

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“FUNCIONES DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y LA  
EFICIENCIA DEL ÁREA BANCA EXCLUSIVA  
DIGITAL DE UN BANCO COMERCIAL EN LIMA,  
2022”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Olga Deanelli Lino Baños  
Jackeline Maria Montoya Hurtado

**Asesor:**

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabián  
<https://orcid.org/000-0002-1975-4406>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL</b>	<b>45807238</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS</b>	<b>70066528</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>LUIS JOSÉ ALVARADO YUPANQUI</b>	<b>20025251</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>25</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>25</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	54
ANEXOS	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos .....	31
Tabla 2 Confiabilidad de gestión comercial y eficiencia.....	31
Tabla 3 Percepción de gestión comercial .....	33
Tabla 4 Percepción de fidelización de cliente .....	34
Tabla 5 Percepción de satisfacción del cliente .....	35
Tabla 6 Percepción de participación del mercado .....	36
Tabla 7 Percepción de técnicas de venta .....	37
Tabla 8 Percepción de gestión efectiva .....	38
Tabla 9 Percepción de eficiencia.....	39
Tabla 10 Percepción de métodos .....	40
Tabla 11 Percepción de productividad.....	41
Tabla 12 Percepción de recursos .....	42
Tabla 13 Percepción de desempeño .....	43
Tabla 14 Prueba de normalidad de las variables.....	44
Tabla 15 Rangos de correlación Spearman .....	45
Tabla 16 Hipótesis general .....	45
Tabla 17 Hipótesis específica uno.....	46
Tabla 18 Hipótesis específica dos .....	47
Tabla 19 Hipótesis específica tres .....	48
Tabla 20 Hipótesis específica cuatro .....	48
Tabla 21 Hipótesis específica cinco.....	49

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Esquema correlacional .....	28
Figura 2 Tamaño de muestra .....	29
Figura 3 Percepción de la gestión comercial .....	33
Figura 4 Percepción de Fidelización del cliente.....	34
Figura 5 Percepción de satisfacción del cliente .....	35
Figura 6 Percepción de participación del mercado .....	36
Figura 7 Percepción de técnicas de venta.....	37
Figura 8 Percepción gestión efectiva.....	38
Figura 9 Percepción de eficiencia.....	39
Figura 10 Percepción de métodos.....	40
Figura 11 Percepción de productividad .....	41
Figura 12 Percepción de recursos.....	42
Figura 13 Percepción de desempeño.....	43

## RESUMEN

En la presente investigación titulada Funciones de la gestión comercial y eficiencia del área banca exclusiva digital de un banco comercial en Lima, 2022. Presento como objetivo determinar la relación de la gestión comercial y la eficiencia de un banco comercial. La metodología que empleamos es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada con nivel correlación y diseño no experimental de corte transversal. Nuestra población estaba compuesta por los colaboradores del área exclusiva digital del banco BCP de Surquillo el cual está ubicado en la ciudad de Lima, nuestra población fue de 325 colaboradores y la muestra es de 176 colaboradores, se aplicó un cuestionario virtual conformado por 30 ítems. Los resultados importantes fueron que la gestión comercial es percibida como regular en un 62.50% de los colaboradores del BCP y la eficiencia, asimismo nuestra investigación concluyó que si hay una relación positiva media de 0.316, entre la gestión comercial y eficiencia del área de banca exclusiva digital de un banco comercial en Lima, 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión comercial, eficiencia, fidelización del cliente, satisfacción del cliente, banco comercial.

## ABSTRACT

In the present investigation entitled Functions of commercial management and efficiency of the exclusive digital banking area of a commercial bank in Lima, 2022. I present as an objective to determine the relationship between commercial management and the efficiency of a commercial bank. The methodology used was a quantitative approach, a type of applied research with a correlation level and a non-experimental cross-sectional design. The population was composed of the employees of the digital exclusive area of the Surquillo BCP bank located in the city of Lima, the population was 325 employees and the sample was 176 employees and a virtual questionnaire consisting of 30 items was applied. The important results were that commercial management is perceived as regular by 62.50% of BCP employees and efficiency, likewise the investigation concluded that there is a significant positive average relationship of 0.316, between commercial management and efficiency of the exclusive banking area digital of a commercial bank in Lima, 2022.

