



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

Clima laboral y rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Villanueva Mujica, Carmen Alexandra

ASESOR

Mejía Hidalgo, Patricia Ysabel

Lima, 04 de febrero 2023

TRABAJO FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	pdfcookie.com Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
9	visiondefuturo.fce.unam.edu.ar Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con mucho cariño a todos los integrantes de mi familia por su incondicional apoyo, que siempre me empuja a mejorar y triunfar en mi carrera.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, me gustaría agradecer a mi familia por su incondicional apoyo que me han ayudado a lograr todos mis objetivos académicos y personales. Siempre me han alentado a conseguir mis objetivos con amor y nunca desistir ante las adversidades.

Gracias a todos mis colegas, muchos de los cuales se han vuelto mis amigos, colaboradores y hermanos. Gracias por el tiempo que comparten, el trabajo que hacen juntos y las historias para darle vida.

Agradezco a mi asesor por su paciencia y dedicación, sin sus precisas correcciones y sus palabras no hubiera podido alcanzar lo tan anhelado.



RESUMEN

El trabajo de Suficiencia Profesional tiene como objetivo mostrar el impacto del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022. El análisis del clima laboral se realizó a partir del libro “Comportamiento en las organizaciones” de Hodgetts y Altman. Propone un plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP.

Por consiguiente, el problema de la empresa que se ha detectado dentro del área de la División de Canales de Atención en la agencia Nicolás Arriola, son las dificultades en el rendimiento de los colaboradores, acompañado de situaciones de estrés y clima laboral bajo tensión, por lo que se hace necesario el poder determinar si dicho entorno se encuentra influyendo en el rendimiento de los colaboradores de la agencia.

Asimismo, se tiene como desarrollo específico la propuesta de un plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos; el cual ayudará a encontrar mejoras y estrategias para que, en conjunto con el área de recursos humanos y el área de sistemas, puedan ser aplicadas para su desarrollo, con el fin que los colaboradores perciban un buen clima laboral y óptimos recursos para un rendimiento laboral esperado. Además, se propone la realización de una encuesta dirigida a los colaboradores y entrevista dirigida al gerente.

Palabras Clave: Clima laboral, Rendimiento laboral, Impacto, georreferenciación, recursos tecnológicos.

ABSTRACT

His Professional Sufficiency Work aims to establish if there is an impact of the work environment on the Nicolás Arriola Agency collaborator's performance of the Banco de Crédito del Perú, Lima, Perú, 2022. The variable análisis, work environment, was carried out from the book "Organizational Behavior" by Hodgetts and Altman. The type of research was correlational of non-experimental and transactional design, applying a contract management plan based on georeferencing and technological resources optimization for the Nicolás Arriola Agency of BCP.

Consequently, the problem of the company that has been detected within the area of the Service Channels Division at the Nicolás Arriola agency, are the difficulties in the performance of the collaborators, accompanied by stressful situations and a work environment under tension, due to what is necessary to be able to determine if said environment is influencing the performance of the agency's collaborators.

Likewise, there is a specific development of the proposal for a contracting management plan for georeferencing and optimization of technological resources; which will help to find improvements and strategies so that, together with the human resources area and the systems area, they can be applied for their development, so that employees perceive a good work environment and optimal resources for work performance expected. In addition, it is proposed to carry out a survey directed to the collaborators and an interview directed to the manager.

Keywords: Work environment, work performance, impact, georeferencing, technological resources.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
INTRODUCCIÓN	10
Capítulo I: Información general de la empresa.....	11
1.1 Datos Generales.....	11
1.1.1 Razón Social	11
1.1.2 Ruc	11
1.1.3 Dirección.....	11
1.1.4 Contacto	11
1.2 Actividad Principal.....	11
1.3 Reseña Histórica y Realidad Problemática	12
1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa	12
1.3.2 Realidad Problemática	12
1.4 Misión, Visión y Valores	13
1.4.1 Misión	13
1.4.2 Visión.....	13
1.4.3 Valores	14
1.5 Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades.....	14
1.5.1 Área 1	14
1.5.2 Área 2.....	14
Capítulo II: Marco teórico	16
2.1. Marco teórico general	16

