



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LA PRODUCTIVIDAD COMERCIAL EN LA
RENTABILIDAD DE LA AGENCIA NACIONES UNIDAS DEL BCP,
CERCADO DE LIMA, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

VEGA VÁSQUEZ, SILVIA ALEJANDRA

ASESOR

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

Página del Jurado

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio
PRESIDENTE

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
SECRETARIO

Dr. Fernández Saucedo, Narciso
VOCAL

Dedicatoria

A mí querida madre, Silvia por su apoyo constante, y ser mi fortaleza en cada etapa de mi vida. Gracias por celebrar conmigo cada logro, por la paciencia y el infinito amor que me demuestras.

Agradecimiento

Agradezco a mis docentes por haber contribuido con sus enseñanzas en mi formación profesional, por el apoyo y consejos que me brindaron durante estos 5 años en la universidad.

A mi asesor de tesis, el Dr. Dávila Arenaza, Víctor por su asesoramiento en la tesis y el apoyo brindado.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de trabajo por ayudarme con su amplia experiencia en el desarrollo de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Vega Vásquez, Silvia Alejandra con DNI N° 46934677, con el fin de cumplir las disposiciones actuales descritas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información presentada en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

Vega Vásquez, Silvia Alejandra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “INFLUENCIA DE LA PRODUCTIVIDAD COMERCIAL EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA NACIONES UNIDAS DEL BCP, CERCADO DE LIMA, 2017”, la cual someto a su consideración, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Vega Vasquez, Silvia Alejandra

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii

RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi

I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1.- Realidad Problemática	1
1.2.- Trabajos Previos	2
1.2.1.- Internacionales.	2
1.2.2.- Nacionales.	4
1.3.- Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1.- Teorías Científicas Relacionadas al Tema	6
1.3.2.- Teorías Relacionadas a la variable Productividad Comercial.	7
1.3.3.- Teorías Relacionadas a la variable Rentabilidad.	10
1.4.- Formulación del problema	11
1.4.1.- Problema General	11
1.4.2.- Problemas Específicos	11
1.5.- Justificación	12
1.5.1.- Relevancia Social	12
1.5.2.- Implicaciones Prácticas	12
1.5.3.- Valor Teórico	13
1.6.- Hipótesis	13
1.6.1.- Hipótesis General	13
1.6.2.- Hipótesis Específicas	14
1.7.- Objetivos	14
1.7.1.- Objetivo General	14
1.7.2.- Objetivos Específicos	14

II.- Método	15
2.1.- Diseño de la Investigación	15
2.1.1.- Enfoque	15
2.1.2.- Nivel	15
2.1.3.- Diseño	15
2.1.4.- Tipo	16
2.2.- Variables, operacionalización	16
2.2.1.- Variable Independiente: Productividad Comercial.	16
2.2.1.1.- Dimensiones de la Productividad Comercial.	16
2.2.2.- Variable Dependiente: Rentabilidad.	21
2.2.2.1.- Dimensiones de la Rentabilidad.	21
2.3.- Población y Muestra	24
2.3.1.- Población	24
2.3.2.- Muestra	24
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1.- Técnica	24
2.4.2.- Instrumento de recolección de datos	24
2.4.3.- Validez de los instrumentos	25
2.4.4.- Confiabilidad	25
2.5.- Método de análisis de datos	26
2.6.- Aspectos éticos	26
III.- RESULTADOS	27
3.1.- Estadística Descriptiva – Tablas de Frecuencia	27
3.2.- Estadística Inferencial	28
3.2.1.- Prueba de Hipótesis General	28
3.2.2.- Prueba de Hipótesis Específicas	31
IV.- DISCUSIÓN	39
V.- CONCLUSIÓN	43
VI.- RECOMENDACIONES	44
VII.- REFERENCIAS	45
Anexos	
Instrumentos de medición	49
Validación de Instrumento	51
Matriz de Consistencia	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización	23
Tabla 2.	Resultado de la validez del instrumento	25
Tabla 3.	Resumen de procesamiento de casos	26
Tabla 4.	Resultados de la confiabilidad del instrumento	26
Tabla 5.	Niveles de Confiabilidad	26
Tabla 6.	Distribución de frecuencias de la dimensión Estrategia de Mercado	27
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la dimensión Fuerza de Ventas	27
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la dimensión Sistema de Ventas	27
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad Económica	27
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad Financiera	27
Tabla 11.	Nivel de Correlación de Pearson	28
Tabla 12.	Coefficiente de correlación de las variables Productividad Comercial y Rentabilidad	29
Tabla 13.	Resumen del Modelo	29
Tabla 14.	Análisis de Varianzas - ANOVA	30
Tabla 15.	Coeficientes	30
Tabla 16.	Coefficiente de correlación de la Estrategia de Mercado y Rentabilidad	31
Tabla 17.	Resumen del Modelo	32
Tabla 18.	Análisis de Varianzas - ANOVA	32
Tabla 19.	Coeficientes	33
Tabla 20.	Coefficiente de correlación de la Fuerza de Ventas y Rentabilidad	34
Tabla 21.	Resumen del Modelo	34
Tabla 22.	Análisis de Varianzas - ANOVA	35
Tabla 23.	Coeficientes	35
Tabla 24.	Coefficiente de correlación del Sistema de Ventas y Rentabilidad	36
Tabla 25.	Resumen del Modelo	37
Tabla 26.	Análisis de Varianzas - ANOVA	37
Tabla 27.	Coeficientes	38
Tabla 28.	Matriz de Consistencia	54

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la productividad comercial en la rentabilidad de la agencia del BCP Naciones Unidas, Cercado de Lima, 2017; la población y la muestra estuvo conformada por 55 trabajadores, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert de 25 preguntas, los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 24, lográndose como resultado que la variable productividad comercial influye de forma positiva media ($R = 0,591$) en la rentabilidad de la agencia Naciones Unidas del BCP.

PALABRAS CLAVE: productividad comercial, rentabilidad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of commercial productivity on profitability of the Naciones Unidas agency of BCP bank, Cercado de Lima, 2017; the population considered was 55 workers and the sample was the entire population, the data were collected using the survey technique and the instrument was a Likert questionnaire of 25 statements, the data were processed through the statistical program SPSS v. 24, achieving as a result that the variable commercial productivity influences positively average ($R = 0.551$) in the profitability of the agency United Nations of BCP.

KEY WORDS: commercial productivity, profitability.