**Keywords:** Commercial management, efficiency, customer loyalty, customer satisfaction, commercial bank.

## **NOTA DE ACCESO**

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



## REFERENCIAS

- Andreani, A. A. (2005). *Organización liviana y gestión participativa*. RIL editores.  
Tomado de:  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tyEyhVK9OMMC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Organizaci%C3%B3n+liviana+y+gesti%C3%B3n+participativa.+RIL+editores&ots=lgbBi1o83H&sig=QkCkMarbHJPsMS2XB0tQBSlwPJs#v=onepage&q=Organizaci%C3%B3n%20liviana%20y%20gesti%C3%B3n%20participativa.%20RIL%20editores&f=false>
- Castillo Pérez, L. L. (2018). *Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de innovación urbana EIRL*, Chiclayo 2018. Tomado de:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5191/Castillo%20P%c3%a9rez%20Lucero%20Lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Argañaraz, Á. A., Maçada, A. C. G., Albanese, D. E., & López, M. D. L. Á. (2013). *Impacto de las inversiones en TI en la eficiencia de los bancos argentinos*. Revista de Administração (São Paulo), 48, 128-144. Tomado de:  
<https://www.scielo.br/j/rausp/a/fwv9q8YfMZMKf9ywYGQyP6v/?lang=es&format=pdf>
- Peretto, C. B. (2016). *Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario*. El caso de las Entidades bancarias de la República Argentina en la década del 2001-2010. Tomado de:  
<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4429/Peretto%2c%20Claudia%20Beatriz.%20Evaluaci%c3%b2n%20de%20eficiencia%20y%20productividad....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Veliz Carhuaricra, L. E. (2019). *Análisis del proceso de la gestión comercial en la empresa IGL SA periodo 2019*. Tomado de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21951/Veliz%20Carhuaricra%2c%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pietrobelli, C., & Rabelotti, R. (2005). *Mejora de la competitividad en clusters y cadenas productivas en América Latina* (pp. 10-78). Banco Interamericano de Desarrollo. Tomado de:

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/6142487/mejora\\_de\\_la\\_competitividad\\_en\\_clusters\\_-\\_bid\\_2005-with-cover-page](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/6142487/mejora_de_la_competitividad_en_clusters_-_bid_2005-with-cover-page)

Ramirez Hidalgo, C. A., Pereyra Bernal, V. D. P., & Oré Meza, M. V. (2016). *Gerencia Estratégica Orientado A Optimizar La Eficiencia De La Gestión Comercial De La Empresa SAN ANTONIO LAB. SAC*, LIMA 2015. Tomado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/318/GERENCIA%20ESTRAT%20GICA%20ORIENTADO%20A%20OPTIMIZAR%20LA%20EFICIENCIA%20DE%20LA%20GESTION%20COMERCIAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20SAN%20ANTONIO%20LAB.%20S.A.C%20LIMA%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza Andrade, A. K. (2018). *Análisis de la eficiencia del proceso de otorgamiento de líneas de crédito de banco Bolivariano en el Ecuador*. Tomado de:

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/11933/1/T-UCSG-PRE-MFEE-143.pdf>

Morerira, A. J. L., Lucas, J. A. L., & Molina, A. L. B. (2021). *Las Tic's como estrategias en la gestión comercial de las Pymes manufactureras del cantón Manta*. Journal Business Science-ISSN: 2737-615X, 2(1), 33-50. Tomado de:

[https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business\\_science/article/view/75/129](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/75/129)

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría,

Administración e Informática, 7(18), 46-65. Tomado de:  
<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

