

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión  
Comercial



“ESTRATEGIAS EN LA  
ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APORTE EN  
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN  
ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE  
SAN MARTIN DE PORRES 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Kenji Enrique Ramirez Calderón

Asesor:

Mg. Ángela Nelly Domínguez Vergara

Lima - Perú

2021

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Ángela Nelly Domínguez Vergara, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Ramirez Calderon Kenji Enrique

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración y Gestión Comercial por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Ángela Nelly Domínguez Vergara

Asesor

## **ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Kenji Enrique Ramirez Calderón para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Estrategias en la administración gerencial y su aporte en la satisfacción del usuario quechua en entidades financieras del distrito de San Martin de Porres 2021

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y

Apellidos

Jurado

## **DEDICATORIA**

*A Dios por brindarme sabiduría y paciencia para  
culminar mi carrera.*

*Por darme una familia que siempre confió en mí y  
apostaron en mi desarrollo profesional. Una mención  
especial a mi madre por sus sabios consejos y  
motivación permanente y a mi Padre que, a pesar de  
las dificultades financieras siempre priorizó mi  
crecimiento.*

***Kenji Ramírez Calderón***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a los docentes que me  
brindaron sus enseñanzas y me ayudaron a  
crecer profesionalmente, que me  
incentivaron a continuar pese a las  
dificultades.*

***Kenji Ramírez Calderón***

## **Tabla de contenidos**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
RESUMEN .....	10
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
REFERENCIAS .....	72
ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	22
<b>Tabla 2</b> .....	24
<b>Tabla 3</b> .....	51
<b>Tabla 4</b> .....	52
<b>Tabla 5</b> .....	54
<b>Tabla 6</b> .....	55
<b>Tabla 7</b> .....	57
<b>Tabla 8</b> .....	58
<b>Tabla 9</b> .....	60
<b>Tabla 10</b> .....	61
<b>Tabla 11</b> .....	62
<b>Tabla 12</b> .....	63



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	25
<b>Figura 2</b> .....	26
<b>Figura 3</b> .....	27
<b>Figura 4</b> .....	28
<b>Figura 5</b> .....	30
<b>Figura 6</b> .....	31
<b>Figura 7</b> .....	32
<b>Figura 8</b> .....	33
<b>Figura 9</b> .....	36
<b>Figura 10</b> .....	37
<b>Figura 11</b> .....	39
<b>Figura 12</b> .....	39
<b>Figura 13</b> .....	40
<b>Figura 14</b> .....	51
<b>Figura 15</b> .....	53
<b>Figura 16</b> .....	54
<b>Figura 17</b> .....	56
<b>Figura 18</b> .....	57
<b>Figura 19</b> .....	59
<b>Figura 20</b> .....	60
<b>Figura 21</b> .....	62
<b>Figura 22</b> .....	63
<b>Figura 23</b> .....	64

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las estrategias empleadas por la administración gerencial y su aporte en la satisfacción del usuario quechua hablante del distrito de San Martín de Porres, durante el año 2021.

Este estudio tiene un enfoque mixto, de alcance descriptivo – no exploratorio y de diseño no experimental. Para la recopilación de datos se empleó el cuestionario usando la escala de Likert, el cual fue validado mediante el criterio de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad por el Alpha de Cronbach obteniendo un resultado de 0,933 lo que indica la fiabilidad del instrumento, además de hacer uso de la entrevista con preguntas abiertas a los usuarios que se comunican con la lengua quechua.

La población de la investigación estuvo conformada por las entidades bancarias de San Martín de Porres y clientes hablantes de quechua, el muestreo fue de tipo no probabilístico con el método por conveniencia, y se obtuvo la muestra de 150 trabajadores de la entidad bancaria, entre cajeros, asesores de servicios, supervisores y gerentes. Además 5 usuarios quechua hablantes. Finalmente, se concluyó por medio de la encuesta y las entrevistas, que las habilidades efectivas de liderazgo, tomar buenas decisiones, manifestar y trabajar en función de la visión de la empresa, tener conocimiento técnico, saber trabajar bajo presión, ser estratégico para formar grupos de trabajo además de tener habilidades como negociador son estrategias necesarias que deben emplear en el área administrativa para brindar una atención de calidad. También se concluyó que los usuarios quechua hablantes se sienten satisfechos, solo cuando emplean el español para comunicarse, ya que el no poder emplear el quechua limita, como ellos mencionan, el diálogo entre el trabajador y su persona.

**Palabras clave:** Manejo gerencial, satisfacción, banca y finanzas, clientes, lengua quechua.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En pleno siglo XXI con el desarrollo, innovación y la competencia de mercado es importante que las empresas y en especial los profesionales que ocupan el puesto gerencial sepan aplicar de manera constante estrategias frente a las necesidades de los clientes. La administración gerencial, las estrategias que proponen son de suma importancia para lograr la satisfacción del usuario. Pérez (2007) menciona que en la estrategia del servicio que se le brinda al cliente se define el valor que se desea para ellos; el valor es el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado. Los usuarios deben sentirse motivados y valorados, es así como la satisfacción es positiva.

La migración hacia la capital del Perú es un acto muy frecuente entre los residentes de las provincias de la serranía y la selva peruana la búsqueda de una mejora económica y social los orilla a dejar su lugar de origen para adentrarse a un territorio desconocido y poco empático con ellos.

Según cifras estadísticas del censo de 2017, el Perú tiene 3 millones 799 mil 780 habitantes hablantes de quechua como primera lengua que forma una proporción del 13, 6% respecto de la población total. San Martín de Porres posee 36 mil 571 moradores que tienen como lengua materna el quechua. Es decir, se comunican con la primera lengua autóctona más hablada del Perú.

El trato hacia un cliente que domina una lengua autóctona como el quechua en los sectores de banca y finanzas no es la misma con respecto a un usuario que emplea el castellano para desenvolverse. Las razones pueden ser variadas; sin embargo, las estrategias empleadas por el gerente en las entidades bancarias, la capacitación que recibe el personal, además de las

aptitudes, actitudes y destrezas que poseen permitirán una mejor impresión sobre los usuarios quechua hablantes. Si fuéramos usuarios quechua hablantes solo por un día ¿a dónde te acercarías para ser atendido? ¿Cómo lograrías que te comprendieran? Exacto, no hay un personal de manera estable en cada establecimiento que domina una lengua indígena, es poco probable la existencia de un tratamiento en el área gerencial para estos casos, generando así insatisfacción en los clientes.

El gerente tiene como función crear una estructura organizacional en función de la competencia del mercado, de los agentes externos, como la búsqueda por satisfacer las necesidades de los clientes para ser más competitivos y ganar más cuota de mercado.

El área gerencial del sector banca y finanzas no ha evaluado lo importante que es lograr una experiencia placentera en los clientes quechua hablantes, por esa razón es necesario identificar cuáles son los motivos de las pocas estrategias empleadas para abordar estos casos además de informar sobre los grandes beneficios que se podrían obtener si atendieran a este sector de la población. Pavel, Ascencio y Villegas (2019) mencionan en su artículo científico la importancia de un correcto manejo gerencial y la influencia que tiene en la alta o baja satisfacción del cliente, además del impacto que genera en la estabilidad de la empresa.

Las estrategias gerenciales son parte elemental para el cumplimiento progresivo de los negocios, porque la responsabilidad es parte vital para la duración en los mercados mucho más en épocas que estamos en globalización y competitividad, esto lleva a generar el dinamismo a producir acciones y decisiones prioritarias para la generación de mecanismos que permitan satisfacer las expectativas del consumo y llevando estos a determinar que es de calidad. Estas estrategias gerenciales dependerán del grado de conocimiento, comprensión y fondo filosófico de la organización ya que estas deben ser prácticas diarias, muchos les denomina un sistema de

principios gerenciales porque establecen un punto de equilibrio entre lo interno de los negocios y lo externo del mercado.

La satisfacción es un indicador muy importante para las empresas en general ya que les permite saber si la organización de las mismas 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 comunicación es la herramienta básica del ser humano para expresar sus emociones, opiniones, dar a conocer sus ideas y sentimientos. Permite que toda persona pueda desenvolverse de cualquier área. Es fundamental que en nuestra sociedad entidades tan importantes, como las financieras, brinden un servicio de calidad a todo usuario y que él hablante quechua no deba olvidarse de su lengua materna para adaptarse a una sociedad que no comprende la diversidad lingüística del país. Esta situación logró captar mi atención y generar en mí la iniciativa de describir esta realidad.

## **ANTECEDENTES**

### **Nacionales**

Roque (2016) presentó en la Universidad Señor de Sipán la tesis denominada estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo, tiene como objetivo principal implementar un plan de estrategias de gestión administrativa que ayuden a la empresa decoradora de interiores a lograr la mejora con relación a la atención al cliente. Empleó como instrumento la encuesta basada a Escala de Likert.

Después de haber aplicado los instrumentos y la recolección de los datos, obtendremos los resultados a través del programa SPSS, el cual nos permitirá poder concluir que las Estrategias de Gestión Administrativa van de la mano con la Atención al Cliente; permitiendo que todos los trabajadores de la empresa conozcan bien de ella y lo que quiere lograr, y así estos estar en las mejores condiciones de atender bien al cliente y por lo tanto de prestar un mejor servicio.

Alarcón (2018) presentó en la Universidad de Lambayeque la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBVA continental – oficina c.c. Sucre, Lima 2018” la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental - Oficina CC. Sucre. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental – transversal y la técnica que se realizó fue la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de 25 preguntas que se aplicó a una muestra de 369 clientes, quienes evaluaron el servicio que brinda la oficina según su experiencia como cliente.

Tolentino (2019) presentó en la universidad de Tingo María la tesis “Los servicios financieros y la satisfacción de los clientes en las entidades financieras de la ciudad de Tingo María” la investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación entre los servicios financieros y la satisfacción de los clientes de las diversas entidades financieras en la ciudad de Tingo María, la muestra estuvo constituida por 137 clientes de las diferentes entidades financieras, la investigación fue de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional, con diseño transversal, el método de estudio fue el descriptivo explicativo, teniendo como variable independiente los servicios financieros y la dependiente la satisfacción de los clientes, la recolección de información fue mediante un cuestionario de 13 preguntas, el cual fue validado con 96.9% de confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Crombach.

Álvarez y Rivera (2018) presentaron en la Universidad Tecnológica del Perú la tesis “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de caja Arequipa agencia Corire 2018” El trabajo de investigación es de tipo correlacional - transversal con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental que tiene como objetivo general determinar el vínculo que existe por medio de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018. Para observar dicha concordancia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se llevó a cabo encuestas con la finalidad de evaluar las siguientes variables como la calidad de servicio con las dimensiones capacidad de respuesta, cortesía, bienes tangibles y satisfacción del cliente con las dimensiones expectativa, servicio brindado, comunicación.

Vilca (2020) presentó la tesis “Aplicación de la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa COMSURPE E.I.R.L. – 2019” Tiene por objetivo analizar la medida en que mejorará la satisfacción del cliente de la empresa COMSURPE E.I.R.L. - 2019, si se aplica la calidad de servicio; así mismo la hipótesis que se plantea es que la satisfacción del cliente mejorará moderadamente en la empresa COMSURPE E.I.R.L. - 2019, si es que se aplica la calidad de servicio. En cuanto a la metodología este estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo, alcance explicativo, y de diseño experimental puro, con preprueba y grupo de control. La primera población fue constituida por las personas de ventas ubicados en los centros de ventas de la empresa, la segunda población fue constituida por los clientes reales y potenciales (lo cual fue tomado como tamaño indefinido) de la empresa, por otra parte no se consideró muestra en la primera población puesto que la muestra no puede ser igual a la población; en cuanto a la segunda población, la muestra fue probabilística, se utilizó el tipo de muestreo aleatorio estratificado, y en cuanto a su tamaño según la formula general se obtuvo 384 clientes (cálculo para poblaciones indefinidas), a los cuales se les aplicó el instrumento, con el fin de obtener el pretest, para posteriormente manipular la variable calidad de servicio a

través de capacitaciones en el grupo experimental, más no en el grupo de control; finalmente se aplicó nuevamente el instrumento a los clientes de los dos grupos.

### **Internacionales**

Morales (2020) presentó en la Universidad Mayor de San Andrés denominada “Estrategias en la administración gerencial para el fortalecimiento del talento humano en las instituciones públicas. La investigación buscó la implementación de estrategias de alta gerencia enfocadas al talento humano para fortalecer las habilidades de los mismos en el manejo de las instituciones públicas de la Paz y El Alto de profesionales competentes. También se plantean estrategias para mejorar las habilidades gerenciales. Se empleó un diseño metodológico no experimental, de dimensión descriptiva, explicativa, a partir de un enfoque mixto. Los resultados arrojaron que existen falencias en las instituciones públicas sujetas a investigación, logrando identificar el manejo inadecuado de la gerencia, lo que prácticamente conocemos como talento humano.

Rivera (2019) presentó en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil la tesis “la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” El trabajo de estudio tiene como objetivo principal evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, aplicando el cuestionario científico modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa. La investigación se desarrolla de forma cuantitativa, aplicando el modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5, el cual corresponde a la diferencia entre la Percepción de la calidad en el servicio menos las expectativas de este, para ello se utilizó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores, para llegar a los resultados se utilizó el Software estadístico SPSS y la tabulación



de las encuestas se realizó mediante el software Microsoft Office. Los resultados que arrojó la investigación estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes de este.

Jiménez y Vela (2017) presentaron en la Universidad de la Salle Ciencia Unisalle la tesis “Evaluación del servicio al cliente del banco Falabella sucursal Santa Fe, en la ciudad de Bogotá, Colombia” En las últimas décadas, el sector financiero en Colombia ha enfrentado cambios fuertes en innovación tecnológica y Calidad del Servicio al cliente, lo que sin duda ha obligado a las entidades financieras a realizar ajustes en sus procesos y productos para estar actualizados día tras día y continuar presentes en el mercado. A medida que los clientes van exigiendo un servicio extraordinario de las buenas empresas, ya no estarán dispuestos a tolerar a una organización que no responde a sus solicitudes con agilidad y eficiencia, teniendo como principio fundamental que lo ideal sería que el cliente en ningún momento tuviera que acudir a la organización para reclamar.

### **Locales**

Rimachi (2015) presentó en la universidad Cesar Vallejo la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015” el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015. El tipo de investigación que se empleo es básico, de nivel correlacional y diseño no experimental, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo formada por 86 usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima. La técnica que se utilizó para medir las variables fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos.

Los resultados evidenciaron que el 54.7% de los usuarios perciben que la calidad de servicio en la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, es regular y que su nivel de satisfacción laboral es también regular desde la perspectiva de los usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.

Asca (2017) presentó en la universidad Cesar Vallejo la tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa CARSIMAR SAC, distrito San Martín de Porres año 2017” la tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados de la empresa CARSIMAR SAC, Distrito San Martín de Porres, 2017, el diseño de investigación es no experimental - transversal de tipo aplicada, nivel explicativo causal la población estuvo conformado por 50 clientes internos; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los datos fueron procesados mediante el programa SPSS donde se concluye que la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de la empresa CARSIMAR SAC, Distrito San Martín de Porres, 2017.

## **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación nace a partir de algunos cuestionamientos personales, ¿qué trato se le brinda en las entidades bancarias a los clientes que se comunican en una lengua originaria? Menciono lenguas originarias en general, porque actualmente en el Perú existen 48 lenguas autóctonas según el Ministerio de Cultura (2019).

¿Cómo logran comunicarse? ¿Cuáles son las estrategias empleadas por los gerentes para satisfacer las necesidades de estos clientes y como actúan los cajeros en esta situación? Fueron muchas preguntas sin respuesta. Por eso considero que esta investigación es viable, ya que existe un vacío en la administración gerencial con respecto a la atención que recibe el usuario

quechua que no se ha trabajado con anterioridad. Las entidades no tienen estrategias para satisfacer las necesidades de este usuario, además es poco probable que los investigadores tomen en cuenta a un grupo de la población que suelen considerar minoritario, pero vital para posicionarse en el mercado y generar empatía con toda la población. Es importante también valorar las lenguas originarias y aportar a su mantenimiento. Si no consideramos el quechua como una lengua necesaria y no la hacemos parte de nuestro día a día, no contribuimos y por el contrario ayudamos a la extinción de esta, así como otras lenguas originarias que por su desuso se encuentran en peligro de extinción. Esta es una realidad poco trabajada e innovadora, que permitirá conocer un aspecto nuevo de la administración gerencial y la satisfacción del usuario y abrirá puertas a que otros investigadores se interesen por la administración con relación a las lenguas originarias.

El área de banca y finanzas se ha percibido que comúnmente tienen la tendencia a crear únicamente estrategias para atender al sector A o B de la población, porque poseen una economía activa. Los inmigrantes al llegar a Lima buscan en un primer instante solventar sus necesidades básicas y tienen una economía poco activa con relación a las actividades bancarias; no obstante, es importante que las entidades bancarias posean estrategias, ya que en la actualidad no la tienen, para la atención de clientes con una lengua distinta que puedan necesitar de algún procedimiento bancario. Por esta razón, esta investigación busca concientizar y brindar estrategias a las entidades bancarias, ya que la población quechua hablante es un sector importante de la población en general que necesita por derecho desenvolverse en su lengua originaria, además que sin duda la satisfacción del sector traerá beneficios y reconocimientos por la población peruana.

En el Perú, existe una variedad lingüística envidiable por otras naciones. Según el Ministerio de Cultura el castellano es la lengua (no originaria) más hablada en el Perú; sin embargo, el

quechua es la segunda lengua más hablada y la primera lengua originaria más empleada. En 1975 se reconoce al quechua como lengua oficial de la República y a partir de este momento relevante se publica el Decreto Ley N.º 21156 que instauraba el Día del Idioma Nativo, dando el valor que merecen las lenguas originarias. Luego tenemos al Asháninka, siendo esta la tercera lengua más hablada y la segunda lengua originaria empleada para comunicarse en el Perú. Estos datos nos permiten comprender que los hablantes quechuas no son un grupo que se deba subestimar, emplear una atención acorde con sus necesidades permitirán un crecimiento y posicionamiento de la entidad que tome en cuenta la información de esta investigación.

Los hablantes de lenguas originarias y en particular el hablante de la lengua quechua ha sido apartado de la sociedad por la lengua que emplea. Deben de aprender una lengua con la cual no se identifican (castellano) para realizar sus actividades básicas y elementales, como la de pedir información en una entidad financiera. La comunicación se logra si las personas que entablan una conversación manejan el mismo código lingüístico, es necesario que estas entidades tengan estrategias para actuar de la manera más adecuada y lograr satisfacer las necesidades del usuario. Se decidió, por esta razón realizar esta investigación, ya que el Perú es un país diverso lingüísticamente y el quechua es una de las lenguas originarias más empleadas según el Ministerio de cultura (2019), además la siguiente investigación ha sido asociada al sector de banca y finanzas, porque es un sector donde los quechua hablantes se han sentido invisibilizados según la encuesta “Percepciones y Actitudes sobre Diversidad Cultural y discriminación Étnico- Racial” (2018)

## **BASES TEÓRICAS**

En este capítulo se realizó una recopilación de aportes teóricos con respecto a la administración gerencial y la satisfacción.

