

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Código	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca	Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):
 NOMBRE(S): SHIRLEY PAOLA APELLIDOS: SILVA PÉREZ
 NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____
 FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES
 PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS
 DIRECTOR:
 NOMBRE(S): JOSÉ ORLANDO APELLIDOS: GARCÍA MENDOZA
 CO-DIRECTOR:
 NOMBRE(S): ROSSANA APELLIDOS: MACÍAS
 TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL CLIENTE DE COMFANORTE COMO ESTRATEGIA CLAVE DE POSICIONAMIENTO EN LA REGIÓN

RESUMEN

El objetivo del proyecto consistió en diseñar una metodología para la medición de la satisfacción percibida por el cliente de COMFANORTE como estrategia clave de su posicionamiento en la región. La metodología se caracterizó por ser de enfoque mixto y descriptivo, aplicando técnicas como la entrevista a profundidad y una encuesta a modo de instrumento de evaluación inspirado en el modelo SERVPERF. En los resultados se adaptó una metodología, proponiendo ajustes sobre un modelo existente, una acción estratégica que resultó viable y pertinente de acuerdo con las características y necesidades evidenciadas por la caja de compensación.

PALABRAS CLAVE: servicio al cliente, satisfacción, metodología de medición, posicionamiento.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 169 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL
CLIENTE DE COMFANORTE COMO ESTRATEGIA CLAVE DE POSICIONAMIENTO EN
LA REGIÓN

SHIRLEY PAOLA SILVA PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023

METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL
CLIENTE DE COMFANORTE COMO ESTRATEGIA CLAVE DE POSICIONAMIENTO EN
LA REGIÓN

SHIRLEY PAOLA SILVA PÉREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magíster en Gerencia de Empresas

Director:

JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

Codirector:

ROSSANA MACÍAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 21 de marzo de 2023

LUGAR: Edificio Posgrados, segundo piso.

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS.

TITULO DEL PROYECTO: "METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL CLIENTE DE COMFANORTE COMO ESTRATEGIA CLAVE DE POSICIONAMIENTO EN LA REGIÓN".

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

ORLANDO GARCÍA MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

HENRY LUNA PEREIRA

ENTIDAD: U.F.P.S.

VÍCTOR MANUEL ARDILA SOTO

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: ORLANDO GARCÍA MENDOZA.

COORDIRECTOR: ROSSANA MACÍAS.

NOMBRE ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NÚMERO	LETRAS	
SHIRLEY PAOLA SILVA PEREZ C.C. 1.090.453.022	2260099	4.2	CUATRO DOS	APROBADA

HENRY LUNA PEREIRA
Jurado

VICTOR MANUEL ARDILA SOTO
Jurado

ORLANDO GARCÍA MENDOZA
Director

Vo. Bo

LUISA STELLA PAZ MONTES.
Directora
Maestría en Gerencia de Empresas

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	22
1.4 Sistematización del Problema	22
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo general	22
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Justificación	23
2. Marco de Referencial	26
2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes internacionales	26
2.1.2 Antecedentes nacionales	31
2.1.3 Antecedentes regionales	37
2.2 Marco Teórico	41
2.2.1 Satisfacción del cliente	41
2.2.1.1 Modelo de la percepción de la calidad del servicio	51
2.2.1.2 Modelo de la calidad de Grönroos- Gummesson	52
2.2.1.3 Modelo de Eiglier y Langerd	53
2.2.1.4 Modelo SERVQUAL	54

2.2.1.5 Modelo SERVPERF	55
2.2.1.6 Modelo de desempeño evaluado (EP)	56
2.2.2 Posicionamiento de marca	57
2.3 Marco Conceptual	60
2.4 Marco Histórico	65
2.5 Marco Legal	66
3. Diseño Metodológico	70
3.1 Tipo de Estudio	70
3.2 Método de Investigación	74
3.3 Población y Muestra	74
3.4 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	76
3.5 Sistematización de Variables	81
3.6 Tratamiento de la Información	82
4. Resultados	83
4.1 Analizar la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE y sus Procesos de Medición para la Satisfacción del Cliente	83
4.1.1 Análisis de la información cualitativa.	83
4.1.2 Hallazgos de las entrevistas.	96
4.1.3 Análisis cuantitativo de la encuesta.	105
4.2 Adaptación de una Metodología Existente para la Medición de la Satisfacción de los Clientes en la Caja de Compensación Familiar de Norte de SANTANDER COMFANORTE, para el Posicionamiento y Crecimiento Empresarial	140

5. Conclusiones	146
6. Recomendaciones	149
Referencias Bibliográficas	150
Anexos	163