

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO.....	6
INTRODUCCION.....	8
CAPITULO I: OBJETIVOS.....	10
1. Objetivo General.....	10
2. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II: ANTECEDENTES GENERALES.....	11
1. Industria Bancaria.....	11
1.1 Naturaleza de los Bancos.....	11
1.2 Creación de un Banco.....	12
1.3 Servicios ofrecidos por los Bancos.....	13
1.3.1 Depósitos.....	13
1.3.2 Transacciones.....	13
1.3.3 Prestamos.....	14
1.3.4 Otros servicios.....	14
1.4 Procedencia del dinero Bancario.....	14
1.5 Fiscalización de Bancos.....	15
1.6 Historia de la Industria Bancaria en Chile.....	15
1.7 Elección de Bancos de la zona.....	18
CAPITULO III: MARCO TEORICO.....	20
1. Análisis y diseño de puestos.....	20
2. Competencias.....	21
2.1 Competencias y su definición.....	24
2.2 Medición de Competencias.....	26
2.3 Definición de cada Competencia evaluada.....	32
3. Investigación de Mercado.....	34
3.1 Investigación Exploratoria.....	35
3.2 Investigación Concluyente.....	35
3.3 Investigación de monitoreo de desempeño.....	36
3.3.1 Encuestados.....	36
3.3.2 Situaciones Análogas.....	36
3.3.3 Experimentación.....	36
3.3.4 Datos Secundarios.....	37
4. Muestreo.....	37
4.1 Concepto de muestreo.....	37
4.2 Terminología.....	38
4.3 Muestreo Probabilístico.....	38
4.4 Muestreo Aleatorio Simple.....	38
4.5 Muestreo Sistemático.....	39
4.5.1 Procedimientos.....	39
4.6 Muestreo Aleatorio Estratificado.....	40
4.7 Muestreo por Conglomerado.....	40
4.8 Calculo del tamaño muestral.....	41
5. Cuestionario.....	42
5.1 Definición de cuestionario.....	42

5.2	Diseño de cuestionario.....	43
5.2.1	Revisar las consideraciones preliminares.....	44
5.2.2	Decidir sobre el contenido de las preguntas.....	44
5.2.3	Decidir sobre el formato de las respuestas.....	45
5.2.4	Decidir sobre la redacción de las preguntas.....	46
5.2.5	Decidir sobre la secuencia de las preguntas.....	46
5.2.6	Decidir sobre las características físicas.....	47
5.2.7	Llevar a cabo una preprueba y revisión del cuestionario.....	47
6.	Escalamiento tipo Likert.....	47
6.1	Dirección de las afirmaciones.....	48
6.2	Forma de obtener las puntuaciones.....	48
6.3	Maneras de aplicar la escala Likert.....	48
7.	Análisis Factorial.....	49
7.1	Fases en el Análisis Factorial.....	49
CAPITULO IV: ESTADO DEL ARTE.....		51
1.	Antecedentes.....	51
CAPITULO V: METODOLOGIA.....		54
1.	Enfoque.....	54
2.	Diseño Utilizado.....	54
3.	Sujeto, Universo y Muestra.....	54
4.	Análisis Cualitativo.....	55
5.	Hipótesis de Trabajo.....	55
5.1	Hipótesis Nula.....	55
5.2	Hipótesis Alternativa.....	55
6.	Análisis Cuantitativo.....	55
6.1	Ejecutivos de Cuenta Banca Personas.....	56
6.2	Agentes y Jefes de Oficina.....	56
6.3	Temáticas claves de cuestionario.....	56
CAPITULO VI: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS.....		58
1.	Muestra.....	58
2.	Análisis Porcentual Cuestionario.....	59
2.1	Datos Demográficos.....	59
2.1.1	Genero.....	59
2.1.2	Edad.....	60
2.1.3	Nivel de Estudios.....	61
2.2	Razón de trabajo en Banco.....	62
2.3	Preferencia de trabajo.....	63
2.3.1	Idea de trabajar en Bancos.....	64
2.4	Aspectos importantes para contratación.....	65
2.5	Conocimientos que agregan valor a su desempeño.....	66
2.6	Mayor dificultad para aprender en el Sector Bancario.....	67