## **Realidad lingüística**

Las lenguas originarias o lenguas autóctonas son aquellas lenguas que se empleaban antes de la difusión del castellano o español y que se preservan y emplean en el territorio nacional. Son importantes las lenguas porque permiten que un pueblo exprese su identidad y cultura.

La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), menciona “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (Art. 1). Es decir, todos somos iguales y debemos ser tratados sin distinción alguna. Así también, “toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición” (Art. 2). La libertad lingüística es un derecho universal, además “toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad” (Art. 22).

En la constitución del Perú, La Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, establece que las lenguas indígenas u originarias “son la expresión de una identidad colectiva y de una manera distinta de concebir y de describir la realidad; por tanto, gozan de las condiciones necesarias para su mantenimiento y desarrollo en todas las funciones (Art. 1). Asimismo, señala el derecho de toda persona a usar su lengua indígena u originaria en los ámbitos público y privado, a ser atendida en su lengua materna en los organismos o instancias estatales, y a gozar y disponer de

los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de sus derechos en todo ámbito. A su vez, esta norma establece el mandato legal de diseñar, formular e implementar la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad con la participación de las organizaciones de representación de los pueblos originarios, andinos y amazónicos reconocidas”

Es importante mencionar después de mencionar lo que propone la declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución del Perú que es un derecho poder expresarnos en nuestra lengua materna, por lo tanto, es indispensable la atención de cualquier entidad en la lengua que nosotros podamos desarrollarnos y comunicarnos con normalidad.

En el Perú contamos con una diversidad lingüística notable, 19 familias lingüísticas y 48 lenguas originarias entre ellas 4 andinas y 44 amazónicas.

La base de datos de pueblos indígenas u originarios menciona que, en la actualidad, los pueblos con hablantes quechua viven principalmente en la zona andina del Perú y en países vecinos como Bolivia y Ecuador. No obstante, existe un importante grupo de población con lengua materna quechua que por diversos motivos ha emigrado a las ciudades capitales de departamentos. Sin embargo, es importante precisar que la lengua no constituye el único elemento a considerar para la identificación de pueblos indígenas y que tampoco es una condición imprescindible.

Tabla 1  
*Lenguas originarias del Perú*

Nº	Lengua indígena u originaria	Familia Lingüística	Ámbito de la lengua indígena u originario	Pueblos indígenas u originarios que la hablan
1	Achuar	Jibaro	Amazónico	Achuar/Jibaro
2	Aimara	Aru	Andino	Aimara
3	Amahuaca	Pano	Amazónico	Amahuaca
4	Arabela	Záparo	Amazónico	Arabela

5	Ashaninka	Arawak	Amazónico	Ashaninka
6	Asheninka	Arawak	Amazónico	Asheninka
7	Awajún	Jibaro	Amazónico	Awajún
8	Bora	Bora	Amazónico	Bora
9	Cashinahua	Pano	Amazónico	Cashinahua
10	Chamikuro	Arawak	Amazónico	Chamikuro
11	Ese Eja	Tacana	Amazónico	Ese Eja
12	Harakbut	Harakbut	Amazónico	Harakbut
13	Ikitu	Záparo	Amazónico	Ikitu
14	Iñapari	Arawak	Amazónico	Iñapari
15	Iskonawa	Pano	Amazónico	Iskonawa
16	Jaqaru	Aru	Andino	Jaqaru
17	Kakataibo	Pano	Amazónico	Kakataibo
18	Kakinte	Arawak	Amazónico	Kakinte
19	Kandozi-Chapra	Kandozi	Amazónico	Chapra-Kandozi
20	Kapanawa	Pano	Amazónico	Kapanawa
21	Kawki	Aru	Andino	Kawki
22	Kukama Kukamiria	Tupi	Amazónico	Kukama Kukamiria
23	Madija	Arawa	Amazónico	Madija
24	Maijiki	Kandozi	Amazónico	Majuna
25	Matsés	Pano	Amazónico	Matsés
26	Matsigenka	Arawak	Amazónico	Matsigenka
27	Matsigenka Montetokunirira	Arawak	Amazónico	Nanti
28	Munichi	Muniche	Amazónico	Muniche
29	Murui-Muinani	Huitoto	Amazónico	Murui-Muinani
30	Nahua	Pano	Amazónico	Nahua
31	Nomatsigenga	Arawak	Amazónico	Nomatsigenga
32	Ocaina	Huitoto	Amazónico	Ocaina
33	Omagua	Tupi	Amazónico	Omagua
34	Quechua	Quechua	Andino/Amazónico	Kichwa/Quechua
35	Resigaro	Arawak	Amazónico	Resigaro
36	Secoya	Tucano	Amazónico	Secoya
37	Sharanahua	Pano	Amazónico	Sharanahua
38	Shawi	Cahuapana	Amazónico	Shawi
39	Shipibo-Konibo	Pano	Amazónico	Shipibo-Konibo
40	Shiwilu	Cahuapana	Amazónico	Shiwilu
41	Taushiro	Pano	Amazónico	Taushiro

42	Ticuna	Ticuna	Amazónico	Ticuna
43	Urarina	Shimaco	Amazónico	Urarina
44	Wampis	Jibaro	Amazónico	Wampis
45	Yagua	Peba	Amazónico	Yagua
46	Yaminahua	Pano	Amazónico	Yaminahua
47	Yanesha	Arawak	Amazónico	Yanesha
48	Yine	Arawak	Amazónico	Yine

Nota. Fuente: Los datos son proporcionados por el Ministerio de Cultura, 2019

Tabla 2

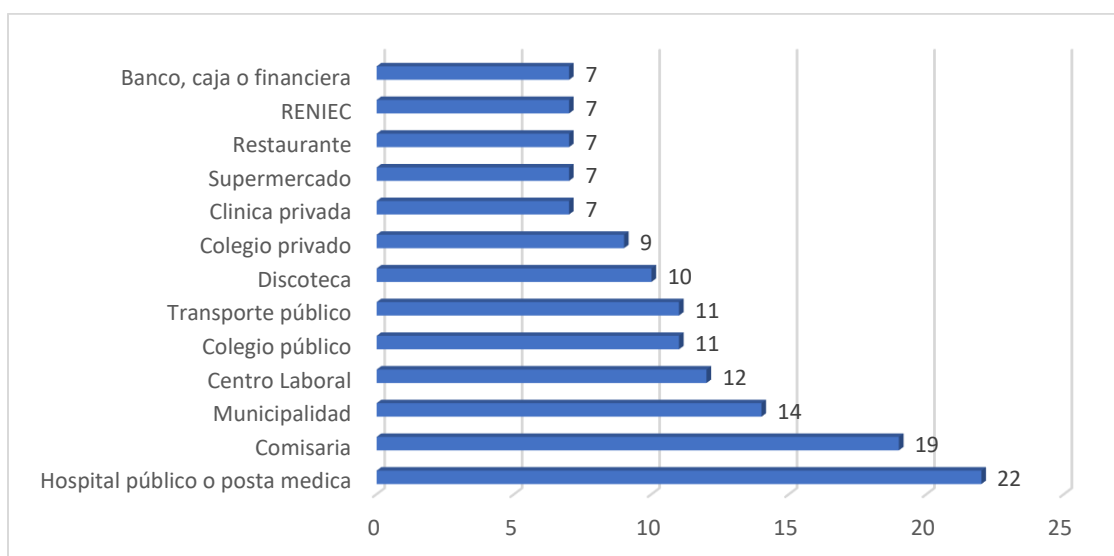
*Personas de 3 o más años de lengua materna indígena u originaria.*

Departamento	Número de personas	Porcentaje sobre el total de hablantes de lenguas indígenas
Puno	772 435	17,3%
Lima	764 119	17,1%
Cusco	632 215	14,1%
Ayacucho	366 128	8,2%
Áncash	309 928	6,9%
Apurímac	268 999	6,0%
Arequipa	255 958	5,7%
Huancavelica	212 042	4,7%
Junín	200 407	4,5%
Huánuco	192 338	4,3%
Tacna	70 152	1,6%
Ucayali	62 413	1,4%
Ica	54 093	1,2%
Callao	53 896	1,2%
Loreto	53 013	1,2%
Amazonas	48 099	1,1%
Moquegua	36 081	0,8%
Pasco	35 475	0,8%
Madre de Dios	28 726	0,6%
Lambayeque	27 386	0,6%
San Martín	14 034	0,3%
Cajamarca	8 499	0,2%
La Libertad	6 274	0,14%
Piura	3 756	0,08%
Tumbes	729	0,02%
Total	4 477 195	100%

Nota. Fuente: Los datos son proporcionados por el Ministerio de Cultura, 2019



La Política Nacional de Lenguas Originarias menciona como un problema público la desvalorización y discriminación de las lenguas indígenas u originarias y sus hablantes en la sociedad peruana. Esta causa está relacionada con la recurrente discriminación a hablantes por uso de la lengua indígena u originaria en las entidades del sector público y privado, en los medios de comunicación, entre los propios hablantes de lenguas indígenas y en la sociedad en general. A ello se suma el escaso conocimiento y valoración de la diversidad lingüística en la sociedad peruana y los escasos contenidos en y sobre lenguas indígenas u originarias y tradición oral en los mecanismos de difusión cultural de la sociedad en general. Según la misma entidad existe discriminación y una alta desinformación en las entidades bancarias.



*Figura 1.* Establecimientos Donde se Percibe la Discriminación Étnico – Racial. Reproducida de la I Encuesta Nacional Percepciones y Actitudes sobre Diversidad Cultural y discriminación Étnico- Racial, 2018

### **La gerencia**

La gerencia, según define Crissien (2005) surge como resultado del arte, ciencia y técnica administrativa que es inherente al hombre. Desde el inicio de los tiempos, el ser humano ha manejado los recursos con que cuenta. El hombre cuenta con la capacidad de distribuir de

manera correcta los bienes que posee. De igual forma cuando administra, también lo hace con seres humanos y este arte, lo denominamos gerencia: arte de maximizar el desarrollo del recurso humano, además de los otros recursos con que se cuenta. Esta primera definición la podríamos describir como innata, ya que se explica la gerencia, como una facultad propia del ser humano.

La gerencia dentro de una entidad formal, podríamos definirla como las actividades de planificación, organización, dirección y control que realiza el gerente con la finalidad de alcanzar objetivos en beneficio de la empresa.

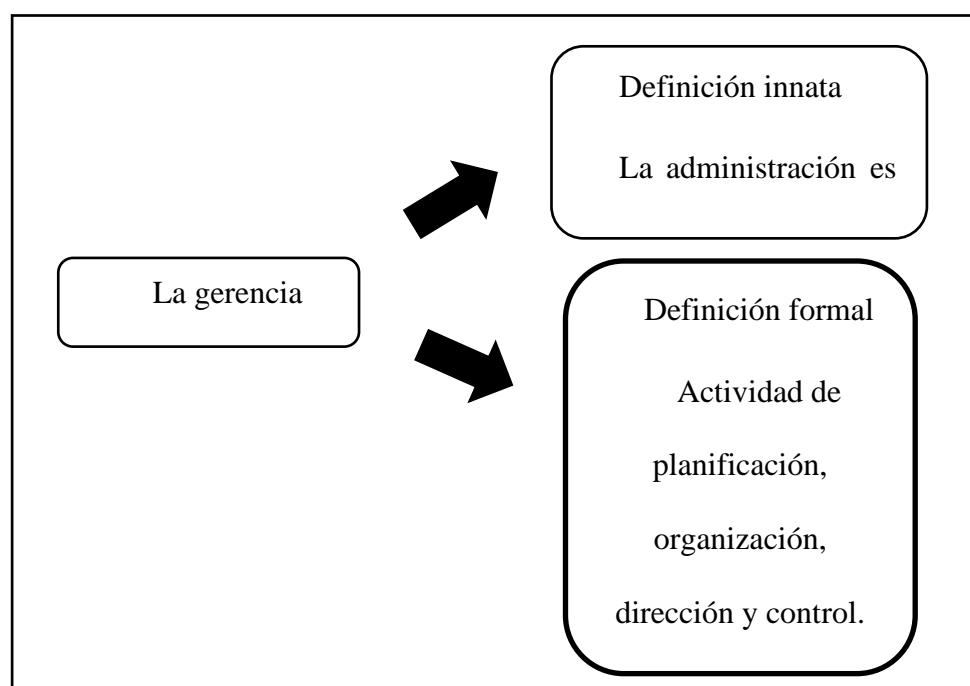


Figura 2. Definición de la Gerencia. Adaptación de los conceptos descritos por Crissien, 2005.

### **Personal de trabajo**

El personal de trabajo de la empresa deber ser escogido por competencias ya que lo que se busca es formar un personal que de acuerdo con su perfil este sea capaz de desarrollar actividades y cumplir con los objetivos establecido en el puesto al cual ha sido designado, ya

que con su participación podrá obtener promociones que permitan ventajas competitivas y estabilidad laboral como parte integral de la empresa.

En el pasado, para ser un buen gerente, se requerían principalmente conocimientos técnicos en áreas tales como mercadeo, finanzas, contabilidad, derecho, producción, entre otros. En el entorno competitivo y globalizado en que vivimos hoy, aunque estos conocimientos siguen siendo necesarios, se requieren gerentes con cualidades adicionales, con importantes virtudes y grandes habilidades humanas. Gerentes equilibrados que no respondan a un modelo autoritario y deshumanizado, pero tampoco a un modelo paternalista y débil, que sean optimistas y logren transmitir esa actitud a todos los miembros de la organización, que inspiren confianza y sepan liderar al equipo de trabajo.

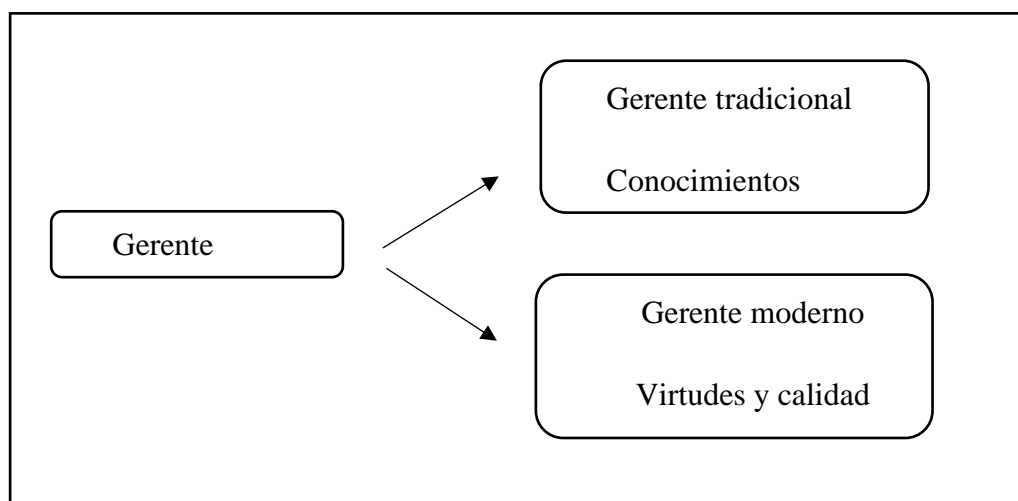


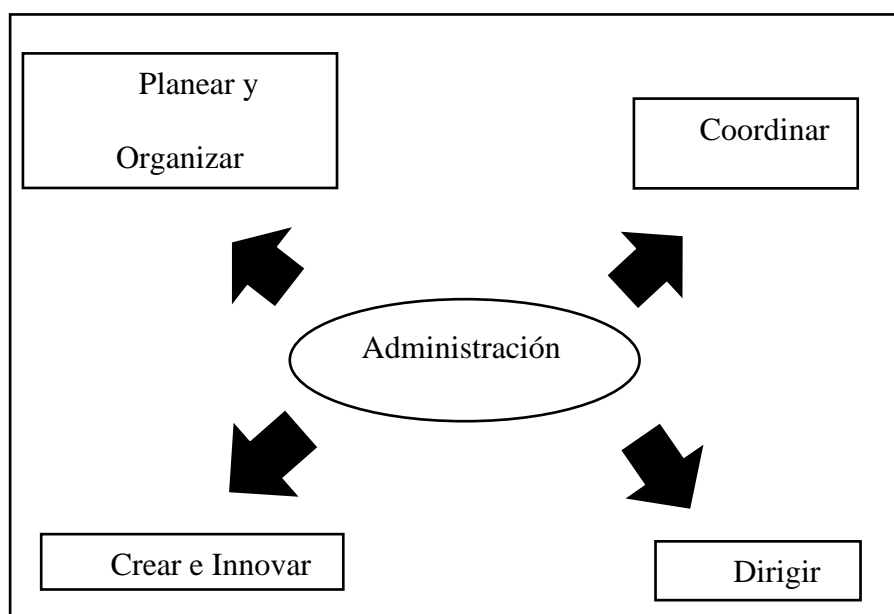
Figura 3. Modelo de las Competencias de un Gerente Moderno y Tradicional.

### **Administración gerencial**

Según Van den Berghe R. (2016) “Gerenciar es hacer que los objetivos en la empresa se logren, a través de los colaboradores que trabajan en ella” (p. 82). En ese caso es necesario el compromiso de los trabajadores para lograr un óptimo desarrollo y desenvolvimiento del gerente en las decisiones que pueda optar para el crecimiento de la empresa”.

Como alto directivo dentro de los cargos en una empresa es fundamental ser equilibrio y poseer los conocimientos técnicos y los aportes de tipo personal e interpersonal que les brinde un gran desenvolvimiento en la gerencia de una empresa.

Se requieren de ciertos criterios para lograr los objetivos que la gerencia desea, entre ellos el planear, organizar, coordinar, crear e innovar y por último controlar.



*Figura 4.* Los Cuatro Criterios para el Éxito en los Objetivos Gerenciales. Adaptación de los criterios establecidos por Van den Berghe R, 2016.

Organizar y planificar según Van den Berghe R. (2016) “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía. Esta actividad es básica, puesto que es la forma para poder alcanzar las metas anteriormente establecidas. En el medio tan competitivo en el que hoy deben desempeñarse las empresas, el éxito depende del adecuado manejo que se haga de los recursos” (p. 90)

Es importante las buenas decisiones que ejecute el gerente, por esa razón debe identificar las cualidades que posea el personal de trabajo y todas las herramientas con las que cuenta la empresa. De esta manera obtener su máximo potencial.

La coordinación busca facilitar el desarrollo de las operaciones, ya que se establecen formas de trabajar e integrarse entre los empleadores. Estas estrategias se realizan con el fin de que los trabajadores desempeñen mejor sus actividades ya que están en sobre aviso.

Dirigir es una actividad importante ya que logran influir a sus trabajadores logrando que ellos realicen sus tareas asignadas de manera adecuada. El gerente debe lograr una gran productividad en sus empleados.

Innovar es una acción que permite cambios y modificaciones a mediano y largo plazo, que genera en el cliente un ambiente flexible y en los trabajadores la libertad de actuar dependiendo a sus criterios.

