa los cobros. (MAPFRE, 2018). Cobro Adicional: Se cobra una cantidad superior a la que aparece en la factura de compra.	- Cantidad de reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados y cobros adicionales - Tiempo de respuesta a cada tipo de reclamo - Monto del reclamo por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados y cobros adicionales	Entrevistas por teléfono Entrevista por correo electrónico	Expertos del departamento de contabilidad, Gerentes de tienda, y clientes del Establecimiento Comercial. Supervisor y analistas del departamento de contracargos de la Institución Financiera.	
Investigar el valor monetario en lempiras, de los reclamos de los clientes, por pagos en sus saldos de tarjetas de crédito, cobros duplicados y cobros adicionales						

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Población y muestra

3.3.1 La población

Son todos aquellos que están inmersos o que participan en el problema y que es necesario llegar a ellos para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, la población es quien tiene la información. Población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Francica, 1988, pág. 36).

Población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (Jany, 1994, pág. 48) o bien, unidad de análisis.

La población para las encuestas son los 52 gerentes de las tiendas a nivel nacional del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Tabla 3: Población o universo

Ubicación de las tiendas	Número de tiendas (un gerente por tienda)
Tegucigalpa	19
Comayagüela	5
Choluteca	2
Comayagua	2
Olancho	3
Danlí	1
Siguetepeque	1
San Pedro Sula	9
El Progreso	2
La Ceiba	2
Tela	1
Choloma	1
Valle	1
La Lima	1
Villa Nueva	1
Santa Rosa de Copan	1
Total tiendas	52

Fuente: Elaboración Propia

Cada tienda tiene un gerente como persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a la empresa a cumplir las metas, siendo la persona con más conocimientos dentro de la empresa en el tema de análisis de reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura.

Para la población de los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., no se tiene un dato exacto, ya que la persona encargada de atenderlos solo los resuelve pero no lleva un conteo como tal de los mismos. La población de los expertos de contabilidad de la empresa serían 4 personas, son los que poseen más conocimientos sobre la atención de reclamos de clientes-tarjetahabientes. La población de expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V., serían 10 personas.

3.3.2 Muestra

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal, 2010, pág. 161).

Pasos en la selección de una muestra Siguiendo el esquema de (Kinner y Taylor, 1993, pág. 202), los siguientes son los pasos para definir una muestra:

1. Definir la población.
2. Identificar el marco muestral.
3. Determinar el tamaño de la muestra.
4. Elegir un procedimiento de muestreo.
5. Seleccionar la muestra.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los

propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, pág. 176).

Dentro de los muestreos no probabilísticos se aplicará el muestreo intencional o por conveniencia, mediante este método, el investigador se encarga de elegir de acuerdo con sus propios criterios o alcances a los sujetos que formaran parte de la muestra. Las encuestas se aplicarán a los gerentes de los 19 puntos de venta del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., ubicados en Tegucigalpa, MDC., porque es la zona más representativa en cuanto a la cantidad de clientes tarjetahabientes que realizan reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS y cobros adicionales realizados con la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura.

La muestra quedaría de la siguiente forma utilizando el muestreo intencional o por conveniencia.

Tabla 4: Muestra de la investigación

Ubicación de las tiendas	Número de tiendas	Gerentes
Tegucigalpa	19	19

Fuente: Elaboración propia.

También se aplicaran encuestas a 32 clientes que presentaron reclamos por pagos de saldo mal registrados, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales, realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., solo se tomó ese número de encuestas porque el departamento de contabilidad no lleva un registro de todos números de teléfono de los clientes tarjetahabientes solo de algunos, se revisó la base de datos y solo se tenía acceso a 32 contactos de clientes que presentaron casos de reclamos en los últimos meses.

Las entrevistas serán aplicadas a 4 expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., ya que son las personas con más conocimientos sobre el tema de reclamos de clientes. En la Institución Financiera, S.A de C.V., se aplicaron 5 entrevistas a los expertos que trabajan en el departamento de contracargos, considerando que tienen una relación estrecha con los encargados de resolver casos de reclamos en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

3.4 Métodos y técnicas aplicadas al problema de investigación.

3.4.1 Fuentes de la información

Las fuentes primarias contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las fuentes secundarias son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (Rivera, 2015)

Las fuentes primarias para esta investigación serian, artículos científicos, tesis relacionadas con el tema, documentos oficiales, trabajos presentados en conferencias o seminarios, entrevista de expertos y páginas en internet. Las fuentes secundarias son bibliografías, libros, comentarios, criticas, artículos de revista, sitio web.

3.4.2 Técnica de la investigación

La entrevista consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Buendía, Colás y Hernández, 1998, pág. 127)

El instrumento empleado para la recolección de la información en la presente investigación es la entrevista que fue aplicada a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y también a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V.

La encuesta es un método de investigación, capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. (Buendía, Colás y Hernández, 1998)

Las encuestas fueron aplicadas a los gerentes y clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

3.4.3 Validación de los instrumentos de recolección de datos

La revisión, aprobación y validación de los instrumentos de recolección de información fue realizada por un asesor metodológico y temático. Las preguntas fueron desarrolladas en base a los asesoramientos y necesidades requeridas en el objetivo general y específicos, aplicando encuestas piloto y pruebas para verificar y confirmar que las preguntas eran entendibles.

3.4.4 Recolección de datos y análisis de datos

Para aplicar las entrevistas se utilizó el correo electrónico como principal herramienta, para hacer la recolección de la información, también se hizo llamadas telefónicas para constatar algunas respuestas que presentaban falta de claridad, incoherencia en el contenido, respuestas cortas sin explicar a detalle el proceso. Para aplicar las encuestas a los gerentes y clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., se hizo por medio de llamadas telefónicas, las cuales fueron grabadas para mostrar la evidencia en caso de ser necesario.

Para hacer el análisis de los datos obtenidos de las encuestas se utilizó el programa estadístico SPSS que permitió por medio de sus tablas y graficas organizar las respuestas para obtener un panorama mejor del entorno de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura. El análisis de los datos obtenidos de las entrevistas a expertos se hizo por medio de tablas en donde se escribían las respuestas que se obtuvieron del instrumento aplicado.

El trabajo de investigación aplicada fue un estudio de caso, considerando que el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., revisa casos de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, pagos duplicados por errores en POS/online y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito realizados con tarjeta de crédito/débito. Al final se presentara una propuesta de mejora, ofreciendo formatos de control para atender casos de reclamo, lo que permitiría agilizar el tiempo de respuesta que se da a los clientes-tarjetahabientes, haciendo de esa manera que el proceso actual sea más eficiente.

Bosquejo de la forma de trabajo del capítulo 4 relacionado con la TIA

4.1 Diseño del estudio de caso

4.1.1 Antecedentes

4.1.2 Preguntas a contestar con el caso

4.1.3 Narración del caso

4.1.4 Unidades de análisis de los casos

4.1.5 Métodos de recolección

4.1.6 Instrumentos de recolección

4.1.7 Método de interpretación

4.2 Recopilación de la información

4.3 Análisis de la información

4.3.1 Revisión y categorización de la información

4.3.2 Búsqueda e identificación de patrones

4.4 Contraste de los resultados

4.5 Construcción de los resultados finales

4.5.1 Conclusiones y recomendaciones

4.6 Propuesta de implementación o diseminación

DEGT-UNAH

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño del estudio de caso

4.1.1 Antecedentes

En el departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., llegan estudiantes de pregrado de distintas universidades del país a hacer la práctica profesional, entre sus requisitos de graduación esta cumplir con una determinada cantidad de horas, desarrollar las funciones asignadas por la empresa, recibir una visita de un catedrático de la universidad mientras está haciendo la práctica profesional, para corroborar de primera mano si todo transcurre según lo dispuesto por las autoridades universitarias y como requisito final debe presenta un informe, hay universidades que piden que el estudiante haga una propuesta de mejora como un aporte a la empresa donde se realiza la práctica.

Algunos estudiantes de pregrado han conocido el tema de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito, ya que ha sido parte de sus funciones, también como requisito de graduación en su informe han presentado una propuesta de mejora que ayude al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., a volver más eficientes sus procesos y procedimientos.

Entre los aportes realizados por los practicantes se tiene:

- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta al cliente tarjetahabiente, para ello se propone que la tienda-sucursal, el departamento de contabilidad y el establecimiento bancario dediquen más prioridad al caso de reclamo
- ✓ Recibir la documentación-evidencia completa de parte de las tiendas al departamento de contabilidad para dar solución más rápida, al caso de reclamo presentado por los clientes.

- ✓ Mejorar la comunicación entre las 4 partes involucradas: cliente tarjetahabiente, tienda-sucursal, departamento de contabilidad y el establecimiento bancario
- ✓ Brindar capacitación a los cajeros del punto de venta para evitar errores en tarjetas de crédito/débito

4.1.2 Preguntas a contestar con el caso

Entre las preguntas más importantes que busca contestar este estudio de caso sería:

1. ¿Cuáles son las causas que lleva a los cajeros del punto de venta, a registrar mal el pago del saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes que realizan pagos con tarjetas de crédito/débito?
2. ¿Cuál es la cantidad de clientes, que presentaron reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura de compra de compra?
3. ¿Cuánto tiempo se necesita para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS /online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura?
4. ¿Cuál es el valor monetario en lempiras, de los casos presentados por los clientes, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura?
5. ¿Qué propuesta de mejora se puede hacer para mejorar los procedimientos relacionados con los reclamos de los clientes, ofreciendo una solución más rápida y oportuna para lograr la satisfacción y fidelización del cliente tarjetahabiente?

4.1.3 Narración del caso

Cuando un cliente realiza una compra de productos con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en algunas ocasiones el pago no se realiza correctamente, generando uno de los tres siguientes casos: pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online, cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito del cliente-tarjetahabiente. Cuando sucede alguna de las tres situaciones antes expuestas el cliente presenta un reclamo en el punto de venta, donde realiza la transacción y presenta los siguientes documentos.

- a) Estado de cuenta del banco, donde se refleja el pago mal registrado.
- b) Copia de tarjeta identidad.
- c) Copia de tarjeta de crédito/débito.
- d) Copia factura de la transacción.
- e) Voucher emitido por pos sistema del banco y firmado por el cliente.

El gerente de tienda, junto con la cajera general, documenta de la siguiente forma:

- a) Reporte X y Z (Over / Short), diferencia en efectivo del faltante o sobrante o L. 0.00.
- b) Elabora nota aclaratoria o correo electrónico exponiendo el caso al Departamento de Contabilidad.

El departamento de contabilidad realiza lo siguiente:

- a) Revisa, valida y procede a realizar el reintegro de fondos al cliente a su tarjeta a través de una nota firmada y sellada por los ejecutivos que tienen firmas autorizadas en el banco.
- b) Se envía el escáner de la carta autorizada a través del correo electrónico al banco, para que el banco proceda al reintegro al cliente.

- c) El banco procede al reintegro al cliente y nos envía una imagen de la pantalla evidencia del documento del reintegro al cliente y débito al Establecimiento Comercial.
- d) El Establecimiento Comercial, procede a realizar el registro contable del débito hecho por el banco, de acuerdo a la fecha y monto asignado al caso reclamo cliente.

4.1.4 Unidades de análisis de los casos

El instrumento de recolección de información fue aplicado a los 19 gerentes de las tiendas-sucursales de Tegucigalpa M.D.C., y también a los 4 expertos del departamento de contabilidad por sus amplios conocimientos en el tema relacionado a la empresa Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V. Los clientes también son parte fundamental y fueron objeto de análisis, se aplicaron 32 encuestas para hacer la recolección de la información.

El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., tiene amplias relaciones con la Institución Financiera, S.A de C.V., en el tema de reclamos de clientes por casos de tarjetas de crédito/débito, así que los empleados del departamento de contracargos del banco también fueron objeto de análisis.

4.1.5 Métodos de recolección

La recolección de la información de las entrevistas que fueron aplicadas a los expertos tanto del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., como de la Institución Financiera, S.A de C.V., fue vía correo electrónico.

La recolección de la información de las encuestas que fueron aplicadas a los gerentes de tienda-sucursal y a los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., fue vía teléfono. Por motivos de la pandemia Covid-19 fue difícil hacer las encuestas de manera física o presencial.

4.1.6 Instrumentos de recolección

Se aplicaron encuestas y entrevistas

Las entrevistas se aplicaron a los expertos por ser las personas con más conocimientos en el tema y podían ayudar a desarrollar la investigación de una mejor manera a través de sus valiosos aportes.

Las encuestas fueron aplicadas a los gerentes y clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en el caso de los cliente se buscaba medir el nivel de satisfacción hacia la empresa y con una encuesta se podía obtener esa información, los gerentes proporcionaron información como las cantidades de reclamos que se presentan en el punto de venta, así como el valor del reclamo en términos monetarios y también una evaluación acerca de las políticas y procedimientos de la empresa.

4.1.7 Método de interpretación

Se empleó el programa SPSS para hacer un análisis a las respuestas brindadas por los gerentes de tienda-sucursal y por los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., Los gráficos generados por el programa sirvieron para comprender mejor los resultados obtenidos, logrando de esa manera cumplir algunos objetivos de la investigación

El método de hallazgos permitió analizar las entrevistas aplicadas a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4.2 Recopilación de la información

La recopilación de la información de las encuestas se hizo vía teléfono tanto a los clientes como a los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., la recopilación de la información de las entrevistas se hizo vía correo electrónico tanto a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., como a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4.3 Análisis de la información

4.3.1 Revisión y categorización de la información

A continuación se presentan los análisis realizados a las encuestas aplicadas a los gerentes de tienda-sucursal y a los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., también se incluyen los análisis realizados a las entrevistas aplicadas a los expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y a los expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V.

4.3.1.1 Análisis de las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Se aplicaron un total de 19 encuestas vía teléfono a los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C., se utilizó el programa de “IBM SPSS Statistics 21” para un mejor análisis de la información, se emplean gráficos para un mejor entendimiento.

Se aplicaron un total de 32 encuestas vía teléfono a los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., que habían presentado reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el Pos/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito. Solo se aplicó 32 encuestas porque la empresa solo contaba con esos números de teléfono de los clientes, había más clientes pero no se tenía el número de teléfono, así que no fue posible contactarlos.

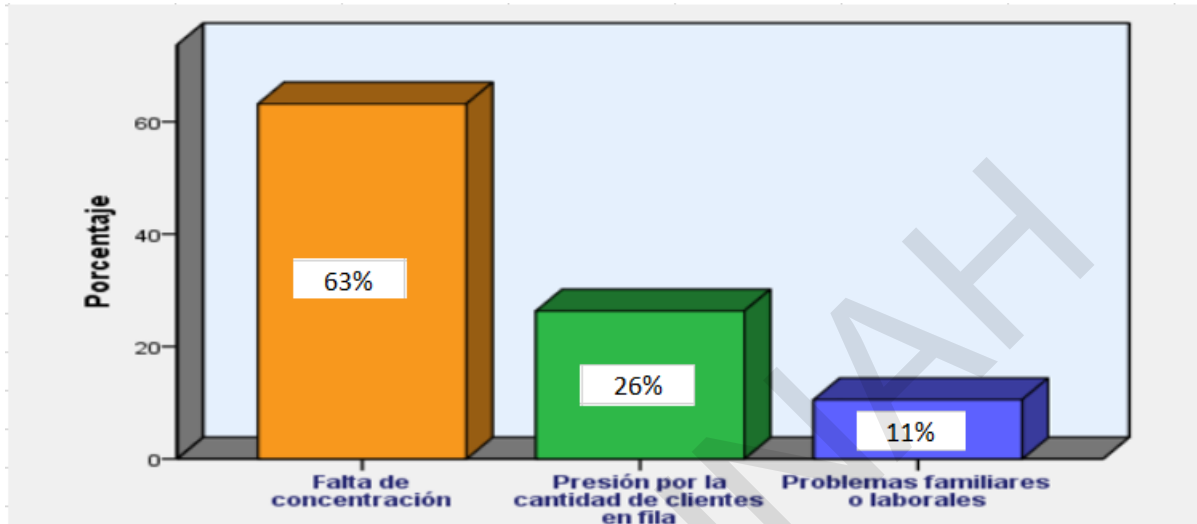
Para una mejor comprensión de la información los análisis se hicieron por variables y por indicadores los cuales se presentan a continuación.

Variable Dependiente: Reclamo de Clientes

Indicador: Atención al Cliente

1. ¿Indicar la razón que lleva a los cajeros del punto de venta a registrar mal el pago del saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes que realizan pagos con tarjetas de crédito/débito?

Grafico 1: Distribución de frecuencia de los tipos de reclamos

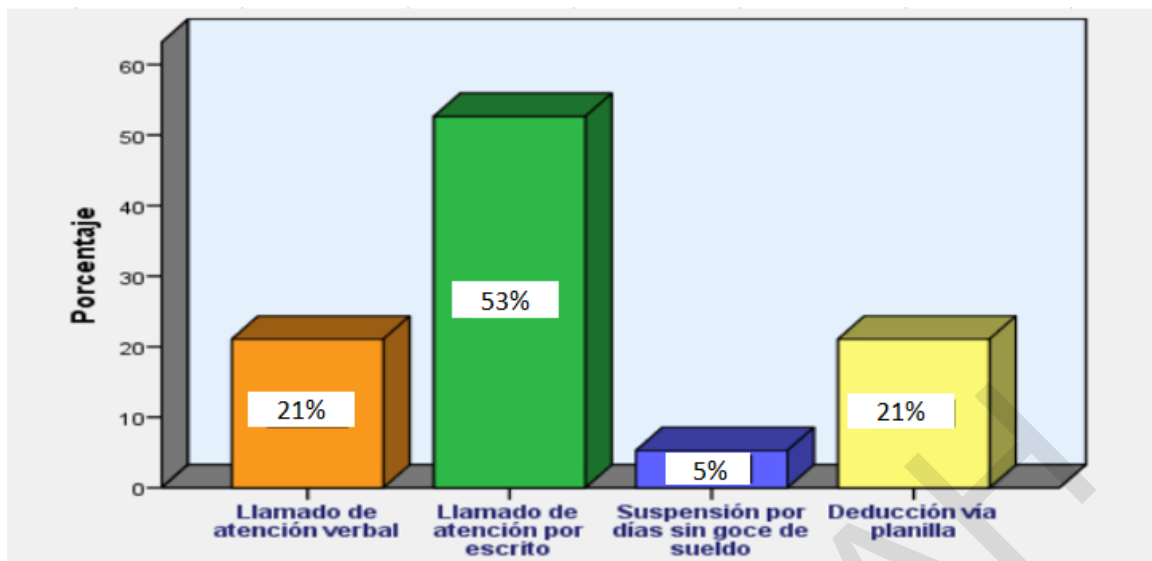


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes.

Análisis: La principal razón que provoca los errores de los cajeros es la falta de concentración, casi dos terceras partes de los encuestados la mencionan como la causa principal, solo la tercera parte mencionan a la presión de por la cantidad de clientes en fila y los problemas familiares o laborales como causa de los errores.