2.7	Criterios para determinar cuando el trabajo está bien hecho.....	68
2.8	Importancia de la cartera: Ejecutivo entrante y ejecutivo con experiencia.....	69
2.9	Responsabilidad de un ejecutivo de cuenta banca personas.....	71
2.10	Percepción del ejecutivo de cuenta respecto a las metas.....	73
2.11	Periodicidad del cumplimiento de metas.....	74
2.12	Eficacia del trabajo en el horario establecido.....	75
2.13	Percepción del encuestado sobre opinión de sus compañeros de trabajo	76

2.14 Medios para construir una relación positiva con clientes.....	77
2.15 Ultimo aumento de sueldo.....	78
2.16 Habilidades Diferenciadoras.....	79
2.17 Objetivos profesionales al corto plazo.....	81
2.18 Situación Traslado.....	82
2.19 Situación Cliente Importante.....	83
2.20 Competencias requeridas para conseguir un ascenso.....	84
3. Cruces de variables.....	85
3.1 Impresión que cree el ejecutivo que tienen de él el resto de sus compañeros versus qué habilidades tiene el ejecutivo que lo diferencian del resto de sus compañeros... ..	85
3.2 Importancia de la cartera en ejecutivos en el mercado financiero	86
3.3 Determinar qué criterios de evaluación son considerados para obtener aumentos de sueldo en el corto plazo.....	88
3.4 Identificar cómo se construyen buenas relaciones con los clientes y que si esta realización de la conducta es o no demostrada en la evaluación que hacen los clientes a sus ejecutivos....	90
3.5 Determinar si las horas legales de trabajo establecidas son suficientes para poder cumplir a cabalidad las metas de un ejecutivo.....	91
3.6 Objetivos de largo plazo para quienes les agrada el trabajo Bancario.....	92
3.7 Factores determinantes para la elección de trabajo en un Banco.....	93
3.8 Comparación de habilidades para destacarse en el trabajo según ejecutivos y agentes.....	94
3.9 Importancia de contar con una cartera de clientes para un ejecutivo de cuentas banca personas con experiencia.....	96
3.10 Importancia de tener una atractiva red de contactos para un profesional sin experiencia postulando al cargo de ejecutivo en un Banco.....	98
3.11 Determinar concordancia entre respuestas acerca de habilidades requeridas para desempeñar el cargo de ejecutivo de cuentas banca personas.....	99
3.12 Competencias necesarias para el cargo según ejecutivos y agentes.....	100
3.13 Determinar importancia de criterios de evaluación según ejecutivos y agentes.....	102
3.14 Determinar funciones Bancarias mas difíciles de aprender para el cargo según ejecutivos y agentes.....	103
3.15 Percepción de cumplimiento de metas según ejecutivos y agentes.....	104
4. Breve análisis individual de los principales Bancos.....	105
4.1 Por qué decidió trabajar en Banco.....	105
4.2 Habilidades requeridas por Banco.....	110
4.3 Habilidades diferenciadoras en los ejecutivos.....	115
5. Análisis Factorial: Discusión respecto a su uso.....	120
CAPITULO VII: PERFIL REQUERIDO PARA DESEMPEÑAR EL CARGO DE EJECUTIVO DE CUENTAS BANCA PERSONAS EN LAS CAPITALES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DEL MAULE.....	121
1. Nivel de estudios.....	121
2. Competencias indispensables.....	121
3. Competencias relevantes pero no fundamentales.....	123
4. Competencias de las cuales puede prescindir un ejecutivo.....	124
CAPITULO VIII: CONCLUSIONES.....	126
1. Conocimientos teóricos mas importantes.....	126