La creatividad es una nueva forma de pensar, parte fundamental de las grandes empresas, ya que generan nuevas estrategias, investigaciones para el beneficio de los trabajadores.

Según Whetten y Cameron (2011) menciona tres habilidades básicas que debe tener un administrador para un desarrollo eficaz de sus actividades.

Habilidades personales 1. Desarrollo del autoconocimiento 2. Manejo del estrés personal 3. Solución analítica y creativa de problemas. Habilidades interpersonales 4. Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo 5. Ganar poder e influencia 6. Motivación de los demás 7. Manejo de conflictos y Habilidades de grupo 8. Facultamiento y delegación 9. Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo 10. Liderar el cambio positivo.

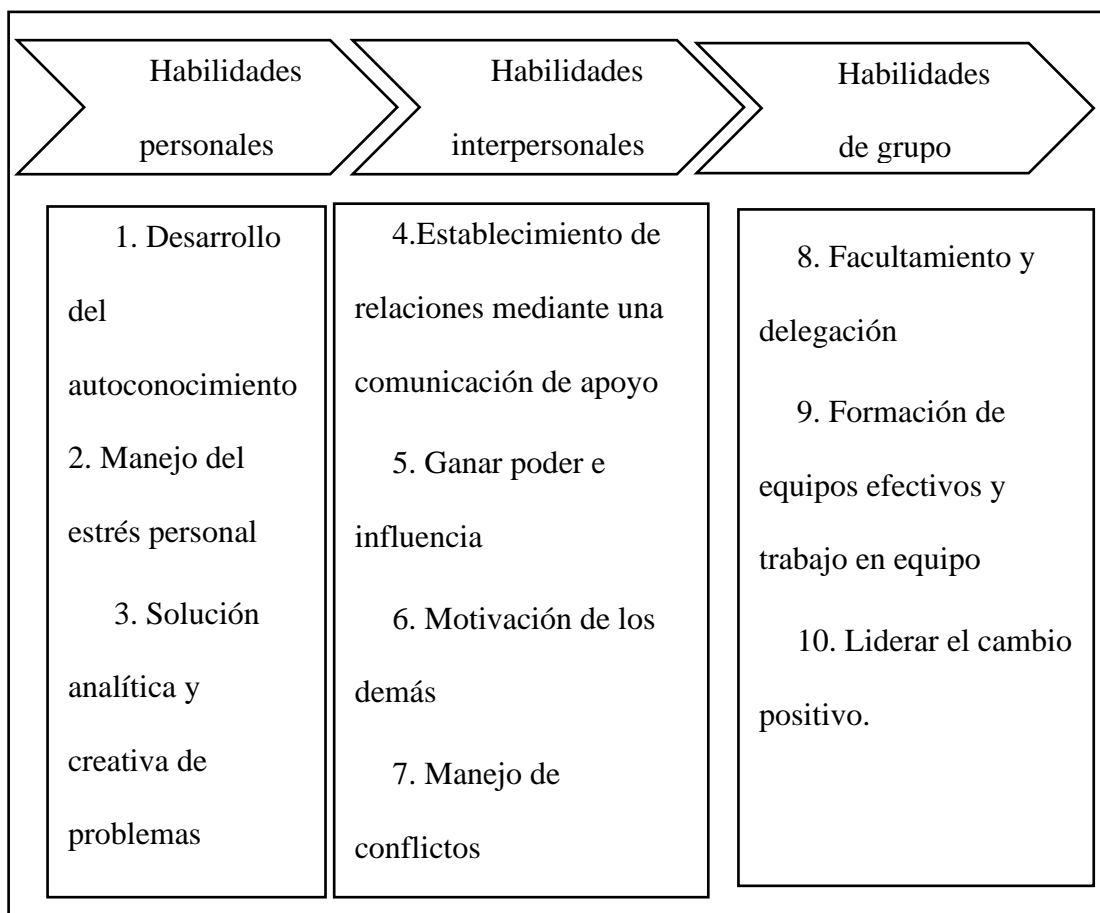


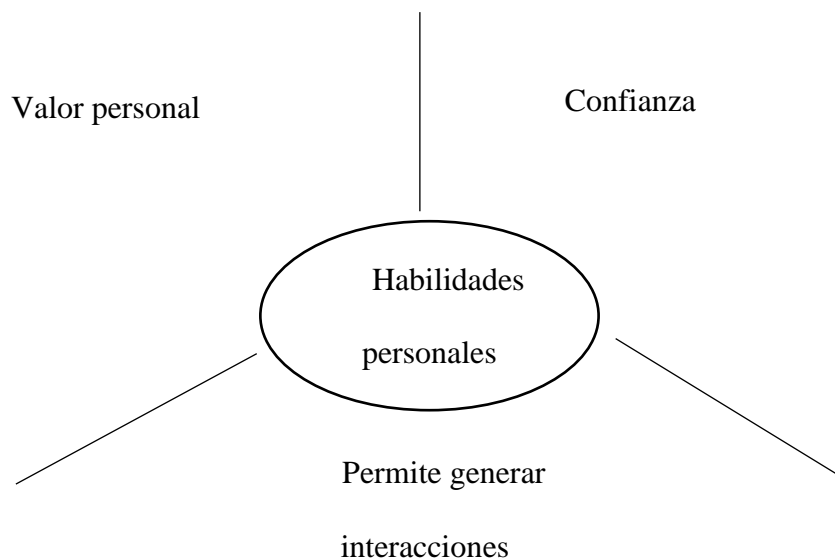
Figura 5. Habilidades personales, impersonales o de grupo. Adaptación de los criterios establecidos por Whetten y Cameron, 2011.

Las habilidades personales es aquella mejora individual, propia del gerente a diferencia de las habilidades interpersonales ya que estas se relacionan con el grado de empatía que logre el gerente con relación a un trabajador y las habilidades de grupo, aquellas que se relacionan con el direccionamiento de los trabajadores a cargo del gerente.

Habilidades personales, son aquellos aprendizajes del gerente que ha ido incorporando gracias a sus estudios y capacitaciones constantes en cuanto a las funciones que debe cumplir en la empresa. El autoconocimiento es un factor determinante en las habilidades personales, ya que no solo se baja en el conocimiento que posea el gerente, sino también el conocimiento que posee de el mismo y por lo tanto la seguridad y certeza de todo lo que puede alcanzar.

Una razón importante del autoconocimiento y del valor personal, es que te permite ser consciente de todo el conocimiento técnico que poseen, esto genera una confianza y confianza en la toma de decisiones, sirve también para desarrollar la capacidad de detectar las diferencias importantes entre las personas con quienes uno interactúa.

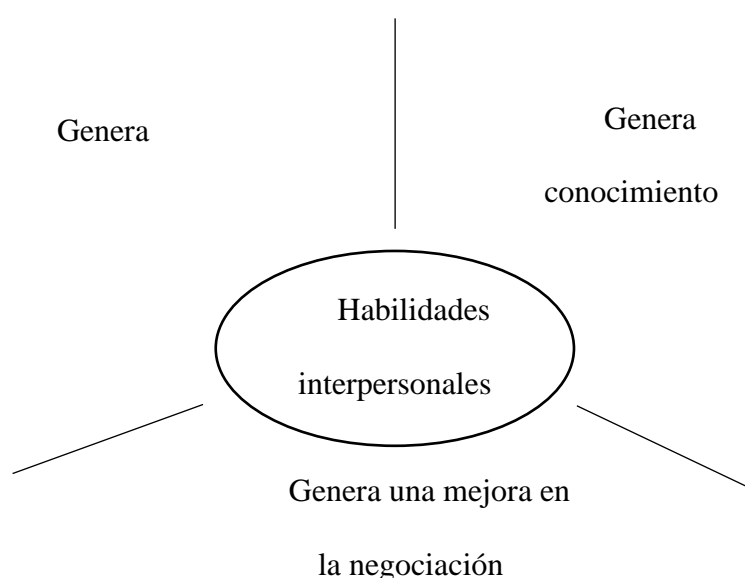
Según Whetten y Cameron (2011) “El conocimiento personal le ayudará a entender sus propias suposiciones, puntos detonantes, línea sensible, zona de comodidad, fortalezas y debilidades, etcétera. Este conocimiento es útil para todos nosotros, no porque podamos o debamos cambiar nuestras dimensiones fundamentales, sino porque ayuda a que nuestras interacciones con los demás sean más eficaces y reveladoras” (p 60). El conocimiento personal nos permite no solo ser conscientes de nuestras capacidades sino también generar interacciones con otras personas y que estas sean útiles para seguir afianzando nuestro valor.



*Figura 6.* Habilidades personales. Adaptación de los criterios establecidos por Whetten y Cameron, 2011.

Las habilidades interpersonales consisten en la relación y empatía que el gerente posea con respecto a un trabajador y en algunos casos con relación a los clientes.

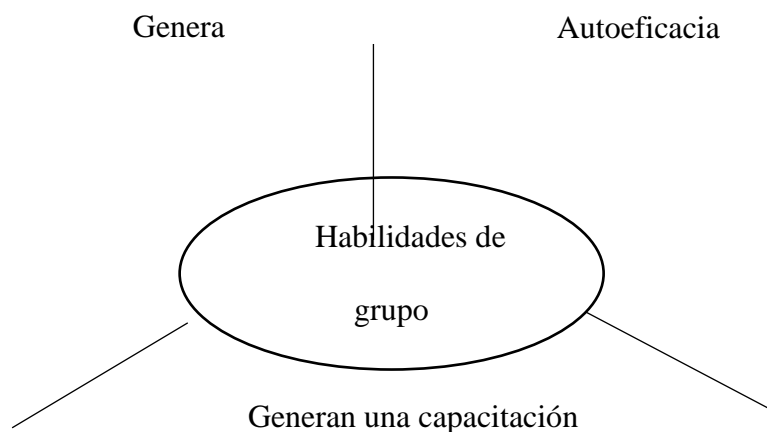
Estas relaciones que se establecen entre el gerente y la persona ajena a él pueden ser relaciones positivas, estas son fundamentales para generar una experiencia y conocimiento, así como la generación de confianza en el mismo. El gerente a su vez por medio de estas relaciones interpersonales logra brindarle información nueva a su interlocutor que podría ser un trabajador, como la confianza y motivación. En el caso de los clientes, le permite al gerente mejorar en cuanto a la negociación.



*Figura 7.* Habilidades impersonales. Adaptación de los criterios establecidos por Whetten y Cameron, 2011.

Las habilidades de grupo permiten entre los individuos de un trabajo generen una relación más estable, por lo tanto, mejorar el resultado y los efectos de sus actividades en el trabajo. El gerente logra en base a estas habilidades ayudar que los trabajadores y la mejora su sentido de auto eficiencia y se sienten más capacitados.





*Figura 8.* Habilidades de grupo. Adaptación de los criterios establecidos por Whetten y Cameron, 2011

### **Dimensiones**

Los gerentes son muy importantes para el desarrollo adecuado de una empresa exitosa. Entre sus funciones principales están el ser administradores, facilitadores, interpretar y traducir las necesidades del negocio, planear las acciones y dar respuesta a los problemas.

A continuación, se menciona una serie de habilidades y cualidades de un gerente eficaz según Stamper (2018):

1. Habilidades efectivas de liderazgo. También deben hacer frente a equipos con diferentes ámbitos laborales. Por lo tanto, es imperativo para ellos motivar a los empleados y ajustar el rendimiento del equipo para lograr los objetivos de la organización a través de diferentes estilos de liderazgo.
2. Tomador de buenas decisiones. Están en condiciones de tomar innumerables decisiones que ayudarán a definir el camino del proyecto. Una decisión equivocada puede poner en peligro fácilmente todo el proyecto. Por lo tanto, tiene que ser capaz de pensar con rapidez y reaccionar de manera decisiva.

3. Tener una visión o imagen clara de las cosas. Cultivar una visión clara sobre el proyecto y desarrollar una "misión impulsada" por la psique. A menudo sucede que los gerentes de proyecto se enfrentan a una situación en la que deben entregar resultados a tiempo y dentro de un presupuesto, pero eso no es una tarea fácil. A pesar de todas estas dificultades, necesitan tener una imagen clara de la dirección en la que avanzan. Deben estar comprometidos con la visión y tratar de explorar formas de realizarla en un proyecto ya establecido. Su estado de ánimo debe tener cuidado con los obstáculos que pudieran impedir que logre sus objetivos.
4. Conocimientos técnicos. Los gerentes de proyecto tienen que ser expertos en el manejo de herramientas técnicas y tener un profundo conocimiento en el tema del proyecto. Esto les ayudará a comprender todas las cuestiones que surjan durante la etapa de implementación del proyecto. El conocimiento de las mejores prácticas en relación con una organización también puede autorizar a un gerente de proyecto para tomar iniciativas estratégicas como y cuando sea necesario.
5. Bueno para formar equipos. Tienen que ser buenos en la formación de equipos. Para aplicar con éxito cualquier proyecto, es necesario que el equipo trabaje al unísono. Cada integrante del equipo merece la misma importancia. Se centran en los aspectos positivos de los miembros de su equipo, inculcando así una fuerza de cohesión entre ellos. Esto evita las posibilidades de tener conflictos dentro del equipo.
6. Crece bajo presión. En el curso del desarrollo de un proyecto, se enfrentan a muchas experiencias que podrían frenar el impulso del proyecto. Por lo tanto, para evitar tales circunstancias, un gerente de proyecto debe estar tranquilo y equilibrado mentalmente y no caer en pensamientos negativos.

7. Buenas habilidades como negociador. Deben ser buenos negociadores ya que se requiere esta habilidad en caso de que surjan diferencias de opinión entre los miembros del equipo. Los gerentes de proyectos, a través de técnicas de negociación transparentes, deben tratar de resolver estas cuestiones sin dejar que crezca el conflicto y perturbe la armonía del equipo.

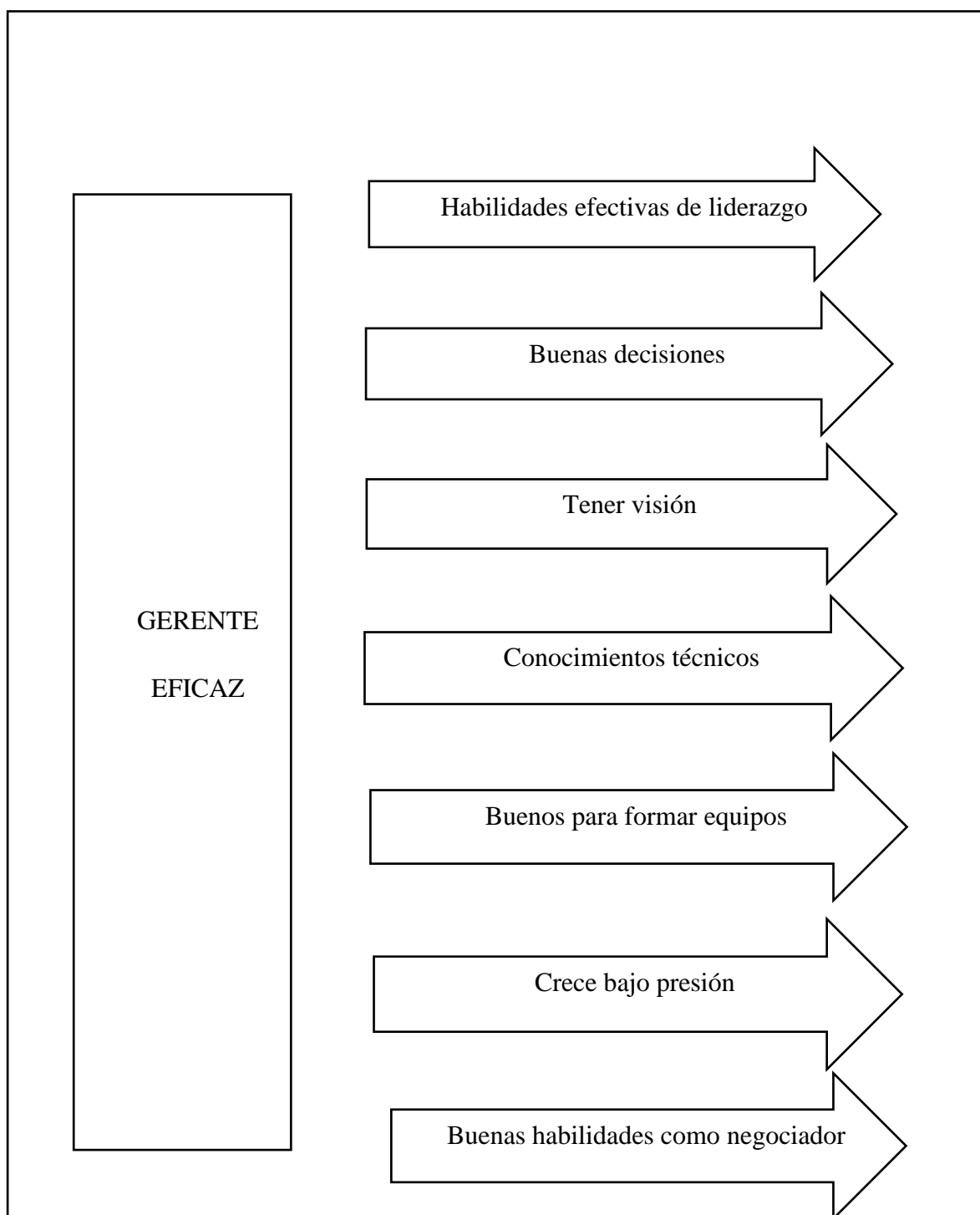
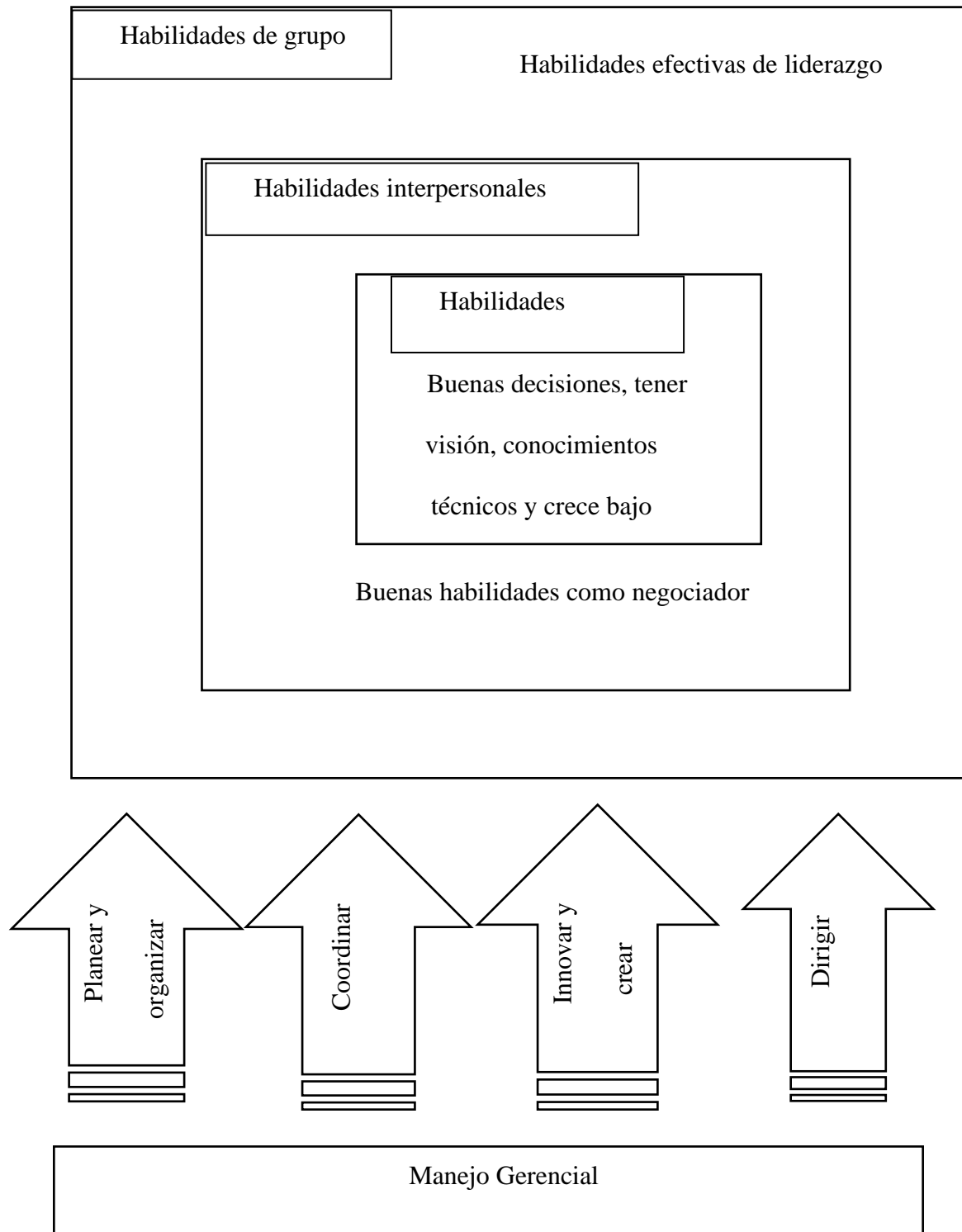


Figura 9. Estrategias Empleadas por un Gerente Eficaz. Adaptación de los criterios establecidos por Stamper, 2018



*Figura 10.* Relación de las Habilidades con las Estrategias Empleadas por un Gerente.