2. ¿Cuáles son las consecuencias, para los cajeros del punto de venta, cuando registran mal el pago del saldo de la tarjeta de crédito, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes-tarjetahabientes?

Grafico 2: Distribución de frecuencia de las consecuencias para los cajeros

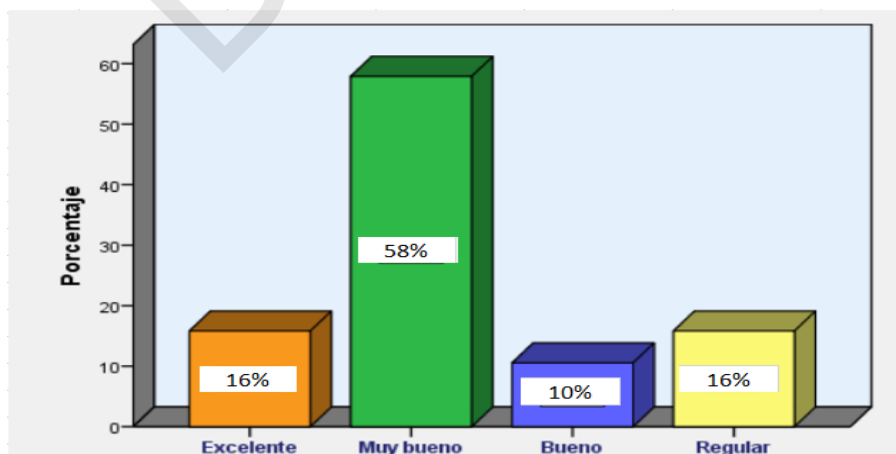


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes.

Análisis: Cuando un cajero del punto de venta registra mal el pago del saldo de la tarjeta de crédito del cliente, realiza un cobro duplicado o un cobro adicional de dinero, en la mayoría de los casos recibe un llamado de atención por escrito, siguiéndole el llamado de atención verbal y la deducción vía planilla cada uno con la quinta parte y por ultimo tenemos a la suspensión por días sin goce de sueldo.

3. ¿Cómo evaluaría la política establecida, como proceso de control interno para documentar el reclamo presentado por el cliente, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 3: Distribución de frecuencia de la evaluación de las políticas de la empresa

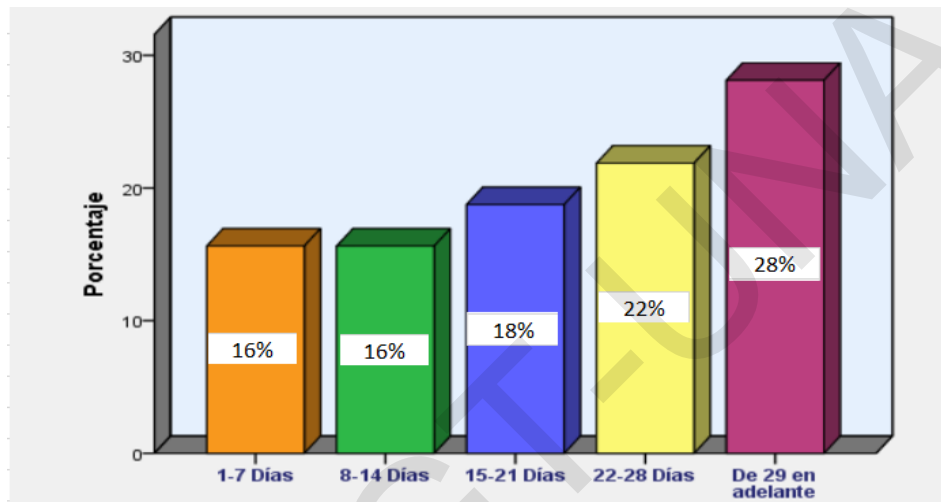


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: La mayoría de los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., califican las políticas establecidas como proceso de control interno para documentar un reclamo como “muy buenas”, seguido de calificaciones como “excelente” y “regular” con porcentajes más bajos, lo que significa que la empresa está muy bien en la forma de atender los reclamos presentados por los clientes tarjetahabientes.

4. ¿En cuánto tiempo fue resuelto, su caso de reclamo presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Gráfico 4: Distribución de frecuencia del tiempo de resolución del caso de reclamo



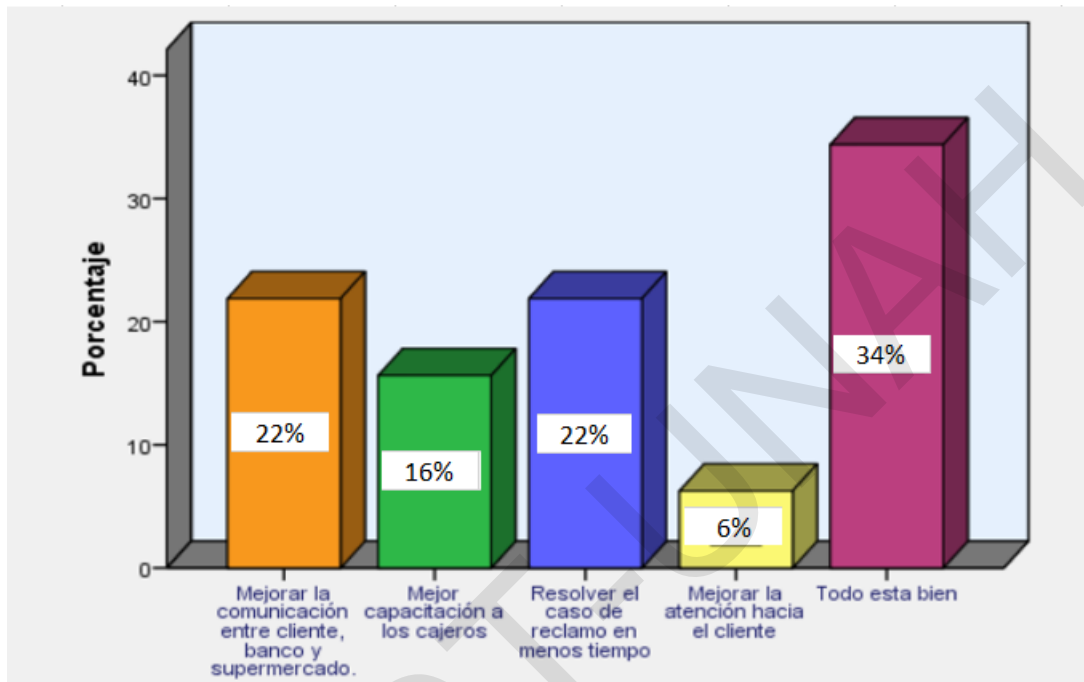
Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: Como se puede observar en la gráfica, los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en su mayoría reciben la resolución a su caso de reclamo en tarjeta de crédito/débito en un plazo de 29 días en adelante, seguidos del tiempo de 22 a 28 días con un porcentaje más bajo. Los periodos de resolución suelen ser largos porque el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., debe trasladar el caso de reclamo al banco para que entre ambas partes determinen lo que realmente sucedió, en base a la documentación-evidencia presentada por el cliente y a los registros del sistema.

Indicador: Comunicación con el Cliente

1. ¿Qué le recomendaría usted como cliente al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para recibir una solución más rápida, al reclamo, que presento en su tarjeta de crédito/débito?

Grafico 5: Distribución de frecuencia sobre las recomendaciones hechas por los clientes



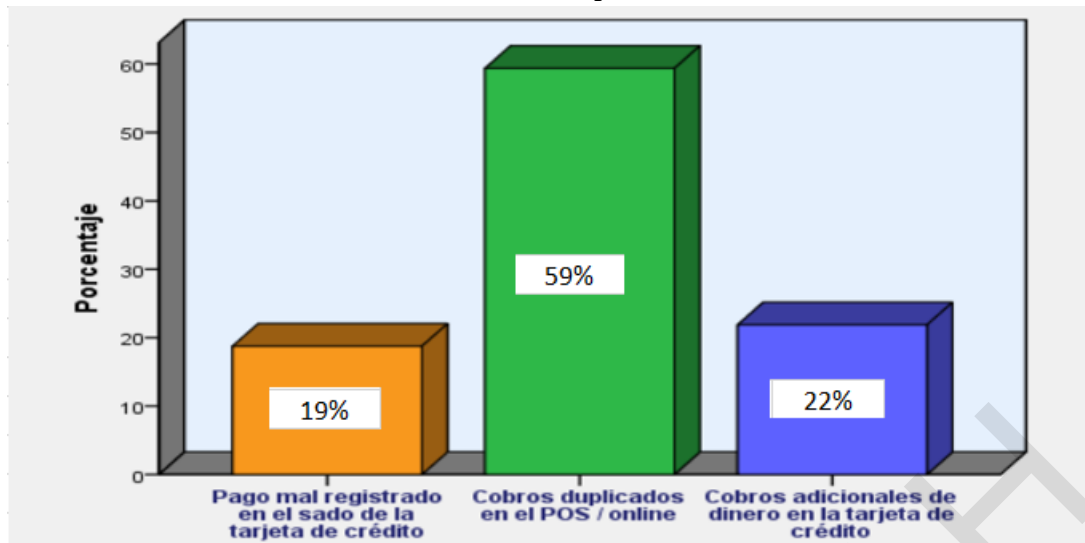
Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: Como se puede observar, la mayoría de los clientes todo les parece bien y no tienen ninguna recomendación de mejora, sin embargo un porcentaje más bajo de los clientes consideran que se debe resolver el caso de reclamo en menos tiempo y otros clientes consideran que se debe mejorar la comunicación entre el cliente, banco y supermercado para agilizar el proceso de resolución del caso.

Indicador: Tipo de Reclamo

¿Qué tipo de reclamo en tarjeta de crédito/débito, ha presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 6: Distribución de frecuencia de los tipos de reclamos

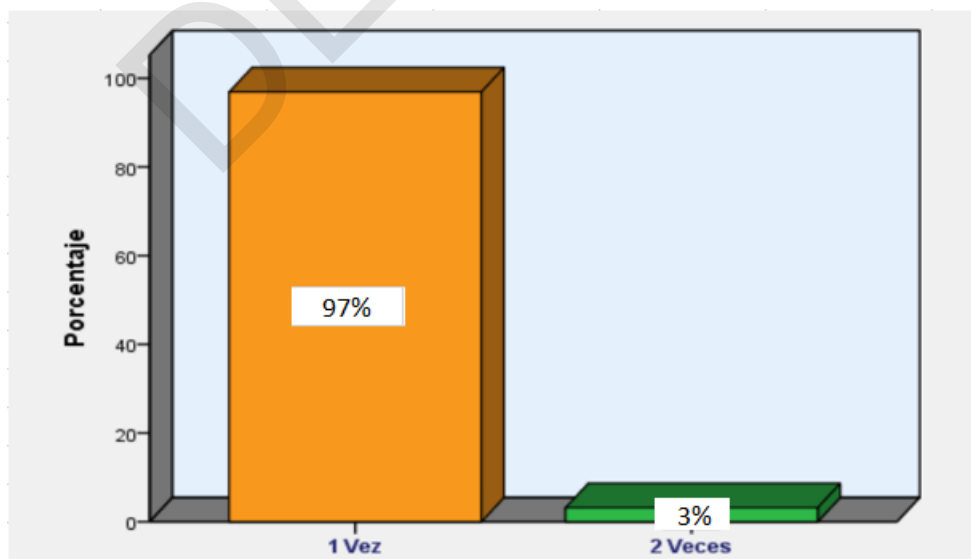


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: Como se puede observar, en la empresa Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., dos terceras partes de los casos de reclamos que se presentan son por cobros duplicados en el POS/online, le siguen los cobros adicionales de dinero y pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito con la quinta parte cada uno de las respuesta obtenidas de los gerentes

2. ¿Qué cantidad de veces, ha presentado reclamos de tarjetas de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 7: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cliente

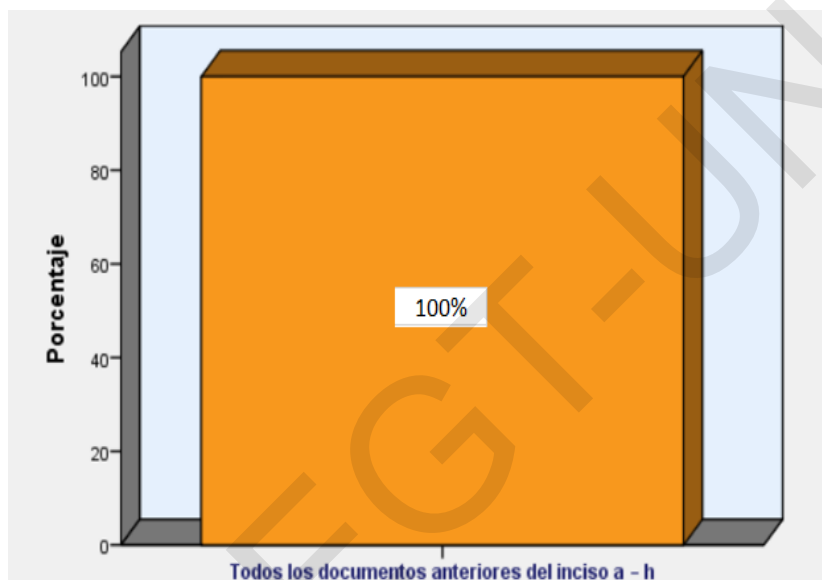


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: Casi todos los clientes solo han presentado reclamos 1 vez durante todo el tiempo que han realizado sus compras en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y solamente el 3% han presentado reclamos dos veces, lo que significa que la probabilidad que un mismo cliente presente un reclamo más de una vez es muy baja.

3. ¿Cuáles de los siguientes documentos, se necesitan para solucionar el reclamo del cliente, al registrar mal el pago de saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes?

Grafico 8: Distribución de frecuencia de los documentos requeridos por la empresa



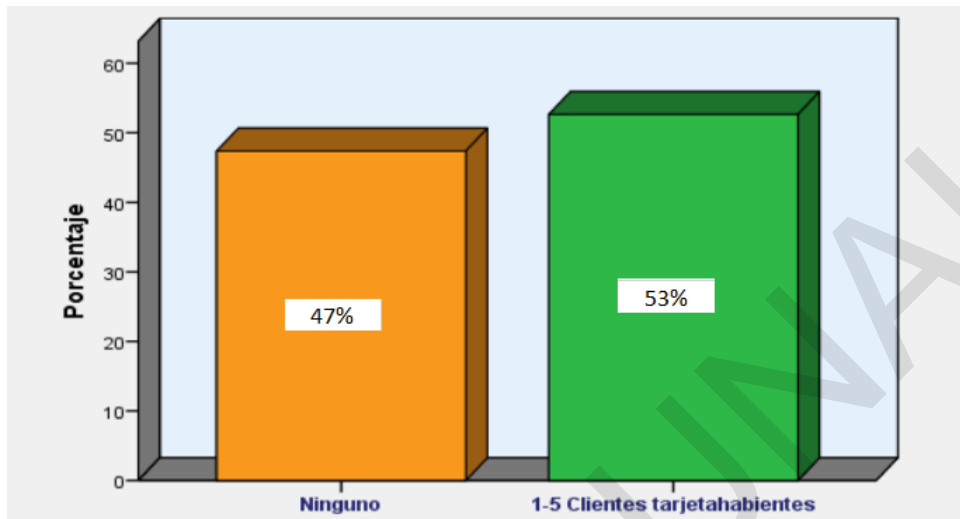
Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: Todos los gerentes encuestados respondieron que para atender un caso de reclamo se requiere todos los siguientes documentos: Estado de cuenta del banco, voucher firmado por el cliente, Factura de pago del saldo de la tarjeta de crédito, factura de venta de productos, reporte X y Z, copia de la tarjeta de identidad y de la tarjeta de crédito del cliente.

Indicador: Satisfacción del Cliente

1. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por pagos mal registrados en el saldo de tarjetas de crédito, al registrarlo el cajero como venta de productos?

Grafico 9: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por pagos mal registrados

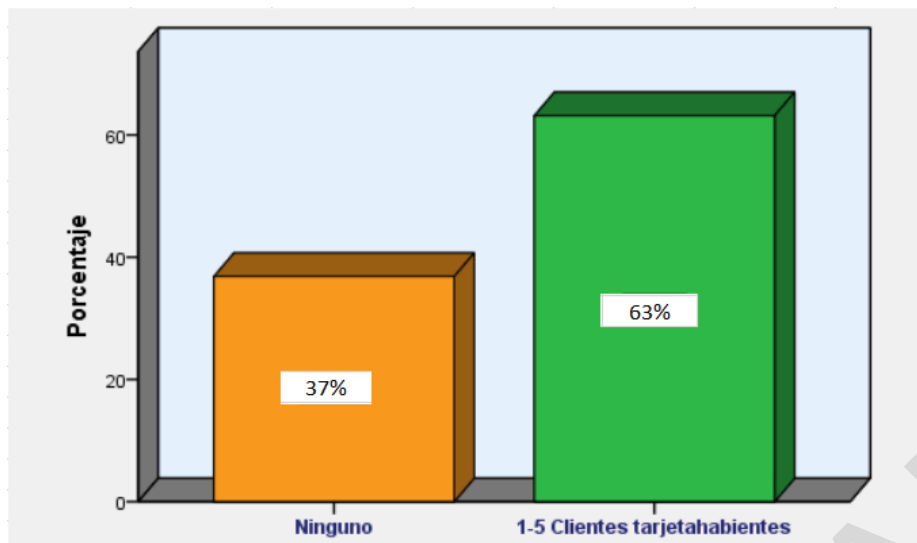


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes.

Análisis: La mayoría de los gerentes encuestados respondieron que el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., pierde de forma mensual de 1 a 5 clientes tarjetahabientes por pagos mal registrados en saldos de tarjetas de crédito, al registrarlo el cajero como venta de productos y menos de la mitad contestaron que no se pierde ningún cliente.

2. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por errores de cobros duplicados en el POS/online en tarjeta de crédito/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

Grafico 10: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por cobros duplicados

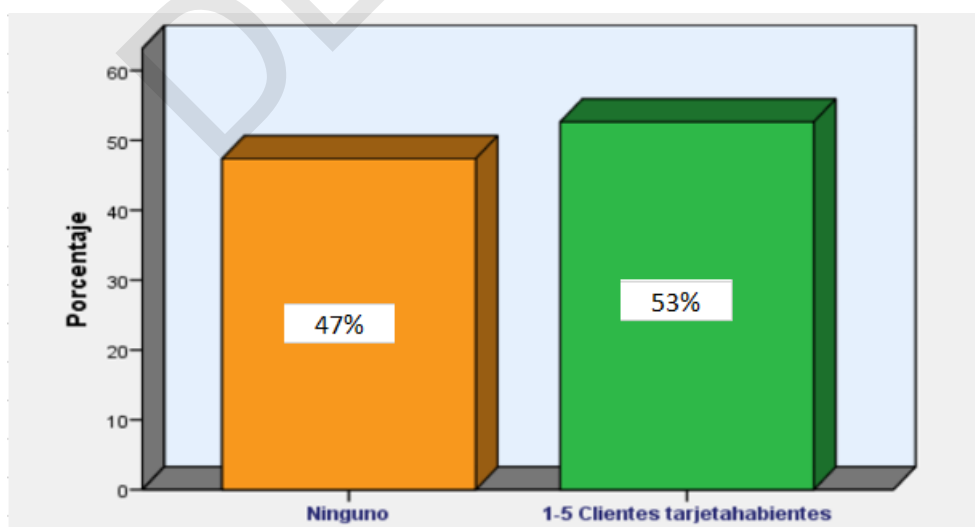


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes.

