



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“EL MANEJO GERENCIAL DE LA BANCA Y FINANZAS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA, SAN MARTIN DE PORRES 2019”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Kenji Enrique Ramirez Calderón

Asesor:

Mg. Juan Ramón Méndez vicuña

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que damos, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. A mis padres Marisol Calderón y Neri Ramírez, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Padres gracias por darnos una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes.

Kenji Ramirez Calderon

AGRADECIMIENTO

*Estoy agradecido por el apoyo que me brinda mis padres
para llevar a cabo una carrera universitaria y lograr
desarrollarme en el ámbito laboral. Además, a nuestros grandes
maestros de la universidad que tuvieron la vocación de
enseñarnos para mejorar en nuestro nivel académico.
Universitario. A Dios le agradezco por darme la vida y darme
esta oportunidad para estudiar.*

Kenji Ramirez Calderon

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Realidad problemática.....	7
1.2. Formulación del problema	8
1.2.1. Problema General	8
1.2.2. Problemas Específicos:	8
1.3. Objetivos	9
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	9
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	9
1.4. Hipótesis.....	10
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	10
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Documentos	12
Tabla 2: En el año 2019 se encontró lo siguiente	17
Tabla 3: En el año 2018 se encontró lo siguiente	17
Tabla 4: En el año 2017 se encontró lo siguiente	18
Tabla 5: En el año 2016 se encontró lo siguiente	19
Tabla 6: En el año 2015 se encontró lo siguiente	19
Tabla 7: En el año 2014 se encontró lo siguiente	20
Tabla 8: En el año 2013 se encontró lo siguiente	21
Tabla 9: En el año 2012 se encontró lo siguiente	21
Tabla 10: En el año 2010 se encontró lo siguiente	21
Tabla 11: En el año 2008 se encontró lo siguiente	21

RESUMEN

En la presente investigación se realizó para dar a conocer las estrategias que utiliza la gerencia con los hablantes quechua hablantes y como su satisfacción influye en el área de banca y finanzas. Por esa razón tiene como variable de medición el manejo gerencial y la satisfacción, planteada como objetivo general, determinar cómo influye el manejo gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019; para alcanzar el objetivo general, se planteó siete objetivos específicos, que me permitieron obtener buenos resultados; las habilidades de liderazgo, las habilidades como negociador, trabajar bajo presión, entre otras.

Para la elaboración de la investigación se utilizó la metodología que consiste en la revisión sistemática de la literatura científica para referenciar la base teórica. Posee un enfoque cualitativo, nivel descriptivo de tipo de investigación no experimental de corte transversal. La población de estudio es de 60 colaboradores, entre ellos gerentes y cajeros.

Se utilizó la técnica de la entrevista mediante la aplicación del instrumento se obtuvo resultados no esperados, no existe de manera concreta una atención adecuada a los clientes que dominan una lengua originaria como lo es el quechua, manifestado su insatisfacción en los clientes y perjudicando a la empresa.

PALABRAS CLAVES: Manejo gerencial, satisfacción , banca y finanzas, clientes, lengua quechua.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La necesidad de igualdad en trato para un cliente que se manifiesta con la lengua castellana y uno que domina la lengua quechua en los sectores de banca y finanzas no es la misma, ya que no existe un personal de manera estable en cada establecimiento que domine esta lengua indígena, no existe un tratamiento en el área gerencial para estos casos, generando así insatisfacción en los clientes. Esta situación hizo que me enfocara en estudiar este tema con el fin de dar a conocer la reacción de la banca y finanzas en esta situación y saber la sensación que tiene un gran sector desprotegido por la lengua que domina.

La satisfacción es un indicador muy importante para todas las empresas, ya que me permite saber si la organización de la empresa y lo que se ofrece está siendo del agrado del público. Su existencia es un claro indicador de una alta o baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa. Obtener una óptima satisfacción genera beneficios a la empresa como referencias positivas, tener clientes fieles y obtener un lugar en el mercado.

La gerencia debe tener en cuenta a todos sus clientes y trata brindarles el mejor servicio. Un gerente tiene como función crear una estructura organizacional en función de la competencia del mercado, de los agentes externo como satisfacer las necesidades de los clientes para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado. Al no crear reglas en beneficio al cliente quechua hablante no está atendiendo su necesidad y por lo tanto está perdiendo clientes.