Adaptación de los criterios establecidos por Stamper, 2018

### **Cliente**

Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. La palabra cliente también puede estar relacionada con comprador, aquel sujeto que requiere de un bien o servicio y busca acceder a él.

Los clientes son muy importantes para cualquier empresa, debido a que, lo que se busca es lograr un intercambio de valor, entre las empresas y sus mercados.

En consecuencia, la empresa lo que pretende haciendo un uso adecuado del marketing, es entregar a los clientes un producto que les permita la satisfacción de una necesidad, a cambio de obtener utilidades.

### **Satisfacción**

Naik (2010) menciona que la satisfacción del cliente posee un efecto en cuanto a la rentabilidad de la mayoría de empresas, ya que con frecuencia por diversos motivos asienten a las instalaciones de la empresa brindándoles ingresos.

La lealtad, es uno de los factores que genera ventajas importantes en el mercado a las diversas empresas, por esa razón es indispensable con el servicio brindado captar la atención de los clientes a fin de consolidar la posición de estas. Manifiesta Dick y Basu (1994) que la lealtad se genera cuando el cliente después de haber comparado el servicio que le brindan varias empresas tiene la certeza de que una de ellas en particular le brinda todo lo que requiere y lo hace de manera óptima sin tener necesidad de acudir a otra empresa se dirige fielmente a la escogida.

Es importante tener en cuenta que el gerente no solo se debe enfocar en el cliente, sino también en los trabajadores, ya que la satisfacción que ellos posean se verá reflejado en su productividad. En conclusión, existe una forma de lograr la lealtad de cliente y todo parte desde el trato que posea el trabajador.

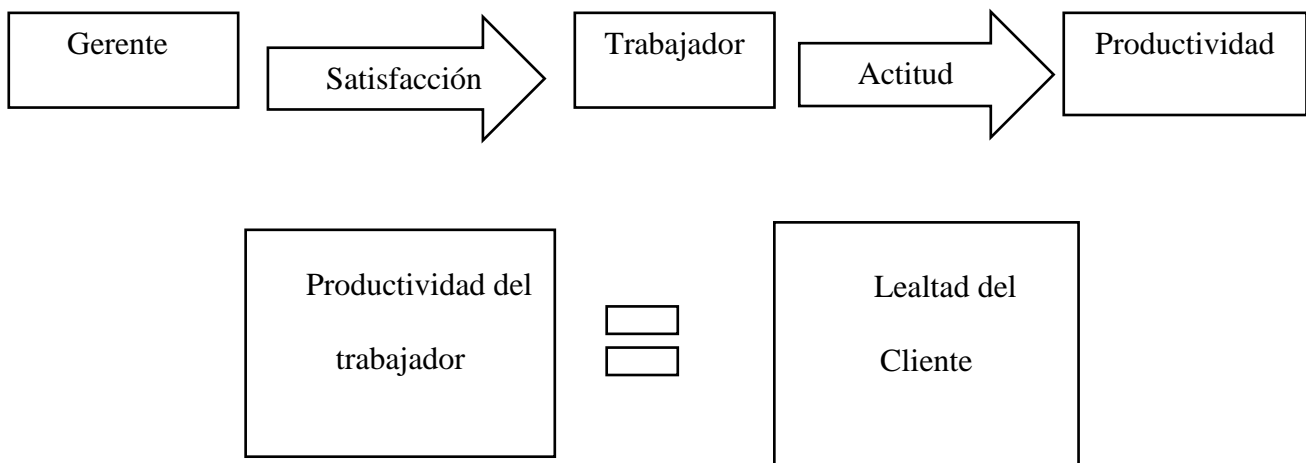
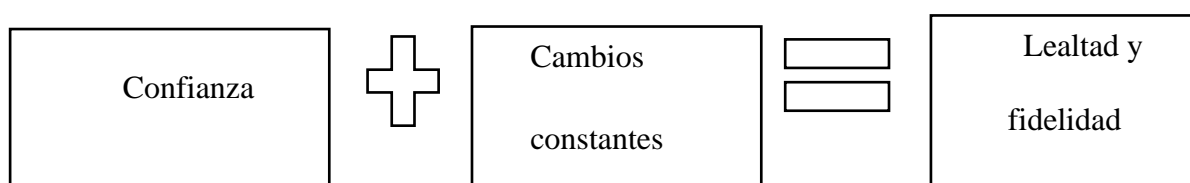


Figura 11. Cadena de desempeño laboral

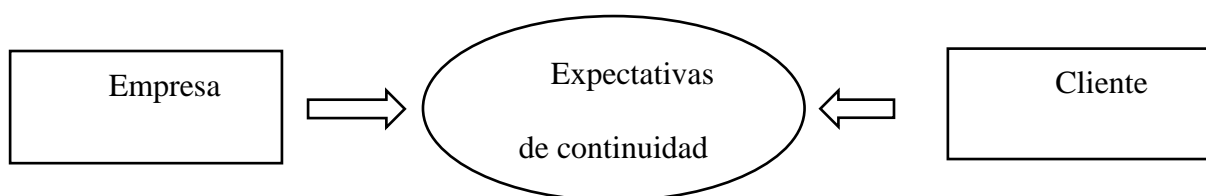
Según Van der Heijden, Verhagen y Creemers (2003) la confianza, es un factor que logra mantener relaciones a lo largo del tiempo, se busca que los clientes se sientan seguros del trato que les ofrecen, así como lograr que la información que transmiten los clientes a la empresa de carácter confidencial.

Es necesario señalar que obtener la confianza del cliente no evita que busque nuevas opciones de servicios, sin embargo, la mejora constante de la atención brindada es una consideración importante para obtener la fidelidad y que la empresa tenga una cartera de clientes estables.



*Figura 12. Confianza del cliente*

Según Heide y Stump (1995) las expectativas de continuidad consisten en la continuidad a través de la percepción que el comprador tiene sobre los futuros intercambios que se puedan realizar entre ambas partes. Para el análisis que deseamos realizar las expectativas de continuidad serán aquellas creencias que posee la empresa y el cliente con respecto a la relación que mantendrán en un futuro.



*Figura 13. Expectativas de continuidad. Adaptación de los criterios establecidos por Heide y Stump, 2018*

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

¿Dé que manera la administración gerencial de la banca y finanzas aporta en la satisfacción el usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021?

### **1.1.2. Problemas específicos**

¿Cómo las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo el tener una visión clara de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo el conocimiento técnico de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo el ser bueno para formar equipos en la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo el trabajo bajo presión de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante?

¿Cómo las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Identificar de qué manera las estrategias de la administración gerencial de la banca y finanzas aporta en la satisfacción el usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Identificar cómo las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante.

Identificar cómo ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.

Identificar cómo el tener una visión clara de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.

Identificar cómo el conocimiento técnico de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.

Identificar cómo el ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.



Identificar cómo el trabajo bajo presión de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.

Probar cómo las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante.

### **1.3. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>** La administración gerencial de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** La administración gerencial de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>** Las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** Las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas **no** aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** Ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** Ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas **no** aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** El tener una visión clara de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** El tener una visión clara de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** El conocimiento técnico de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** El conocimiento técnico de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** El ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** El ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** El trabajo bajo presión de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** El trabajo bajo presión de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>1</sub>** Las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

**H<sub>0</sub>** Las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas **no** aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo mixta descriptiva – no exploratoria, ya que integra ambos enfoques el cuantitativo y cualitativo, de esa manera se obtendrán resultados más confiables. Reichardt y Cook (1986). Para complementar lo mencionado Tashakkori y Teddlie, (1998) afirman que “Los estudios con métodos mixtos son aquellos que combinan los enfoques cualitativos y cuantitativos en la metodología de investigación de un mismo proyecto o de un estudio con varias fases” (Pag.18). Es decir, se emplearon dos enfoques en una misma investigación para brindarle mayor validez y confiabilidad a los resultados. El aporte que dará el enfoque cualitativo es la posibilidad de centrarse en hallar respuestas relacionadas en la experiencia social, en el caso específicamente de esta investigación, la forma en como los usuarios se sienten con respecto a la experiencia que les brindan las entidades bancarias, a diferencia de la investigación cuantitativa que se caracteriza por estar orientada a los resultados más objetivos.

Las investigaciones descriptiva- no exploratoria, buscan explicar la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando. Además, se debe definir el análisis y los procesos que involucrará el mismo. Para Carlos Sabino (1992) la investigación descriptiva es “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Por lo tanto, busca dar a conocer una realidad utilizando criterios organizados y sistemáticos.

El diseño de la investigación es no experimental, según el autor Santa Palella y Feliberto Martins (2010), el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan y su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)

### **Población**

Según Arias, Villasis y Miranda (2016) “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.” Por tanto, es indispensable especificar la población, ya que permitirá delimitar nuestra investigación y enmarcar o definir la muestra, ya que es un subconjunto de la misma; además los resultados obtenidos en la investigación con respecto a la muestra permitirán extrapolar la información obtenida al universo en general.

La población de la investigación es el Área gerencial de las entidades de banca y finanzas del distrito de San Martín de Porres y los usuarios quechua hablantes.

### **Muestra**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Se realizará un muestreo no probabilista intencional o por conveniencia. Según Otzen y Manterola (2017) este tipo de técnica “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” Es idónea esta técnica de muestreo, ya que no existen características específicas para el colaborador. No deben de tener una edad o sexo determinado, por ejemplo. Solo que pertenezcan al universo de nuestra investigación.

Se aplicará a los gerentes y cajeros de los bancos más representativos del distrito de San Martin de Porres, (150 personas entre gerentes y cajeros), además de entrevistar 5 clientes quechua hablantes para conocer su experiencia en las entidades bancarias.

### **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos(procedimiento)**

#### Técnicas de recolección e instrumentos

Se hará uso de dos instrumentos en la investigación, la encuesta y la entrevista. Para tener conocimiento de las estrategias empleadas por parte de la entidad bancaria se utilizó la encuesta con preguntas cerradas, de esa manera se tendría acceso a una mayor cantidad de trabajadores y respuestas precisas.

Para tener conocimiento sobre la satisfacción generada en los usuarios se empleó la entrevista con preguntas abiertas de esa forma los usuarios podrían contarnos sus experiencias en las entidades bancarias y si consideran apropiadas las estrategias utilizadas.

#### Recolección de información

Para la recolección de información se hará contacto con los gerentes, cajeros y plataforma por medio de las redes sociales, como Facebook. El cuestionario será realizado en Google drive y se enviará como enlace por mensaje a mis compañeros de trabajo. Este cuestionario contará con preguntas cerradas y permitirán conocer las estrategias empleadas en la entidad donde

laboran, además se solicitará a mis colegas que el enlace sea enviado a otros trabajadores en diversas entidades bancarias así poseeré información relevante de varias entidades del distrito de San Martín de Porres, además así se completará la cantidad necesaria para que mi muestra permita la extrapolación de datos hacia mi población.

La entrevista con los usuarios quechua hablantes se realizarán gracias al apoyo de una especialista en el área, egresada de la carrera de lingüística quién con sus indicaciones permitirá esta relación de confianza entre mi persona, el entrevistador y el hablante quechua, entrevistado. La entrevista se realizará por la plataforma zoom o en su defecto por video llamada, dependiendo del manejo de que los colaboradores tengan de estas plataformas. Las preguntas serán abiertas, de esta manera el hablante quechua tendrá la posibilidad de contarnos experiencias, siempre que lo crea necesario.

#### A. Validez del cuestionario

Se comprueba la validez del cuestionario con 2 profesionales, por medio del juicio de expertos. Las personas seleccionadas, son docentes que laboran en la Universidad Privada del Norte con grado magister, especialistas en Administración. De esta manera, con las indicaciones mencionadas se realizaron los cambios pertinentes antes de aplicarlo a los participantes, obteniendo así resultados válidos.

#### B. Confiabilidad del cuestionario

La confiabilidad de los cuestionarios se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

Alpha de Cronbach

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

## **Procedimiento**

El primer paso para la construcción de esta investigación es decidir el tema a trabajar. Este se generó a partir de necesidades observadas por un sector de la población y las estrategias empleadas por las entidades bancarias para atenderlas. Luego se estableció el problema principal, los objetivos y las hipótesis.

Se continuo con el planteamiento de las bases teóricas, estas relacionadas a los objetivos y las necesidades de la investigación.

Para la recolección de datos se hicieron uso de plataformas digitales. La situación de colapso sanitario que está afectando no solamente a nuestro país sino al mundo hicieron que los diferentes gobiernos aplicaran restricciones para salvaguardar la salud de la población, como el nulo contacto entre personas que no conviven ya que esto podría generar una situación de contagio. Esta fue la restricción que afecto más el desarrollo de mi investigación, pero como se mencionó se emplearon herramientas digitales.

Se aplicaron los cuestionarios de forma virtual utilizando el aplicativo Google Drive para su creación, se contactó a los colaboradores de las entidades financieras en San Martin de Porres para luego enviar el enlace del cuestionario por WhatsApp, de esta forma se pudo obtener la información deseada. Se realizaron preguntas cerradas y en ellas se plantearon las estrategias que se consideran, en la investigación, pertinentes para lograr la satisfacción del usuario quechua; sin embargo, es indispensable tener conocimiento de cuales de las estrategias planteadas en el cuestionario son necesarias por las entidades bancarias para lograr la satisfacción del usuario. Solo se tomaron en cuenta aquellos cuestionarios en donde el lugar de trabajo sea San Martin de Porres, por esa razón es uno de los filtros establecidos al inicio del cuestionario.

Posteriormente, se procesarán los datos para finalmente ser analizados y organizados de manera adecuada para cumplir con los objetivos de la investigación.



## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Análisis de resultados

#### Resultados de las entrevistas cualitativas

- **Hallazgos conductuales**

- ✓ Los hablantes quechuas valoran mucho su lengua materna y manifiestan malestar al no poder emplearla.
- ✓ Consideran que existe mucha discriminación hacia ellos, esa es una de las razones por las cuales dejaron de emplear su lengua.

- **Hallazgos con relación a la satisfacción**

- ✓ Todos los hablantes quechuas entrevistados emplean el castellano, ya que si emplearan el quechua no podrían ser comprendidos.
- ✓ Tres de los cinco entrevistados quechuas consideran que, si emplearan el quechua para comunicarse, los trabajadores de la entidad harían todo lo posible por comprenderlos y ayudarlos. Dos de los entrevistados consideran que no serían atendidos de la manera que esperan.
- ✓ Para todos los entrevistados quechua hablantes sería importante que los trabajadores ofrecieran sus productos y servicios en quechua, ya que se sentirían valorados e importantes para la entidad bancaria.
- ✓ Las habilidades que los hablantes quechua han percibido en los trabajadores de las entidades bancarias son la amabilidad, el buen trato y la rapidez de la atención. Características que para ellos influye en una atención ideal.

- ✓ Para la mayoría de quechua hablantes es importante que el trabajador conozca todo con respecto a la entidad bancaria, ya que les brindarían un mejor servicio y responderán a todas sus dudas. Solo un entrevistado no lo consideró un factor relevante.
  - ✓ Para todos los entrevistados es importante que el trabajador sea un buen negociador y permita que lleguen a acuerdos si es necesario.
  - ✓ Para todos los entrevistados es indispensable un ambiente de trabajo estable, donde exista compañerismo y ayuda entre ellos, ya que lo perciben.
  - ✓ Tres de los entrevistados consideran necesario que el trabajador se desenvuelva bajo presión, dos consideran que llevarlos al extremo del estrés no permite que los trabajadores se desempeñen de manera óptima.
  - ✓ Todos los entrevistados se sienten satisfechos con la atención que se les brinda, sin embargo, consideran importante darles un lugar en la entidad bancaria y que se respete su lengua materna.
- **Recomendación de los entrevistados**
    - ✓ Recomiendan que exista capacitación del personal con términos básicos para establecer una comunicación sencilla con los hablantes quechuas.
    - ✓ Recomiendan la contratación de, al menos, una persona dentro del área financiera que domine la lengua quechua y pueda responder sus dudas e inquietudes

## Resultados de la investigación cuantitativa

Tabla 1

*Empleo de las Habilidades Efectivas de liderazgo en la Administración Gerencial de las Entidades Bancarias para Lograr la Satisfacción del Cliente Quechua hablante*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora incentiva al grupo de trabajo?]	73.3	20.0	6.7	0.0	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora gestionan actividades de capacitación?]	63.3	26.7	10.0	0.0	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora influyen de manera positiva en las decisiones que usted debe tomar durante el trabajo?]	67.4	26.6	6.0	0.0	0.0
	68	24	7.6	0	0

Nota: elaboración propia

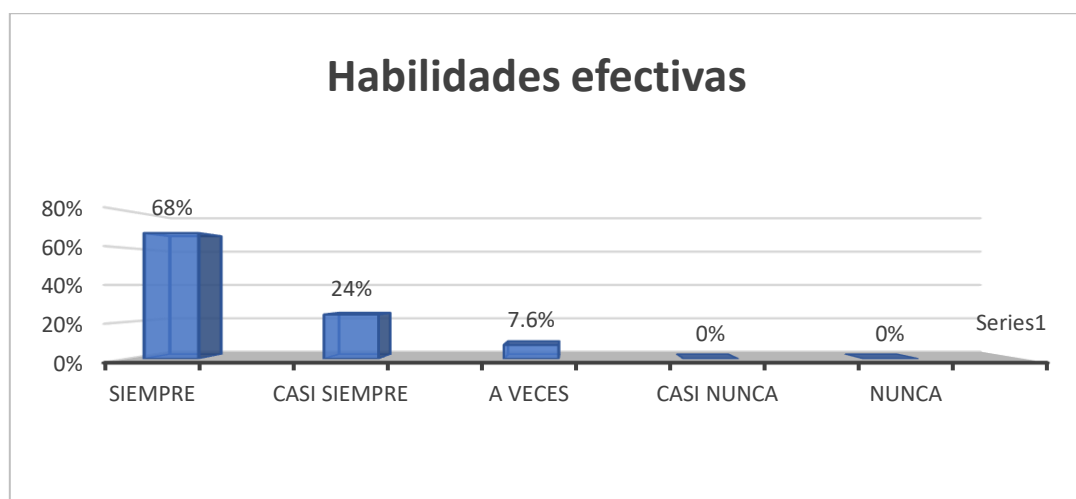


Figura 14. Empleo de las habilidades efectivas de liderazgo en la administración gerencial de las entidades bancarias para lograr la satisfacción del cliente quechua hablante. Elaboración propia.