Análisis: Dos de tres partes de los gerentes encuestados respondieron que Supermercados El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., pierde de forma mensual de 1 a 5 clientes tarjetahabientes por cobros duplicados en el POS/online y la tercera parte contestaron que no pierde ningún cliente tarjetahabiente por este tipo de reclamo.

3. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por errores en cobros adicionales de dinero en la factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito/débito del cliente?

Grafico 11: Distribución de frecuencia de clientes perdidos por cobros adicionales de dinero

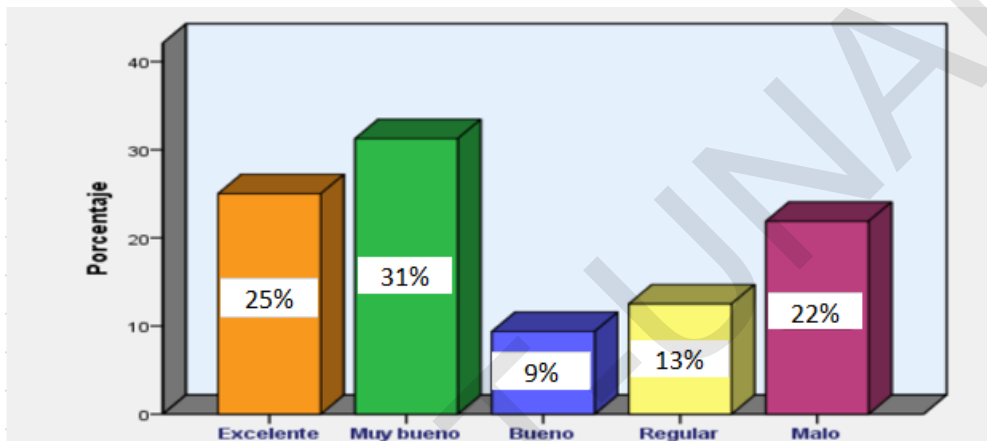


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes.

Análisis: Más de la mitad de los gerentes encuestados respondieron que el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., pierde de forma mensual de 1 a 5 clientes tarjetahabientes por cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito y menos de la mitad contestaron que no pierde ningún cliente tarjetahabiente por este tipo de reclamo.

4. ¿Cómo calificaría la solución ofrecida a su caso de reclamo, por parte del personal del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 12: Distribución de frecuencia de la calificación ofrecida por cliente

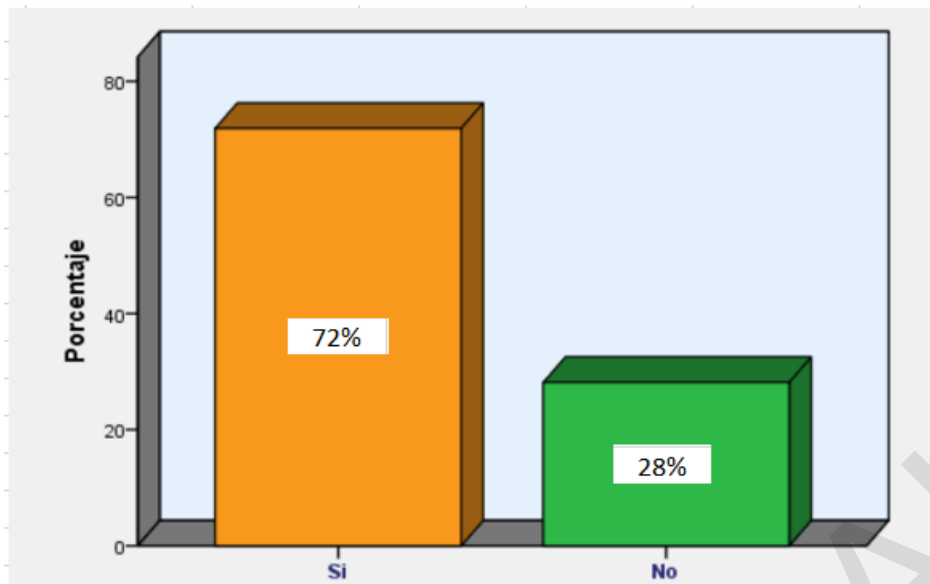


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: La calificación ofrecida por los clientes al personal del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en su mayoría es “Muy bueno”, luego le sigue “Excelente” con un porcentaje inferior. En términos generales los clientes se sienten satisfechos con la atención ofrecida a su caso de reclamo.

5. ¿Después de lo sucedido sigue haciendo sus compras en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 13: Distribución de frecuencia de la fidelidad del cliente



Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los clientes

Análisis: La mayoría de los clientes que han presentados reclamos en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., siguen haciendo sus compras de manera frecuente, solo cerca de la tercera parte han decidido hacer sus compras en otros supermercados del país. En términos generales la atención y los productos ofrecidos por la empresa son muy buenos, razón por la cual la mayoría de los clientes son fieles.

Variable Independiente: Pagos de Saldo Mal Registrados en el Sistema, Cobros

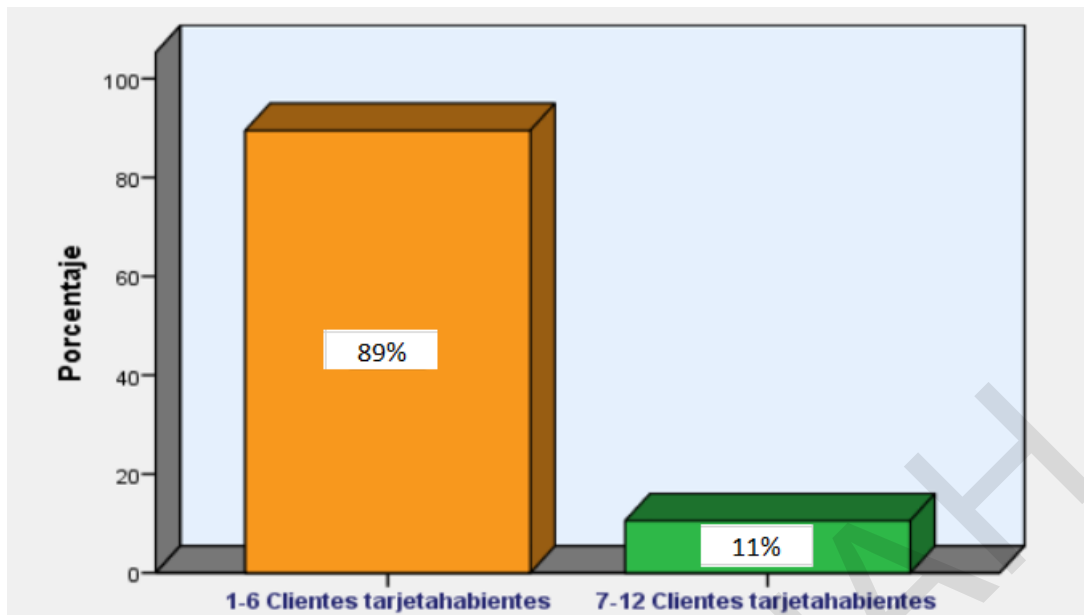
Duplicados y Cobros Adicionales

Indicador: Cantidad de Reclamos por Pagos de Saldo Mal Registrados en el Sistema,

Cobros Duplicados y Cobros Adicionales

1. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por pagos mal registrados a su saldo de tarjeta de crédito, al registrarlos el cajero como venta de productos?

Grafico 14: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por pagos mal registrados

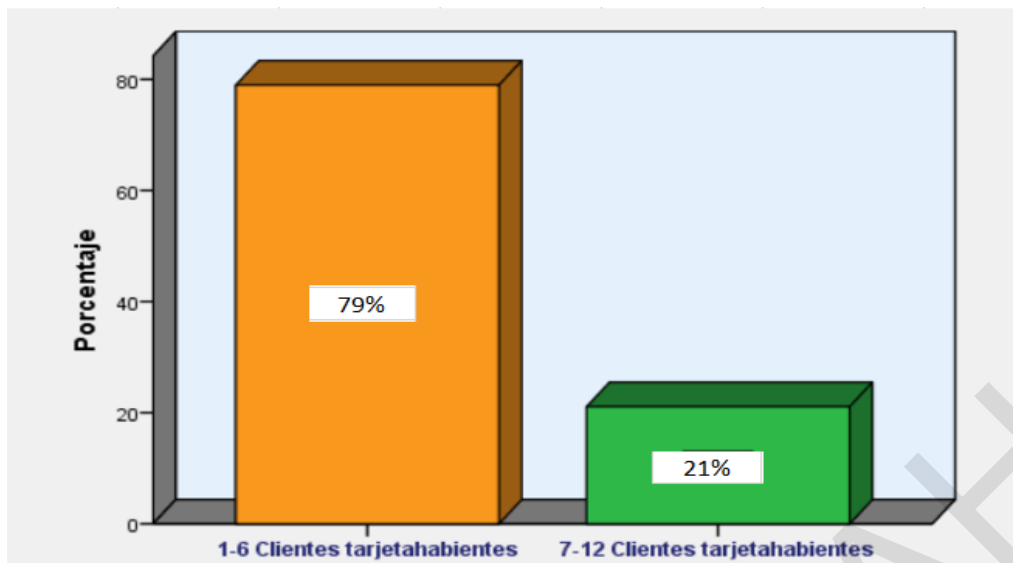


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: Según la encuesta aplicada a los gerentes la mayoría de los reclamos que se presentan de forma mensual en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., oscilan de 1-6 clientes tarjetahabientes, mientras que la décima parte de los reclamos que llegan por pagos mal registrados están en el rango de 7-12 clientes tarjetahabientes.

2. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por cobros duplicados en el POS/online en tarjetas de créditos/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

Grafico 15: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cobros duplicados

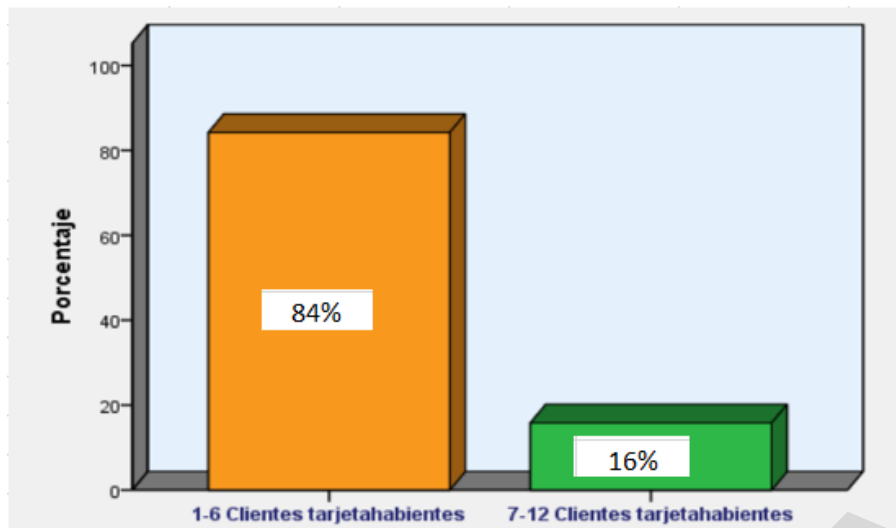


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: Los gerentes contestaron que cuatro de cinco partes de los reclamos por cobros duplicados que llegan de forma mensual al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., oscilan entre un rango 1-6 clientes tarjetahabientes, mientras que la quinta de los reclamos que se presentan a las tiendas están entre un rango de 7-12 clientes tarjetahabientes.

3. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por cobros adicionales de dinero en su factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito/débito, en la caja registradora del punto de venta?

Grafico 16: Distribución de frecuencia de la cantidad de reclamos por cobros adicionales



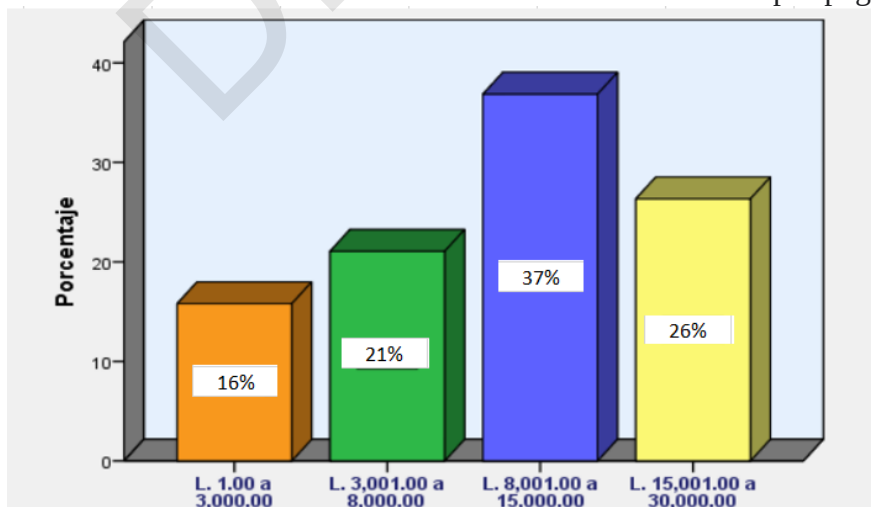
Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: La mayoría de los reclamos que se presentan a la tienda de forma mensual por cobros adicionales ya sea por parte del banco o directamente del cliente oscilan entre un rango de 1-6 clientes tarjetahabientes, mientras que menos de la quinta parte de los reclamos presentados en las tiendas están entre el rango de 7-12 clientes tarjetahabientes.

Indicador: Monto del Reclamo por Pagos de Saldo Mal Registrados en el Sistema, Cobros Duplicados y Cobros Adicionales

1. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, por pagos mal registrados en el saldo de tarjetas de crédito del cliente, al registrarlo el cajero como venta de productos?

Grafico 17: Distribución de frecuencia del valor monetario por pagos mal registrados

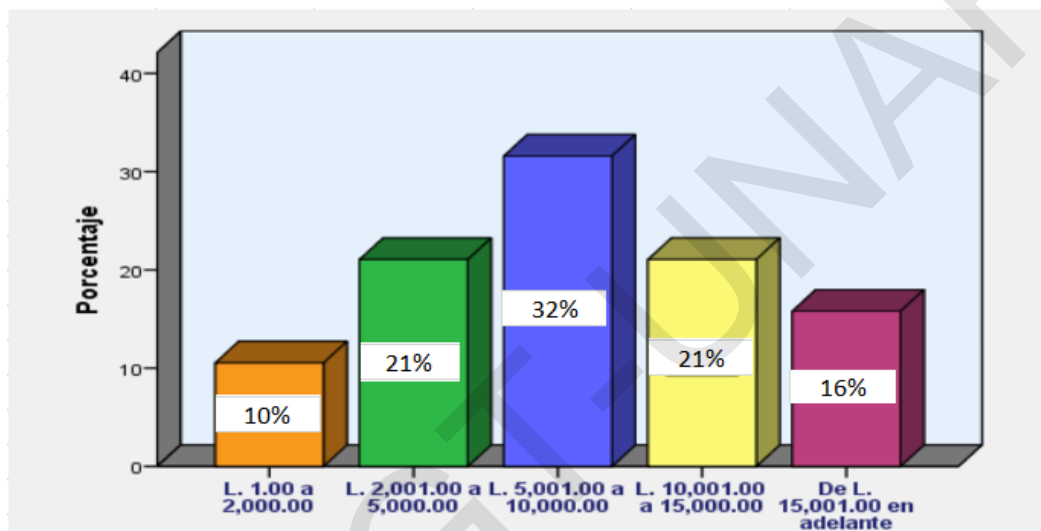


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: Los gerentes encuestados afirman que el principal valor monetario mensual por pagos mal registrados en el saldo de tarjetas de crédito está en el rango de L 8,000.00 a 15,000.00 entretanto la cuarta parte de los encuestados afirman que esta entre L 15,000.00 a 30,000.00 y solo la quinta parte piensa que el rango esta entre L 1,000 a 8,000.

2. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, por los cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

Grafico 18: Distribución de frecuencia del valor monetario por cobros duplicados

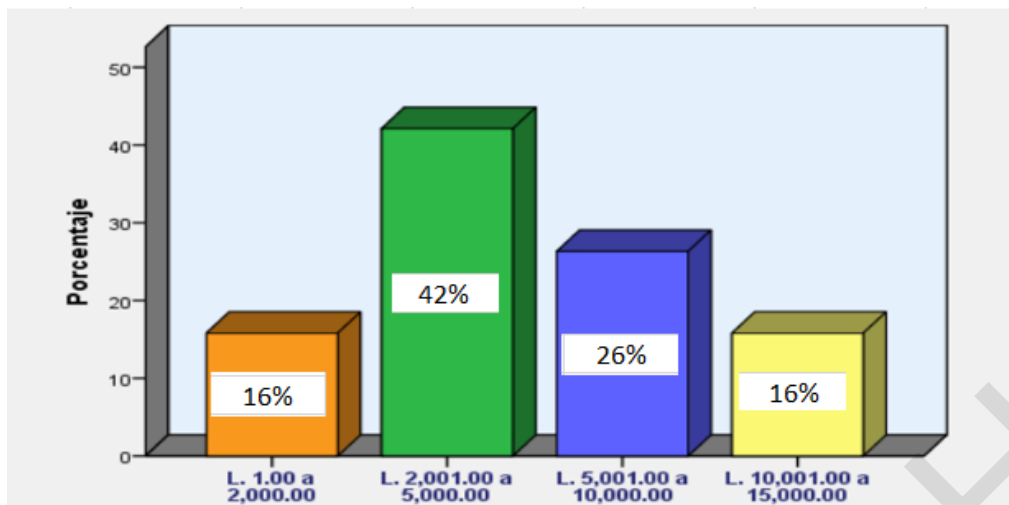


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: Para los cobros duplicados en el POS y online el valor monetario principal está en el rango de L 5,000 a 10,000.00, por debajo de ese rango están valores monetarios como 2,000.00 a 5,000.00 y 10,000.00 a 15,000.00 ocupando cada uno la quinta parte de las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los gerentes.

3. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, de los errores cometidos por los cajeros del punto de venta, por cobros adicionales de dinero en la factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito del cliente?