Sepúlveda, L. C., Améstica-Rivas, L., King-Domínguez, A., & Romero-Romero, R. (2019). *Eficiencia del sector bancario en Chile ante cambios en las regulaciones de protección al consumidor financiero*. Cuadernos de Contabilidad, 20(50), 51-71. Tomado de:

<https://www.redalyc.org/journal/3836/383665272004/383665272004.pdf>

Angola Villaverde, C. M. (2018). *Bases de la gestión comercial para incrementar las colocaciones del soporte financiero en las transacciones de comercio internacional de la cartera de clientes del Banco GNB Perú SA*. Tomado de:

<https://www.redalyc.org/journal/3836/383665272004/383665272004.pdf>

Chavez Chinchay, M. R. (2022). *Gestión por procesos para la eficiencia de la unidad de personal del proyecto especial Olmos Tinajones*. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78667/Chavez\\_CM\\_-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78667/Chavez_CM_-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cochachin Villar, E. J. (2022). *Gestión comercial y posicionamiento de marca del Recreo Campestre Los Pinos en el contexto de COVID-19, Áncash 2021*. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80931/Cochachin\\_V\\_EJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80931/Cochachin_V_EJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Boado Schmitt, A. A. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la gestión comercial, en el banco Interbank-Agencia Bolívar año 2019*. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57683/Boado\\_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57683/Boado_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Solórzano, M. L., & López, C. C. (2020). *Estrategias De Marketing Para Fortalecer La Gestión Comercial De Las Pymes En La Provincia De Santa Elena: Caso: Compañía Serlipen Sa*. Universidad Ciencia Y Tecnología, 24(100), 11-19. Tomado de:

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/298/530>

Andrade, J. E. P. (2017). *La gestión comercial y su influencia en el crecimiento de las PYMES hoteleras de Manabí*. Eca Sinergia, 8(2), 54-68. Tomado de:

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/865/956>

Giron Salazar, V. D., Vilca Martinez, E. S., & Zuñiga Toribio, A. M. (2022). *Gestión comercial y distribución de productos en la empresa SAMAVI SAC*, San Juan de Miraflores 2016. Tomado de:

[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1765/GIRON\\_VILCA\\_ZU%  
c3%91IGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1765/GIRON_VILCA_ZU%c3%91IGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, E. A. (2004). *Modelo de la contingencia y eficacia organizacional. Una evaluación del impacto de programas de empleo* (Vol. 171). Universidad Almería. Tomado de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NvgOAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=Modelo+de+la+contingencia+y+eficacia+organizacional.+Una+evaluaci%C3%B3n+del+impacto+de+programas+de+empleo+\(Vol.+171\).+&ots=R8rjZKHsnJ&sig=tgFp1TFoaQ1OJ\\_mZXb-bAeMMBXU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NvgOAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP2&dq=Modelo+de+la+contingencia+y+eficacia+organizacional.+Una+evaluaci%C3%B3n+del+impacto+de+programas+de+empleo+(Vol.+171).+&ots=R8rjZKHsnJ&sig=tgFp1TFoaQ1OJ_mZXb-bAeMMBXU#v=onepage&q&f=false)

Ocaña, J. C. L. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta*. Eca Sinergia, 8(2), 144-157. Tomado de:

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImpactoDeLaGestionAdministrativaSobreLaEficienciaD-6230337.pdf>

Rodríguez-Lozano, G. I., & Sarmiento-Muñoz, M. H. (2017). *La eficiencia relativa del sector real versus la del sector financiero de la economía colombiana*. Apuntes del CENES, 36(64), 111-138.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v36n64/0120-3053-cenes-36-64-00111.pdf>

Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. S. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Retos de la Dirección, 12(1), 96-118. Tomado de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

Caiza Llanganate, E. M. (2018). *El Marketing estratégico, determinante para el posicionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento III de la provincia de Tungurahua* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.). Tomado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27985/1/701%20MKT%20sp.pdf>