2. Características personales.....	126
3. Características para ascender.....	127
4. Otros aspectos relevantes para la contratación.....	127
CAPITULO IX: LIMITACIONES.....	128
BIBLIOGRAFIA.....	129
ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	59
Gráfico 2: Edad.....	60
Gráfico 3: Nivel de Estudios.....	61
Gráfico 4: Razón de trabajo en banco.....	62
Gráfico 5: Preferencias de trabajo.....	63
Gráfico 6: Idea de trabajar en banco.....	64
Gráfico 7: Aspectos importantes para su contratación.....	65
Gráfico 8: Conocimientos que agregan valor a su desempeño.....	66
Gráfico 9: Mayor dificultad para aprender del sector bancario.....	67
Gráfico 10: Criterios para determinar cuándo su trabajo está bien hecho.....	68
Gráfico 11: Importancia de cartera para ejecutivo joven.....	69
Gráfico 12: Importancia de cartera para un ejecutivo con experiencia.....	70
Gráfico 13: Responsabilidades de un Ejecutivo Banca Personas.....	71
Gráfico 14: Qué le parecen las metas.....	73
Gráfico 15: Periodicidad de cumplimiento de metas.....	74
Gráfico 16: Alcanza a hacer su trabajo en el horario establecido.....	75
Gráfico 17: Cuál es la impresión que tienen sus compañeros de usted.....	76
Gráfico 18: Como se construye buena relación con clientes.....	77
Gráfico 19: Último aumento de sueldo.....	78
Gráfico 20: Habilidades diferenciadoras.....	79
Gráfico 21: Objetivos profesionales a corto plazo.....	81
Gráfico 22: Situación traslado.....	82
Gráfico 23: Situación cliente importante (presión).....	83
Gráfico 24: Habilidad para conseguir aumentos según Agentes.....	84
Gráfico 25: Diferencias entre Ejecutivos.....	85
Gráfico 26: Importancia de Cartera –Redes.....	87
Gráfico 27: Criterio para aumento de sueldo.....	89
Gráfico 28: Evaluación clientes- Buena relación clientes.....	90
Gráfico 29: Razón tiempo -metas.....	91

Gráfico 30: Objetivos de largo plazo para quienes pretenden mantenerse en Bancos.....	92
Gráfico 31: Motivación para trabajar en Bancos.....	93
Gráfico 32: Cualidades relevantes para el cargo según Ejecutivos – Agentes.....	95
Gráfico 33: Importancia de la cartera para Ejecutivos con experiencia.....	97
Gráfico 34: Importancia de la cartera para Ejecutivos nuevos.....	98
Gráfico 35: Competencias necesarias según Ejecutivos.....	99
Gráfico 36: Competencias requeridas según Agentes y Ejecutivos.....	101
Gráfico 37: Percepción de las distintas evaluaciones de desempeño.....	102
Gráfico 38: Funciones bancarias según Ejecutivos -Agentes.....	103
Gráfico 39: Percepción cumplimiento de metas según Ejecutivos –Agentes.....	104
Gráfico 40: Por qué decidió trabajar en Banco Chile.....	105
Gráfico 41: Por qué decidió trabajar en BCI.....	106
Gráfico 42: Por qué decidió trabajar en Banco Santander.....	107
Gráfico 43: Por qué decidió trabajar en Banco Estado.....	108
Gráfico 44: Habilidades requeridas por Banco Chile.....	110
Gráfico 45: Habilidades requeridas por BCI.....	111
Gráfico 46: Habilidades requeridas por Banco Santander.....	112
Gráfico 47: Habilidades requeridas por Banco Estado.....	113
Gráfico 48: Habilidades diferenciadoras Banco Chile.....	115
Gráfico 49: Habilidades diferenciadoras BCI.....	116
Gráfico 50: Habilidades diferenciadoras Banco Santander.....	117
Gráfico 51: Habilidades diferenciadoras Banco Estado.....	118