## Interpretación

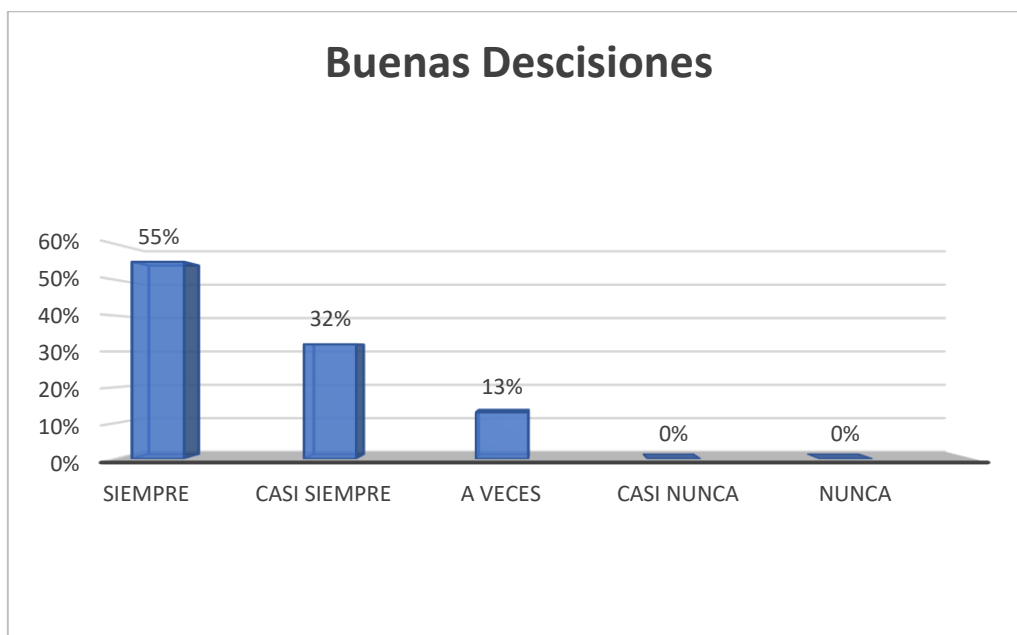
Los participantes de la muestra perciben que las habilidades efectivas empleadas en las entidades bancarias, tales como el incentivo al grupo de trabajo, la capacitación y la influencia positiva en el aspecto laboral de los colaboradores es necesaria dado que el 92% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia primordial en la administración gerencial para lograr la satisfacción del usuario quechua – hablante.

Tabla 2

*Empleo de las Buenas Decisiones en la Administración Gerencial de las Entidades Bancarias para Lograr la Satisfacción del Cliente Quechua Hablante*

	Siempre %	Casi Siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora identifica al personal con quien trabaja y se le implica en la toma de decisiones para la mejoría de la empresa?]	55.3	32.0	12.7	0.0	0.0
	55	32	13	0	0

Nota: elaboración propia



*Figura 15.* Empleo de las buenas decisiones en la administración gerencial de las entidades Bancarias para lograr la satisfacción del cliente quechua hablante. Elaboración propia.

#### Interpretación

Los trabajadores que colaboraron en la muestra perciben que las buenas decisiones tomadas por la administración de la entidad bancaria, así como el saber identificar al personal y asignar roles adecuados para la mejoría de la empresa es necesaria dado que el 87% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia primordial en el sector financiero para lograr la satisfacción del cliente quechua hablante.

Tabla 3

*Capacidad en la Administración Gerencial para Difundir y Trabajar la Visión de las Entidades Bancarias y Lograr la Satisfacción del Usuario Quechua Hablante*

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	%	%	%	%	%
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora difunde la visión de la empresa?]	59.5	17.8	22.7	0.0	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora comunica los cambios por reuniones al personal?]	68.0	26.0	6.0	0.0	0.0
	64	22	14	0	0

Nota: elaboración propia

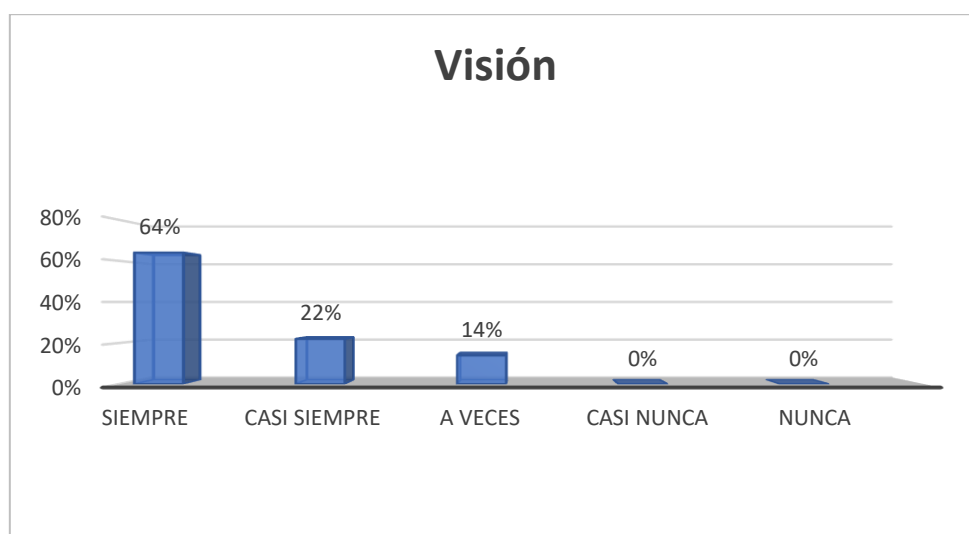


Figura 16. Capacidad en la administración gerencial para difundir y trabajar la visión de las entidades bancarias y lograr la satisfacción del usuario quechua hablante. Elaboración propia.

## Interpretación

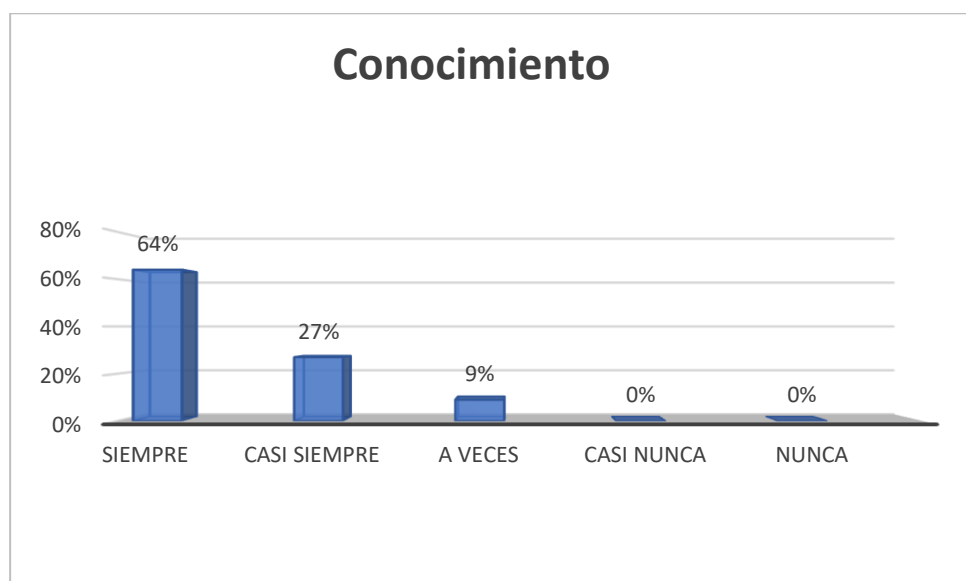
Los trabajadores de las entidades bancarias perciben que la difusión y el trabajo basado en la visión y lo que busca lograr la empresa es necesaria dado que el 86% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia importante en la administración gerencial para lograr brindar un servicio de calidad al usuario quechua – hablante.

Tabla 4

*Conocimiento Técnico y Correcto Manejo de las Herramientas Empleadas por la Administración Gerencial en la Entidad Bancaria para Lograr la Satisfacción del Cliente Quechua Hablante*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora capacita constantemente al personal?]	60.0	30.7	9.3	0.0	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado?]	68.0	22.7	9.3	0.0	0.0
	64	27	9	0	0

Nota: elaboración propia



*Figura 17.* Conocimiento técnico y correcto manejo de las herramientas empleadas por la Administración Gerencial en la Entidad Bancaria para Lograr la Satisfacción del Cliente Quechua Hablante. Elaboración propia.

#### Interpretación

Los colaboradores que participaron en la resolución del cuestionario perciben que tener un óptimo conocimiento de las herramientas y estrategias que se emplean en las entidades bancarias es necesario dado que el 91% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia relevante en la entidad bancaria para lograr la satisfacción del usuario quechua – hablante.

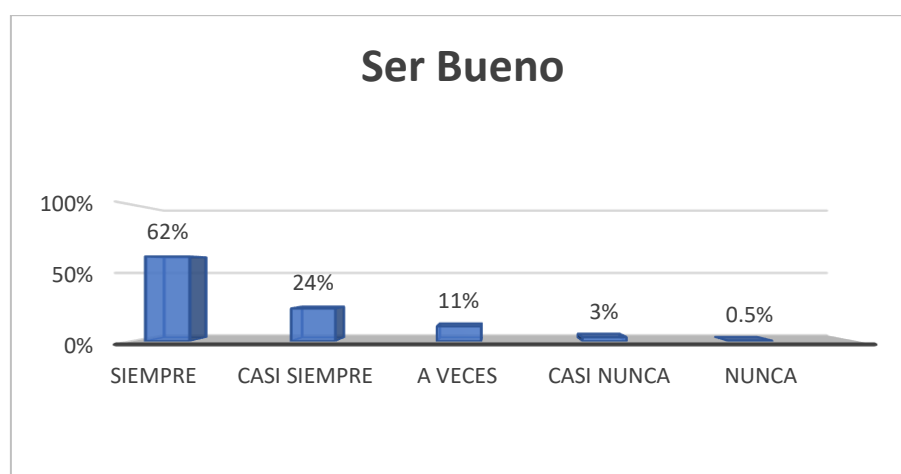


Tabla 5

*Capacidad en el Área Administrativa para Ser Bueno Formando Equipos y Trabajar de Manera Puntual Aspectos de la Entidad Bancaria y Así Lograr la Satisfacción del Usuario Quechua*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora gestiona los niveles(puestos) para asegurar la uniformidad del trabajo?]	63.3	26.0	7.3	3.4	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora organiza comisiones internas para una mejor productividad?]	60.6	22.0	14.0	2.7	0.7
	62	24	11	3	0

Nota: elaboración propia



*Figura 18. Capacidad en el Área Administrativa para Ser Bueno Formando Equipos y Trabajar de Manera Puntual Aspectos de la Entidad Bancaria y Así Lograr la Satisfacción del Usuario Quechua. Elaboración propia.*

## Interpretación

Los trabajadores de las entidades bancarias perciben que una estrategia fundamental en el área gerencial es ser bueno para formar equipos ya que de esta manera logran trabajar de manera específica ciertos aspectos de la entidad. El 86% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada importante para lograr la satisfacción del usuario quechua – hablante.

Tabla 6

*Capacidad en el Área administrativa para Trabajar Bajo Presión, a pesar de Situaciones Adversas y así Lograr Satisfacer al Usuario Quechua Hablante*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora busca crear una cultura de mejora continua con respecto a los trabajadores a través de recompensas?]	56.0	33.3	7.3	0.7	2.7
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora estimula al personal por la calidad y cantidad de clientes atendidos?]	56.0	16.0	13.4	5.3	9.3
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora entregan bonos por el compromiso que desempeñado en el trabajo?]	53.3	26.7	9.3	8.7	2.0
	55.1	25.3	6.0	4.9	4.7

Nota: elaboración propia

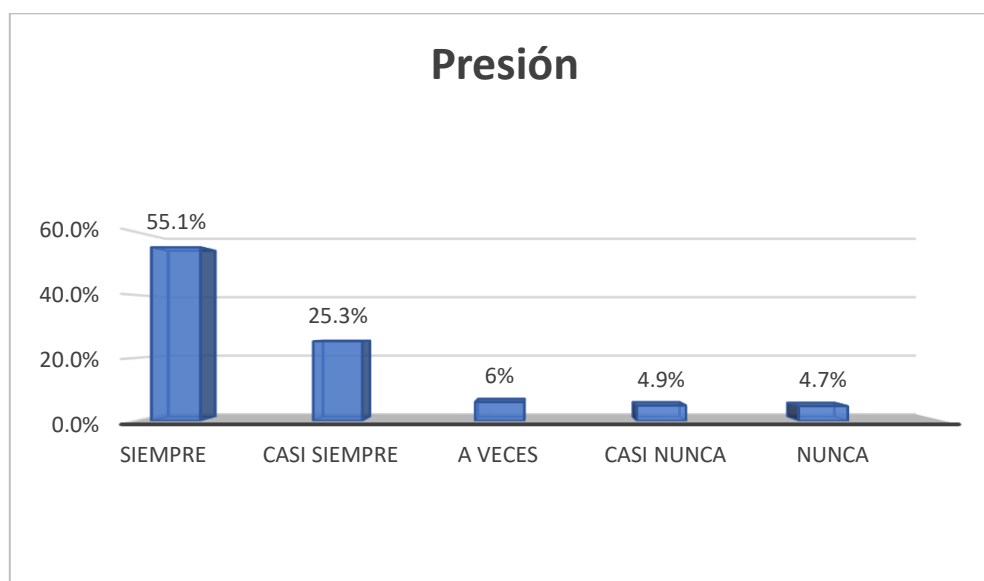


Figura 19. Capacidad en el área administrativa para trabajar bajo presión, a pesar de situaciones adversas y así lograr satisfacer al usuario quechua hablante. Elaboración propia.

#### Interpretación

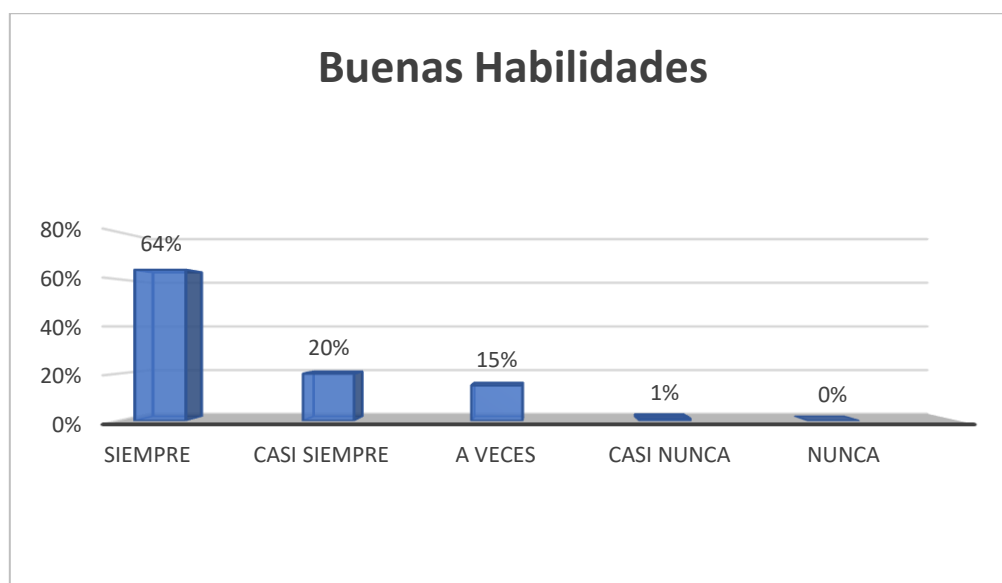
Los participantes de la muestra perciben que el trabajo bajo presión, es decir mantener una atención adecuada a pesar de las adversidades que se puedan presentar en la entidad bancaria es necesaria dado que el 78.4% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia importante por parte de la administración gerencial en la entidad para lograr la satisfacción del usuario quechua – hablante.

#### Tabla 7

*Capacidad de Tener Buenas Habilidades como Negociador en las Entidades Bancarias para Lograr Establecer Acuerdos con los Trabajadores y Usuarios Generando así Satisfacción en Ellos.*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora evalúa al personal y observa sus habilidades?]	70.7	13.3	14.0	2.0	0.0
Administración Gerencial [¿La entidad bancaria donde usted labora divide las actividades de acuerdo a la capacidades que posee el personal?]	57.3	26.0	16.7	0.0	0.0
	64	20	15	1	0

Nota: elaboración propia



*Figura 20.* Capacidad de tener buenas habilidades como negociador en las entidades bancarias para lograr establecer acuerdos con los trabajadores y usuarios generando así satisfacción en ellos. Elaboración propia.

#### Interpretación

Los colaboradores de las entidades bancarias perciben que las habilidades efectivas como negociador, es decir la forma de enfrentar las situaciones y buscar soluciones que favorezcan a

ambas partes en disputa es necesaria dado que el 84% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como una estrategia primordial en la entidad bancaria para lograr la satisfacción del usuario quechua – hablante.