Alarcón Bazalar, R. A. (2017). *La calidad de servicio y la fidelización del cliente de banca microempresa de la agencia Canto Grande de Scotiabank Lima-2017*. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16003/Alarc%c3%b3n\\_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16003/Alarc%c3%b3n_BRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Alpízar Domínguez, A. J., & Hernández Jaimes, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015*. Tomado de:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas Iquiapaza, E. M., & Chambi Purguaya, J. (2019). *Relación entre el clima organizacional y calidad de servicio al cliente en picantería La Mundial Arequipa-2018*. Tomado de:

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12952/ADvaigem\\_chuj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12952/ADvaigem_chuj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

San Martín Gutiérrez, H. (2006). *Estudio de la imagen de destino turístico y el proceso global de satisfacción: adopción de un enfoque integrador*. Universidad de Cantabria. Tomado de:

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/1176/HSMtesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mayorga Gavilanes, S. G. (2016). *Plan de comercialización para mejorar la cuota de participación de mercado en la planta de balanceados del GAD municipal del cantón mocha de la provincia de Tungurahua, período 2015* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Tomado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13335/1/102T0151.pdf>

Sotelo Roque, L. U., & Vásquez Grados, S. R. (2018). *La calidad del servicio brindada al cliente y su relación con la participación en el mercado de la empresa Mi Buen Amigo EIRL en el distrito de Trujillo-2017*. Tomado de:

[http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4299/1/RE\\_ADMI\\_LELAR.SOTELO\\_SONIA.V%c3%81SQUEZ\\_DATOS.PDF](http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/4299/1/RE_ADMI_LELAR.SOTELO_SONIA.V%c3%81SQUEZ_DATOS.PDF)

Insuasti Betancourt, H. A. (2012). *La toma de decisiones en ventas del Broker Roma y su incidencia en la participación de mercado en Seguros de Vehículos en el cantón Ambato* (Bachelor's thesis). Tomado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2949/1/711%20ING.pdf>

Ramos Aranda, S. (2017). *Técnicas de ventas*. Tomado de:

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1412/T%C3%A9cnicas%20de%20ventas.pdf?sequence=1>

Sánchez Ayala, M. E., & Tello Chávez, L. A. (2021). *El Proceso De Ventas Y La Satisfacción Del Cliente De Las Microempresas, Rubro Tiendas De Ropa De La Ciudad De Celendín, 2020*. Tomado de:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1704/TESIS%20PROCESO%20DE%20VENTAS%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE-%20BR.%20MAR%20DAS%20SANCHEZ%20%26%20BR.%20LUISTELLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arroyo Aranda, L. C., & Calderon Llajaruna, G. H. Y. (2022). *Estrategias de comunicación de marketing B2B y su influencia en el posicionamiento de "Integral Informática Técnica SAC".-Trujillo, 2019*. Tomado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9079/1/REP\\_LORENA.ARR\\_OYO\\_GEORGE.CALDERON ESTRATEGIAS.DE.COMUNICAION.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9079/1/REP_LORENA.ARR_OYO_GEORGE.CALDERON ESTRATEGIAS.DE.COMUNICAION.pdf)

Bermúdez Rodríguez, O. (2011). *Procedimiento para el rediseño del sistema empresarial de la Fábrica de Fusibles y Desconectivos* (Doctoral dissertation, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas). Tomado de:

<https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/3733/Orestes%20Berm%20c3%badez%20Rodr%c3%adguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñahui Chancha, E. Y. (2021). *Metodología de gestión efectiva del asesor de negocios en Mibanco-Agencia Chupaca-2016*. Tomado de:

[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7642/T010\\_448352\\_03\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7642/T010_448352_03_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Acosta, C. M., Erazo, J., Jiménez, A., & Forero, N. (2003). *Metodologías y métodos de Trabajo Social en 68 libros ubicados en bibliotecas de unidades académicas de Trabajo Social en Bogotá*. Bogotá: Universidad la Salle. Tomado de:

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53127511/Metodologias\\_y\\_Metodos\\_de\\_Tra\\_bajo\\_Social-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658539984&Signature=MzzWnImJztXkFMNXODPYAO6QUXRAF43eH2hcckOdQVq~bl6t~YD4D2JZ4Z0bvMi3OmxjqMBjKRY0KM3R5dfg9XmsK2PA-hYqOEN82Ro43BCkiJZutLP9jIhysVnQh--vX9~Hqp5jDBzOoVjq-y6bXGktWE-jhh9JAdX1n03QjtZCfESjnbzF2~iM~W1xoT66WyuilfHEqkfofinJ5EDPsNzgo kzFxb9LUW4JuEJRvjQWZvzIga~kAD-l3miQFk4zwtotgWC0mdbi3A1aMGJ9RJdFK-feSdL~10RDQ9BYleo1m5P6AtpkY3Ur4BOxQi~tXjdtKnXvghonFkwTUYc8Q\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53127511/Metodologias_y_Metodos_de_Tra_bajo_Social-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658539984&Signature=MzzWnImJztXkFMNXODPYAO6QUXRAF43eH2hcckOdQVq~bl6t~YD4D2JZ4Z0bvMi3OmxjqMBjKRY0KM3R5dfg9XmsK2PA-hYqOEN82Ro43BCkiJZutLP9jIhysVnQh--vX9~Hqp5jDBzOoVjq-y6bXGktWE-jhh9JAdX1n03QjtZCfESjnbzF2~iM~W1xoT66WyuilfHEqkfofinJ5EDPsNzgo kzFxb9LUW4JuEJRvjQWZvzIga~kAD-l3miQFk4zwtotgWC0mdbi3A1aMGJ9RJdFK-feSdL~10RDQ9BYleo1m5P6AtpkY3Ur4BOxQi~tXjdtKnXvghonFkwTUYc8Q_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Céspedes Espinoza, P. M. (2019). *Estudio del trabajo en el proceso de producción de turrónes para incrementar la productividad de mano de obra en la empresa Panivilla SAC en el año 2018*. Tomado de:

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/C%C3%A9spedes%20Espinoza,%20Paola.pdf>

Gómez Sánchez, A., & López Carazo, K. M. (2020). *Modelo para la medición de la productividad en el sector de los servicios hoteleros de la ciudad de Medellín*.

Tomado de:

[https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2642/GomezAlejandra\\_2020\\_ModeloMedicionProductividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2642/GomezAlejandra_2020_ModeloMedicionProductividad.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacheco Romero, F. E., & Ruiz Arenas, N. A. (2016). *La capacitación de los Recursos Humanos. Análisis a partir del enfoque de competencias laborales*.

Tomado de:

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99234/LA%20CAPACITACI%3%93N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20HUMANOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blázquez, M., & Mondino, A. (2012). *Recursos organizacionales: Concepto, clasificación e indicadores*. Instituto de Administración Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de Córdoba, 1, V11. Tomado de:

<http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>

Delgado, L. S. R., Vite, A. G. O., Cedeño, E. G. V., Cedeño, E. P. F., & Zambrano, L. M. V. (2021). *La Marca Personal Como Recurso Para Las Microempresas*. Uleam Bahía Magazine, 2(3), 89-100. Tomado de:

<https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/LA%20MARCA%20PERSONAL%20COMO%20RECURSO%20PARA%20LAS%20MICROEMPRESAS.pdf>

Fernández, Z., & Suárez, I. (1996). *La estrategia de la empresa desde una perspectiva basada en los recursos*. Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa, 5(3), 73-92. Tomado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Suarez-Gonzalez/publication/286418814\\_La\\_estrategia\\_de\\_la\\_empresa\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_basada\\_en\\_los\\_recurso/links/5672d40408aedbbb3f9f6d3f/](https://www.researchgate.net/profile/Isabel-Suarez-Gonzalez/publication/286418814_La_estrategia_de_la_empresa_desde_una_perspectiva_basada_en_los_recurso/links/5672d40408aedbbb3f9f6d3f/)