Grafico 19: Distribución de frecuencia del valor monetario por cobros adicionales de dinero

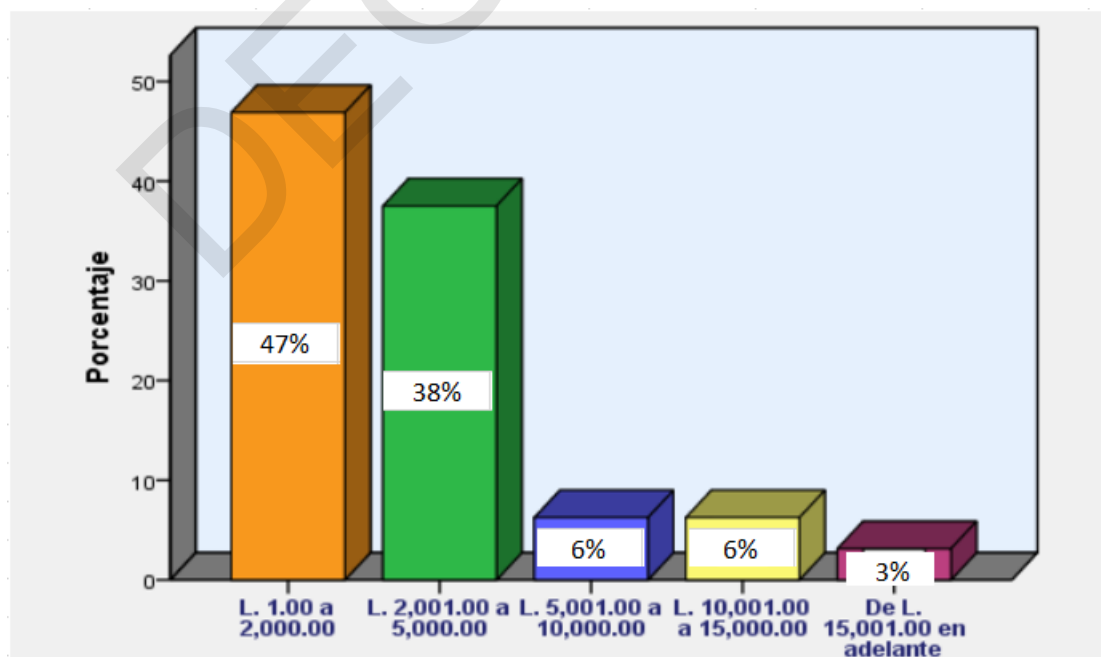


Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los gerentes

Análisis: El valor monetario promedio mensual más representativo de los errores cometidos por los cajeros de las tiendas sucursales se encuentra en el rango de L. 2,000 a 5,000, seguidos con la cuarta parte está el rango de 5,000.00 a 10,000.00 y siendo el más bajo tenemos al rango de L 1.00 a 2,000.00, según las respuestas obtenidas por los gerentes de cada tienda.

4. ¿Cuál fue valor del monto del reclamo, presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

Grafico 20: Distribución de frecuencia del monto de los reclamos presentados



Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la encuesta aplicada a los cliente

Análisis: La mayoría de los reclamos presentados en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., son por un monto de L. 1.00 a 2,000.00 seguido por el monto de L 2,001.00 a 5,000.00 con un porcentaje más bajo. Por ultimo tenemos al resto de los montos que están de L 5,000 en adelante

4.3.1.2 Análisis de la entrevista aplicada a los expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Se aplicaron un total de 4 entrevistas a los expertos de Contabilidad en el tema de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., cada entrevista tenía 4 preguntas de respuesta breve. El instrumento de recolección de información fue aplicado vía correo electrónico.

Tabla 5: Respuestas a la entrevista aplicada a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Resultados de la entrevista aplicada a los expertos del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.				
	1	2	3	4
Preguntas	¿Cuál de estos tres reclamos considera que se presenta con mayor frecuencia en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V. a) pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito b) cobros duplicados	¿Qué procedimiento se sigue cuando un cajero del punto de venta, registrar mal una transacción en la caja registradora, generando un faltante de dinero el cual es deducido de su salario vía planilla?	¿Cuál es el proceso y la documentación, que requiere el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados	¿Cómo se pueden mejorar los procedimientos, ya existentes en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para hacer más eficiente, el proceso de reclamo del cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con

	c) cobros adicionales		con tarjeta de crédito/débito?	tarjeta de crédito/débito, para ofrecer una solución más rápida y oportuna?
Experto 1	Cobros duplicados en el POS/online	La supervisora de caja por medio del arqueo de caja determina el faltante, Se emite y elabora un recibo de cargo de faltante, firmado por el cajero. Contabilidad valida el faltante para que luego RRHH haga la deducción vía planilla. Si el error es repetitivo se le levanta acta de descargo al cajero	El cliente se presenta a la tienda con los documentos siguientes: estado de cuenta, copia de la identidad y tarjeta de crédito, factura, voucher, luego el gerente junto a la cajera general envía una nota aclaratoria con la documentación incluyendo el reporte X y Z a contabilidad, que valida para que el banco haga el reintegro de fondos	El gerente y la cajera general de la tienda donde se generó la transacción del cliente, deben de documentar de forma inmediata, correcta y enviar la documentación a contabilidad para que valide y actúe a la brevedad posible, la tienda debe dar seguimiento. El banco deberá proporcionar la información solicitada por el supermercado tan pronto como sea posible.
Experto 2	Cobros duplicados en el POS/online	Después del cierre de caja, el cajero general muestra a gerencia los reportes “Z” donde se refleja la diferencia, según política el cajero debe firmar un recibo con el nombre, planilla y valor del faltante del cajero, luego esta documentación se envía a contabilidad para que sea deducido	1) Estado de cuenta del banco 2) Número de tarjeta de identidad 3) Número de tarjeta de crédito/débito 4) Fecha de la transacción duplicada 5) Factura o voucher (este último requisito sí el cliente no los tiene se pueden buscar en la papelería sin embargo este proceso requiere de más tiempo)	El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., debe aceptar un estado de cuenta digital para que el cliente no vaya al banco. El establecimiento comercial pueda enviar directamente mediante correo electrónico la documentación al departamento correspondiente en el banco en lugar de que sea el cliente quien tenga que presentarse al banco.
Experto 3	Cobros duplicados en el POS/online	Se debe emitir los reportes de cierre de caja, voucher de la transacción tanto la correcta como la incorrecta, solicitar	El Cliente presenta el reclamo en tienda con copia de estado de cuenta, factura, voucher, copia de la	Que al momento de un reclamo de un cliente, la tienda envíe en forma oportuna toda la documentación soporte que el departamento de

		nota aclaratoria del caso firmada por auditoria o por el gerente de tienda. Contabilidad revisa toda la documentación, si el caso procede como faltante se envía a la persona encargada de cargos a empleados para hacer la deducción vía planilla	tarjeta de crédito y de la identidad. El gerente y la cajera general documentan el reclamo con nota aclaratoria, reporte X y Z, luego envían a contabilidad toda la documentación para revisar y validar el caso; si el reintegro procede se envía nota autorizada y firmada al banco; el banco reintegra al cliente.	contabilidad requiere para documentar y enviar el caso al banco. También los sistemas de conexión por transacciones en POS entre el supermercado y el banco deben estar funcionando en óptimas condiciones con equipos actualizados y en buen estado y así como la capacitación al personal de los puntos de venta
Experto 4	pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito	La cajera general procede a elaborar un recibo por faltante firmado por el OT (cajero), posterior lo reportan a contabilidad mediante un reembolso, el cual es registrado contablemente, para su respectivo cobro y el desembolso a la caja donde se obtuvo el faltante.	Documentación: estado de cuenta, factura, v voucher, copia de la identidad y de la tarjeta de crédito, nota aclaratoria, reporte X y Z. Proceso: se recibe documentación del cliente, el gerente y la cajera general revisan y validan que la documentación este completa, elaboran nota aclaratoria y envían a contabilidad, si el reintegro procede, contabilidad envía una carta al banco para el devolución de los fondos al cliente	Debe haber una mejor inducción de entrenamiento con respecto a las actividades que debe desarrollar el cajero del punto de venta para evitar que haya malos cobros en las tarjetas de crédito y débito de los clientes. Que la documentación llegue de acuerdo a los requisitos establecidos por el departamento de contabilidad.

Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la entrevista aplicada a los expertos

Análisis: Como se puede observar en la tabla, “los reclamos más comunes por parte de los clientes tarjetahabientes son los cobros duplicados en el Pos/online”(expertos Establecimiento comercial, 2020) el proceso para la resolución consiste en que el cliente una vez que presenta

el reclamo en la tienda, debe entregar una serie de documentos como ser: copia de la tarjeta de crédito/débito, copia de la tarjeta de identidad, factura, voucher, estado de cuenta del banco donde aparezca la transacción, para que el gerente y la cajera general envíen una nota aclaratoria al departamento de contabilidad exponiendo el caso de reclamo con la mayor claridad posible.

Para evitar cualquier confusión, también “deben incluir el reporte X y Z (over/short) sobrante o faltante según sea el caso, luego contabilidad revisa, valida y procede a realizar el reintegro de fondos al cliente a su tarjeta a través de una nota firmada y sellada por los ejecutivos que tienen firmas autorizadas en el banco” (expertos Establecimiento comercial, 2020). Se envía el escáner de la carta autorizada a través del envío de correo electrónico al banco, para que el banco proceda al reintegro de los fondos al cliente.

“El banco procede al reintegro de los fondos al cliente y envía imagen de la pantalla evidencia del documento del reintegro al cliente y del débito realizado al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., que realiza el registro contable del débito hecho por el banco, de acuerdo a la fecha y monto asignado al caso reclamo cliente”. (Expertos Establecimiento comercial, 2020)

En caso de tener un faltante la cajera de la tienda según el reporte X y Z que se genera para hacer el arqueo de caja, se emite y elabora un recibo de cargo de faltante, firmado por el cajero responsable y sellado por el gerente de tienda-sucursal del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V. Se envía al departamento de contabilidad al área de deducción de planillas, para que realicen el registro contable de las cuentas por cobrar del faltante y asigne en cuantas cuotas quincenales, será deducido. Este dato de cuentas por cobrar, faltante deducción de planilla, se envía al departamento de recursos humanos, para programar la deducción en la quincena que corresponde.

Cuando es repetitivo el faltante al mismo cajero del punto venta, el gerente de tienda levanta actas de descargo, con dos testigos, donde firma el acta el cajero que tiene el faltante y los testigos que observaron el acta de descargo y el gerente de tienda, luego esta acta de descargo, es enviada al departamento de recursos humanos, de la oficina principal, la cual es analizada y luego archivada en el expediente, considerando esta acta de descargo, como limitantes para ascensos de puestos y para los beneficios de bonos de vacaciones.

En la última pregunta los expertos consideran que “para mejorar los procedimientos ya existentes en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., una vez que el cliente presenta el reclamo en el punto de venta, se deben mejorar los siguientes aspectos:

- Buscar que cada área involucrada efectúe la parte del trabajo que le corresponde en el menor tiempo posible y con eficacia.
- La documentación este completa según los requerimientos de contabilidad.
- El banco en colaboración con el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., deben asegurarse que el sistema de conexión por transacciones en POS esté funcionando en óptimas condiciones con equipos actualizados y en buen estado,
- Los expertos afirman que la capacitación a los cajeros es fundamental para dar una buena atención al cliente tarjetahabiente”. (expertos Establecimiento comercial, 2020)

4.3.1.3 Análisis de la entrevista aplicada a los expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V.

Se aplicaron un total de 5 entrevistas a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., en el tema de reclamos de clientes por cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito, que se efectúan en el Establecimiento

Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., cada entrevista tenía 8 preguntas, 3 de respuesta breve y 5 de encerrar la respuesta que consideran correcta. El instrumento de recolección de información fue aplicado vía correo electrónico.

Tabla 6: Respuestas de las entrevistas aplicadas a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., primera parte

Resultados de la entrevista aplicada a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V.			
	1	2	3
Preguntas	¿Cuáles son los documentos necesarios, que requiere el banco, para atender un reclamo de cliente, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizado con tarjeta de crédito/débito?	¿Cuál es el procedimiento que sigue el banco, respecto a un reclamo presentado por cliente en su tarjeta de crédito/débito, desde su inicio hasta su finalización, para dar el reclamo por terminado?	¿Porque razón se dan los cobros duplicados o triplicados, en el cierre de terminal de punto de venta POS y online, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?
Experto 1	En el caso de ser un cobro duplicado, nuestro departamento no necesita ningún tipo de documento por parte del Tarjeta Habiente (TH), pero en el caso que el comercio le haya brindado una nota o certificación al cliente en donde se valide que efectivamente si existe un cobro duplicado en el POS u otro medio de cobro entonces eso facilita la resolución.	Se recibe el reclamo por parte del cliente. Se aplica el crédito temporal a más tardar 48 horas (Normativa de la CNBS) después de que el cliente efectúa el reclamo ante el banco. Se solicita al comercio que brinden evidencia que el cliente efectuó ambas compras, si no se brinda esa evidencia se procede a debitar al comercio el valor reclamado por el TH. Se brinda resolución al cliente ya sea a favor o en contra del TH.	Se da cuando la transacción fue realizada en un POS pero este no emitió el voucher por error de comunicación con el banco dueña de este y emite un mensaje de fuera de línea o de transacción no realizada, razón por la que el cajero vuelve a pasar la tarjeta en el mismo POS. El banco adquirente emite un doble cobro al banco emisor de la tarjeta de crédito y eso hace que exista este problema de cobro duplicado al cliente.
Experto 2	Para cobros duplicados actualmente no requerimos documentación ya que solo se debe evidenciar en el estado de cuenta del	Recepción del reclamo (validación de la evidencia-documentación) Aplicación de crédito temporal mientras dure la investigación. Procesamiento del contracargo en la marca	La duplicidad de transacciones ocurre por errores de conexión en la red de los Pos o terminales, que impide que se reciba la confirmación del procesador en la primera transacción lo

	cliente que la transacción fue cobrada 2 veces	(Visa/MasterCard) según el motivo del reclamo. Revisión de la respuesta del adquirente por el contracargo. Cierre de la gestión (Aprobado o rechazado según el análisis de las evidencias)	que hace que el cajero vuelva a pasar la tarjeta por el POS, o el cliente intente nuevamente pagar Online.
Experto 3	Este reclamo no requiere documentos de soporte para la presentación, sin embargo si el cliente presenta una carta del comercio facilita la resolución	validar que el reclamo este dentro del tiempo establecido por la marca, luego se clasifica en transacción propia o de intercambio, en caso de ser propia se contacta directamente al comercio para solventar el caso, si la transacción es de intercambio se debe enviar un contracargo a través de la marca y en dependencia de la respuesta del adquirente se decide si se aprueba o deniega la gestión	Generalmente por error de comunicación, el cajero realiza el pedido de autorización y al no recibir respuesta pronto vuelve a intentar la transacción y así se procesan las dos transacciones
Experto 4	Cobros duplicados: voucher, facturas de las 2 compras duplicadas, para demostrar que las compras son separadas. Si hay imágenes del cliente haciendo la compra mucho mejor. Cobros adicionales: carta del comercio aclaratoria del comercio, aceptando que si se hizo el cobro de más para su devolución al cliente.	Solicitar al comercio los documentos dependiendo del tipo de reclamo que hace el cliente al banco emisor, y el comercio tiene la obligación de dar respuesta en el término de 3 días, sino recibimos respuesta se aplica el débito por la información no suplida y se le acredita al cliente el monto reclamado	Es porque cuando en el momento de la transacción da el error (sin comunicación con el banco), posteriormente el cajero del supermercado vuelve a intentar pasar nuevamente la tarjeta y da error nuevamente, el cajero vuelve a pasar la tarjeta en otra terminal y es allí cuando la transacción se procesa correctamente. Por tal razón se duplica o triplica la transacción
Experto 5	Cobros duplicados online: facturas de la compras, documentación que acredite la entrega del producto y direcciones del cliente, datos de	El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., debe proporcionar los documentos necesarios y la respuesta debe ser en tres días, en caso de no	Se da cuando el Pos genera el mensaje de (sin comunicación con el banco) luego el cajero vuelve a pasar la tarjeta por segunda

	identificación., documentos de recibido y la política de compra, venta y cancelación.	haber respuesta el comercio paga el total de monto reclamado por el cliente	vez generándose un cobro duplicado
--	---	---	------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la entrevista aplicada a los expertos

Tabla 7: Respuestas de las entrevistas aplicadas a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., segunda parte

Resultados de la entrevista aplicada a los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V.					
	4	5	6	7	8
Preguntas	¿Qué cantidad de clientes, presenta mensualmente, reclamos directamente al banco, por cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito, que pertenecen al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V. a) ninguno b) 1-7 Clientes c) 8-14 Clientes d) 15-21 Clientes e) 22 en adelante	¿Qué cantidad de clientes, presenta mensualmente, reclamos directamente al banco, por cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito, que pertenecen al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.? a) ninguno b) 1-7 Clientes c) 8-14 Clientes d) 15-21 Clientes e) 22 en adelante	¿Qué cantidad de tiempo, necesita el banco, para resolver un caso reclamo del cliente, por cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito? a) 1-7 Días b) 8-14 Días c) 15-21 Días d) 22-28 Días e) 29 en adelante	¿Qué cantidad de tiempo, necesita el banco, para resolver un caso de reclamo del cliente, por cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito? a) 1-7 Días b) 8-14 Días c) 15-21 Días d) 22-28 Días e) 29 en adelante	¿Qué cantidad de clientes considera que pierde el banco mensualmente, por cobros duplicados y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito? a) ninguno b) 1-6 Clientes c) 7-12 Clientes d) 13-18 Clientes e) 19 en adelante
Experto 1	22 en adelante	8-14 Clientes	22-28 Días	22-28 Días	Ninguno
Experto 2	8-14 Clientes	Ninguno	29 en adelante	29 en adelante	Ninguno
Experto 3	22 en adelante	8-14 Clientes	22-28 Días	22-28 Días	Ninguno
Experto 4	22 en adelante	8-14 Clientes	1-7 Días	1-7 Días	Ninguno
Experto 5	22 en adelante	15-21 Clientes	22-28 Días	22-28 Días	Ninguno

Fuente: Elaboración Propia, con datos recolectados de la entrevista aplicada a los expertos

Análisis: Actualmente la Institución Financiera, S.A de C.V., no pide documentación cuando hay cobros duplicados en la tarjeta de crédito/débito del cliente, solo basta con los

registros de duplicidad en el estado de cuenta, pero si el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., brinda una nota aclaratoria o certificación al cliente en donde se haga constar que efectivamente existe el cobro duplicado en el POS/online eso facilita la resolución del banco.

El procedimiento que sigue la Institución Financiera, S.A de C.V., para atender un reclamo del cliente es primero validar si el reclamo está dentro del tiempo establecido, luego se aplica un crédito temporal (normativa de la CNBS), se solicita al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., la documentación-evidencia necesaria según el tipo de reclamo, el establecimiento tiene 3 días para dar respuesta, si no hay respuesta el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., tendrá que pagar el monto del reclamo, una vez que el banco recibe una carta aclaratoria o certificación procede a realizar el respectivo análisis para la aprobación o denegación de la gestión.

Según los expertos de la Institución Financiera, S.A de C.V., los cobros duplicados se da cuando el cajero pasa la tarjeta de crédito/débito por el POS o terminal del punto de venta, sin embargo no se genera voucher por fallas en la comunicación con el banco, emitiendo el POS un mensaje que dice fuera de línea o transacción no realizada, razón por la cual el cajero del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., vuelve a pasar la tarjeta de crédito por segunda vez, con el permiso del tarjetahabiente, siendo esta transacción la correcta al emitirse el voucher, sin embargo la primera vez que se pasó la tarjeta el sistema si proceso la transacción generándose un cobro duplicado.