El área gerencial del sector banca y finanzas no ha evaluado lo importante que es lograr una experiencia placentera en los clientes quechua hablantes, ya que los individuos de alguna u otra forma se dejan convencer e influenciar del comportamiento de otros consumidores por lo que se asimila a uno de los postulados. Eso quiere decir que estos clientes manifestaran su experiencia y esto puede traer una mala imagen o

hasta pérdida de clientes. La comunicación es la herramienta básica del ser humano para expresar sus emociones, opiniones, dar a conocer sus ideas, sentimientos, etc., prácticamente informar lo que quiera, que la población pueda desenvolverse en su lengua materna, en el caso de mi estudio en el quechua es indispensable para que se sienta satisfecho con el servicio que se le brinda.

El área de banca y finanzas debe poner más énfasis en satisfacer un sector que no ha sido tomado en cuenta hasta el momento. Por eso yo propongo que el gerente designe un trabajador en las diversas áreas que domine la lengua quechua, para que así los hablantes de esta lengua se sientan a gusto y puedan manifestar su experiencia haciendo una propaganda positiva hacia la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo influye el manejo gerencial de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cómo influye las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?
- ¿Cómo influye ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?
- ¿Cómo influye el tener una visión clara de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?
- ¿Cómo influye el conocimiento técnico de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?
- ¿Cómo influye el ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?
- ¿Cómo influye el crecer bajo presión de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?

- ¿Cómo influye las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Demostrar cómo influye el manejo gerencial de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres, 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Probar cómo influye las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye el tener una visión clara de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye el conocimiento técnico de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye el ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye el crecer bajo presión de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.
- Probar cómo influye las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.

1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H₁: El manejo gerencial de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres, 2019

H₀: El manejo gerencial de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en el distrito de San Martín de Porres, 2019

1.4.2. Hipótesis específicas

H₁: Las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas influyen en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₀: Las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas no influyen en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₁: Ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₀: Ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₁: El tener una visión clara de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₀: El tener una visión clara de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₁: El conocimiento técnico de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₀: El conocimiento técnico de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₁: El ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₀: El ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019.

H₁: El crecer bajo presión de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.

H₀: El crecer bajo presión de la banca y finanzas no influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.

H₁: Las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.

H₀: Las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas influye en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación utilizó en este caso la revisión sistemática de la literatura científica para referenciar la base teórica de esta metodología.

La pregunta para realizar el proceso metodológico fue Probar cómo influye el manejo gerencial de la banca y finanzas en la experiencia y satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2019?

Luego de realizar un análisis profundo en la plataforma Scopus y otras fuentes confiables como el repositorio institucionales nacionales e internacionales como la UPC y la universidad de Chile. Luego sistematice en Excel los trabajos relacionados a mi investigación con el fin de contrastar información y que su visualización sea factible.

Los criterios empleados para la selección y exclusión de documentos son: periodo, los trabajos seleccionados oscilan entre el año 2008 hasta la actualidad; idioma, en su mayoría fue el español; tipos de publicación, en este caso las fuentes fueron variadas entre ellas artículos de investigación, tesis, revistas, entre otras. Se emplearon estos criterios por disposición de la Universidad, ya que desean que se realice un trabajo de investigación acorde a sus principios de enseñanza; con orden y seriedad.

Existen diversas fuentes de información científica la fuente como bibliotecas virtuales o bases de datos: Ebsco, Redalyc o Scielo; sin embargo, la plataforma Scopus posee información confiable. Cubre aproximadamente 18.000 títulos de más de 5000 editores internacionales, incluyendo la cobertura de 16.500 revistas revisadas por pares de las áreas de ciencias, tecnología, medicina y ciencias sociales, incluyendo artes y humanidades

Tabla 1 Documentos

Objeto de estudio	Método de estudio	Resultados	Referencias Bibliográficas
Manejo Gerencial Satisfacción del usuario	Revisión sistemática	Se han encontrado 40 artículos científicos	Scopus, Revista científica Redalyc, Repositorios Institucionales de Universidades Latinoamericanas y extranjeras.

