

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**



**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**“ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD COMERCIAL
COMO MÉTODO DE TRABAJO EN EL BANCO DE
CRÉDITO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL
AÑO 2012”**

**PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

LUIS ENRIQUE MARTIN MENDOZA GUERRA

ASESOR:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRIGUEZ

**LINEA DE INVESTIGACION:
DESARROLLO EMPRESARIAL**

CHIMBOTE – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Miriam, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mi padre Pedro por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi hermana, Flor, por estar conmigo y apoyarme siempre, te quiero mucho.

Mis sobrinos y Primos Brad y Luciana, Kenny y Thais para que vean en mí un ejemplo a seguir.

Todos mis amigos, Adela, Tatiana, María Claudia, Soledad, Dany, Carmen Rosa, Jaqueline, Marcos y Lucho por compartir los buenos y malos momentos.

Y a todos aquellos familiares y amigos que compartan conmigo este momento de alegría y orgullo y sientan que esto también es suyo se los dedico.

Luis Enrique Martín Mendoza Guerra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar satisfactoriamente mi meta trazada.

A mis padres; *Pedro* y *Miriam* por su infinito amor y por su apoyo incondicional.

A mis hermana; *Flor* por estar a mi lado cuando más la necesitaba.

A todos mis educadores por su paciencia, dedicación y por darme su asesoría profesional.

A mis grandes amigos y compañeros de trabajo por permitirme desarrollar mi tesis en nuestro centro de labores y ser parte de este esfuerzo.

A todos agradezco porque de una u otra manera me brindaron su ayuda desinteresada.

Ayuda que me sirvió para llegar a la culminación de mi carrera, quedando como resultado ser un profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado "ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD COMERCIAL COMO MÉTODO DE TRABAJO EN EL BANCO DE CRÉDITO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2012", elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo Describir y Analizar la Efectividad Comercial como Métodos de Trabajo en el Banco de Crédito de la ciudad de Chimbote, considerando que la presente investigación sea tomada como base para generar soluciones y dar alcances acertados sobre la metodología que se bien empleando en la organización.

El Autor

ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Presentación	IV
Resumen	IX
Abstract.....	XI
Introducción.....	VII

PARTE I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.....	13
1.1.1. Realidad Problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema	14
1.1.3. Justificación	15
1.1.4. Antecedentes.....	
1.1.5. Objetivos	
1.1.5.1. General	
1.1.5.2. Especifico	
1.2. Marco Referencial.....	15
1.2.1. Marco teórico.....	17
1.2.2. Marco Conceptual.....	42

PARTE III

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis o supuesto.....	88
2.2. Variables	88
2.2.1. Definición conceptual	89
2.2.2. Definición operacional	89

2.3. Metodología	90
2.3.1. Tipo de investigación	90
2.3.2. Diseño	90
2.4. Población y Muestra	90
2.5. Método de Investigación	91
2.6. Técnicas e Instrumentos	91
2.7. Análisis de Datos	91

PARTE III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Descripción de resultados.....	95
3.2. Discusión de resultados.....	126

PARTE IV

CONCLUSIONES Y RESULTADOS

4.1. CONCLUSIONES	132
4.2. SUGERENCIAS	135

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	136
----------------------------------	-----

ANEXOS.

RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD COMERCIAL COMO MÉTODO DE TRABAJO EN EL BANCO DE CRÉDITO DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2012", corresponde a determinar si es un conjunto de herramientas y acciones estandarizadas que permiten realizar una óptima gestión comercial y alcance sus objetivos comerciales. La aplicación de la Efectividad Comercial es una herramienta importante en el manejo de empresas con visión comercial, es así que el problema que se ha investigado es: ¿Cuál es el análisis de la Efectividad Comercial como Método de Trabajo en el Banco de Crédito de la Ciudad de Chimbote en el año 2012?

En el desarrollo de la investigación lo que se busca explicar el análisis de la Efectividad Comercial como Método de Trabajo en el Banco de Crédito, basado en una información centralizada con planeación de acciones y una constante disciplina de seguimiento. Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha proporcionado información valiosa sobre la variable a tratar y de esta manera poder contrastarla con los resultados obtenidos. Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido identificar y describir la efectividad comercial, que se viene empleando, determinar el nivel de efectividad comercial y evaluar la efectividad comercial como método de trabajo en los colaboradores del Banco de Crédito Chimbote.

La población estuvo constituida por 15 colaboradores de la Agencia Chimbote distrito de Chimbote entre los 20 y 25 años de edad; considerándose que esta población es la muestra. Para el análisis estadístico es de tipo Descriptiva – Correlacional, la muestra es no probabilística, ya que está constituida por todos los colaboradores de la Agencia Chimbote. A la vez se utilizó la técnica de Observación Directa para la recolección de datos; por lo tanto el instrumento utilizado es la Guía de Observación tanto para la variable de estudio "Efectividad Comercial como Método de Trabajo".

Luego de realizar todo el proceso de la investigación se ha llegado a las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el 60% de los

colaboradores están totalmente de acuerdo con los Conocimientos sobre la Efectividad Comercial en el Banco de Crédito de la Ciudad de Chimbote, aprovechando las oportunidades comerciales que se presentan en la red de Agencias a través de un método único y estandarizado para toda la División Comercial.

Consecuentemente se realizó las recomendaciones y/o sugerencias que se han creído pertinentes a realizar.

ABSTRACT

The thesis research titled "EFFECTIVENESS ANALYSIS COMMERCIAL WORK AS A METHOD OF CREDIT BANK CHIMBOTE CITY IN 2012" corresponds to determine if a set of standardized tools and actions that allow optimum commercial management and achieve your business goals. Application of Commercial Effectiveness is an important tool in the management of companies with business vision, so that the problem that has been investigated is: What is the Commercial Effectiveness Analysis Method Working as Bank Credit Chimbote City in 2012?

In the development of research that seeks to explain the Commercial Effectiveness Analysis Method Working as Credit Bank, based on a centralized information with action planning and constant monitoring discipline. To which has required the theoretical support that has provided valuable information on the variable and thus try to compare it with the results. Among the objectives in this research has included identifying and describing the commercial effectiveness, which has been used to determine the level of sales effectiveness and evaluate marketing effectiveness as a working method in the Credit Bank employees Chimbote.

The population consisted of 15 employees of the Agency Chimbote Chimbote district between 20 and 25 years old, considering that this is the sample population. For statistical analysis is descriptive type - correlational, the sample is not random, since it is constituted by all employees of the Agency Chimbote. While we used the Direct Observation technique for data collection, so the instrument used is the observation guide both for the study variable "Commercial Effectiveness and Working Method".

After performing the entire process of research has come to the conclusions, within which it has been considered that 60% of employees are in full agreement with the Knowledge of Commercial Effectiveness Credit Bank City Chimbote, taking advantage of the opportunities presented in the network of agencies through a single, standardized method for all Commercial Division.

Consequently they made the recommendations and / or suggestions are relevant thought to perform.