La cantidad de cobros duplicados que se generan en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., de forma mensual y que llegan a la Institución Financiera, S.A de C.V., según los expertos superan los 22, los reclamos por cobros adicionales tres de cinco expertos afirman que esta entre 8 a 14, la cantidad de tiempo que se requiere para dar respuesta a un cobro duplicado y cobro adicional mayoría de los expertos

concuerdan que esta entre 22 a 28 días. El banco considera que no pierde ningún cliente cuando se producen los reclamos en tarjetas de crédito/débito.

4.3.2 Búsqueda e identificación de patrones

Atención al cliente

En el indicador de atención al cliente para la variable reclamo de clientes, el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., anda bastante bien según las encuestas aplicadas, aunque se debe mejorar porque algunos clientes han reportado que el trato no ha sido el esperado, en esta parte la empresa debe invertir en motivar más al empleado para mejorar este aspecto que esta importante para conservar al cliente-tarjetahabiente, los talleres motivaciones enfocados a la atención al cliente serian de gran ayuda.

Comunicación con el cliente

Este indicador para la variable de reclamos de clientes nos permite observar que tan bien se comunican los empleados de la empresa con los clientes-tarjetahabientes, hay empleados que tienen la capacidad de generar una comunicación efectiva con otras personas, sin embargo hay otros empleados que carecen de empatía y carisma lo que hace difícil generar una buena comunicación con los demás, lo ideal es que las personas que va contratar recursos humanos para tratar directamente con el cliente tenga la capacidad de socializar de una manera efectiva, solucionado los problemas que vayan surgiendo en su labor diaria.

Tipo de reclamos

Este indicador que corresponde a la variable reclamo de los clientes permite saber los tipos de reclamos que se presenta en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., cada uno tiene una forma distinta de resolverse, siendo el más común los cobros duplicados en el POS/online que se produce por error de comunicaron del POS con el banco emisor. Las personas involucradas en la resolución del reclamo deben saber a plenitud como

se debe resolver cada tipo de caso para que cuando se presenten en la tienda-sucursal, la respuesta sea más rápida al cliente-tarjetahabiente.

Satisfacción del cliente

El indicador de satisfacción al cliente nos permite saber cómo se siente el cliente-tarjetahabiente una vez se le ofrezca la solución al caso de reclamo presentado, si se siente satisfecho posiblemente siga haciendo las compras en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., pero si siente insatisfacción posiblemente la empresa pierda un cliente-tarjetahabiente para toda la vida, es por esta razón que el trato hacia el cliente debe ser siempre el mejor para lograr su fidelidad.

Cantidad de reclamos

Este indicador pertenece a la variable pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/debito. La cantidad de reclamos suele ser por cobros duplicados en el POS/online, aproximadamente cada punto de venta del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., registra un rango de 1 a 6 reclamos de forma mensual por cada tipo. La empresa debe buscar la forma de disminuir el número mejorando las políticas y procedimientos existentes, también debe dar un mejor entrenamiento a los empleados que se encargan de dar una solución a los reclamos presentados.

Tiempo de respuesta

Según las encuestas aplicadas se necesitan más de 29 días para solucionar un caso de reclamo de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/debito. Esto se debe a que la institución bancaria también hace una revisión de lo sucedido antes de aceptar o rechazar la gestión del cliente-tarjetahabiente.

Esta cantidad de tiempo se debe disminuir pero para lograrlo se deben hacer mejoras como por ejemplo que el cliente debe presentar la información solicitada en el menor tiempo posible, luego el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y la institución bancaria deben dar la prioridad del caso para dar una pronta solución.

Monto del reclamo

Este indicador nos permite saber qué tipo de reclamo presenta el monto más elevado, razón por la cual los cajeros del punto de venta deben tener un mayor cuidado, ya que entre más alto es el monto del reclamo, más preocupado estará el cliente-tarjetahabiente. En el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., el reclamo con el monto más alto, sería para los pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito, al registrarlos el cajero como venta de productos. Los gerentes de tienda deben concientizar con los cajeros sobre este tipo de situaciones para buscar evitar este tipo de errores en la medida de lo posible.

4.4 Contraste de los resultados

Tabla 8: Matriz de hallazgos

Variable o categorización	Indicadores	Hallazgos
Reclamo de clientes	Atención al cliente	El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., ofrece un buen servicio a sus clientes en instalaciones cómodas y agradables, ofreciendo una buena experiencia de compra, pero cuando se produce un reclamo en tarjeta de crédito, algunas veces el cliente no se siente satisfecho por el tiempo que toma darle una resolución al caso presentado. Aquella actividad de interrelación que ofrece un suministrador con el propósito de que un cliente obtenga un producto o servicio, tanto en el momento como en el lugar preciso y donde se asegure un uso correcto del mismo, es lo que se denomina como servicio al cliente. Éste constituye el elemento a través del cual toda organización consigue el grado de diferenciación con respecto a otras organizaciones que ofrecen servicios similares, esta singularidad no es sólo es lograda a través de la oferta de un producto bien diseñado sino que debe conseguirse a través de la

		optimización de aquellos otros factores que intervienen en el proceso de satisfacción del cliente. (Agudelo, 2013, p.132)
	Comunicación con el cliente	La comunicación entre las partes involucradas es fundamental para atender un caso de reclamo, tanto el gerente del punto de venta, el encargado de atender el reclamo en contabilidad y el banco deben tener la misma prioridad y es dar solución en el menor tiempo posible, pero en ocasiones se ha visto que la comunicación falla y no logra ser eficiente, en donde el principal afectado es el cliente por tener pignorado su dinero en la tarjeta de crédito/débito. Según la teoría de la comunicación es una forma de (re)construir relaciones con mayores recursos comunicativos y, por tanto, dotadas de una mayor capacidad para la superación del conflicto. La comunicación es un diálogo, entendimiento, apertura, empatía, apoyo, autenticidad y el encuentro con el otro. (Jiménez L. G., 2013)
	Tipo de reclamo	Normalmente se presentan 3 tipos de reclamos los cuales son: pagos de saldo mal registrados en el sistema ,cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito siendo el más común los cobros duplicados que ocurre por errores de conexión en la red de los POS o terminales, que impide que se reciba la información del procesador en la primera transacción lo que hace el cajero vuelva a pasar la tarjeta por el POS o el cliente intente pagar nuevamente online. Atender una queja conlleva a una mejor comunicación con el cliente Por eso una queja, deben ser considerados como elemento de la estrategia del servicio al cliente que debe atenderse con prontitud ya sea con el afán de solucionar un problema o para comunicar que los errores cometidos en contra del cliente no volverán a repetirse, Malcolm Peel afirma que “cien quejas recibidas en la empresa, es mejor que un cumplido “ porque así será más fácil darse cuenta en que se nos equivocamos y lo que se puede hacer al respecto. (Gómez, 2004, p.60)
	Satisfacción del cliente	Los clientes consideran que el servicio que reciben es muy bueno cuando presentan un reclamo en tarjeta de crédito/débito y la mayoría afirma que sigue haciendo sus compras de forma regular ya que son clientes de muchos años. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están

		relacionadas con la satisfacción del cliente y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente. (Carmona y Millán, 1998)
Pagos de saldo mal registrados, cobros duplicados y cobros adicionales	Cantidad de reclamos Tiempo de respuesta Monto del reclamo	En el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., la cantidad de reclamos de clientes en tarjeta de crédito/débito de manera general oscila entre 1 a 6 de forma mensual para cada tipo de reclamo, aunque algunos puntos de venta con mayor afluencia de clientes por estar en puntos estratégicos y que generan mayores ventas, registran una cantidad mayor sobre todo en los cobros duplicados en el POS/online, según la encuesta aplicada a los gerentes de cada tienda. Resolver un caso de reclamo presentado por el cliente tarjetahabiente lleva más de 29 según las respuestas obtenidas en la encuesta, toma ese tiempo porque es un proceso en el cual el cliente presenta el reclamo en el punto de venta del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., luego el supermercado se pone en comunicación con el banco dueño del POS donde se generó la transacción errónea, para hacer una revisión general de la documentación, así como los registros del sistema. La administración del tiempo; es uno de los recursos más apreciados. Para aprender a valorar el tiempo y a planificar el estudio y el trabajo, tanto a corto como a medio y largo plazo, es imprescindible: identificar metas, objetivos y prioridades, conocer las prácticas habituales en cuanto a la organización y planificación del tiempo, conocer el ciclo vital de trabajo y adaptar la planificación del tiempo, seleccionar las estrategias más idóneas para alcanzar las metas, los objetivos y las prioridades, lograr habilidades suficientes en la administración del tiempo (Fernández, 2015, p.1) Para cada tipo de reclamo el monto es diferente, en el caso de los reclamos por pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito, al registrarlo el cajero como venta de productos, es más alto que los otros reclamos, luego le sigue los cobros duplicados en el POS/online y por ultimo con un monto más bajo están los cobros adicionales de dinero en tarjeta de crédito/débito.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados encontrados

4.5.1 Conclusiones

1. Las causas que lleva a los cajeros del punto de venta, a registrar mal el pago de saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes que realizan pagos con tarjetas de crédito/débito en primer lugar es la falta de concentración y en segundo lugar la presión por la cantidad de clientes en la fila
2. La cantidad de clientes, que presentaron reclamos de forma mensual por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura fueron de 1 a 6 clientes tarjetahabientes por cada tipo de reclamo en la mayoría de las tiendas-sucursales.
3. El Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en la mayoría de los casos necesita más de 29 días para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito al realizar el pago de la factura.
4. El valor monetario en lempiras, de los casos presentados por los clientes, por pagos mal registrados a su saldo de tarjeta de crédito en la mayoría de casos es de L. 8,001.00 a 15,000.00, para los cobros duplicados en el POS/online anda en alrededor de L. 5,001.00 a 10,000.00 y por cobros adicionales en la tarjeta de crédito/débito está entre el rango de L. 2,001.00 a 5,000.00
5. La propuesta de mejora tiene por finalidad hacer el uso de formatos de control para atender casos de reclamos de una manera más rápida y eficiente buscando de esa manera la satisfacción del cliente.

4.5.1 Recomendaciones

1. Los cajeros deben recibir charlas motivacionales por lo menos una vez al mes, para mejorar la concentración, incrementar la productividad en el trabajo, evitando de esa forma cometer errores por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados POS/ online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito.
2. Para reducir la cantidad de clientes que presentan reclamos en tarjeta de crédito/débito, se deben revisar los sistema de conexión en las transacciones realizadas en el POS entre el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., y el banco para que funcionen en óptimas condiciones, con equipos actualizados y en buen estado, así como dar capacitaciones a los cajeros del punto de venta.
3. Para disminuir la cantidad de tiempo, que se requiere para resolver un caso de reclamo presentado por el cliente tarjetahabiente, el gerente junto con la cajera general de la tienda, deben documentar de forma inmediata y correcta, para enviar la información al departamento de contabilidad, que deberá validar tan pronto como sea posible el caso de reclamo, para luego confirmar con el banco la existencia de la transacción y de esa manera aceptar o rechazar la solicitud del cliente en base al análisis realizado.
4. El valor monetario en lempiras más elevado, corresponde a los casos de pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito del cliente, al regístralo el cajero como venta de productos, razón por la cual se recomienda a los cajeros de la tienda-sucursal tener mayor cuidado al ejecutar este tipo de transacciones.
5. Poner en practica la propuesta de mejora sugerida en el presente informe, para mejorar el tiempo de resolución de casos de reclamos de clientes por pagos de

saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjetas de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4.6 Propuesta de implementación o diseminación

4.6.1 Introducción

La presente propuesta busca dar una solución más rápida y eficiente a todos los casos de reclamos que llegan al departamento de contabilidad, ya sea por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Primero se empezará conociendo el funcionamiento del proceso actual seguido por los empleados, en el cual una vez presentado el reclamo por el cliente en la tienda y entregando la documentación-evidencia, el gerente junto con la cajera general envía una nota aclaratoria al departamento de contabilidad incluyendo los reportes X y Z (Over / Short), donde se refleja el faltante o sobrante según sea el caso.

Luego contabilidad revisa y valida, en caso de aceptarse el reclamo se hace el reintegro de los fondos al cliente a través de una nota sellada y firmada por los ejecutivos que tienen firmas autorizadas en el banco, se envía escaneada la carta autorizada a través del envío de correo electrónico al banco, para que el banco proceda al reintegro al cliente.

La nueva propuesta de mejora pretende ofrecer formatos de control para casos de reclamos de clientes, buscando de esa manera hacer más eficiente el proceso actual para dar una solución más pronta al tarjetahabiente que considera que el procedimiento actual debe ser mejorado.

4.6.2 Visión y Misión

Visión

Brindar procesos y procedimientos más óptimos a los clientes que presentan reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para el año 2021.

Misión

Mejorar nuestros procesos y procedimientos para dar una respuesta más rápida y eficiente a los clientes que presentan reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito, logrando de esa manera la satisfacción del cliente-tarjetahabiente para obtener su fidelidad.

4.6.3 Objetivos

Objetivo general

Diseñar formatos de control para agilizar el proceso de casos de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

Objetivo específicos

1. Enumerar a los responsables del proceso, así como sus funciones para atender los diferentes tipos de reclamos que se presenta en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.
2. Describir el proceso y la documentación que requiere el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con la tarjeta de crédito/débito.

3. Identificar la cantidad de tiempo que se va ahorrar la empresa en dar resolución a un caso de reclamo presentado por el cliente-tarjetahabiente
4. Mencionar los beneficios que ofrece la implementación de los formatos de control para atender casos de reclamos de clientes.

4.6.4 Justificación

La presente propuesta de mejora busca beneficiar en primer lugar al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en especial al departamento de contabilidad, porque la mayoría de casos se resuelven ahí, en segundo lugar, a las 53 tiendas-sucursales de la empresa, sirviéndoles de guía para que realicen el envío de la documentación-evidencia de la manera más adecuada, los formatos permitirán llevar un mejor control sobre los reclamos que se presentan en los puntos de ventas.

Los formatos de control para atender casos de reclamo permitirán lograr una optimización en el tiempo de respuesta al cliente-tarjetahabiente, volviendo más eficiente el proceso actual que maneja la empresa, siendo el cliente uno de los principales beneficiados. La propuesta de mejora también podría servir de ayuda a otras empresas comerciales que se dedican al mismo rubro que el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., en donde se presentan reclamos de los clientes-tarjetahabientes. Por último, también permitirá a los establecimientos bancarios entender de una mejor manera cómo funciona el proceso de resolución de casos de tarjetas de crédito/débito de algunos de sus comercios afiliados.

4.6.5 Importancia

Los formatos de control de casos de reclamo permitirán al departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., recibir toda la documentación-evidencia completa de los puntos de venta donde los clientes tarjetahabientes presentan los reclamos por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de

crédito/débito. Los formatos de control de casos de reclamo también permitirá dar respuesta al caso en menos tiempo, evitando de esta forma que la empresa pague horas extras por dicha actividad.

Se creara un formato de control para cada tipo de reclamo presentado por el cliente ya que la documentación que se requiere es diferente según sea el tipo de caso, el auxiliar del coordinador contable es la persona encargada de resolver los casos de reclamo y muchas veces no recibe la información completa de parte de los puntos de venta, pero ahora con estos formatos que estarán en su poder en primer lugar y luego se enviaran a los gerentes, supervisores de caja y cajeras generales de las tiendas para que los conozcan y empiecen a utilizarlos volviendo de esa manera más eficiente el proceso.

Los procedimientos ahora serían más simples y sencillos para todos los involucrados porque ahora solo se tienen que marcar con un check en el formato para hacer referencia a los documentos que tienen y en caso de no tener el documento solicitado no debe hacer ningún tipo de marca en el formato. Todo esto permitirá ahorrar tiempo y esfuerzo en la resolución del caso de reclamo, así como también darle una resolución más rápida al cliente-tarjetahabiente que muchas veces se queja porque su caso de reclamo tarda mucho tiempo en resolverse y ese es uno de los principales motivos por los cuales alguno deciden ya no hacer compras en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4.6.6 Definición de puestos y funciones

Los puestos responsables del proceso son:

- Gerente de Tienda
- Subgerente de tienda
- Auxiliar de Auditoria
- Supervisor de caja

- Auxiliar Contable
- Cajera General
- Gerente de Tienda

Es el principal responsable de la tienda, tiene que velar porque se cumplan los objetivos de la empresa, tiene que estar al tanto con todo lo que sucede en la tienda-sucursal incluyendo los reclamos que presentan los clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online, cobros adicionales de dinero realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., si el supervisor de caja o el cajero tienen alguna duda sobre cómo resolver un caso de tarjeta de crédito el gerente debe ser capaz de evacuar dudas y tener pleno conocimiento sobre los procesos y políticas de la empresa respecto al tema.

- Subgerente de Tienda

Está en la obligación de conocer todas las funciones que realiza el gerente general y se capaz de ejecutarla con la mayor eficiencia y eficacia posible, en caso de no estar el gerente general es el principal responsable de la tienda. También debe conocer los procesos y procedimientos de la empresa en lo referente a reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., si el supervisor de caja y el cajero general tiene alguna duda deben ser capaz de atenderla y dar una respuesta.

- Auxiliar de Auditoria

Tiene como responsabilidad que todos los procesos y procedimientos de la empresa se cumpla a cabalidad, debe informa a su jefe inmediato que en este caso sería el auditor general, en caso de encontrar incongruencias en los procesos llevados a cabo por los empleados de la empresa.

Para verificar que el trabajo se ejecuta según lo establecido en la tienda debe hacer arqueos de caja para verificar que no hayan faltantes y sobrantes, en caso de encontrar alguno debe informarlo al cajero general para que haga la respectiva revisión, el auxiliar de auditoria como parte de su trabajo debe validar el proceso, así como los documentos-evidencias presentados por el cliente y por la tienda para resolver el caso de reclamos de clientes por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

➤ Supervisor de Caja

Esta encargado de supervisar a las cajeras del punto de venta, revisar que el trabajo de las cajeras se haga según lo establecido por la empresa, siguiendo las políticas y procedimientos, en caso que una cajera efectúe mal el pago del saldo de la tarjeta de crédito, realice un cobro duplicado en el POS/online y un cobro adicional en la tarjeta de crédito/débito del cliente debe estar informado y hacer todo lo posible para saber lo sucedido, así como pedir la documentación-evidencia al cliente para hacer una nota aclaratoria para enviar al departamento de contabilidad y buscar una solución, debe velar por dar una buena atención al cliente

➤ Cajera General

Tiene como obligación hacer arqueos de caja junto a los cajeros del punto de venta, para revisar que no haya sobrantes ni faltantes, para ello debe imprimir los reportes X y Z para hacer la comparación del dinero que está físicamente y el dinero que reflejan los reportes, en caso de haber faltantes o sobrantes debe averiguar el motivo para buscarle una pronta solución, también debe conocer los procedimientos para atender un caso de reclamos de clientes por pagos mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial.