Fuente: Elaboración propia

Manejo Gerencial

(Olga Díaz, 2014) Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana, 2014, Negocios, Olga Díaz, Marleny Cardona, Diana Aguirre. La gerencia de la empresa hoy requiere criterios que superen el análisis financiero y de producción para concentrarse en la gestión interna y externa. Los estudios son diversos; por un lado, están las estrategias desde el área de recursos humanos y, por otro, el interés en investigaciones con énfasis en ciencias humanas que incluyan teorías del capital humano y el liderazgo en gerencia. El presente artículo busca diferenciar los referentes conceptuales y teóricos considerados en investigaciones sobre gestión estratégica y gestión humana. El paradigma principal desde el cual se mira la gerencia se centra en los planteamientos de Bédard (2004) sobre los fundamentos de las prácticas gerenciales, Calderón (2008) con respecto a los postulados sobre gestión por competencias y la teoría de recursos y capacidades, y Chanlat (2000), con los aportes desde las ciencias humanas a propuestas de modelos administrativos coherentes con una sociedad que priorice lo humano. En el artículo se considera la revisión de 18 artículos de revistas nacionales e internacionales sobre los conceptos y su aplicación. La sistematización a través de la matriz revela que en las prácticas empresariales la relación entre la estrategia organizacional y la gerencia de recursos humanos es débil y el rol que asignan al área se desdibuja en las labores y actividades cotidianas propias de la organización. En los estudios sobre la organización, se encontró que la gerencia de recursos humanos se centra en direccionar actividades específicas, y en algunas se presentan limitaciones para definir políticas y acciones desde el área de gestión humana para la generación de valor agregado en las organizaciones.

DOI: [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70005-9](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70005-9)

(Rios, 2015) Sistemas innovadores de control de gestión en el trabajo del conocimiento: una perspectiva de gerente intermedio, 2015, Diario de Control de Gestión, Carlos Martin Rios. Integrando la teorización en la teoría de la metáfora conceptual o contextualizada, este estudio investiga cómo los gerentes intermedios en entornos de trabajo de conocimiento apoyan o impugnan la implementación de cambios en los sistemas de control de gestión (MCS) al examinar cómo tienen sentido los nuevos roles de control asignados a ellos. Se basa en la evidencia del estudio de caso de una unidad organizativa de una empresa de tecnología multinacional estadounidense. Los resultados del análisis cualitativo muestran

que los gerentes emplearon metáforas contextualizadas como símbolos colectivos para dar sentido y abordar diferentes puntos de vista sobre los cambios en MCS y el impacto en sus roles, responsabilidades e identidad en el trabajo. Específicamente, los resultados indican que la aceptación de las prácticas innovadoras de control por parte de los individuos varió y que al no estar conscientes de los dilemas de los gerentes, la organización corría el riesgo de no implementar adecuadamente los cambios, a pesar de que el sistema se consideraba apropiado para el trabajo de conocimiento. Debido a su papel fundamental en el éxito de implementar cambios relacionados con MCS en los entornos de trabajo de conocimiento, darse cuenta de cómo el gerente intermedio desarrolla una comprensión y reacciona a los cambios en MCS es un esfuerzo crítico tanto para los investigadores como para los profesionales.

DOI: <https://doi.org/10.1007/s00187-015-0228-8>

(Diana Aguirre, 2013) Percepciones de la alta gerencia y modelo de gestión por competencias en empresas de Bogotá, 2014, Negocios, Diana Aguirre, Marleny Cardonay Diana Garcés. Este artículo caracteriza las percepciones y el modelo de gestión por competencias desde la Alta Gerencia en empresas de Bogotá. El trabajo recoge dos experiencias desarrolladas en el marco de la Especialización de Gerencia en Recursos Humanos de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, cuyos hallazgos se analizan en este documento. La metodología se centra en el análisis de casos, teniendo como técnicas para recolección de información la revisión documental, un grupo focal y entrevistas en profundidad con los Gerentes de recursos humanos en 7 empresas de Bogotá. Los resultados revelan que el sistema de Gestión por competencias en estas empresas consultadas ha cobrado gran importancia en la estrategia de las organizaciones durante las últimas décadas y que en la práctica se utilizan diferentes estrategias para su fomento, sin embargo, aun se evidencian dificultades y falta de claridad en la implementación del modelo de gestión por competencias en la mayoría de casos analizados.

