

**UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA**



TESIS

**"EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO DE
LA NACIÓN DE HUACHO"**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA**

**PRESENTADO POR:
DIANA DEL PILAR LA ROSA MATURRANO**

ASESOR: MG. WILFREDO ASCOY ANGULO

Huacho – Perú

2013

RESUMEN

El estudio muestra en el Capítulo I, el planteamiento del problema ¿En qué medida el planeamiento estratégico influye en la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación de Huacho?

Seguidamente se plasma como objetivo general, demostrar que el planeamiento estratégico influye en la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación de Huacho, en el Capítulo II, está el Marco Teórico y los enfoques actualizados sobre planeamiento estratégico y satisfacción del cliente en organizaciones modernas, así como también el diseño de la metodología utilizada, población y muestra que ha sido de estudio, los instrumentos de recolección de datos, el Capítulo III contiene los resultados de la información recogida acerca de los principales problemas relacionados con la visión y misión, valores, lineamientos, estrategias, liderazgo, decisión, percepción de la calidad, sensibilidad cultural y de otra índole que se han considerado relevantes para una mejor comprensión y análisis de la situación actual en el Banco de la Nación de Huacho; en el Capítulo IV se hace el análisis y la discusión de éstos datos, en el Capítulo V se llegó a las conclusiones siguientes: la misión y visión no es compartida por todos los trabajadores, no se pone en práctica el aspecto del buen trato, se percibe un liderazgo autoritario, falta de valores éticos, etc., en consecuencia el Banco de la Nación de Huacho carece en la actualidad de una estrategia para cambiar el modelo de gestión, finalmente en el Capítulo VI se aprecia las referencias bibliográficas actualizadas que han sido revisadas en el presente estudio.

PALABRAS CLAVES

Organización Financiera, Gestión Bancaria, Planeamiento Estratégico, Satisfacción del Cliente, Calidad.