4.6.7 Descripción del proceso

Tabla 9: Proceso para atender casos de reclamos de clientes

Actividad	Descripción de actividades	Responsable
Presentarse a tienda	Presenta al supervisor de caja el estado de cuentas y la factura de pago, para la revisión de su reclamo respecto al pago de su tarjeta de crédito/débito.	Cliente
Entregar documentación	Entrega el estado de cuenta y la factura de pago presentados por el cliente al auditor de la tienda, en caso de su ausencia lo entrega a la gerencia de tienda.	Supervisor de caja
Investigar reclamo	Realiza la investigación del reclamo y requiere del supervisor de caja o la gerencia de tienda se le solicite al cliente presentarse a la tienda con su tarjeta de crédito/débito para la realización del pago pendiente.	Auxiliar de auditor
Elaborar nota aclaratoria	Elabora nota aclaratoria por el valor del monto que le fue debitado al cliente como cobro de la venta, adjuntando la siguiente documentación: estado de cuenta del cliente, nota aclaratoria, factura de venta por el pago realizado, el cierre completado del pos, voucher pos firmado, reporte z donde demuestra el sobrante	Auxiliar de auditor
Solicitar firma y sello	Entrega a la gerencia de tienda la nota aclaratoria para su firma y sello.	Auxiliar de auditor
Revisión en caso de ausencia del auditor de tienda	Realiza la investigación del caso y notifica al cliente se presente a la tienda con su tarjeta de crédito/débito para la realización del pago pendiente.	Gerente y/o subgerente de tienda
Elaborar nota aclaratoria	Elabora, firma y sella la nota aclaratoria por el valor del monto que fue debitado al cliente como cobro de venta. Para ello adjunta la siguiente documentación: estado de cuenta del cliente, nota aclaratoria, factura de venta por el pago realizado, el cierre de completado del pos, voucher pos firmado, el reporte z donde demuestra el sobrante.	Gerente y/o subgerente de tienda
Enviar documentación	Envía al área de contabilidad la siguiente documentación: nota aclaratoria, estado de cuenta del cliente, factura de venta por el pago realizado, cierre de completado del pos, voucher pos firmado, el reporte z donde demuestra el sobrante.	Gerente y/o subgerente de tienda
Elaborar nota de solicitud	Elabora la nota de solicitud al banco con las firmas y sellos autorizados por la empresa, en ella solicita la reversión de la transacción de venta describiendo la siguiente información: nombre del cliente, monto de la transacción, fecha, sucursal, punto de venta, número de tarjeta de crédito/débito, número de lote, número de autorización y copia del voucher	Auxiliar contable

Fuente: Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

4.6.8 Formatos de control para casos de reclamos de clientes

Se propone al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., utilice los siguientes formatos de control para atender mejor los casos de reclamos que se presentan en la tienda por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online, cobros adicionales de tarjeta de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., a continuación se muestra cada formato de acuerdo al tipo de reclamo.

Tabla 10: Formato de control para pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito al registrarlo el cajero como venta de productos.

No.	Marcar con √	Documentación Requerida caso venta	Detalles del documento, (llenar datos):
1		Elaboración de nota aclaratoria interna de parte de Gerente Tienda, Cajera General, Supervisora de Caja o auditor, explicación del caso	
2		Estado de cuenta cliente	
3		Tarjeta de cliente (Débito / Crédito)	
4		Tarjeta identidad del cliente	
5		Ticket Factura como pago	
6		Voucher aplicado como venta	
7		Movimiento de cierre del terminal Pos donde aparece la venta	
8		Reporte X,Z sistema Rms del supermercado, pago de tarjetas-(monto total Paid Out)	
9		Pagos POS Visa	
10		Pagos POS MasterCard	
11		Pagos POS Credomatic	
12		Pagos Tengo	
13		Reporte X y Z sobrantes y faltantes-(Saldo Over Short)	L.
14		Corte y arqueo de caja-(Diferencia sobrante / Faltante)	L.
15		Copia de recibo donde el cajero del punto de venta firmo cargo de faltante-(Monto cargado al OT.)	L.

Control de pagos tarjetas

Pagos Visa Ficohsa Tengo	Pagos MasterCard Ficohsa	Pagos Credomatic	Pagos Tengo	Total Pagos	RMS- (Paid Out)	Diferencia sobrante/faltante

Rellenar datos del cliente

Descripción	Datos del documento
Dirección electrónico:	=
No. de teléfono celular y fijo :	=
Código de autorización del voucher	=
No. de Lote del voucher	=

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11: Formato de control para cobros adicionales en tarjeta de crédito/débito

Documentación Requerida.	Detalles del documento, (llenar datos):
Estado de cuenta del cliente	
Elaboración de nota aclaratoria interna de parte de Gerente Tienda, Cajera General, Supervisora de Caja o auditor, explicación del caso	
Copia tarjeta de cliente (Débito / Crédito)	
Copia de identidad del cliente	
Ticket factura de pago en efectivo	
Reporte X y Z sobrantes y faltantes-(Saldo Over Short)	
Corte y arqueo de caja-(Diferencia sobrante / Faltante)	

Rellenar datos del cliente

Descripción	Datos del documento
Dirección electrónico:	=
No. de teléfono celular y fijo :	=
*Código de autorización del voucher	=
*No. de Lote del voucher	=

Documentación Requerida.	Detalles del documento, (llenar datos):
Enviar correo electrónico al Banco (Alcance- Bac Credomatic) para que envíe datos del cierre de terminal de la transacción. "Gestión de parte de Contabilidad"	
Si existe operación de la Institución Financiera, S.A de C.V., se procede a reintegrarle al cliente a través de una carta de autorización. "Gestión de parte de Contabilidad"	
Si no existe operación en el Pos de la Institución Financiera, S.A de C.V., se procede a elaborar carta para que le, liberen los fondos retenidos o flotantes, dirigida a la casa emisora de la tarjeta. "Prevía instrucciones de parte de Contabilidad"	
Si no existe operación en el Pos de la Institución Financiera, S.A de C.V., se procede a elaborar carta dirigida a la casa emisora de tarjeta, para que le reversen el monto cargado en su Estado de cuenta, error débito casa emisora de tarjeta. "Prevía instrucciones de parte de Contabilidad"	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12: Formato de control para cobros duplicados POS/online

N°	Marcar con √	Documentación Requerida.	Detalles del documento, (llenar datos):
1		Elaboración de nota aclaratoria interna de parte de Gerente Tienda, Cajera General, Supervisora de Caja o auditor, explicación del caso	
2		Estado de cuenta donde aparece la transacción duplicada	
3		Copia tarjeta de cliente (Débito / Crédito)	
4		Copia de identidad del cliente	
5		Ticket factura: (1er. Factura emitida)	
6		Copia de voucher firmado por el cliente: (1er. voucher emitido)	
7		Ticket factura: (2da. Factura emitida)	
8		Copia de voucher firmado por el cliente: (2do. Voucher emitido)	
9		Movimiento Pos donde aparece la operación de cobro de la tarjeta duplicada	
10		Cierre Pos completado del monto total de lote donde se generó la venta-(valor cierre total lote ventas)	L.
11		Reporte X y Z sobrantes y faltantes-(Saldo Over Short)	L.
12		Corte y arqueo de caja-(Diferencia sobrante / Faltante)	L.
13		Copia de recibo donde el cajero del punto de venta firmo cargo de faltante-(Monto cargado al OT.)	L.

Fuente: Elaboración Propia

4.6.9 Propuesta de implementación

Tabla 13: Diseño de la propuesta de implementación

Planificación	Organización	Dirección	Control	Evaluación
Acción	Recursos	Responsable	Indicador	Monitoreo
El departamento de contabilidad tendrá acceso a los formatos de control para atender casos de reclamos de clientes por pagos mal registrados, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito. Contabilidad estará en la obligación de compartirlos con todas las personas involucradas en las tiendas-sucursales del Establecimiento Comercial, para que lo tengan a su disposición y utilizarlo cuando se presente un caso de reclamo, también deberá aclarar cualquier duda que se presente sobre la utilización del mismo.	Correo electrónico (para recibir los formatos de control de casos de reclamo) Teléfono (para atender cualquier duda en caso de haberla) Impresora (hacer la impresión de los formatos de control en caso de ser necesario)	Auxiliar de contabilidad Gerente de Tienda Subgerente de Tienda Auxiliar de Auditoria Supervisor de Caja Cajera General	Tiempo de respuesta a los clientes. Satisfacción de los clientes Tipo de reclamos Atención al cliente Monto del reclamo	Preguntas dirigidas vía correo electrónico o por llamadas telefónicas a las personas involucradas para conocer los resultados de la implementación de los formatos de control para atender casos de reclamos de los clientes tarjetahabientes.

Fuente: Elaboración Propia

4.6.10 Beneficios que se logran al implementar el formato de control de caso

- Rapidez en dar respuesta a los reclamos presentados por los clientes-tarjetahabientes
- Ahorro de tiempo en realizar llamadas a los involucrados.
- Se utilizaría menos tiempo en revisar la documentación.
- Satisfacción del cliente obteniendo su fidelidad
- Menor acumulación de casos de reclamos de clientes en el departamento de contabilidad

- Las tiendas-sucursales enviarían la documentación completa al departamento de contabilidad
- No se incurre ningún costo, porque el proceso se aplicara internamente

Tabla 14: Tabla comparativa de tiempos de respuestas a los clientes.

Actividad	Tiempo Estimado		
	Antes	Después	Reducción
Pagos mal registrado en el saldo de la tarjeta de crédito	19 días	15 días	4 días
Cobros duplicados en el POS/online	29 días	23 días	6 días
Cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito	25 días	20 días	5 días

Fuente: elaboración propia.

4.6.11 Conclusiones

1. Los responsables del proceso de los casos de reclamos de clientes son: gerente de tienda, subgerente de tienda, Auxiliar de Auditoria, Supervisor de Caja, Auxiliar contable. Cada uno de ellos es responsable por cumplir con sus tareas a cabalidad.
2. El proceso y la documentación son esenciales, si algún empleado que atiende casos de reclamos de clientes en tarjetas de crédito/débito, desconoce el proceso y la evidencia que solicita el departamento de contabilidad, tendría dificultad para hacer bien su trabajo entorpeciendo la labor de los demás en la resolución del caso.
3. La cantidad de tiempo que se va ahorrar la empresa es la siguiente: para pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito al registrarlo el cajero como venta de producto tendría una reducción de 4 días, para cobros duplicados en el POS/online serian 6 días y para cobros adicionales serian 5 días.
4. Entre los beneficios que tendría la aplicación del formato serian: menor acumulación de casos de reclamos en el departamento de contabilidad, las tiendas

sucursales enviarían la información completa, satisfacción de; cliente obteniendo su fidelidad.

4.6.12 Recomendaciones

1. Las personas responsables del proceso de reclamos de clientes deben trabajar con pleno conocimiento de las políticas y procedimientos de la empresa para que la resolución de los casos se haga de una manera eficiente.
2. El proceso y la documentación que requiere el departamento de contabilidad son de vital importancia, por eso es necesario que cada empleado que esté involucrado en la resolución de casos tenga pleno conocimiento, el gerente y el auxiliar de contabilidad como los expertos en el tema deben transmitir esta información adecuadamente.
3. La cantidad de tiempo en resolver un caso de reclamo es importante optimizarlo para el beneficio del cliente tarjetahabiente, razón por la cual el personal del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., debe hacer un uso correcto de los formatos de control para sacar el máximo provecho posible.
4. La propuesta de mejora generara beneficios tangibles al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., es importante socializar con todas las áreas involucradas los formatos de control para atender casos de reclamos, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/ online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Agudelo, C. A. (Enero-Junio de 2013). *redalyc*. Obtenido de redalyc:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935480005>
- Albrecht, K. (1990). *Servicio Al Cliente Interno*. San Diego, California: Paidós.
- Ayala, G. T. (2015). *Reformas de la ley de tarjetas de crédito y su relación con el financiamiento de los estudiantes de POSFACE de la UNAH*. Tegucigalpa.
- Banco Lafise, S. (10 de Marzo de 2016). *www.lafise.com*. Obtenido de *www.lafise.com*:
<https://www.lafise.com/blh/acerca-de-lafise/atencion-al-usuario-financiero/proceso-de-reclamos>
- Bermudez, M. M. (2017). *La Calidad de Servicio y Gestión de Reclamos en Instituciones Financieras del distrito de Tarapoto, 2015-2016*. TARAPOTO - PERÚ.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera edición ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá D.C, Colombia: Pearson Educación. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- BNCR. (03 de Abril de 2019). *www.bncr.fi.cr*. Obtenido de *www.bncr.fi.cr*:
[https://www.bncr.fi.cr/Tarjetas/Documents/Reclamo de Tarjetahabiente](https://www.bncr.fi.cr/Tarjetas/Documents/Reclamo%20de%20Tarjetahabiente)
- Bogotá, A. M. (2018). *PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME TRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRS*. Secretaria del Hábitat, Bogotá. Obtenido de
https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/INFORME%20PQRS%20TRIMESTRAL%20OCT-DIC%202018%20.pdf
- Buendía, E. L., Colás, B. P., & Hernández, P. F. (1998). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EN PSICOPEDAGOGÍA* (primera edición ed.). (C. C. Lumbreras, Ed.) Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA. Obtenido de
<http://cetmar02.edu.mx/neoarts/documentos/libros/M%C3%A9todos%20de%20investigaci%C3%B3n%20en%20psicopedagog%C3%ADa%20-%20Leonor%20Buend%C3%ADa%20Eisman.pdf>
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de
https://books.google.hn/books?id=jsEEQ605ijsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Carmona, A. L., & Millán, A. G. (1998). *Dialnet*. Obtenido de *dialnet.unirioja.es*:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>
- Carvajal, A. v. (2002). *redalyc.org. Red de Revistas Científicas*. (R. d. Comunicación, Ed.) Obtenido de *redalyc.org. Red de Revistas Científicas*:
<https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>

- Casales, J. C. (1999). El problema de la excelencia en el modelo de tom peters. *Revista Cubana de Psicología*, 16, 58. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v16n1/07.pdf>
- CNBS. (12 de Noviembre de 2012). www.cnbs.gob.hn. Obtenido de www.cnbs.gob.hn: https://www.cnbs.gob.hn/files/circulares/CNBS2012/C140_2012.pdf
- CNBS, C. N. (25 de Septiembre de 2017). *Reforma al Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito*. Francisco Morazan, Tegucigalpa. Obtenido de https://www.cnbs.gob.hn/files/CIRCULARES/CNBS2017/Gaceta34452_Resolucion_GES_804_25_09_2017.pdf
- Credomatic, B. (2019). *baccredomatic*. Obtenido de baccredomatic: <https://www.baccredomatic.com/es-ni/tarjetas/credito/servicios/formato-de-reclamo-para-tarjetahabientes>
- De Andrade, S., Torres, B., Ocampo, G., & Alcalá, E. (31 de Enero de 2012). *Universidad Simón Bolívar*. Obtenido de <http://prof.usb.ve/>: <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Díaz, C. A. (2017). *Como el modelo de gerencia del servicio aporta al crecimiento de una empresa financiera*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16569/ArdilaDiazCarlosAndres2017.pdf?sequence=1>
- Fernández, R. S. (2015). *emagister*. Obtenido de emagister: https://www.emagister.com/shared/es/cgratis_uploads_courses/5/5/3/52419.pdf
- Institucion financiera. (Junio de 2015). www.institucion.com. Obtenido de www.institucion.com: <https://www.financiera.com/hn/honduras/noticias/conoce-los-nuevos-ficopos-digitales-ficolink-ecommerce-fico-pos-movil/?=28045>
- Francica, G. N. (1988). *Modelo de Simulación en Muestreo* (1 ed.). Chia: Universidad de La Sabana.
- Frolov, I. T. (1984). *Diccionario de filosofía*. (M. 1. Editorial Progreso, Editor) Obtenido de Diccionario de filosofía: <http://www.filosofia.org/enc/ros/te00.htm>
- Gómez, M. G. (2004). *tesis.uchile*. Obtenido de tesis.uchile: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya_m/sources/moya_m.pdf
- Iregui, A. M., & Melo, L. A. (2009). *La transmisión de la política monetaria sobre el consumo en presencia de restricciones de liquidez*. Bogota Colombia. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/pdfs/borra547.pdf>
- Jany, J. N. (1994). *Investigación integral de mercados: un enfoque operativo*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Jiménez, A. N. (2016). *El control contable y su incidencia en los estados financieros de la sociedad minera de hecho cascada de la ciudad de Portovelo año 2013*. MACHALA - EL ORO. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6865/1/TUACE-2016-CA-CD00022.pdf>

- Jiménez, L. G. (2013). La teoría de la comunicación como matriz práctica para la resolución de conflictos. *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2015000100003
- Kinner, T. C., & Taylor, J. R. (1993). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado* (Tercera Edición ed.). Michigan, Estados Unidos: McGRAW HILL. Obtenido de https://www.academia.edu/23438594/Kinnear_Taylor_Investigacin_de_mercados_un_enfoque_aplicado_pdf
- Supermercado, S. (2014). *Establecimiento Comercial*. Obtenido de <https://www.supermercado.com/mision-vision>
- Legislativo, P. (23 de Octubre de 2006). *CNBS.GOB.HN*. Obtenido de https://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/Ley_Tarjetas_Credito.pdf
- Leon, M. E., & Solis, S. A. (2017). *PROTOTIPO DE APLICACIÓN WEB DE RECLAMOS TEMPORALES ADMINISTRADOS (ARTA), PARA LOS TARJETAHABIENTES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. GUAYAQUIL – ECUADOR.
- MAPFRE. (14 de Noviembre de 2018). *blogmapfre.com*. Obtenido de [blogmapfre.com](https://blogmapfre.com/seguridad/que-hago-si-tengo-un-pago-duplicado-en-la-tarjeta-de-credito/): <https://blogmapfre.com/seguridad/que-hago-si-tengo-un-pago-duplicado-en-la-tarjeta-de-credito/>
- Negocios, E. y. (13 de Septiembre de 2019). *www.estrategiaynegocios.net*. Obtenido de [www.estrategiaynegocios.net](https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1318552-330/7-razones-pueden-rechazarte-una-tarjeta-de-cr%C3%A9dito-o-d%C3%A9bito): <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1318552-330/7-razones-pueden-rechazarte-una-tarjeta-de-cr%C3%A9dito-o-d%C3%A9bito>
- Oliva, Y. L. (2016). *EFFECTO DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN LA CONDICIONES*. Tegucigalpa M.D.C.
- Ossorio, M. (1974). *academia.edu*. Obtenido de [academia.edu](https://www.academia.edu/33486702/DICCIONARIO_DE_CIENCIAS_JURIDICAS_POLITICAS_Y_SOCIALES_Manuel_Osorio): https://www.academia.edu/33486702/DICCIONARIO_DE_CIENCIAS_JURIDICAS_POLITICAS_Y_SOCIALES_Manuel_Osorio
- Pato, S. (18 de Marzo de 2019). *publico.es*. Obtenido de [publico.es](https://www.publico.es/ahorro-consumo-responsable/que-hacer-si-tenemos-un-cargo-duplicado-en-la-tarjeta/): <https://www.publico.es/ahorro-consumo-responsable/que-hacer-si-tenemos-un-cargo-duplicado-en-la-tarjeta/>
- Ricardo, S. L. (1991). *TARJETA DE CREDITO BANCARIA* (956-10-0917-9 ed.). Santiago de Chile: Juridica de Chile.
- Rivera, M. M. (Febrero de 2015). *Repositorio Academico Digital*. (M. E. Fernández, Ed.) Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

