



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

PROYECTO DE TESIS

**EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE
QUEJAS Y RECLAMOS PARA MEJORAR LA ATENCION
AL CLIENTE EN EL BANCO DE LA NACION, SUCURSAL
ORRANTIA – LIMA**

**AUTOR(ES): RAÚL PEDROZA BARRIOS
ASESOR: CHRISTIAN DIOS**

LIMA, JULIO DEL 2014

RESUMEN

Este trabajo se realizó con el objetivo de dar solución a las quejas que tiene el Banco de la Nación – Sede Orrantia en cuanto a la calidad de atención. Esta investigación podrá dar soporte a este problema a través de mejoras en la atención, encontrando y mitigando los puntos esenciales que lo causan, utilizando instrumentos para recoger información, analizarla y plantear una propuesta de mejorar la calidad de atención.

ABSTRACT

This investigation has the purpose to give a solution to the large number of complaints for the National Bank - Headquarters Lima in terms of quality of care. This research may support this problem through improvements in care finding and mitigating the essential points that cause it, using tools to gather information, analyze it and raise a proposal to improve the quality of care.