

Estudiantes de Administración publican artículo sobre "customer engagement" en distinguida revista internacional indexada en SciELO

Stefano Vásquez Sanguinetti y Francesca Zlosilo Balarezo, estudiantes de la carrera de Administración en la Universidad de Lima, han logrado un importante hito académico al publicar su artículo titulado "Revisión Sistemática de la Literatura: El Customer Engagement en los Servicios Financieros". El estudio, realizado como parte del curso de Seminario de Investigación I y bajo la asesoría del docente Giancarlo Medroa, será indexado en la reconocida base de datos Scielo.

El estudio presenta un análisis riguroso sobre cómo el compromiso del cliente influye en su fidelización, satisfacción y experiencia con los servicios financieros. A través de una revisión sistemática de literatura mediante la metodología PRISMA, se identifican los principales factores que fortalecen el vínculo entre las marcas y sus usuarios, así como las estrategias más efectivas en entornos altamente competitivos.

Entre los hallazgos más importantes, el estudio destaca el crecimiento significativo de la importancia del "Customer Engagement" y sus predictores, especialmente a medida que las tecnologías emergentes han permitido optimizar las interacciones entre empresas y clientes en el sector financiero. Además, se identifican los desafíos y diferencias en las prácticas de "engagement" entre distintos mercados financieros, resaltando la importancia de comprender las expectativas y necesidades específicas de los usuarios en cada país.

La Universidad de Lima felicita a Stefano Vásquez y Francesca Zlosilo por este logro académico y su valiosa contribución a la investigación en gestión y experiencia del cliente.

Costos y Gestión | ISSN 2545-8329 (en línea) | Año XXXIV - N.º 107 | Septiembre 2024-febrero 2025
DOI: <https://doi.org/10.56563/costosygestion.107.e5> | ark:/s25458329/woy1azwrv

REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA: EL CUSTOMER ENGAGEMENT EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

*SYSTEMATIC REVIEW OF THE LITERATURE: CUSTOMER ENGAGEMENT IN
FINANCIAL SERVICES*

STEFANO VÁSQUEZ SANGUINETTI¹
FRANCESCA ZLOSILO BALAREZO²

Fecha de recepción: 4 de julio de 2024 | Fecha de aprobación: 2 de septiembre de 2024