- Ruiz, E. C., & Villegas, L. V. (2013). *El servicio al cliente una herramienta que fortalece las marcas*. Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5627/1/TCP02068.pdf>
- Sampieri, R. H., Fernández, C. C., & Baptista, p. L. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: McGraw Hill.
- SBS, S. d. (Diciembre de 2017). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Perú*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Perú: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/BoletinSemanal_19_2018.pdf
- SERNAC. (Primer semestre de 2016). *sernac.cl*. Obtenido de [sernac.cl](https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5064_archivo_01.pdf): https://www.sernac.cl/portal/619/articles-5064_archivo_01.pdf
- SFC, S. F. (24 de Julio de 2019). *www.superfinanciera.gov.co*. Obtenido de [www.superfinanciera.gov.co](https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/11/10165730/Datos-de-quejas-y-reclamos-del-segundo-trimestre.pptx): <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/11/10165730/Datos-de-quejas-y-reclamos-del-segundo-trimestre.pptx>
- SSF. (09 de Junio de 2010). *bcr.gob.sv*. Obtenido de [bcr.gob.sv](https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NTC-01.pdf?v=1538950373): <https://www.bcr.gob.sv/regulaciones/upload/NTC-01.pdf?v=1538950373>
- Stringer, E. T. (1999). *Investigacion de Accion* (Seguna Edicion ed.). (P. SAGE, Ed.) Ann Arbor, Michigan, Estados Unidos.
- Urrutia, M. M. (Enero de 2002). *Banco de la República de Colombia*. (N. editorial, Ed.) Obtenido de Banco de la República de Colombia: <https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/banrep/article/view/10475>
- Velázquez, D. B. (08 de mayo de 2019). *bbva.com*. Obtenido de [bbva.com](https://www.bbva.com/es/mx/como-levantar-la-aclaracion-de-un-cargo-no-reconocido-mal-aplicado-o-duplicado-en-tarjeta-de-credito/): <https://www.bbva.com/es/mx/como-levantar-la-aclaracion-de-un-cargo-no-reconocido-mal-aplicado-o-duplicado-en-tarjeta-de-credito/>

6. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta aplicada a los gerentes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN
FINANZAS
PROMOCIÓN LIX

TEMA: ANÁLISIS DE RECLAMOS DE CLIENTES POR PAGOS DE SALDO MAL REGISTRADOS EN EL SISTEMA, COBROS DUPLICADOS EN EL POS / ONLINE Y COBROS ADICIONALES REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A DE C.V., 2019-2020.

ENCUESTA APLICADA A LOS GERENTES DE TIENDA DEL
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A
DE C.V.

Soy maestrante de la promoción LIX de la Maestría en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), estoy realizando la investigación para mi tesis. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial y solamente será utilizada para el propósito de la investigación y con fines académicos.

Nombres y apellidos _____

Número de tienda-sucursal en la que labora _____

Número de teléfono _____

1. ¿Indicar la razón que lleva a los cajeros del punto de venta a registrar mal el pago del saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes que realizan pagos con tarjetas de crédito/débito?

- a) Falta de capacitación
- b) Falta de concentración
- c) Presión por la cantidad de clientes en fila
- d) Problemas familiares o laborales
- f) Otros _____

2. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por pagos mal registrados a su saldo de tarjeta de crédito, al registrarlo el cajero como venta de productos?

- a) Ninguno
- b) 1-6 Clientes tarjetahabientes
- c) 7-12 Clientes tarjetahabientes
- d) 13-18 Clientes tarjetahabientes
- e) De 19 en adelante

3. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por cobros duplicados en el POS/online en tarjetas de créditos/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

- a) Ninguno
- b) 1-6 Clientes tarjetahabientes
- c) 7-12 Clientes tarjetahabientes
- d) 13-18 Clientes tarjetahabientes
- e) De 19 en adelante

4. ¿Qué cantidad de reclamos, se presentan mensualmente ya sea por parte del banco o directamente por el cliente, por cobros adicionales de dinero en su factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito/débito, en la caja registradora del punto de venta?

- a) Ninguno
- b) 1-6 Clientes tarjetahabientes
- c) 7-12 Clientes tarjetahabientes

d) 13-18 Clientes tarjetahabientes

e) De 19 en adelante

5. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, por pagos mal registrados en el saldo de tarjetas de crédito del cliente, al registrarlo el cajero como venta de productos?

a) L. 1.00 a 3,000.00

b) L. 3,001.00 a 8,000.00

c) L. 8,001.00 a 15,000.00

d) L. 15,001.00 a 30,000.00

e) De L. 30,001.00 en adelante

6. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, por los cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

a) L. 1.00 a 2,000.00

b) L. 2,001.00 a 5,000.00

c) L. 5,001.00 a 10,000.00

d) L. 10,001.00 a 15,000.00

e) De L. 15,001.00 en adelante

7. ¿Cuál es el valor monetario promedio mensual, de los errores cometidos por los cajeros del punto de venta, por cobros adicionales de dinero en la factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito/débito del cliente?

a) L. 1.00 a 2,000.00

b) L. 2,001.00 a 5,000.00

c) L. 5,001.00 a 10,000.00

d) L. 10,001.00 a 15,000.00

e) De L. 15,001.00 en adelante

8. ¿Cuáles son las consecuencias, para los cajeros del punto de venta, cuando registran mal el pago del saldo de la tarjeta de crédito, realizan cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes-tarjetahabientes?

a) Llamado de atención verbal

b) Llamado de atención por escrito

- c) Suspensión por días sin goce de sueldo
- d) Deducción vía planilla
- e) No hubo ningún tipo de sanción

9. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por pagos mal registrados en el saldo de tarjetas de crédito, al registrarlo el cajero como venta de productos?

- a) Ninguno
- b) 1-5 Clientes tarjetahabientes
- c) 6-10 Clientes tarjetahabientes
- d) 11-15 Clientes tarjetahabientes
- e) 16 en adelante

10. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por errores de cobros duplicados en el POS/online en tarjeta de crédito/débito, en el momento que el cliente realiza el pago de la factura de compra?

- a) Ninguno
- b) 1-5 Clientes tarjetahabientes
- c) 6-10 Clientes tarjetahabientes
- d) 11-15 Clientes tarjetahabientes
- e) 16 en adelante

11. ¿Cuántos clientes considera que pierde de forma mensual el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., por errores en cobros adicionales de dinero en la factura de compra y reflejado en la tarjeta de crédito/débito del cliente?

- a) Ninguno
- b) 1-5 Clientes tarjetahabientes
- c) 6-10 Clientes tarjetahabientes
- d) 11-15 Clientes tarjetahabientes
- e) 16 en adelante

12. ¿Cuáles de los siguientes documentos, se necesitan para solucionar el reclamo del cliente, al registrar mal el pago de saldo en el sistema, realizar cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales a los clientes?

- a) Estado de cuenta del banco emisor de la tarjeta de crédito del cliente
- b) Voucher firmado por cliente, emitido pos sistema pos del Banco emisor de tarjeta crédito
- c) Factura de pago saldo de tarjeta crédito, emitida por el sistema del Establecimiento Comercial.
- D) Factura de venta de productos, emitida por el sistema del Establecimiento Comercial.
- e) Reporte X y Z, cuadre y arqueo de caja sobrante o faltante
- f) Recibo firmado por el cajero del punto venta del faltante.
- h) Copia de tarjeta de crédito del cliente.
- i) Todos los documentos anteriores del inciso a – h.

13. ¿Cómo evaluaría la política establecida, como proceso de control interno para documentar el reclamo presentado por el cliente, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- a) Excelente
- b) Muy bueno
- c) Bueno
- d) Regular
- e) Malo

Anexo 2: Encuesta aplicada a los clientes del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN
FINANZAS
PROMOCIÓN LIX**

TEMA: ANÁLISIS DE RECLAMOS DE CLIENTES POR PAGOS DE SALDO MAL REGISTRADOS EN EL SISTEMA, COBROS DUPLICADOS EN EL POS / ONLINE Y COBROS ADICIONALES REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A de C.V., 2019-2020.

**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO
COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A DE C.V.**

Soy maestrante de la promoción LIX de la Maestría en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), estoy realizando la investigación para mi tesis. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial y solamente será utilizada para el propósito de la investigación y con fines académicos.

1. ¿Qué tipo de reclamo en tarjeta de crédito/débito, ha presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- a) Pago mal registrado en el saldo de la tarjeta de crédito
- b) Cobros duplicados en el POS / online
- c) Cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito

2. ¿Qué cantidad de veces, ha presentado reclamos de tarjetas de crédito/débito en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- d) 1 Vez
 - e) 2 Veces
 - f) 3 Veces
 - g) 4 veces en adelante
3. ¿Cuál fue valor del monto del reclamo, presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?
- a) L. 1.00 a 2,000.00
 - b) L. 2,001.00 a 5,000.00
 - c) L. 5,001.00 a 10,000.00
 - d) L. 10,001.00 a 15,000.00
 - e) De L. 15,001.00 en adelante
4. ¿En cuánto tiempo fue resuelto, su caso de reclamo presentado en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?
- a) 1-7 Días
 - b) 8-14 Días
 - c) 15-21 Días
 - d) 22-28 Días
 - e) De 29 en adelante
5. ¿Cómo calificaría la solución ofrecida a su caso de reclamo, por parte del personal del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?
- a) Excelente
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
6. ¿Después de lo sucedido sigue haciendo sus compras en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Qué le recomendaría usted como cliente al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para recibir una solución más rápida, al reclamo, que presento en su tarjeta de crédito / débito?

- a) Mejorar la comunicación entre cliente, banco y supermercado
- b) Mejor capacitación a los cajeros
- c) Resolver el caso de reclamo en menos tiempo
- d) Mejorar la atención hacia el cliente
- e) Todo está bien

Anexo 3: Encuesta aplicada a los expertos del departamento de contabilidad del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN
FINANZAS
PROMOCIÓN LIX

TEMA: ANÁLISIS DE RECLAMOS DE CLIENTES POR PAGOS MAL
REGISTRADOS EN EL SISTEMA, COBROS DUPLICADOS Y COBROS
ADICIONALES REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO EN EL
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A
DE C.V., 2019-2020.

ENTREVISTA APLICADA A LOS EXPERTOS DEL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y
OTROS PRODUCTOS S.A DE C.V.

Soy maestrante de la promoción LIX de la Maestría en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), estoy realizando la investigación para mi tesis. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial y solamente será utilizada para el propósito de la investigación y con fines académicos.

Nombres y apellidos: _____

Puesto _____

1. ¿Cuál de estos tres reclamos considera que se presenta con mayor frecuencia en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- a) Pagos mal registrados en el saldo de la tarjeta de crédito/débito del cliente
- b) Cobros duplicados en el POS/online
- c) cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito

2. ¿Qué procedimiento se sigue cuando un cajero del punto de venta, registrar mal una transacción en la caja registradora, generando un faltante de dinero el cual es deducido de su salario vía planilla?

3. ¿Cuál es el proceso y la documentación, que requiere el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para resolver un caso de reclamo de cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito?

4. ¿Cómo se pueden mejorar los procedimientos, ya existentes en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V., para hacer más eficiente, el proceso de reclamo del cliente, por pagos de saldo mal registrados en el sistema, cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito, para ofrecer una solución más rápida y oportuna?

Anexo 4: Entrevista aplicada a los expertos del departamento de contracargos de la Institución Financiera, S.A de C.V.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN
FINANZAS
PROMOCIÓN LIX

TEMA: ANÁLISIS DE RECLAMOS DE CLIENTES POR PAGOS DE SALDO MAL REGISTRADOS EN EL SISTEMA, COBROS DUPLICADOS EN EL POS / ONLINE Y COBROS ADICIONALES REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL DE ALIMENTOS Y OTROS PRODUCTOS S.A DE C.V., 2019-2020.

ENTREVISTA APLICADA A LOS EXPERTOS DEL DEPARTAMENTO DE
CONTRACARGOS DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA, S.A DE C.V.

Soy maestrante de la promoción LIX de la Maestría en Administración de Empresas con Orientación en Finanzas en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), estoy realizando la investigación para mi tesis. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial y solamente será utilizada para el propósito de la investigación y con fines académicos.

Nombres y apellidos: _____

Puesto _____

1. ¿Cuáles son los documentos necesarios, que requiere el banco, para atender un reclamo de cliente por cobros duplicados en el POS/online y cobros adicionales de dinero realizado con tarjeta de crédito/débito?

2. ¿Cuál es el procedimiento que sigue el banco, respecto a un reclamo presentado por cliente en su tarjeta de crédito/débito, desde su inicio hasta su finalización, para dar el reclamo por terminado?

3. ¿Porque razón se dan los cobros duplicados o triplicados, en el cierre de terminal de punto de venta POS y online, en el Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

4. ¿Qué cantidad de clientes, presenta mensualmente, reclamos directamente al banco, por cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito, que pertenecen al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- a) Ninguno
- b) 1-7 Clientes tarjetahabientes
- c) 8-14 Clientes tarjetahabientes
- d) 15-21 Clientes tarjetahabientes
- e) 22 en adelante

5. ¿Qué cantidad de clientes, presenta reclamos mensualmente, directamente al banco, por cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito, que pertenecen al Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.?

- a) Ninguno
- b) 1-7 Clientes tarjetahabientes
- c) 8-14 Clientes tarjetahabientes
- d) 15-21 Clientes tarjetahabientes
- e) 22 en adelante

6. ¿Qué cantidad de tiempo, necesita el banco, para resolver un caso reclamo del cliente, por cobros duplicados en el POS y online en la tarjeta de crédito/débito?

- a) 1-7 Días
- b) 8-14 Días
- c) 15-21 Días

- d) 22-28 Días
- e) De 29 en adelante

7. ¿Qué cantidad de tiempo, necesita el banco, para resolver un caso de reclamo del cliente, por cobros adicionales de dinero en la tarjeta de crédito/débito?

- a) 1-7 Días
- b) 8-14 Días
- c) 15-21 Días
- d) 22-28 Días
- e) De 29 en adelante

8. ¿Qué cantidad de clientes considera que pierde el banco mensualmente, por cobros duplicados y cobros adicionales realizados con tarjeta de crédito/débito?

- a) Ninguno
- b) 1-6 clientes tarjetahabiente.
- c) 7-12 clientes tarjetahabiente.
- d) 13-18 clientes tarjetahabiente.
- d) 19 en adelante

Anexo 5: Recibo de pago realizado con la tarjeta de crédito emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

COLONIA HUMUYA

504 2216-1900
37
RECIBO PAGO TARJETA

BANCO

BANCO: BAC
NOMBRE: 6408
TARJETA 0921
ID: 918392

Servicio Pagado L. 12,226.00

Gran TOTAL L. 12,226.00


FIRMA

No. 2638219 09-28-2020

Anexo 6: Voucher emitido por el Pos del banco y firmado por el cliente


SUPERMERCADOS LA COLONIA 37
GRACIAS POR PREFERIRNOS
CAPTURA ELECTRONICA
CCREING0218

TERMINAL ID 32492187

CREDOMATIC *****6400-C
AUTO.: 918392
REF.: 85722280

FACT: 001264
SEP 28, 20 - 17:44

VENTA L12,226.00
ISV L0.00
DEVOL. ISV -L0.00

TOTAL L12,226.00

FIRMA: 
VASQUEZ FLORENTINO WILNER

-----ANEX-----
AID A000000025010402
IC 7FD6934B200FEF1D

-- COPIA DE COMERCIO --

Anexo 7: Nota aclaratoria enviada por el caso de pagos mal registrados

NOTA ACLARATORIA

Tegucigalpa M.D.C. 30 de septiembre del 2020

Para: Departamento de Contabilidad

De: Gerencia tienda #12

Asunto del correo: Error al realizar el pago del saldo de la tarjeta de crédito

El día 28/09/2020 el cliente Carlos Alberto Pérez se presentó a la tienda-sucursal a realizar el pago a su saldo de tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS con número 4012 - 2530 - 6840 por la cantidad de 12,226.00 la cajera María Eugenia amador con número de planilla 111 ingreso bien el pago a nivel de sistema RMS, pero por error al momento de ingresarlo al POS Credomatic lo ingreso como una venta, generando así un sobrante en la cuenta de Credomatic.

Al darnos cuenta en la tienda de lo sucedido, se procedió a localizar al cliente-tarjetahabiente de inmediato para efectuar el pago correspondiente, pero por lo antes mencionado se tuvo que realizar doble pago, uno por el pago correcto y otro por el que se había cargado como venta al cliente en su tarjeta de crédito, quedando la cajera María Eugenia Amador con un faltante de 24,452.00 pues como entenderá, el día de hoy la venta no se cuadra por dicho monto.

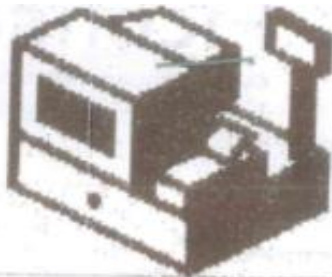
Por lo anterior solicitamos no sea cargado el valor de 24,452.00 a la cajera, ya que es un faltante ficticio, reflejado en el reporte Z.

Se adjunta la documentación del caso.

Atentamente

Gerente de Tienda

Anexo 8: Reporte X y Z (over / short) emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



X REPORT

Report Date 29/09/2020
Report Time 07:26:59 p.m.

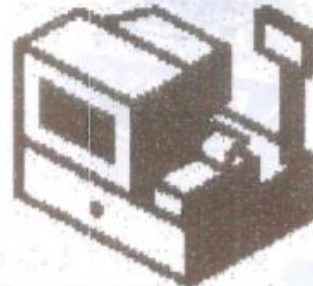
Register # 4
Batch # 11438
Batch Status Open
Start Date 29/09/2020
Start Time 02:27:04 p.m.
Date n/a
Time n/a

Opening Total	L. 0.00
Sales	L. 0.00
Returns	L. 0.00
Tax	L. 0.00
Shipping	L. 0.00
Debit Surcharge	L. 0.00
Cash Back Fee	L. 0.00
Paid on Layaway	L. 0.00
Paid to Account	L. 0.00
Deposit Made	L. 0.00
Total	L. 0.00

Paid Out	L. -24,452.00
Dropped	L. 0.00
Layaway Closed	L. 0.00
Paid on Account	L. 0.00
Deposit Redeeme	L. 0.00
Closing Total	L. 0.00
Total	L. -24,452.00

Over / Short L. -24,452.00

Total Tendered	L. 0.00
Total Change	L. 0.00
Discounts	L. 0.00
Cost of Goods	L. 0.00
Commission	L. 0.00
Customer Count	0
No Sales	0
Aborted Trans	0



Z REPORT

Report Date 28/09/2020
Report Time 07:56:34 p.m.