DOI: <https://blogs.konradlorenz.edu.co/files/7-percepciones-de-la-alta-gerencia-y-modelo-de-gesti%C3%B3n-por-competencias-en-empresas-de-bogot%C3%A1.pdf>

(Deschamps, 2019) Etapas del control de gestión en una gran organización pública: desde los gerentes superiores hasta los de primera línea, 2019, Diario de Control de Gestión, Carl

Deschamps. Examinamos cómo cambian las preferencias de los gerentes al usar sistemas de control de gestión en cada nivel jerárquico y cómo estos cambios afectan la alineación estratégica. Basado en un extenso estudio de caso en una gran organización pública belga donde la gestión del desempeño es una filosofía central, informamos datos de observaciones y entrevistas de gerentes para examinar las diferencias en cómo los gerentes usan los controles en cada nivel. Encontramos tres tendencias principales en el uso de controles, cada una representando un desafío en la creación de alineación jerárquica y consistencia utilizando sistemas de control de gestión. Primero, los controles diseñados como límites tienden a ser progresivamente más estrictos en la jerarquía a pesar de las intenciones y los esfuerzos de la alta dirección. En segundo lugar, si bien la alta dirección favorece el diseño y el uso de controles de diagnóstico, Los gerentes de primera línea prefieren usar controles interactivos e información directa. Por lo tanto, se requiere más esfuerzo en la primera línea para activar los sistemas de control. Finalmente, los límites crean empoderamiento para los gerentes en niveles jerárquicos más bajos, pero solo cuando pueden encontrar un sentido de dirección y un sentido de seguridad y previsibilidad en los sistemas de control organizacional.

DOI: <https://doi.org/10.1007/s00187-019-00282-z>

(Ing. Pablo Ávila Ramírez, 2018) Análisis del enfoque de la gerencia estratégica, 2018, III Congreso Virtual Internacional sobre Desafíos de las Empresas del siglo XXI, Ing. Pablo Ávila Ramírez, Ing. Alexandra Mendoza Vera, Ing. Joamely Meza Valencia, Maryely Viviana Zambrano Rosado. El presente trabajo hace una recopilación de información de varios autores sobre el enfoque de Gerencia estratégica, que se puede definir como un paquete de decisiones y actos que un gerente lleva a cabo y que decide el resultado del desempeño de la empresa. La gerencia estratégica es la planificación, el monitoreo, el análisis y la evaluación continuos de todo lo que una organización necesita para alcanzar sus metas y objetivos. La innovación de ritmo rápido, las tecnologías emergentes y las expectativas de los clientes obligan a las organizaciones a pensar y tomar decisiones estratégicamente para tener éxito. El proceso de gerencia estratégica ayuda a los líderes de la compañía a evaluar la situación actual de su empresa, diseñar estrategias, implementarlas y analizar la efectividad de las estrategias implementadas. El proceso de gestión estratégica es una técnica de gestión utilizada para planificar el futuro: las organizaciones crean una

visión mediante el desarrollo de estrategias a largo plazo. Esto ayuda a identificar los procesos necesarios y la asignación de recursos para alcanzar esos objetivos. También ayuda a las empresas a fortalecer y respaldar sus competencias principales.

El proceso investigativo es descriptivo y se utilizaron fuentes de información primarias tales como libros, documentos oficiales, revistas científicas, así como fuentes secundarias que comprenden documentos de opinión de diversos medios de prensa del país; que proporcionaron una base de conocimientos fiables ayudando a la descripción de los hechos más relevantes dentro de esta problemática.

DOI: <https://www.eumed.net/actas/18/empresas/7-analisis-del-enfoque.pdf>

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de fuentes confiables dio como resultado 40 fuentes, entre ellas artículos, revistas y tesis que me permitieron ampliar y complementar la información que tenía de mi investigación. Se selecciono de diferentes plataformas confiables como Scopus y diversos repositorios nacionales e internacionales para tratar de abordar por completo mi tema.

A continuación, se presentará la Revisión sistemática de las fuentes seleccionadas, indicando el título, los autores, el diseño y país.

Tabla 2: En el año 2019 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Etapas del control de gestión en una gran organización pública: desde los gerentes superiores hasta los de primera línea	Carl Deschamps	Artículo de investigación	Canadá
Metodología para procesos de inteligencia de negocios con mejoras en la extracción y transformación de fuentes de datos, orientado a la toma de decisiones	Santiago Leonardo Morales Cardoso	Tesis	España
Proyecto de mejora en la gestión financiera de la empresa constructora Pérez & Pérez S.A.C.	Moreno Mantarí, Manuel Jesús Muñoz Guerra, Erick Giancarlo Polo Nicho, Willington Rodríguez Morales, Enrique Paúl	Tesis	Perú

