



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA

Aneli Reátegui Alvarado

Piura, 09 de Diciembre de 2003

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas

Diciembre 2003



Esta obra está bajo una [licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE INGENIERÍA



“Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes de una entidad financiera”

Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial y Sistemas

Aneli Reátegui Alvarado

Asesor: César Angulo Bustíos.

RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de controlar el nivel de satisfacción de los clientes de una entidad financiera, midiéndolo de una manera fiable mediante encuestas a partir de lo cual podremos saber en qué momento los niveles de satisfacción de los clientes varían fuera de los niveles estadísticamente aceptables.

Para realizar las encuestas se elaboró minuciosamente un cuestionario de satisfacción del cliente para luego de su utilización plasmar la información recopilada en gráficos de control y así verificar en qué aspectos la entidad financiera se desempeña o no de manera aceptable, estableciendo así un control de los niveles de satisfacción de sus clientes.

Si, en la entidad bancaria se ponen los medios para, mediante este control, mejorar dichos niveles de satisfacción, se podrían luego controlar estos nuevos niveles. Así se estaría en un proceso de mejora continua.

De los resultados obtenidos se afirma que la entidad financiera tiene que mejorar en algunos aspectos pero, en general, sí logra satisfacer a sus clientes, pues se desempeñan bien en aspectos que los clientes consideran más importantes para su satisfacción.