Register # 7
Batch # 11423
Batch Status Closed
Start Date 27/09/2020
Start Time 07:19:45 p.m.
Date 28/09/2020
Time 07:56:34 p.m.

Opening Total	L. 0.00
Sales	L. 118,523.3
Returns	L. 0.00
Tax	L. 8,928.00
Shipping	L. 0.00
Debit Surcharge	L. 0.00
Cash Back Fee	L. 0.00
Paid on Layaway	L. 0.00
Paid to Account	L. 0.00
Deposit Made	L. 0.00
Total	L. 125,451.3

Paid Out	L. -32,728.00
Dropped	L. 0.00
Layaway Closed	L. 0.00
Paid on Account	L. 0.00
Deposit Redeeme	L. 0.00
Closing Total	L. 158,177.6
Total	L. 125,451.6

Over / Short L. 0.33

Total Tendered	L. 135,482.3
Total Change	L. -10,031.06
Discounts	L. 5,425.21
Cost of Goods	L. 1,091.86
Commission	L. 0.00
Customer Count	180
No Sales	0
Aborted Trans	0

Anexo 9: Correo electrónico enviado por el caso de pagos mal registrados

Tegucigalpa M.D.C. 02 de octubre del 2020

Para: Auxiliar de contabilidad, gerente y cajera general

De: Encargado de atender reclamos en tarjeta de crédito/débito

Asunto del correo: Error al realizar el pago del saldo de la tarjeta de crédito

Favor no realizar ningún cargo de faltante al cajero del punto de venta planilla No. 111 María Eugenia Amador, del monto de L. 24,452.00 (L. 12,226.00 + L. 12,226.00) del 29/09/2020, porque el sobrante del 28/09/2020 en la cuenta por cobrar Bac Credomatic No. 6584 por L. 12,226.00 y el sobrante del 28/09/2020 en la cuenta por pagar Bac Credomatic No. 2244 por L. 12,226.00, compensan el faltante de L. 24,452.00 (L. 12,226.00 + L. 12,226.00) del 29/09/2020.

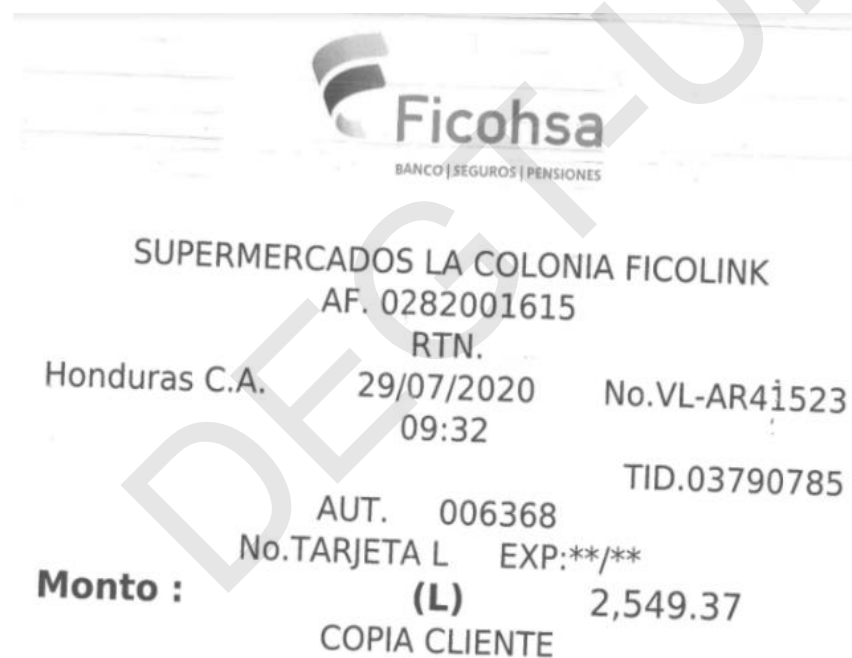
Caso T037 del 28/09/2020, pago tarjeta crédito No. 4012 - 2530 - 6840 de Bac Credomatic, cliente Carlos Alberto Pérez, por monto de L. 12,226.00, aplicado el pago tarjeta crédito, correctamente a nivel de sistema RMS del supermercado, según factura No. 2638219, pero mal aplicado a nivel sistema pos Bac Credomatic como una venta de productos, según autorización No. 918392, reflejando el reporte X y Z, un cuadro sobrante de L. 0.33.

Realizando la corrección al pago de tarjeta de crédito el 29/09/2020, aplicando un pago a la tarjeta de crédito a nivel de RMS del supermercado y a nivel de sistema pos Bac Credomatic por L. 12,226.00, según factura No. 2639735 y voucher firmado cliente pos Bac con autorización No. 960449, aplicando un segundo pago a la tarjeta de crédito a nivel de RMS del supermercado y a nivel de sistema POS Bac Credomatic por L. 12,226.00, según factura No. 2639728 y voucher firmado cliente pos Bac con autorización No. 960361, reflejando el reporte X y Z, un cuadro faltante de L. 24,452.00 (L. 12,226.00 + L. 12,226.00), por lo cual no fue elaborado recibo de cargo de faltante al cajero del punto de venta planilla

No. 111 María Eugenia Amador, debido a que es un monto muy alto, por lo que no se podía tomar este faltante de L. 24,452.00 del fondo de caja general, porque es un faltante ficticio, porque el 28/09/2020 se refleja el sobrante en la cuenta por cobrar Bac No. 21110486 por L. 12,226.00 y un sobrante en la cuenta por pagar Bac No. 21110945 por L. 12,226.00.

Por lo que el sobrante del 28/09/2020 en la cuenta por cobrar Bac No. 21110486 por L. 12,226.00 y el sobrante del 28/09/2020 en la cuenta por pagar Bac No. 21110945 por L. 12,226.00, compensa el faltante de L. 24,452.00 (L. 12,226.00 + L. 12,226.00) del 29/09/2020.

Anexo 10: Voucher emitido por la plataforma de ficolink del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.



¡Gracias por tu compra!

Anexo 11: Comprobante presentado por el cliente del cobro duplicado emitido por el sistema del banco

BPMovil: Se ha realizado un
Consumo por L.2,549.37 en el
Establecimiento: SUPERMERCADOS
LA COLONIA Cuenta: TC 29-Jul 09:23
No. Doc.: 5492.

BPMovil: Se ha realizado un
Consumo por L.2,549.37 en el
Establecimiento: SUPERMERCADOS
LA COLONIA Cuenta: TC 29-Jul 09:33
No. Doc.: 6368.

Anexo 12: Correo electrónico enviado por el caso de cobro duplicado en el POS/online con tarjeta de crédito/débito

Tegucigalpa M.D.C. 21 de agosto del 2020

Para: Departamento de Contabilidad

De: Cajera General #10

Asunto del correo: pago duplicado online

El presente correo es para que nos ayuden con la devolución de un cobro doble de Ficolink del Señor Carlos Alberto Pérez con número de tarjeta de crédito Banpaís # 8054 - 2596 - 6810 por valor de L 2,549.37 que fue realizado el 29/07/2020. Numero de identidad del cliente-tarjetahabiente 1703-1988-001846

Adjunto la documentación-respaldo respectiva

Atentamente: Cajera general de T010

Anexo 13: Correo electrónico enviado a la Institución Financiera, S.A de C.V., por el caso de cobro duplicado.

Tegucigalpa, M.D.C. 24 de agosto del año 2020

María Pérez

Institución Financiera, S.A de C.V.

Oficial Atención Comercios

Tel.2280-7001 ext. 1214

Por este medio solicitamos reintegrar a nuestro cliente, Carlos Alberto Pérez y debitar de nuestra facturación código de afiliación No. 9586424 de tienda No. 10, o de nuestra cuenta de cheques No. 01-101-386469, el monto de L. 2,549.37.

La primera vez se cobró con tarjeta No. 8054 - 2596 - 6810, en link Ficolink de la institución financiera, generando autorización incorrecta No. 005492 por L. 2,549.37, afiliado No. 9586424.

La segunda vez se cobró con tarjeta No. 8054 - 2596 - 6810, en link Ficolink de la institución financiera, generando autorización correcta No. 006368 por L. 2,549.37, afiliado No. 9586424, según factura por monto de L. 2,549.37, generando el reporte X y Z, un cuadre de L. 0.00.

Datos transacción:

Fecha de la transacción	Tienda No.	Lote No.	No. Tarjeta	No de autorización	Monto	Afiliación No.
29/07/2020	10	091	8054-2569-6810	005492	L. 2,549.37	9586424

FIRMA AUTORIZADA

FIRMA AUTORIZADA

Anexo 14: Factura de compra emitido por el sistema SAP del Establecimiento Comercial de Alimentos y Otros Productos S.A de C.V.

SUPERMERCADOS LA COLONIA S.A. DE C.V. COLONIA A LAMEDA CALLE RUBEN DARIO CONTIGUO A DROGUERIA NACIONAL SUPERMERCADOS LA COLONIA #25 BARRIO SAN FRANCISCO 5 CALLE 7 AVE. EL PROGRESO YORO R.T.N. 08019995224132 replegal@lacolonia.hn 504 2216-1900		
FACTURA CONTADO		
ID #: 4081414 POS #: 4 Fecha: 29/07/2020 Hora: 02:35:01 p.m. Cajero: 23069 Katherine Guevara Documento Fiscal #025-001-01-05545917 CAI: CSD1D4-F52BA0-F4408D-42B734-AED6FD-A2 FECHA LIMITE EMISION: 05-12-2020 DESD: 025-001-01-05300001 HASTA: 025-001-01-05850000 RTN: CF NOMBRE: CONSUMIDOR FINAL No. REGISTRO SAG: No. REGISTRO EXONERADO: No. ORDEN DE COMPRA EXENTA: No. CARNET EXONERADO:		
CINCO MIL CIENTO TREINTA Y CUATRO CON 60/100 LEMPIRA		
IV	Descripcion	Montb
15.	748928008219-CREM/LAVAPLATO IREX LIMON	L. 55.95
	Desuento	L. -11.20
	PROMO#75244	
15.	748928008219-CREM/LAVAPLATO IREX LIMON	L. 55.95
	Desuento	L. -11.20
	PROMO#75244	
15.	7421002041472-DETERGENTE SOLEX MULTIUS	L. 64.95
15.	044712018854-CORTINA PIBANO BETTER-H CL	L. 82.95
15.	7441008168864-PAPEL/HIGIE SCOTT 1000HJ/9R	L. 168.70
15.	7441008126218-PAPEL HIGIENICO SCOTT 1000H	L. 95.35
	7421600302012-BEBID GATORADE FRUI/PUNC	L. 22.10
	7421600302012-BEBID GATORADE FRUI/PUNC	L. 22.10
15.	750894620562-MARGARINA MAZOLA SBARRA S	L. 22.95
15.	7752129000810-AZUCAR NO SUGAR 24/115SB 1	L. 110.80
15.	7752129000810-AZUCAR NO SUGAR 24/115SB 1	L. 110.80
15.	7509546049014-CRM/DENT COLGATE TOT12 221	L. 139.75
15.	7702031163251-CREMA JOHNSON ANTE S/DOR	L. 173.95
15.	7500435127066-SH PANTENE RE ST400-CR/PEN	L. 182.15
	011418346956-TABLETA ALEVE PM ALIV/NOCT	L. 160.95
	011418210288-PA STILLA ALEVE DE HUE SO 12T	L. 85.95
	011418040195-PA STILLA ALKA Seltzer 12TB	L. 69.95
	7421002005528-ALCOHOL PROFESIONAL 4OZ	L. 17.95
	7421002007515-A GUA OXIGENADA PROFESION	L. 14.95
	2020344000000-TAJO RES MOLIDO MAGRO BA	L. 126.66
	PxU: 1.45*L. 87.35	
0.0	204512800000-PIERNIT/POLLO REY FR S A GR	L. 54.24
	Desuento	L. -10.88
	PxU: 1.46*L. 29.70	
	PROMO#75267	
0.0	204512800000-PIERNIT/POLLO REY FR S A GR	L. 53.12
	Desuento	L. -10.65
	PxU: 1.43*L. 29.70	
	PROMO#75267	
0.0	204512800000-PIERNIT/POLLO REY FR S A GR	L. 56.10
	PROMO#75267	
	469-TOMATE MANZANO LB	L. 35.32
	PxU: 2.47*L. 14.30	
	423-CHILE MORRON LB	L. 23.38
	PxU: 1.31*L. 17.85	
	1289-PATA STE LARGO LB	L. 12.77
	PxU: 1.38*L. 9.25	
	415-CEBOLLA AMARILLA LB	L. 55.77
	PxU: 2.86*L. 19.50	
	632-LIMON PERSA LB	L. 32.84
	PxU: 1.84*L. 17.85	
	453-PATA STE LB	L. 24.28
	PxU: 2.04*L. 11.90	
15.	613008718763-BEBIDA ARIZONA PONCH/FRUT6	L. 44.55
15.	613008718763-BEBIDA ARIZONA PONCH/FRUT6	L. 44.55
15.	7702425523753-PROTEC/DIARIO KOTEX MANZA	L. 68.35
15.	7441008161523-ROP/INT PLENITUD S/PL S G/XG	L. 160.95
	Desuento	L. -40.20
	PROMO#75244	
15.	7441008161523-ROP/INT PLENITUD S/PL S G/XG	L. 160.95
	Desuento	L. -40.20
	PROMO#75244	
	7427960100176-DE SINF A HORRO MAX FLORAL	L. 15.75
0.0	784562010508-REFRESCO COCA COLA 2LT	L. 38.25
	Desuento	L. -5.95
	PROMO#75314	
0.0	784562010508-REFRESCO COCA COLA 2LT	L. 38.25
	Desuento	L. -5.95
	PROMO#75314	
0.0	784562010508-REFRESCO COCA COLA 2LT	L. 38.25
	Desuento	L. -5.95
	PROMO#75314	
	7427960100176-DE SINF A HORRO MAX FLORAL	L. 15.75
15.	7506192502856-SHAMPOO EGO BLACK FRAGR	L. 95.55
15.	099176522650-JABON PROTEX 3 UN	L. 71.65
15.	7425010201262-BOL S/BA SUR HERCUL S G24X32	L. 48.35
15.	7425010201217-BOL S/PAPELER HERCUL S X24	L. 30.15
0.0	7424142400031-HUEVOS MASTER HUEVO 15UND	L. 45.90
	Desuento	L. -4.60
	PROMO#75283	
0.0	7424142400031-HUEVOS MASTER HUEVO 15UND	L. 45.90
	Desuento	L. -4.60
	PROMO#75283	
	15348-PAN BAGUETTE 2PACK	L. 45.00
Desuentos y Rebajas Otorgadas		L. 225.45
Sub Total		L. 4798.46
Importe Exonerado		L. 0.00
Importe ExentoL		L. 2,557.50
Importe Gravado 15%L		L. 2,240.96
Importe Gravado 18% L		L. 0.00
I.S.V. 15% L		L. 336.14
I.S.V. 18% L		L. 0.00
Total a PagarL		L. 5,134.60
EFFECTIVO HNL Recibido		L. 3,000.00
POS CREDITOMATIC Recibido		L. 2,107.71
Tarjeta: 8202		
Autorizacion: 570657		
Descto 8% I.S.V. Recibido		L. 26.89
Cambio Entregado		L. 0.00
Su Ahorro:L. 225.45!		

Anexo 15: Correo electrónico enviado por el caso de cobro adicional realizado en la tarjeta de crédito/debito.

Tegucigalpa M.D.C. 30 de julio del 2020

Para: Departamento de Contabilidad

De: Gerente General #1

Asunto del correo: Cobro adicional de dinero realizado en tarjeta de crédito

Solicito su ayuda ya que por error el día miércoles 29/7/2019 la cajera María Eugenia Amador realizo mal un cobro a la clienta María Reyes la cual cancelo con dos medios de pagos, siendo los siguientes: L 3,000.00 en efectivo y L 2,107.71 por medio de tarjeta de crédito Bac Credomatic

La cajera recibió el efectivo, pero al momento de cobrar con la tarjeta de crédito no hizo la resta del efectivo y cobró el valor total de L 5,107.71 generando así un sobrante de L 3000.00 en el cierre de venta.

Favor realizar la gestión del reintegro al cliente por los 3,000.00; a través de una nota autorizada por contabilidad dirigida a Bac Credomatic

No se ha logrado contactar a la clienta, se adjunta voucher de tarjeta, factura y reporte z.

Atentamente

Gerente de tienda # 1

Anexo 16: Correo electrónico enviado a la Institución Financiera, S.A de C.V., por el caso de cobro adicional.

Tegucigalpa, M.D.C. 13 de agosto del año 2020

Departamento de contracargos

Jefe de pago a comercios

Oficial Atención Comercios

Carlos Alberto Pérez

Por este medio solicitamos reintegrar a nuestro cliente María Reyes y debitar de nuestra facturación, terminal No. 32263355, de tienda No. 1, o de nuestra cuenta de cheques No. 9546823, el monto de L. 3,000.00, ya que el cliente realizo una compra el día 29/07/2020, con factura No. 4081414, por L. 5,134.60, la cual la cancelo en efectivo L. 3,000.00, descuento ISV L. 26.89, tarjeta No. 8054-9032-8540 por L. 5,107.71, con autorización pos Bac No. 578657, cobrando de más por error el monto de L. 3,000.00, reflejando el reporte X y Z, un sobrante de L. 3,003.04.

Datos transacción:

Fecha transacción	Tienda No.	No. Tarjeta	No. Autorización	Monto	Terminal
29/07/2020	1	8054-9032-8540	578657	L. 3,000.00	32263355

FIRMA AUTORIZADA

FIRMA AUTORIZADA

Anexo 17: Hoja de reclamación emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y utilizadas por las entidades financieras bancarias en reclamos presentados por los clientes en tarjetas de crédito/débito.

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso ó primera página)

No. de Identificación del Reclamo: ____/____/____



PERSONAS NATURALES

Nombres y Apellidos: _____

No. Identidad/Pasaporte: _____
e: _____

Dirección: _____

Departamento: _____

Municipio: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

En caso de representación: _____

Nombre y apellidos del Representante o

apoderado Legal: _____

No. Identidad/Pasaporte o

No. de colegiación: _____

PERSONAS JURIDICAS

Razón Social: _____

RTN: _____

Domicilio Legal: _____

Municipio: _____

Departamento: _____

Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____

No. Identidad/Pasaporte: _____

FECHA: ____/____/____

TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: _____

RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Si ☐ No ☐

En caso afirmativo, favor describir la misma:

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si ☐ No ☐

En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo:

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:

Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.

En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

En ____ a ____ de ____ de 20__

Firma del reclamante:



Anexo 18: Reverso de la hoja de reclamación

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el usuario financiero.
3. El usuario financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la institución supervisada, podrá recurrir a la CNBS y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la institución supervisada, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. El usuario financiero deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. La institución supervisada deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el [cód_entidad]/[cód_sucursal]/[No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal], identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.