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: En el año 2018 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Análisis del enfoque de la gerencia estratégica	Ing. Pablo Ávila Ramírez, Ing. Alexandra Mendoza Vera, Ing. Joamely Meza Valencia, Maryely Viviana Zambrano Rosado	Investigación	Ecuador
La administración y la organización. El legado sociohistórico de la	Nelson Enrique Lozado y José Enrique Arias Pérez	Investigación	Ecuador

modernidad y su desafío en la construcción de un sistema socioeconómico equilibrado			
Un modelo de negocio financiero inclusivo: el caso de Financiera Efectiva	Sánchez Griñán Caballero, Javier Francisco	Tesis	Perú
Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador	María Isabel Gavilánez, María Elena Espín Oleas, Mariela Arévalo Palacios	Artículo de investigación	Ecuador

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: En el año 2017 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
La ciencia de la administración de empresas: Un análisis de sus componentes y de la contribución de la revista economía y administración	Fernando Fuentes Henríquez	Investigación	Chile
La investigación en gestión empresarial	Florentino Malaver Rodríguez	Revista investigativa	Colombia
Análisis de las prácticas de gestión en la retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizativo en empresas constructoras de Lima, 2014 - 2017	Astorga Condori, Silvia Isabel; Medina Llantoy, Saúl German	Tesis	Perú
Análisis del impacto de la modalidad de contratación de personal en la atención al usuario en el servicio de certificados literales, en las oficinas de los distritos de Surco, San Isidro, San Borja y Jesús María (sede Rebagliati) de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), Lima 2017	Asmat Marín, Mayra Kelly; Orellana Dextre, Zoila María de los Ángeles; Rodríguez Carrasco, Giannina Victoria; Salazar Espinoza, Karin Milagritos	Proyecto de investigación	Perú
Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto	Muñoz Díaz, Eliana Alexandra Quinteros Porras, Maryori Vanilza	Tesis	Perú

“Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú			
Economía compartida: factores claves para su desarrollo en un contexto limeño	Serpa Guzmán, Gianfranco Silva Vega, Diego Enrique	Tesis	Perú

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5: En el año 2016 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	
Explorando los resultados de la planificación estratégica: el papel influyente de la participación de la alta gerencia frente a la gerencia media	Thomas Schaefer, Thomas Guenther	Artículo de investigación	Alemania
Delegación de la autoridad de toma de decisiones estratégicas a los gerentes intermedios	Martin Guggenberger, Anna Rohlfing -Bastian	Artículo de investigación	Alemania
La ciencia de la administración de empresas	Ing. Helen S. Arteaga-Coello, Ing. Dolores M. Intriago-Manzaba, Mg. Karen A. Mendoza-García	Artículo de investigación	Ecuador
Plan financiero de la Empresa CrediScotia Financiera	Luyo Del Castillo, Johan Jhuniór Neyra Camacho, Carlos Gonzalo Rojas Taquire, Fernando	Tesis	Perú
Gestión del conocimiento: Orígenes y evolución	Mario Pérez-Montoro	Artículo de investigación	España

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: En el año 2015 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Sistemas innovadores de control de gestión en el trabajo del conocimiento: una perspectiva de gerente intermedio	Carlos Martin Rios	Artículo de investigación	Suiza
Mejora de la gestión de inventarios en una empresa del sector minero	Quiroz Escobedo, Elizabeth Martínez, César Ríos	Tesis	Perú
Proyecto de mejora en la gestión financiera de la	Moreno Mantarí, Manuel Jesús	Tesis	Perú

empresa constructora Pérez & Pérez S.A.C.	Muñoz Guerra, Erick Giancarlo Polo Nicho, Willington Rodríguez Morales, Enrique Paúl		
Grandes Ideas En Gerencia	Sanchez Gomez Jimmy Elias; Cauti Barrantes Augusto Francisco; Huayllani Soria Luz Maria; Morales Guzman Barron Alex Nicolas	Articulo	Perú
Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes	Quispitúpac Marcelo, Cynthia Paola Mateo Ramos, Silvia Frine	Repositorio académico	Perú
Estudio del benchmarking aplicado a la gestión financiera de empresas peruanas	Carhuas Martínez, Verónica Reyes González, Roxana Morán Mina, Luis	Repositorio académico	Perú
Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales.	Yunier Rodríguez Cruz	Investigación	Cuba