Tabla 8

*La Confianza como Indicador para Medir la Satisfacción del Usuario Quechua Hablante Recibida en una Entidad Bancaria.*

	Siempre %	Casi siempre %	A veces %	Casi nunca %	Nunca %
Satisfacción del usuario [¿Usted considera que un usuario quechua hablante satisfecho realizaría mayores depósitos?]	75.3	22.0	2.7	0.0	0.0
Satisfacción del usuario [¿Usted considera que un usuario quechua hablante realizaría mayores compras de seguro?]	72.7	24.0	3.3	0.0	0.0
Satisfacción del usuario [¿Usted considera que un usuario quechua hablante satisfecho realizaría propagandas indirectas a sus conocidos?]	74.7	21.3	4.0	0.0	0.0
	74.2	22.4	3.3	0.0	0.0

Nota: elaboración propia

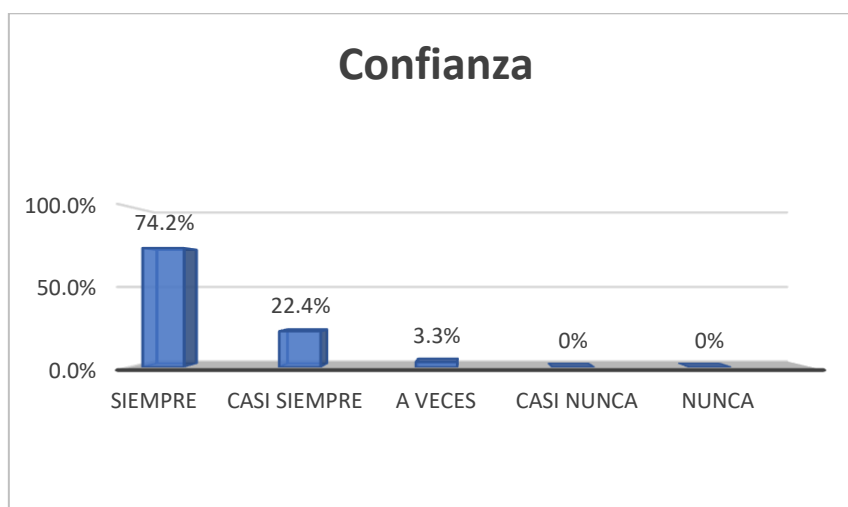


Figura 21. La confianza como indicador para medir la satisfacción del usuario quechua hablante recibida en una entidad bancaria.

#### Interpretación

Los trabajadores de la entidad bancaria perciben que la confianza establecida con el cliente hablante de quechua es necesaria para lograr su satisfacción dado que el 96.6 % (Top Two Box) considera que dimensión mencionada permitirá mejoras en la entidad, tales como propagandas indirectas o la realización de mayores transacciones bancarias.

Tabla 9

*La Lealtad como Indicador para Medir la Satisfacción del Usuario Quechua Hablante Recibida en una Entidad Bancaria.*

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	%	%	%	%	%
Satisfacción del usuario [¿Usted considera que un usuario quechua hablante realizaría aperturas a nuevas cuentas?]	77.3	16.0	6.7	0.0	0.0
	77.3	16	6.7	0	0

Nota: elaboración propia

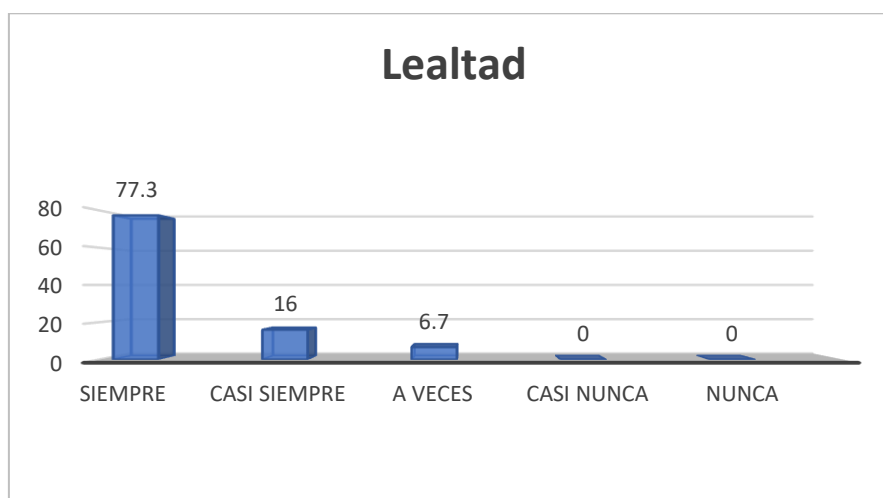


Figura 22. La lealtad como indicador para medir la satisfacción del usuario quechua hablante recibida en una entidad bancaria.

#### Interpretación

Los voluntarios, trabajadores de las diferentes financieras, perciben que la lealtad generada entre la entidad bancaria y el usuario quechua hablante es necesaria para lograr su satisfacción dado que el 93.3% (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada como primordial para lograr mejoras en la entidad bancaria.

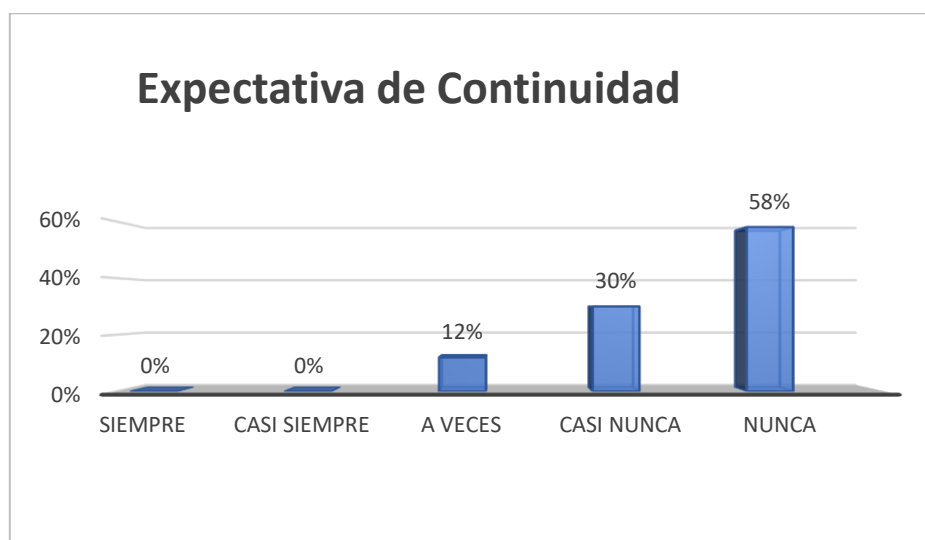
Tabla 10

#### *La Expectativa de Continuidad como Indicador para Medir la Satisfacción del Usuario*

##### *Quechua Hablante Recibida en una Entidad Bancaria*

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	%	%	%	%	%
Satisfacción del usuario [¿Se realizan incentivos continuos a los clientes quechua hablante?]	0.0	0.0	12.0	30.0	58.0
	0	0	12	30	58

Nota: elaboración propia



*Figura 23.* La expectativa de continuidad como indicador para medir la satisfacción del usuario quechua hablante recibida en una entidad bancaria. Elaboración propia.

#### Interpretación

Los participantes de la muestra perciben que la expectativa de continuidad, es decir que los usuarios quechua hablantes se mantengan como participantes activos en la entidad bancaria gracias a los incentivos brindados no es un indicador para conocer si se sienten satisfechos, dado que el 88 % (Top Two Box) considera a la dimensión mencionada no primordial.



## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1 Discusión**

#### **Discusión**

La satisfacción del cliente en una entidad es fundamental para generar lazos duraderos y un posicionamiento en el mercado con relación a la competencia. Esta satisfacción se ejecuta por medio de estrategias empleadas por el área administrativa y como incentivo a sus trabajadores para lograr una correcta atención. La presente investigación se centró en identificar las estrategias planteadas por el área administrativa de las principales entidades bancarias de San Martín de Porres para lograr satisfacer a clientes que emplean el quechua para comunicarse. Dentro de los resultados cualitativos obtenidos se resalta que, las personas entrevistadas a pesar de no contar con una atención en su lengua materna, ya que no es un requisito el dominio de una lengua indígena para postular a un puesto de trabajo en las entidades bancarias, consideran que tener conocimiento técnico, una atención con amabilidad, un ambiente cordial y soluciones a sus inquietudes son estrategias importantes para generar un vínculo de confianza y sentirse satisfechos. Sin embargo, es fundamental mencionar que todos los entrevistados manifiestan inconformidad, incluso hasta se sienten víctimas de discriminación por no permitirles emplear su lengua materna, ya que no serían comprendidos o consideran que no serían atendidos. Este hallazgo resulta a favor

Con respecto a los resultados cuantitativos los trabajadores de las diferentes entidades bancarias respondieron una serie de preguntas cerradas, donde se obtuvo como resultado, que las estrategias propuestas por la investigación son relevantes y logran aportar en la satisfacción del usuario quechua hablante a excepción de la estrategia denominada expectativa de continuidad.

Por ello, tomando como base los resultados obtenidos dentro de la investigación, se presentará la discusión de resultados, en el cual se pretende confrontar el marco teórico con los hallazgos encontrados, que tienen como objetivo identificar de qué manera las estrategias de la administración gerencial de la banca y finanzas aporta en la satisfacción el usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021. Fue una investigación mixta descriptiva, no exploratoria de diseño no experimental.

En cuanto al análisis descriptivo de los resultados de la investigación, se resalta la participación de 150 trabajadores de las entidades bancarias en San Martín de Porres. En su mayoría fueron cajeros los que participaron en el cuestionario y en menor proporción gerentes. Con relación a los entrevistados quechua hablantes fueron 5 entre ellos 4 mujeres y un varón.

Respecto a las dimensiones de la variable administración gerencial, los resultados reflejaron una respuesta positiva, afirmando que las estrategias propuestas en la investigación aportan en la satisfacción del cliente quechua.

Los trabajadores de las entidades bancarias coincidieron en que las dimensiones, tales como, las habilidades efectivas de liderazgo, tomar buenas decisiones, ser estratégico para formar grupos de trabajo además de tener habilidades como negociador son estrategias necesarias que se deben manejar en el área administrativa para brindar una atención de calidad. Estos resultados coinciden con los que menciona Morales (2020) en su tesis titulada Estrategias en la administración gerencial para el fortalecimiento del talento humano en las entidades públicas, donde afirma que el liderazgo en la gerencia, las decisiones acertadas, socialización de resultados, las charlas de motivación y los incentivos son estrategias prioritarias para el fortalecimiento de los trabajadores de las entidades públicas, en consecuencia, también lograr la satisfacción de los clientes.

Con respecto a la dimensión habilidades como negociador, es decir solucionar de manera inteligente las situaciones que se presenten con los clientes en el trabajo. Logra ser un aporte indispensable para obtener la satisfacción del usuario. Este resultado coincide con lo planteado por Alarcón (2018) que la dimensión capacidad de respuesta, haciendo referencia al actual adecuado en diversas situaciones laborales logra ser necesaria según los resultados de su investigación para satisfacer al cliente.

Roque (2016) manifiesta que la dimensión planeación consiste en tener niveles de conocimiento en la misión y visión de la empresa, así como también conocimiento de la misma logra ser aceptada en por los encuestados para generar una correcta atención al cliente. Los resultados se relacionan con los hallazgos de la presente investigación, ya que las dimensiones trabajar en función de la visión de la empresa y tener conocimiento técnico logran ser un aporte para la satisfacción del usuario.

Los usuarios quechua hablantes entrevistados consideraron las estrategias planteadas necesarias para establecer un ambiente armónico y sentirse satisfechos, sin embargo, no poder desenvolverse en su lengua materna es un factor de inconformidad con la atención recibida. Como menciona la Política de lenguas originarias (2019) existe un escaso conocimiento y valoración de la diversidad lingüística en la sociedad peruana, además pocos contenidos sobre lenguas indígenas y mecanismos de integración. De esta manera se valida el hallazgo de la investigación.

Ante la dimensión habilidades para negociar los entrevistados sostienen esta estrategia como primordial para lograr una atención optima, poder llegar a acuerdos y encontrar soluciones a sus problemas es la mejor forma para sentirse satisfechos. Esta dimensión se relaciona con lo

planteado por Whetten y Cameron (2011) en su artículo científico titulado Desarrollo de habilidades efectivas ya que las habilidades para negociar se encontrarían en el grupo de relaciones interpersonales, siendo este uno de los más importantes para generar confianza en el interlocutor por su contacto directo.

Respecto a los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción, se descubrió con el cuestionario aplicado a los trabajadores de las entidades bancarias que la dimensión expectativa de continuidad no es relevante para tener conocimiento de la satisfacción del usuario quechua. Este hallazgo contradice lo planteado por Heide y Stump (1995) ya que ellos mencionan que es necesario tener conocimiento de las posibles relaciones futuras entre la entidad y el cliente, además de generar un ambiente óptimo para que exista continuidad en su relación.

En relación con los usuarios quechua hablantes, manifiestan que se sienten discriminados al no poder emplear el quechua en una entidad bancaria, algunos aseguran que si emplearan su lengua materna esto generaría desinterés por parte de los trabajadores y serían ignorados. Por esa razón emplean su segunda lengua, el español, para comunicarse. Es así como lograr tener una atención adecuada. La I Encuesta Nacional Percepciones y Actitudes sobre Diversidad Cultural y discriminación Étnico- Racial (2018) coloca en su lista a las entidades bancarias como un establecimiento donde se discrimina a las personas por su origen y su lengua. Esta encuesta avala lo mencionado por los entrevistados de esta investigación.

Dentro de las recomendaciones que brindaron los usuarios quechua hablantes, estos se relacionan con las habilidades interpersonales. Ellos sugieren habilitar un espacio en la entidad bancaria donde el personal este capacitado y domine no solo el quechua sino otras lenguas indígenas. También recomiendan a la parte administrativa y los encargados que uno de sus filtros para la elección de un trabajador sea el dominio del quechua, ya que es la lengua de

nuestros ancestros. Por último, consideran importante, por la virtualidad, que sus plataformas tengan la opción de traducirse en quechua.

## **4.2 Conclusiones**

Respondiendo al objetivo principal que consiste en identificar de qué manera las estrategias de la administración gerencial de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante, concluimos que, si aporta a la satisfacción del cliente hablante de una lengua indígena, ya que los quechua hablantes entrevistados consideran las estrategias empleadas en las entidades bancarias necesarias para sentirse satisfechos.

Se identifico, además, que las habilidades efectivas de liderazgo, tomar buenas decisiones, manifestar y trabajar en función de la visión de la empresa, tener conocimiento técnico, saber trabajar bajo presión, ser estratégico para formar grupos de trabajo además de tener habilidades como negociador son las estrategias relevantes y necesarias que aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante. Se concluye, también que una de las que más contribuye en su satisfacción es la habilidad como negociador, ya que se trata de una habilidad interpersonal y está estrechamente relacionada con la comunicación directa entre trabajador – usuario. Ya que brinda soluciones al cliente y responde a sus inquietudes.

Respondiendo a los objetivos específicos se analizó la dimensión “habilidades efectivas de liderazgo” de las entidades bancarias de San Martin de Porres y se concluye que es una estrategia necesaria que logra aportar en la satisfacción del usuario quechua. El 92% de los encuestados indicaron que ser un líder en la entidad donde laboras logra impactar en los usuarios y generar confianza en ellos.

Respecto a la dimensión relacionada con “tomar buenas decisiones” se concluye que es una estrategia importante que aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante dado que el 87% de los encuestados consideró de esa manera.

Se concluye con respecto a la dimensión “visión” que trabajar siempre en función a la visión de la entidad y lo que se quiere lograr, brinda seguridad y aporta en la satisfacción de los usuarios quechua hablantes. Según la encuesta realizada, ya que el 86% de los trabajadores de las entidades bancarias afirma lo mencionado.

Respecto a la dimensión “conocimiento técnico” se concluye según lo manifestado por los trabajadores y el 91% lo afirma, que tener conocimiento acerca de herramientas técnicas empleadas, así como los programas del banco aportan en la satisfacción del usuario, porque la atención será acertada y sin problemas.

En relación con la dimensión “gestión de equipos” se concluye que es una estrategia necesaria que logra aportar a la satisfacción del usuario quechua hablante. Dado que 86% considera esta dimensión como una habilidad para formar grupos de manera estratégica en la entidad y enfocarse cada uno de ellos en objetos precisos buscando la mejora de la empresa.

Se concluye con la dimensión trabajo bajo presión que aporta en la satisfacción del cliente que se comunica con la lengua quechua. El 78 % considera esta dimensión como una característica esencial que todo trabajador debe tener, ya que las situaciones adversas o de estrés son constantes en las entidades bancarias y saber sobrellevarlo manifestando siempre una buena actitud, permite que el cliente reciba una atención de calidad y por tanto logra aportar en gran medida a la satisfacción del cliente quechua hablante.

Respecto a la dimensión buenas habilidades para negociar se concluye que es una estrategia relevante que aporta en la satisfacción del cliente quechua hablante. El 84% considera esta

dimensión como una de las más importantes, ya que se relaciona directamente con los usuarios. La solución a sus inquietudes y llegar a acuerdos favorables para ambas partes, generará un ambiente de confianza en el cliente.

Dentro de la entrevista, los usuarios quechua hablantes afirmaron sentirse satisfechos con el trato recibido por los trabajadores de las entidades bancarias, aunque eso solo ocurre cuando se desenvuelven en su segunda lengua “castellano”. Sin embargo, los participantes afirman ser conscientes que si se comunicaran en su lengua nativa que es el quechua la situación sería diferente, consideran que no sería escuchados incluso hasta ignorados, no podrían ayudarlos con las dudas que poseen. Esta conclusión la obtienen ya que, según lo comentado, al llegar a Lima y solo hablar quechua han pasado por éstas situaciones de exclusión total muchas veces en distintas entidades. La necesidad de ser entendidos hizo que aprendieran español.

## REFERENCIAS

- Aguilera, S. (2019). *“Estrategia para mejorar la experiencia del cliente en un banco colombiano”* (Tesis de pregrado). Universidad Javeriana, Bogotá.
- Alarcón, X. (2018). *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBVA Continental – oficina c.c. sucre, Lima 2018”* (Tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque, Chiclayo.
- Álvarez, D., & Rivera, A. (2018). *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018”* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa
- Arias, J; Villasís, M & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/486755023011.pdf
- Asca (2017) *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa CARSIMAR SAC, distrito San Martín de Porres año 2017”* (Magister). Universidad Cesar Vallejo.
- Bach, H. (2020). *“Aplicación de la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Comsurpe E.I.R.L. – 2019”* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- DICK, A.; BASU, K. (1994): “Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 22, núm. 2, pp. 99-113.
- Guevara, G; Verdesoto, A & Castro, N. (2020) Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).



*Recimundo*, 163-173. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-  
MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf

Heide, J & Stump. R Autor, A., & Autor, A. (1995). Performace implications of buyer-  
supplier relationships in industrial markets: A transation cost explanation."Journal  
of business research 32, 57-66.

Jiménez, L., & Vela, Y. (2017). “*Evaluación del servicio al cliente del banco Falabella  
sucursal Santafé, en la ciudad de Bogotá, Colombia*” (Tesis de pregrado).  
Universidad de la Salle Ciencia Unisalle, Bogotá.

Martins,F & Palella,S (2010). Metodología de la investigación Diseño. Editorial  
Fedupel. Venezuela

Morales, N (2020) “*Estrategias en la administración gerencial para el fortalecimiento  
del talento humano en las instituciones públicas*” (Magister). Universidad Mayor  
de San Andrés.