[La-estrategia-de-la-empresa-desde-una-perspectiva-basada-en-los-recursos.pdf](#)

Romero, F. J., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. REDHECS, 7(4), 66-79. Tomado de:

<http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/81/85>

Salas Cabrejo, T. L., & Vega Altamirano, A. (2020). *Higiene laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la recicladora Martínez en la ciudad Tarapoto*, año 2018. Tomado de:

[https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3764/ADMINISTRACI%  
c3%93N%20-%20Anacely%20Vega%20Altamirano%20%26%20Taty%20Lilibeth%20Salas%20Cabrejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3764/ADMINISTRACI%c3%93N%20-%20Anacely%20Vega%20Altamirano%20%26%20Taty%20Lilibeth%20Salas%20Cabrejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ponce, G. I. A., Holguín, J. J. M., & Ortiz, M. E. Z. (2021). *Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján*. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(9), 1663-1678 Tomado de:

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-  
MotivacionLaboralYSuIncidenciaEnEIDesempenoOrganiz-8094486.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralYSuIncidenciaEnEIDesempenoOrganiz-8094486.pdf)

Peña Asto, L. M. D. (2021). *La responsabilidad penal del notario en la comprobación del testamento, Ayacucho, 2021*. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86979/Pe%  
c3%b1a\\_ALMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86979/Pe%c3%b1a_ALMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chaves Montero, A. (2018). *La utilización de una metodología mixta en investigación social*. Tomado de:

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La\\_utilizacion\\_de\\_una  
\\_metodologia\\_mixta.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La_utilizacion_de_una_metodologia_mixta.pdf?sequence=2)

Gamonet Berrios, J. S. (2016). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Superior de Educación Público “Sagrado Corazón de Jesús”*- Chiclayo 2016. Tomado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3722/gamonet\\_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3722/gamonet_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Berlanga, N. V. V., de la Rosa Elizondo, L., Nava, R. C. G., & Escalera, L. A. O. (2022). *Percepciones de los docentes de la Licenciatura en Inclusión Educativa sobre la investigación durante su práctica*. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, 9(17). Tomado de:

<https://caqi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/248/478>

Medrano Samaniego, M. C., Airbe Barandiaran, A., & Palacios Navarro, S. (2010). *El perfil de consumo televisivo en adolescentes, jóvenes y adultos: implicaciones para la educación*. Revista de Educación. Tomado de:

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/79390/00820103009666.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón. Tomado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+proyecto+de+investigaci%C3%B3n.+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica.+6ta.+Fidas+G.+Arias+Od%C3%B3n.&ots=kYnPelugk4&sig=CQyoV2aB76kMY4LQKY-uxa3rjyM#v=onepage&q&f=false>

Bernal, S. (2017). *Inteligencia de mercados*. Tomado de:

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1363/Inteligencia%20de%20Mercados.pdf?sequence=1>

Eisman, L. (2003). La investigación por encuesta. *Métodos de investigación en psicopedagogía*, 119-155. Tomado de:

[http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/SEMINARIODETESISMAESTRIA11DEMAYO/document/Metodologia\\_cualitativa/Metodos\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicopedagogia - Leonor Buendia Eisman 226-246.pdf#page=138](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/SEMINARIODETESISMAESTRIA11DEMAYO/document/Metodologia_cualitativa/Metodos_de_investigacion_en_psicopedagogia_-_Leonor_Buendia_Eisman_226-246.pdf#page=138)

Blasco Mira, J. E., & Pérez Turpin, J. A. (2007). *Metodologías de investigación en educación física y deportes: ampliando horizontes*. Tomado de:

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>

Díaz Nova, A. M., López González, G. P., & Morales Chocontá, N. A. (2020). *Validación de contenido por jueces de dos tareas computarizadas de control cognitivo*. Tomado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50190/Angie%20Di%cc%81az%2c%20Gina%20Lo%cc%81pez%20y%20Naifer%20Morales%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>