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7: En el año 2014 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Percepciones de la alta gerencia y modelo de gestión por competencias en empresas de Bogotá	Diana Aguirre, Marleny Cardona y Diana Garcés	Artículo de investigación	Colombia
Importancia de la gerencia del conocimiento: contrastes entre la teoría y la evidencia empírica	Cesar Augusto B.T, Jose Salomon F.G, Hernan Dario S.A	Artículo de investigación	Colombia
Interpretación de las normas contables de gestión: un estudio inicial de los organismos públicos.	Julie Bertz, Martin Quinn	Artículo de investigación	Irlanda
Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana	Olga Díaz, Marleny Cardona, Diana Aguirre	Artículo de investigación	Colombia
La gerencia estratégica y los nuevos entornos competitivos	Marleny Cardona Acevedo, Edison Jair Duque Oliva	Artículo de investigación	Colombia
Capacitación a vendedores de empresas distribuidoras de consumo masivo en Lima y su impacto en las ventas	Osaki Astorayme, Julio Rodolfo Sifuentes Torres, Hugo Francisco	Estudio investigativo	Perú

Determinar la influencia de las variables del Modelo de Gestión del Contact Center del Banco Comercial del Perú y el indicador corporativo de lealtad del cliente	Canales Cuba, Roxana Jacqueline Orbegoso Salas, Istavay Alberto	Tesis	Perú
La gestión por procesos. Un campo por explorar	Lidia Sánchez, Beatriz Blanco	Estudio investigativo	España

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: En el año 2013 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Administración y organizaciones y Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo	Jenny Martínez Crespo	Artículo de investigación	Colombia
Percepción sobre el desarrollo sostenible de las MYPES en el Perú	Martín Nelson Hernani Merino y Antonieta Hamann Pastorino	Artículo de investigación	Brasil

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: En el año 2012 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Análisis y elaboración del plan estratégico para Alvimar S.A.C.	Díaz Perales, Juan Carlos	Tesis	Perú
Proyecto de Investigación Gestión Empresarial y Desarrollo	Giovanni E. Reyes	Proyecto de investigación	Colombia

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10: En el año 2010 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Valoración de la gestión de proyectos en empresas de Bogotá	Arce Labrada, Sigifredo; López Sierra, Hermes A	Artículo de investigación	Colombia
La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa	Luis Carlos Arraut Camargo	Artículo de investigación	Colombia

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11: En el año 2008 se encontró lo siguiente

TITULO	AUTORES	DISEÑO	PAIS
Análisis y propuesta para el diseño organizativo en una sociedad de inversiones	Peña Vivanco, Jesús Alexis	Tesis	Perú

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Conclusiones

La revisión de la literatura realizada nos ubica en diversos contextos, se pudo comprender que existen diversos modelos sobre el manejo gerencial, dependiendo del enfoque varían los criterios de atención al cliente. Los intereses varían dependiendo de la empresa, en la mayoría de los casos se enfocan en tener u obtener los recursos que la competencia posee y no en innovar; es preferible para ellos no arriesgar. La satisfacción del cliente es un factor de medición importante para saber si las estrategias plateadas por la empresa son las correctas, sin embargo, en la mayoría de bancas no hay una estrategia adecuada para buscar la comodidad de los clientes quechua hablantes.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se concluye que existe una correlación entre el manejo gerencial y la satisfacción. Sin embargo el desempeño realizado por los gerentes en la banca de San Martin de Porres no ha sido la adecuada, ya que existe cierta molestia en la atención que reciben los clientes quechua hablantes. (Olga Díaz, Marleny Cardona, Diana Aguirre, 21014; Carlos Martin Rios, 2015; Diana Aguirre, Marleny Cardonay Diana Garcés, 2014; Carl Deschamps, 2019)

REFERENCIAS

- Deschamps, C. (2019). Etapas del control de gestión en una gran organización pública: desde los gerentes superiores hasta los de primera línea. *Diario de Control de Gestión*, 153 - 184.
- Diana Aguirre, M. C. (2013). *Percepciones de la alta gerencia y modelo de gestión por competencias en empresas de Bogotá*. Colombia: Suma de negocios.
- Ing. Pablo Ávila Ramírez, I. A. (2018). Análisis del enfoque de la gerencia estratégica . *III Congreso Virtual Internacional sobre Desafíos de las Empresas del siglo XXI* (págs. 76-90). Ecuador: Dialnet.
- Olga Díaz, M. C. (2014). *Aportes teórico-conceptuales a la dinámica de la gerencia desde el área de gestión humana*. Colombia: Suma de negocios.
- Rios, C. M. (2015). Sistemas innovadores de control de gestión en el trabajo del conocimiento: una perspectiva de gerente intermedio. *Diario de Control de Gestión*, 181 - 204.