Naik, C., Gantasala, S., Prabhakar, G. (2010). Service Quelite (Servqual) and its  
Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social  
Sciences*, 16(2), 231-243  
[https://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC\\_KHAO\\_TAI\\_LIEU/  
chat\\_luong\\_dich\\_vu\\_va\\_su\\_hai\\_long\\_cua\\_dv\\_ban\\_le.pdf](https://lms.ctu.edu.vn/dokeos/courses/KT321/document/LUOC_KHAO_TAI_LIEU/chat_luong_dich_vu_va_su_hai_long_cua_dv_ban_le.pdf)

Pacheco, E & Blanco. M. (2015) Metodología mixta: su aplicación en México en el  
campo de la demografía. *Redalyc*, 30, 725-770. Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Downloads/31242740007.pdf

- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 6, 8-16.
- Rimachi, S. (2015) “*Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015*” (Magister). Universidad Cesar Vallejo.
- Rivera, S. (2019). “*La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*” (Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Roque, J (2016) “*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo*” (Licenciado). Universidad Señor de Sipán.
- Stamper, S. (2018). 10 cualidades de un gerente eficaz de proyectos. México. Blog crédito real.
- Tolentino, J. (2019). “*Los servicios financieros y la satisfacción de los clientes en las entidades financieras de la ciudad de Tingo María*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María.
- Whetten, David & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades efectivas*. México. Editorial Prentice.
- Valdiviezo, Z. (2017). “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura.

Van den Berghe, E (2016) *Gestión gerencial y empresarial. Aplicadas al siglo XXI.*

Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.

Van Der Heijden, H.; Verhagen, T.; Creemers, M. (2003): “Understanding Online Purchase Intentions: Contributions from Technology and Trust Perspectives”, *European Journal of Information Systems*, 12, 41-48.

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
			Y		
			<b>DIMENSIONES</b>		
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>VARIABLE 1</b>	<b>Diseño metodológico</b>
¿Cómo aporta la administración gerencial de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021?	Identificar cómo aporta la administración gerencial de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres, 2021.	La administración gerencial de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres,2021.	Administración Gerencial	Administración Gerencial	Es un enfoque mixto, de alcance descriptivo – no exploratorio y de diseño no experimental.
			<b>Dimensiones</b>	1.Incentivar al grupo de trabajo. 2.Gestionar actividades de capacitación. 3.Influir de manera positiva en las actitudes.	
			Habilidades efectivas	4.Identificar al personal clave e implicarlo en la toma de decisiones.	<b>Población y muestra</b>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Buenas decisiones	5.Difundir la visión de la empresa. 6.Comunicar los constantes cambios por reuniones del personal.	<b>Población</b>
¿Cómo aporta las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021?	Identificar cómo aporta las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	Las habilidades efectivas de liderazgo de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	Visión	7. capacitación del personal. 8.Recomendar la utilización de un lenguaje simbólico.	La población de la investigación estubo conformada por las entidades bancarias de San Martin de Porres y clientes hablantes de quechua
¿Cómo aporta ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021?	Identificar cómo aporta ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	Ser tomador de buenas decisiones de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	Conocimiento	9.Gestionar niveles para asegurar la uniformidad del trabajo. 10.Organizar comisiones internas para una mejor productividad.	
¿Cómo aporta el tener una visión clara de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021?	Identificar cómo aporta el tener una visión clara de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	El tener una visión clara de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martin de Porres 2021.	Ser bueno	11.Crear una cultura de mejora continua en los trabajadores a través de recompensas.	
			Presión		

“ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APOORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE  
SAN MARTIN DE PORRES 2021”

¿Cómo aporta el conocimiento técnico de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021?	Identificar cómo aporta el conocimiento técnico de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.	El conocimiento técnico de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.		12. Estimular al personal por la cantidad de clientes atendidos. 13. Entrega de bonos por el compromiso en el trabajo.	<b>Muestra</b>  el muestreo fue de tipo no probabilístico con el método por conveniencia, y se obtuvo la muestra de 150 trabajadores de la entidad bancaria, entre cajeros, asesores de servicios, supervisores y gerentes. Además 5 usuarios quechua hablantes.  Fuente: Elaboración propia
			Buenas habilidades	14. Evaluar al personal y observar las habilidades en las que sobresalen. 15. Dividir las responsabilidades entre el personal adecuado.	
¿Cómo aporta el ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021?	Identificar cómo aporta el ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.	El ser bueno para formar equipos de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.		<b>VARIABLE 2</b>	<b>VARIABLE 2</b>
			Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	
¿Cómo aporta el crecer bajo presión de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021?	Identificar cómo aporta el crecer bajo presión de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.	El crecer bajo presión de la banca y finanzas aporta en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.		<b>Dimensiones</b>	16. Realiza mayores depósitos. 17. Compra de seguros. 18. Propaganda indirecta a sus conocidos.
			Confianza	19. Apertura nuevas cuentas.	
¿Cómo aporta las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021?	Identificar cómo aporta las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.	Las buenas habilidades como negociador de la banca y finanzas aportan en la satisfacción del usuario quechua hablante en San Martín de Porres 2021.		Lealtad	20. Realizar incentivos a los clientes.
			Las expectativas de continuidad		

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2: Instrumento para la toma de datos

El presente instrumento llamado cuestionario tiene como meta fundamental obtener información sobre:

El cuestionario será anónimo y la información que se obtenga será utilizada únicamente para fines de tipo académico y que se garantiza estricta condición de confidencialidad.

### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro según su respuesta marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro

ITEM	Siemp	Casi	A	Casi	Nunca
<b>X: Administración Gerencial</b>					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades efectivas</b>					
1.- Se incentiva al grupo de trabajo.					
2.- Se gestionan actividades de capacitación.					
3.- Se manifiestan e influyen de manera positiva en las decisiones que debo tomar.					
<b>DIMENSIÓN: X2: Buenas decisiones</b>					
4.- Se identifica al personal clave y se le implica en la toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: X3: Visión</b>					
5.- Se difunde la visión de la empresa.					

6.- Se comunica los constantes cambios por reuniones del personal.					
<b>DIMENSIÓN: X4: Conocimiento</b>					
7.- Se capacita constantemente al personal.					
8.- Se recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado.					
<b>DIMENSION: X5: Ser bueno</b>					
9.- Se gestiona los niveles para asegurar la uniformidad del trabajo.					
10.- Se organizan comisiones internas para una mejor productividad.					

<b>DIMENSION: X6: Presión</b>					
11. - Se busca crear una cultura de mejora continua a los trabajadores a través de recompensas.					
12.- Se estimula al personal por la cantidad de clientes atendidos.					
13.- Se entregan bonos por el compromiso que desempeña en el trabajo.					
<b>DIMENSION: X7: Buenas habilidades</b>					
14.-Se evalúa al personal y se observan sus habilidades.					
15.- Se busca dividir las actividades entre el personal adecuado.					

<b>Y1: Satisfacción del usuario</b>					
<b>DIMENSIÓN: Y1: Confianza</b>					
16.- Se realizan mayores depósitos por parte del cliente.					
17.- Se realizan mayores compras de seguro por parte del cliente.					
18.- Se realizan propagandas indirectas a sus conocidos por medio del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y2: Lealtad</b>					
19.- Se apertura nuevas cuentas por parte del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y3: Las expectativas de continuidad</b>					
20.- Se realizan incentivos continuos a los clientes.					

Fuente: Elaboración propia



ACTIVIDADES	MESES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021”												
	AÑO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Planteamiento del Problema	2021												
Elaboración del Marco teórico	2021												
Formulación de hipótesis y procesamiento metodológico	2021												
Diseño de la investigación	2021												
determinación de la población y muestreo	2021												
Recolección de información empírica	2021												
Procesamiento de la información	2021												
contrastación de resultados	2021												
redacción del trabajo	2021												

Anexo 3: Cronograma

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 4: Juicio de expertos

### Magister Luis Miguel Olortegui Alcalde

- I. **FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT**  
 II. **ALUMNO** : **KENJI ENRIQUE RAMIREZ CALDERON**  
 III. **DOCENTE** : **ANGELA NELLY DOMINGUEZ VERGARA**  
 IV. **TIPO DE TESIS** : **MIXTA DESCRIPTIVA – NO EXPLORATORIA**

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento (ENCUESTA) destinado a medir ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APOORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

#### V. Datos Generales

<b>Nombres y Apellidos</b>	Luis Miguel Olórtegui Alcalde		
<b>Sexo:</b>	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>			
<b>Grado académico:</b>	Bachiller <input type="checkbox"/>	Magister <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
<b>Área de Formación académica</b>	x		
	Otro:		
<b>Áreas de experiencia profesional</b>			
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años <input type="checkbox"/>	5 a 10 años <input type="checkbox"/>	10 años a mas <input type="checkbox"/>

#### VI. Breve explicación del constructo (variable- definición)

VII. El estudio pretende medir ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APOORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021.

#### VIII.

#### IX. Criterios de Calificación

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los beneficios de la gamificación se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 1), “relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y la satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 3).

*Nada relevante*

*Poco relevante*

*Relevante*

*Totalmente relevante*

0

1

2

3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante”(puntaje 0), “poco coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 1), “coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la relación entre “la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable: Administración Gerencial</b>							
	<b>Dimensión: Habilidades efectivas</b>							
1	Se incentiva al grupo de trabajo.	X						
2	Se gestionan actividades de capacitación.	X						
3	Se manifiestan e influyen de manera positiva en las decisiones que debo tomar.	X						
	<b>Dimensión: Buenas decisiones</b>							
4	Se identifica al personal clave y se le implica en la toma de decisiones.	X						
	<b>Dimensión: Experiencia</b>							
5	Se difunde la visión de la empresa.	X						
6	Se comunica los constantes cambios por reuniones del personal.	X						
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>							
7	Se capacita constantemente al personal.	X						
8	Se recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado.	X						
	<b>Dimensión: Ser bueno</b>							
9	Se gestiona los niveles para asegurar la uniformidad del trabajo.	X						
10	Se organizan comisiones internas para una mejor productividad.	X						
	<b>Dimensión: Presión</b>							
11	Se busca crear una cultura de mejora continua a los trabajadores a través de recompensas.	X						
12	Se estimula al personal por la cantidad de clientes atendidos.	X						
13	Se entregan bonos por el compromiso que desempeña en el trabajo.	X						
	<b>Dimensión: Buenas habilidades</b>							
14	Se evalúa al personal y se observan sus habilidades.	X						Sus habilidades y el nivel del servicio de atención al cliente.
15	Se busca dividir las actividades entre el personal adecuado.	X						
	<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>							
	<b>Dimensión: Confianza</b>							
16	Se realizan mayores depósitos por parte del cliente.	X						Sería “mayores transacciones bancarias” en vez de “mayores depósitos”
17	Se realizan mayores compras de seguro por parte del cliente.	X						
18	Se realizan propagandas indirectas a sus conocidos por medio del cliente.	X						Se podría usar el concepto de “se realizan recomendaciones del servicio del banco a sus conocidos y personas cercanas”
	<b>Dimensión: Lealtad</b>							

19	Se apertura nuevas cuentas por parte del cliente.	X						
	<b>Dimensión: Las expectativas de continuidad</b>							
20	Se realizan incentivos continuos a los clientes.	X						

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ITEMS
<b>X: Administración Gerencial</b>	La administración gerencial sería definida como las actividades de planificación, organización, dirección y control que realiza el gerente con la finalidad de alcanzar objetivos en beneficio de la empresa.	X1. Habilidades efectivas	Capacidad para motivar a los empleados y ajustar el rendimiento del equipo para lograr los objetivos de la organización a través de diferentes estilos de liderazgo.	1 2 3
		X2. Buenas decisiones	Capacidad de pensar con rapidez y reaccionar de manera decisiva.	4

		X3. Visión	Compromiso con la visión y tratar de explorar formas de realizarla en un proyecto ya establecido.	5 6
		X4. Conocimiento	Expertos en el manejo de herramientas técnicas y tener un profundo conocimiento en el tema del proyecto.	7 8
		X5. Ser bueno	Se centran en los aspectos positivos de los miembros de su equipo, inculcando así una fuerza de cohesión entre ellos. Esto evita las posibilidades de tener conflictos dentro del equipo.	9 10
		X6. Presión	El gerente del proyecto debe estar tranquilo y equilibrado mentalmente y no caer en pensamientos negativos.	11 12 13
		X7. Buenas habilidades	Deben ser buenos negociadores ya que se requiere esta habilidad en caso de que surjan diferencias de opinión entre los miembros del equipo.	14 15
<b>Y: Satisfacción del usuario</b>	La satisfacción es un factor que genera ventajas importantes en el mercado a las diversas empresas, por esa razón es indispensable con el servicio brindado captar la	Y1. Confianza	La confianza, es un factor que logra mantener relaciones a lo largo del tiempo, se busca que los clientes se sientan seguros del trato que les ofrecen, así como lograr que la información que transmiten los clientes a la empresa de carácter confidencial.	16 17 18

	atención de los clientes a fin de consolidar la posición de estas.			
		Y2. Lealtad	La lealtad se genera cuando el cliente después de haber comparado el servicio que le brindan varias empresas tiene la certeza de que una de ellas en particular le brinda todo lo que requiere y lo hace de manera óptima sin tener necesidad de acudir a otra empresa se dirige fielmente a la escogida.	19
		Y3. Las expectativas de continuidad	las expectativas de continuidad consisten en la continuidad a través de la percepción que el comprador tiene sobre los futuros intercambios que se puedan realizar entre ambas partes.	20

**Mg. Luis Miguel Olórtegui Alcalde**

**Firma del estudiante**



**Firma del validador**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, con fines de investigación, solicito su colaboración para poder responder las siguientes interrogantes, que no demandarán más de 10 minutos.

Ten en cuenta las siguientes indicaciones para poder responder a las interrogantes y marca el recuadro que consideres correspondiente

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>X: Administración Gerencial</b>					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades efectivas</b>					
1.- Se incentiva al grupo de trabajo.					
2.- Se gestionan actividades de capacitación.					
3.- Se manifiestan e influyen de manera positiva en las decisiones que debo tomar.					
<b>DIMENSIÓN: X2: Buenas decisiones</b>					
4.- Se identifica al personal clave y se le implica en la toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: X3: Visión</b>					
5.- Se difunde la visión de la empresa.					
6.- Se comunica los constantes cambios por reuniones del personal.					
<b>DIMENSIÓN: X4: Conocimiento</b>					
7.- Se capacita constantemente al personal.					
8.- Se recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado.					
<b>DIMENSION: X5: Ser bueno</b>					
9.- Se gestiona los niveles para asegurar la uniformidad del trabajo.					
10.- Se organizan comisiones internas para una mejor productividad.					
<b>DIMENSION: X6: Presión</b>					



11. - Se busca crear una cultura de mejora continua a los trabajadores a través de recompensas.					
12.- Se estimula al personal por la cantidad de clientes atendidos.					
13.- Se entregan bonos por el compromiso que desempeña en el trabajo.					
<b>DIMENSION: X7: Buenas habilidades</b>					
14.-Se evalúa al personal y se observan sus habilidades.					
15.- Se busca dividir las actividades entre el personal adecuado.					
<b>Y1: Satisfacción del usuario</b>					
<b>DIMENSIÓN: Y1: Confianza</b>					
16.- Se realizan mayores depósitos por parte del cliente.					
17.- Se realizan mayores compras de seguro por parte del cliente.					
18.- Se realizan propagandas indirectas a sus conocidos por medio del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y2: Lealtad</b>					
19.- Se apertura nuevas cuentas por parte del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y3: Las expectativas de continuidad</b>					
20.- Se realizan incentivos continuos a los clientes.					

Muy agradecido

## Magister Luis Omar Gonzales Anampa

### I. FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

- II. ALUMNO : KENJI ENRIQUE RAMIREZ CALDERON  
 III. DOCENTE : ANGELA NELLY DOMINGUEZ VERGARA  
 IV. TIPO DE TESIS : MIXTA DESCRIPTIVA – NO EXPLORATORIA

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento (ENCUESTA) destinado a medir ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APOORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

### V. Datos Generales

Nombres y Apellidos	LUIS OMAR GONZALES ANAMPA		
Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/> Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	16 años		
Grado académico:	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
Área de Formación académica	x		
	Otro:		
Áreas de experiencia profesional			
Tiempo de experiencia profesional en el área	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input type="checkbox"/> 10 años a mas x

### VI. Breve explicación del constructo (variable- definición)

VII. El estudio pretende medir ESTRATEGIAS EN LA ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y SU APOORTE EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUECHUA EN ENTIDADES FINANCIERAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES 2021.

### VIII.

### IX. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar los beneficios de la gamificación se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 1), “relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y la satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 3).

<i>Nada relevante</i>	<i>Poco relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente relevante</i>
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 1), “coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la relación entre la administración gerencial y satisfacción del usuario quechua hablante” (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Variable: Administración Gerencial</b>							
	<b>Dimensión: Habilidades efectivas</b>							
1	Se incentiva al grupo de trabajo.	x						
2	Se gestionan actividades de capacitación.	x						
3	Se manifiestan e influyen de manera positiva en las decisiones que debo tomar.	x						
	<b>Dimensión: Buenas decisiones</b>							
4	Se identifica al personal clave y se le implica en la toma de decisiones.	x						
	<b>Dimensión: Experiencia</b>							
5	Se difunde la visión de la empresa.	x						
6	Se comunica los constantes cambios por reuniones del personal.	x						
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>							
7	Se capacita constantemente al personal.	x						
8	Se recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado.	x						
	<b>Dimensión: Ser bueno</b>							
9	Se gestiona los niveles para asegurar la uniformidad del trabajo.	x						
10	Se organizan comisiones internas para una mejor productividad.	x						
	<b>Dimensión: Presión</b>							
11	Se busca crear una cultura de mejora continua a los trabajadores a través de recompensas.	x						
12	Se estimula al personal por la cantidad de clientes atendidos.	x						
13	Se entregan bonos por el compromiso que desempeña en el trabajo.	x						
	<b>Dimensión: Buenas habilidades</b>							
14	Se evalúa al personal y se observan sus habilidades.	x						
15	Se busca dividir las actividades entre el personal adecuado.	x						
	<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>							
	<b>Dimensión: Confianza</b>							
16	Se realizan mayores depósitos por parte del cliente.	x						
17	Se realizan mayores compras de seguro por parte del cliente.	x						
18	Se realizan propagandas indirectas a sus conocidos por medio del cliente.	x						
	<b>Dimensión: Lealtad</b>							
19	Se apertura nuevas cuentas por parte del cliente.	x						
	<b>Dimensión: Las expectativas de continuidad</b>							
20	Se realizan incentivos continuos a los clientes.	x						

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ITEMS
<b>X: Administración Gerencial</b>	La administración gerencial sería definida como las actividades de planificación, organización, dirección y control que realiza el gerente con la finalidad de alcanzar objetivos en beneficio de la empresa.	X1. Habilidades efectivas	Capacidad para motivar a los empleados y ajustar el rendimiento del equipo para lograr los objetivos de la organización a través de diferentes estilos de liderazgo.	1 2 3
		X2. Buenas decisiones	Capacidad de pensar con rapidez y reaccionar de manera decisiva.	4
		X3. Visión	Compromiso con la visión y tratar de explorar formas de realizarla en un proyecto ya establecido.	5 6
		X4. Conocimiento	Expertos en el manejo de herramientas técnicas y tener un profundo conocimiento en el tema del proyecto.	7 8
		X5. Ser bueno	Se centran en los aspectos positivos de los miembros de su equipo, inculcando así una fuerza de cohesión	9 10

			entre ellos. Esto evita las posibilidades de tener conflictos dentro del equipo.	
		X6. Presión	El gerente del proyecto debe estar tranquilo y equilibrado mentalmente y no caer en pensamientos negativos.	11 12 13
		X7. Buenas habilidades	Deben ser buenos negociadores ya que se requiere esta habilidad en caso de que surjan diferencias de opinión entre los miembros del equipo.	14 15
Y: Satisfacción del usuario	La satisfacción es un factor que genera ventajas importantes en el mercado a las diversas empresas, por esa razón es indispensable con el servicio brindado captar la atención de los clientes a fin de consolidar la posición de estas.	Y1. Confianza	La confianza, es un factor que logra mantener relaciones a lo largo del tiempo, se busca que los clientes se sientan seguros del trato que les ofrecen, así como lograr que la información que transmiten los clientes a la empresa de carácter confidencial.	16 17 18
		Y2. Lealtad	La lealtad se genera cuando el cliente después de haber comparado el servicio que le brindan varias empresas tiene la certeza de que una de ellas en particular le brinda todo lo que requiere y lo hace de manera óptima sin tener necesidad de acudir a otra empresa se dirige fielmente a la escogida.	19

		Y3. Las expectativas de continuidad	las expectativas de continuidad consisten en la continuidad a través de la percepción que el comprador tiene sobre los futuros intercambios que se puedan realizar entre ambas partes.	20
--	--	-------------------------------------	--	----



Firma del estudiante

Mg.Luis Omar Gonzales Anampa **Firma del validador**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, con fines de investigación, solicito su colaboración para poder responder las siguientes interrogantes, que no demandarán más de 10 minutos.

