

ÍNDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	pp. iv
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE GRÁFICOS.....	vii
INDICE DE CUADROS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	8
Justificación.....	9
Alcance.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	15
Bases Legales.....	55
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	66
Diseño de la investigación.....	67
Población y Muestra.....	69
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	69
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	72
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	85
CAPITULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los resultados	87
CAPITULO V CONCLUSIONES	
Conclusiones.....	132
CAPITULO VI BASES DEL MODELO	
Bases del modelo.....	138
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	149

ANEXOS

Guía de Entrevista aplicada a los gerentes.....	154
Guía de Entrevista aplicada a los gerentes de administración y finanzas.....	162
Guía de Observación Participante.....	166
Guía de Registro Documental.....	167
Validación de los Instrumentos.....	168
Apreciación cualitativa y cuantitativa de los instrumentos.....	171

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	pp.
1. Integración de sentimientos positivos y negativos.....	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	pp.
1. Estructura y Función del Capital Intangible.....	35
2. Gerencia: Teoría bidimensional.....	40
3. Diseño de la Investigación.....	68
4. Escala gráfica.....	80
5. Elementos esenciales para el modelo.....	146

ÍNDICE DE CUADROS

N°	pp.
1. Tabla de Operacionalización de Categorías.....	64
2. Descripción de la escala de valores 1.....	74
3. Descripción de la escala de valores 2.....	75
4. Descripción de la escala de valores 3.....	76
5. Descripción de la escala de valores 4.....	77
6. Descripción de la escala de valores 5.....	78
7. Descripción de la escala de valores 6.....	79
8. Tabla de valoración.....	80
9. Ejemplo de matriz de ponderación del elemento.....	81
10. Ejemplo de matriz de ponderación global integrada de los elementos de la gestión gerencial.....	82
11. Matriz FODA.....	84
12. Matriz de ponderación de Planes y Objetivos. Unidad A.....	88
13. Matriz de ponderación de Procedimientos Administrativos. Unidad A.....	90
14. Matriz de ponderación de Conocimiento de los Gerentes Acerca de Liderazgo. Unidad A.....	92
15. Matriz de ponderación de Conducta de los Gerentes. Unidad A.....	93
16. Matriz de ponderación de Estrategias de Gestión. Unidad A.....	95
17. Matriz de ponderación de Herramientas de Gestión. Unidad A.....	96
18. Matriz de ponderación de Planes y Objetivos. Unidad B.....	98
19. Matriz de ponderación de Procedimientos Administrativos. Unidad B.....	100
20. Matriz de ponderación de Conocimiento de los Gerentes Acerca de Liderazgo. Unidad B.....	102
21. Matriz de ponderación de Conducta de los Gerentes. Unidad B.....	103
22. Matriz de ponderación de Estrategias de Gestión. Unidad B.....	105
23. Matriz de ponderación de Herramientas de Gestión. Unidad B.....	106
24. Matriz de ponderación de Planes y Objetivos. Unidad C.....	108
25. Matriz de ponderación de Procedimientos Administrativos. Unidad C.....	110
26. Matriz de ponderación de Conocimiento de los Gerentes Acerca de Liderazgo. Unidad C.....	112
27. Matriz de ponderación de Conducta de los Gerentes. Unidad C.....	113
28. Matriz de ponderación de Estrategias de Gestión. Unidad C.....	115
29. Matriz de ponderación de Herramientas de Gestión. Unidad C.....	116
30. Matriz de Ponderación Global Integrada de los	

Elementos del Proceso Gerencial.....	118
31. Matriz de ponderación de Procedimientos Contables. Unidad A.....	122
32. Matriz de ponderación de Procedimientos Contables. Unidad B.....	125
33. Matriz de Ponderación Global Integrada de Procedimientos Contables.....	128
34. FODA de la situación actual del proceso gerencial En los entes y órganos crediticios del sector público.....	130