



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“EL DESARROLLO PERSONAL DEL ÁREA DE CAPTACIÓN Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO COMERCIAL, DE LA AGENCIA DE UN BANCO EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autora:

Rosa Alarcon Mayuri

Asesor:

Mg. Franklin Córdova Buiza

Lima - Perú

2020

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación del Modelo estructural.....	15
Tabla 2: KMO y prueba de bartlett.....	25
Tabla 3: Alfa de Cronbach.....	25
Tabla 4: Variable Desarrollo personal en la dimensión Productividad.	26
Tabla 5: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Capacitación.	27
Tabla 6: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Capacidades.	28
Tabla 7: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Motivación.....	29
Tabla 8: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Comunicación.....	30
Tabla 9: Distribución de los datos obtenidos para la prueba de normalidad, según explica Shapiro- Wilk, para el desarrollo personal y el desempeño comercial	31
Tabla 10: Correlación entre las variables: Desarrollo personal y Desempeño Comercial ..	31
Tabla 11: Correlación entre la capacitación y el desempeño comercial.....	32
Tabla 12: Correlación entre las capacidades y el desempeño comercial.....	32
Tabla 13: Correlación entre la Motivación y el desempeño comercial	34
Tabla 14: Correlación entre la Comunicación y el desempeño comercial	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de intervención para mejorar el desempeño.	13
Figura 2: Variable Desarrollo personal en la dimensión Productividad.....	26
Figura 3: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Capacitación.	27
Figura 4: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Capacidades.....	28
Figura 5: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Motivación.	29
Figura 6: Variable Desarrollo Personal en la dimensión Comunicación.....	30

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado EL DESARROLLO PERSONAL DEL AREA DE CAPTACIÓN Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO COMERCIAL, DE LA AGENCIA DE UN BANCO EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2020. El desempeño comercial es parte fundamental para lograr el éxito y el crecimiento acelerado de la empresa y tiene como pilar fundamental del éxito, el aprovechamiento y potencialización del capital humano y el desarrollo personal.

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar de qué manera el desarrollo personal del área de captación genera impacto en el desempeño comercial de la Agencia de un Banco en el distrito de los Olivos, 2020.

Esta investigación es cuantitativa, tiene un diseño de investigación no experimental, porque no controla las variables independientes, también será transversal correlacional, el cual se aplicó un censo a una muestra de estudio de veinticinco (25) empleados, que comprende toda la fuerza de ventas de la Agencia de un Banco en el distrito de los olivos, dentro de ello son: asesores comerciales y ejecutivos de venta, que laboran en el banco, obteniendo como resultado una correlación de 0.628 el cual se demuestra que existe una correlación significativa alta entre las variables de Desarrollo Personal y Desempeño Comercial.

Palabras clave: Desarrollo Personal, Entidades Bancarias, Desempeño comercial.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aceves, P. S., & Martínez, J. F. (2013). El Sistema Financiero y su Efecto en la Dinámica del Sector Privado. *Departamento de Economía, Universidad Autónoma, 25*.
- Arias Montoya, L., Portilla de Arias, L. M., & Villa Montoya, C. L. (2008). *El desarrollo Personal en el proceso de crecimiento individual*. Pereira, Colombia: Scientia Et Technica.
- Arias, C., Gutierrez, H., & Osorio, R. (2016). *Ejecución De Revisiones Sistemáticas y Metaanálisis*. Bogota.
- Capuano, A. M. (2014). Evaluación de desempeño, desempeño por competencias. *Revista Artículo Invenio, 11*.
- Capuano, M. A. (2004). Evaluación Del Desempeño-Desempeño Por Competencias. *Invenio, 13*.
- Daniel, M. P. (2018). Implementación Operativa de un Modelo De Intervención Para La Mejora Del Desempeño Organizacional. *Signos, 16*.
- Edward torres Pacheco, S. J. (2015). Clima organizacional y Desempeño laboral en las instituciones bolivarianas de la ciudad . 10.
- Edward, T. P. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. *Revista Comunicación, 10*.
- Esther, C. V. (2018). La Calidad De Vida Laboral y el Estudio del Recurso Humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión, 24*.
- Gonzales, A. V. (2007). El Sistema Financiero en el Perú. *Ingeniería Industrial, 18*.
- Guerrero, S., Gonzales, S., Chamorro, A. M., & Picon, E. (2015). Desarrollo Del Capital Humano y su Impacto en el Desempeño en una Institución Microfinanciera no regulada del Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de investigación, 19*.
- Hutton, B., López, F. C., & Moher, D. (2016). la extensión de la Declaración Prisma para Revisión Sistemáticas que Incorporan Metaanálisis en Red. *Elsevier, 5*.

- Jiménez Espinoza, E. I. (2015). DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE MAESTRAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA.: *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 31.
- Jose Antonio, T. G. (2015). Retail Marketing para Desarrollar mercados emergentes. *Ingengeria Industrial*, 24.
- Julian, P. Z., & Alejandro, C. R. (2009). Medición Y Evaluación Del Desempeño Orgnizacional Como Resultado De Acciones De Aprendizaje. *Ciencias Estrategicas*, 22.
- Martinic, R., & Stecher, A. (2020). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 31.
- Natalia, V. L., Ines, K. B., & Angel, E. S. (2015). Formación Para Fuerza De Ventas Mexicanas. *Revista De Ciencias Sociales*, 16.
- Osma Rueda, J. L., Pavon, H. D., & Rueda Ruiz, N. (2012). Metodologia en la Redacion del Resumen de un Articulo Cientifico. *Revista de la universidad Industrial de Santander*, 3.
- Perez, H. Y. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, AGgencia Lima Este*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Quintero, N., Faria, E., & Africano, N. (2008). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa. *Negotium*, 20.
- Ruiz Meza, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Trujillo: Universidad Nacionalde Trujillo.
- Santiago, C. d. (2016).
- Stanton, Etzel, & Walker. (2007). Fundamentos de Marketing. *ciencias sociales*, 21.
- Stecher, A., & Martinic, R. (2018). La descualificación del trabajo en tiendas por departamento. *Psicoperspectivas*, 13.
- Valbuena, L., & Isabel, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 12.
- Villa Lopez, N., Kuster Boluda, I., & Escamilla Santana, M. A. (2009). Formación Para Fuerzas De Ventas Mexicana. *Revista De Ciencias Sociales*, 22.

Zapata, P., Cortes, J., & Ramirez, A. (2015). Medición y Evaluación Del Desempeño Organizacional Como Resultado De Acciones De Aprendizaje. *Revista ciencias estrategicas*, 20.