Ten en cuenta las siguientes indicaciones para poder responder a las interrogantes y marca el recuadro que consideres correspondiente

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>X: Administración Gerencial</b>					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades efectivas</b>					
1.- Se incentiva al grupo de trabajo.					
2.- Se gestionan actividades de capacitación.					
3.- Se manifiestan e influyen de manera positiva en las decisiones que debo tomar.					
<b>DIMENSIÓN: X2: Buenas decisiones</b>					
4.- Se identifica al personal clave y se le implica en la toma de decisiones.					
<b>DIMENSIÓN: X3: Visión</b>					
5.- Se difunde la visión de la empresa.					
6.- Se comunica los constantes cambios por reuniones del personal.					
<b>DIMENSIÓN: X4: Conocimiento</b>					
7.- Se capacita constantemente al personal.					
8.- Se recomienda utilizar un lenguaje simbólico adecuado.					
<b>DIMENSION: X5: Ser bueno</b>					
9.- Se gestiona los niveles para asegurar la uniformidad del trabajo.					
10.- Se organizan comisiones internas para una mejor productividad.					
<b>DIMENSION: X6: Presión</b>					
11. - Se busca crear una cultura de mejora continua a los trabajadores a través de recompensas.					
12.- Se estimula al personal por la cantidad de clientes atendidos.					



13.- Se entregan bonos por el compromiso que desempeña en el trabajo.					
<b>DIMENSION: X7: Buenas habilidades</b>					
14.-Se evalúa al personal y se observan sus habilidades.					
15.- Se busca dividir las actividades entre el personal adecuado.					
<b>Y1: Satisfacción del usuario</b>					
<b>DIMENSIÓN: Y1: Confianza</b>					
16.- Se realizan mayores depósitos por parte del cliente.					
17.- Se realizan mayores compras de seguro por parte del cliente.					
18.- Se realizan propagandas indirectas a sus conocidos por medio del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y2: Lealtad</b>					
19.- Se apertura nuevas cuentas por parte del cliente.					
<b>DIMENSIÓN: Y3: Las expectativas de continuidad</b>					
20.- Se realizan incentivos continuos a los clientes.					

Muy agradecido

## **ANEXO 5: Entrevista a los usuarios quechua hablantes**

### **Entrevista 1**

Nombre y apellidos: Mercedes Romaní Nolasco

Distrito: San Martín de Porres

Lugar de origen: Huancavelica

Lengua materna: Quechua

Entrevistador: Buenas tardes coméntenos un poco acerca de sus experiencias viviendo en Lima como hablante quechua.

Entrevistado: Yo vine a Lima sin saber hablar castellano y también como usted está diciendo si varias oportunidades, también así cuando me acercado a los hospitales y no sabía como comunicarme. Me hubiese gustado qué de discriminación prácticamente recibes cuando no te entienden o sea te discrimina pues, no te hacen a un lado. No debería ser así, para mí eso es discriminación no debería. Todas las personas trabajando en Lima, no sé, de qué deberían estudiar deberían poner ese curso en las universidades tal vez en colegios secundarias no sé meterlo ese curso para que aprenden o sea para los médicos o sea cualquier profesión necesitan saber quechua, porque el Perú su lengua es el quechua creo que el aimara también. Debería ser importante el quechua en todas en todas las carreras bancarias, no sé, cuál cualquier carrera de profesional, maestría de lo que sea. Esa lengua tiene que entrar en todas partes ya que los peruanos deberíamos hablar quechua.

Entrevistador: Exacto, es cierto lo que usted menciona. En realidad, sería lo ideal, así como se nos exigen de alguna manera aprender inglés de la misma forma tendríamos que aprender el quechua para poder comunicarnos. Es cierto tiene toda la razón estoy de acuerdo con usted.

Entrevistado: Sí, las personas reciben discriminación y no debería ser así muchas veces cómo te cuento. Qué discriminación he recibido solo por ser serrana y hablar quechua. Está mal imagínate entre nosotros discriminar nos si venimos de provincia.

Entrevistador: Claro, por ejemplo, tengo familia de Ayacucho y mis abuelos qué lindo hablaban el quechua, pero yo lamentablemente no pude aprender, sin embargo, me gustaría Ingresar a un curso básico para poder aprender algunas palabras. Me gustó conocer un poco de su historia, ahora me gustaría que me ayude respondiendo unas preguntas que le voy a realizar.

Entrevistador: ¿Usted siendo hablante quechua con qué lengua se comunica cada vez que acude a una entidad bancaria o sea a un banco?

Entrevistado: Castellano

Entrevistador: ¿Por qué no ha intentado comunicarse en quechua qué es lo que le ha impedido comunicarse en quechua?

Entrevistado: Ser discriminado

Entrevistador: Claro, se comprende, ¿sí, usted por ejemplo empleará el quechua para comunicarse un banco cómo cree usted que la atendería qué cree que haría los cajeros del banco para tratar de entenderla?

Entrevistado: Se intentaría comunicar con señas de todas maneras lo haría, porque siempre hay alguien que entiende algo. Creo que también sería ignorada o sí tal vez me comprendería. No lo sé

Entrevistador: Si una entidad bancaria le ofrece un servicio en quechua ¿usted cree que ese es un factor importante para que usted se vaya contenta y satisfecha del banco?

Entrevistado: Sí, claro. A quién no le gustaría porque a quién no le gustaría. Claro, porque es una forma de acercarse a mi persona a muchas a muchas personas para que pueda ayudar porque hay personas hablantes quechuas que quieren ir al banco. Sería apoyo para muchas personas.

Entrevistador: ¿Usted cada vez que va al banco y es atendida Qué habilidades anotado en los trabajadores para brindarle a usted una atención de calidad?

Entrevistado: ¿Habilidades? te habla con amabilidad, respeto y te atienden rápido.

Entrevistador: ¿Usted como hablante qué hecho considera importante para una atención de calidad que la persona que lo atiende tenga conocimiento de todos los aspectos bancarios?

Entrevistado: Yo creo que aprenden rápido. No creo que necesiten tanta experiencia, tenga o no tenga experiencia está bien para mí.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador sepa negociar si hay alguna dificultad o problema?

Entrevistado: Claro eso es importante de que te dé una solución que de alguna forma hablar con ellos y solucionar.

Entrevistador: ¿Usted considera importante que un trabajador de la entidad bancaria tenga oeste un buen ambiente de trabajo para que usted se sienta satisfecho?

Entrevistado: Claro, entre ellos haya compañerismo.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador de una entidad bancaria pueda trabajar bajo presión que a pesar de cualquier situación tenga una atención amable?

Entrevistado: Claro, ese su trabajo pues uno tiene que hacer de todo atender a pesar de todo no importa lo que pase la presentación y el trabajo Tiene que ser amable.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua se siente satisfecha con la atención que le brinda y qué recomendaciones le daría?

Entrevistado: No, habría un cajero hablante quechua qué atendería. En mi persona he recibido discriminación mucho tiempo y para que no vuelva a suceder en todos los bancos una persona que sepan los dos que manejan castellano y quechua. Hay muchas personas que quieren guardar su plata o ahorrar su dinero ahora actualmente no hay esas cosas solo hablan castellano no hay apoyo creo que en ningún parte hay apoyo.

Entrevistador: Muchas gracias señora Mercedes por su gran ayuda.

Entrevistado: Muchas gracias a usted.

## **Entrevista 2**

Nombre y apellidos: Haydee Quispe Rodríguez

Distrito: San Martín de Porres

Lugar de origen: Ayacucho

Lengua materna: Quechua

Entrevistador: Buenas tardes, señora ¿Cómo está?

Entrevistado: Buenas tardes, joven.

Entrevistador: Le voy a realizar algunas preguntas. Gracias por la oportunidad que me está dando.

Entrevistado: No se preocupe, joven.

Entrevistador: Empecemos con entrevista. ¿Usted siendo hablante quechua con Qué lengua se comunica cada vez que acude a una entidad bancaria o sea un banco?

Entrevistado: Castellano.

Entrevistador: ¿Por qué no ha intentado comunicarse en quechua o sea en su lengua materna?

Entrevistado: Porque no me van a entender.

Entrevistador: Si usted empleara el quechua para comunicarse en una entidad bancaria ¿Cómo cree que la atenderían?

Entrevistado: Bueno, tratarían de darme solución, pero creo que no me entendería ya me ha sucedido en otro tipo de situaciones me ha sucedido.

Entrevistador: ¿Dónde señora? ¿me podría comentar?

Entrevistado: A veces en el mercado o yendo a una tienda comercial.

Entrevistador Si una entidad bancaria le ofrece un servicio en quechua ¿este sería un factor importante para considerar qué le brindan una atención personalizada y de calidad?

Entrevistado: Claro, sería perfecto porque Me sentiría bien sería importante porque me están incluyendo porque están tomando la lengua quechua

Entrevistador: ¿Qué habilidades ha percibido en los trabajadores para brindarle una atención de calidad?

Entrevistado: Bueno lo que yo percibo es que me dan buena atención, son amables, o sea a las referencias que necesito y me las dan eso, sobre todo.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua considera importante para una atención de calidad qué el trabajador de banco tenga conocimiento técnico o sea conozca todo lo referente al banco?

Entrevistado: Claro, sí que sepa que sepa todo.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad qué el trabajador de la entidad bancaria se un buen negociador en caso de alguna dificultad?

Entrevistado: Sí, claro que sí que me de solución a lo que uno requiere si es importante.

Entrevistador: ¿Usted considera importante que el trabajador de la entidad bancaria genera un buen ambiente con su equipo de trabajo?

Entrevistado: En realidad si al menos las personas adultas percibimos eso al ver a los trabajadores se percibe en el buen ambiente que hay en ese lugar. Claro que es importante.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador de la empresa pueda trabajar bajo presión y siempre tenga una atención amable?

Entrevistado: Sí, claro que sí creo que me demostraría que me daría justamente por la situación en la que se encuentra mejores soluciones.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua se siente satisfecha de la atención que le brinda qué recomendaciones le daría?

Entrevistado: No me siento satisfecha. Le sugeriría que, aunque sea haya una persona que sepa que el quechua para que nos pueda atender a las personas que somos quechua hablantes Sería mucho mejor.

Entrevistador: Muchas gracias por sus respuestas.

Entrevistado: De nada joven.

### **Entrevista 3**

Nombre y apellidos: Junior Ronald Cachay

Distrito: San Martin de Porres

Lugar de origen: Cajamarca

Lengua materna: Quechua

Entrevistador: Buenas tardes caballero. Gracias por la oportunidad de realizarle la entrevista

Entrevistado: Está bien caballero buenas tardes.

Entrevistador: ¿Usted siendo hablante quechua con qué lengua se comunica cada vez que acude a una entidad bancaria?

Entrevistado: Castellano.

Entrevistador: ¿Por qué no ha intentado comunicarse en quechua?

Entrevistado: Porque no me entenderían



Entrevistador: Si usted emplea el quechua para comunicarse en una entidad bancaria ¿cómo cree que lo atenderían?

Entrevistado: Raro, me verían como un extraño.

Entrevistador: Si una entidad bancaria le ofrece un servicio en quechua ¿este sería un factor importante para considerar qué le brinda una atención de calidad?

Entrevistado: Claro, porque sería la lengua con la que yo mejor me desempeño.

Entrevistador: ¿Qué habilidades ha percibido en los trabajadores para brindarle una atención de calidad?

Entrevistado: son amables, saben llegar al cliente.

Entrevistador: ¿usted como hablante quechua considera importante para una atención de calidad que el trabajador tenga conocimiento técnico y óptimo con relación a la entidad

Entrevistado: Claro, muy importante así nos apoyan más en las consultas que hacemos.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador de la entidad bancaria sea un buen negociador y pueda llegar a un acuerdo en caso de alguna dificultad?

Entrevistado: Sí, claro muy importante.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una intención de calidad el trabajador genere un buen ambiente laboral?

Entrevistado: Si, es fundamentales en todo trabajo que los trabajadores tengan eso.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una tensión de calidad del trabajador puedo trabajar bajo presión?

Entrevistado: ¿Qué trabajador de la empresa trabajo bajo presión? no me parece, también nos darían mal trato a los clientes que vamos.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua se siente satisfecho con la atención que le brinda que recomendaciones le daría?

Entrevistado: Bueno si estoy contento con la forma que los atiende, pero sería bueno que también hubiese un personal que maneje el que hecho sería mucho mejor la comunicación.

Entrevistador: Gracias, caballero.

Entrevistado: Muchas gracias.

#### **Entrevista 4**

Nombre y apellidos: Zoila Silva Díaz

Distrito: San Martin de Porres

Lugar de origen: Bolívar, La libertad

Lengua materna: Quechua

Entrevistador: ¿con qué lengua se comunica cada vez que va a un banco?

Entrevistado: por lo mismo que las personas no me entenderían el quechua, en castellano.

Entrevistador: ¿Por qué no han tratado comunicarse en quechua?

Entrevistado: Solo porque no me entenderías las personas acá porque más ellos utilizan el castellano.

Entrevistador: Si usted empleara el quechua para comunicarse en un banco ¿cómo cree que la atenderían?

Entrevistado: Bueno, habría problemas porque ellos no me entenderían lo que yo hablo salvo que hay una persona ahí que también habla el mismo idioma.

Entrevistador: Si en una entidad bancaria le ofrecieran servicios en quechua ¿eso sería importante y se sentiría satisfecha?

Entrevistado: Claro, sí.

Entrevistador: Qué habilidades ha percibido en los trabajadores para brindarle a usted una atención de calidad

Entrevistado: Por ejemplo, nos dan buena información, nos responden a nuestras preguntas, nos tratan con amabilidad y nos enseñan cosas que de repente nosotros no conocemos son muy amables.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua considera importante para una atención de calidad que el trabajador tenga conocimiento de todo con respecto al banco?

Entrevistado: Sí, porque me atendería más rápido y nos entenderíamos.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador sepa negociar en momentos de dificultad?

Entrevistado: Claro sí, es muy importante.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador se va a trabajar bajo presión?

Entrevistado: Es importante que haga un trabajo justo.

Entrevistador: ¿Usted como hablante que yo se siente satisfecha con la atención que le brinda? ¿qué recomendaciones le daría?

Entrevistado: Sí, le recomendaría que haya personas que las que les enseñen a ellos como un curso el quechua que haya personas que lo capaciten y les enseñen hablar en el idioma.

Entrevistador: Muchas gracias por la entrevista

Entrevistado: Muchas gracias.

### **Entrevista 5**

Nombre y apellidos: Sonia Lidia

Distrito: San Martín de Porres

Lugar de origen: Ayacucho

Lengua materna: Quechua

Entrevistador: Buenas tardes. Gracias por la oportunidad y su tiempo.

Entrevistado: Gracias a usted.

Entrevistador: ¿Usted siendo hablante quechua con qué lengua se comunica cada vez que acude a una entidad bancaria?

Entrevistado: Con el castellano.

Entrevistador: ¿Por qué no ha intentado comunicarse en quechua en la entidad bancaria?

Entrevistado: Porque no comprenderían lo que digo

Entrevistador: Si usted emplea el quechua para comunicarse en una entidad bancaria ¿cómo cree que la atenderían?

Entrevistado: Yo creo que bien, que tratarían de entenderme.

Entrevistador: Si una entidad bancaria le ofrece un servicio en quechua ¿este sería un factor importante para considerar qué le brinda una atención de calidad?

Entrevistado: Sí, estarían esforzándose para que yo me siento cómoda.

Entrevistador: ¿Qué habilidades ha percibido en los trabajadores para brindarle una atención de calidad?

Entrevistado: son amables, te ayudan cuando no entiendes algo. Aunque siempre hay alguno malhumorado.

Entrevistador: ¿usted como hablante quechua considera importante para una atención de calidad que el trabajador tenga conocimiento técnico y óptimo con relación a la entidad?

Entrevistado: Claro, es importante que sepan. Por eso trabajan en el banco.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una atención de calidad que el trabajador de la entidad bancaria sea un buen negociador y pueda llegar a un acuerdo en caso de alguna dificultad?

Entrevistado: Sí es importante. Podría solucionar mis problemas.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una intención de calidad el trabajador genere un buen ambiente laboral?

Entrevistado: Si, como personas que vamos al banco, nos damos cuenta del trato que hay entre ellos. Se nota cuando están enojados o algo ha pasado.

Entrevistador: ¿Usted considera importante para una tensión de calidad del trabajador puedo trabajar bajo presión?

Entrevistado: Sí es importante.

Entrevistador: ¿Usted como hablante quechua se siente satisfecho con la atención que le brinda que recomendaciones le daría?

Entrevistado: Sí me siento satisfecho, pero sería bueno que haya una persona que hable quechua. Porque así nos comunicaríamos mejor.

Entrevistador: Gracias, señorita.

Entrevistado: Muchas gracias.

**ANEXO 6: Fotos durante las entrevistas con los quechua hablantes**