2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	19
2.2 Marco teórico específico.....	20
2.2.1 Variable Independiente: Clima Laboral.....	20
2.2.2 Variable Dependiente: Rendimiento de los colaboradores.....	22
Capítulo III: Aplicación profesional	25
3.1 Contexto laboral situacional	25
3.1.1 Fortalezas	25
3.1.2. Debilidades	25
3.1.3 Ambiente laboral.....	26
3.1.4. Condiciones de trabajo.....	26
3.1.5. Impacto de las condiciones de trabajo para cada condición explicar el impacto.....	27
3.2 Descripción de las actividades realizadas por el Bachiller	28
Capítulo IV: Aplicación práctica	34
4.1. Desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa	34
4.1.1 Debilidades y amenazas.....	35
4.1.2 Análisis PESTLE	35
4.1.3 Análisis diagrama del Banco de Crédito del Perú agencia Nicolás Arriola.....	37
4.2 Problemas, hipótesis y objetivos.....	38
4.2.1 Problema general	38
4.2.2 Problemas específicos.....	38
4.2.3 Hipótesis general.....	39
4.2.4 Hipótesis específicas.....	39
4.2.5 Objetivo general.....	39
4.2.6 Objetivos específicos	39

4.3 Importancia para la empresa de la solución del problema	40
4.3.1. Importancia teórica	40
4.3.2. Importancia práctica.....	40
4.4 Propuesta de solución del problema.....	41
4.4.1 Oportunidades	41
4.4.2 Objetivos del Plan	41
4.4.3 Alcance de la propuesta	42
4.4.4 Importancia de la propuesta.....	42
4.4.5 Propuesta 1: Implementación de un Plan de Gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP	43
4.4.6 Desarrollo general de la propuesta.....	44
4.4.7 Estrategias para la implementación del Plan.....	44
4.4.8 Indicadores de medición	49
4.4.9 Plazos para la implementación del Plan.....	50
4.4.9 Propuesta 2: trabajo de campo	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Definición de contextos por función.	28
Tabla 2		29
Tabla 3	Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 1	30
Tabla 4	Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 2	30
Tabla 5	Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 3	31
Tabla 6	Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 4	31
Tabla 7	Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 1	32
Tabla 8	Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 2	32
Tabla 9	Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 3	33
Tabla 10	Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 4	33



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	37
Figura 2	45
Figura 3	48



INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesionales acerca del clima laboral y rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022. Se considera importante porque se ha logrado identificar que tienen una relación que van en conjunto para cumplir con el rendimiento del colaborador y contar con un buen clima laboral.

Asimismo, el clima laboral se define como un perfil de características que se pueden ver en una entidad y que pueden ser causados por la forma en que la compañía interactúa con sus socios y su medio (Hellrieger y Slocun (2009); por lo que los esfuerzos realizados por la entidad, permiten que los colaboradores experimenten un clima laboral positivo. Después de que el trabajo está hecho, Cuba et al. (2019), especifica dos enfoques relacionados al desempeño laboral. Como primer enfoque hace referencia a las conductas en términos de desarrollo laboral que deben contribuir al logro de objetivos en la organización. Como segundo enfoque, este se direcciona a las consecuencias o productos de diversos comportamientos que originan resultados obtenidos por los trabajadores.

El trabajo comprende cuatro capítulos, además de las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo I Información generales de la entidad, se menciona la descripción de la compañía, la realidad problemática y la descripción del lugar de estudio del Bachiller.

En el capítulo II Marco teórico, se menciona una serie de autores referentes al clima laboral y el rendimiento laboral tanto nacional como internacional, mostrando que, a través de la historia y en la actualidad siempre será mejor realizar un Plan de gestión óptimo.

En el capítulo III Aplicación profesional, se desarrolla las fortalezas, debilidades, ambiente laboral, condiciones de trabajo y el impacto relacionado a cada condición.

En el capítulo IV Aplicación práctica, se describe el plan de solución al problema mediante los indicadores de medición y plazos establecidos para la implementación de la propuesta.

Por último, se plantearon las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos que complementan el Trabajo de Suficiencia Profesional como lo son la matriz de consistencia, la encuesta, la entrevista, solicitud de georeferenciación y el análisis FODA.

Capítulo I: Información general de la empresa

1.1 Datos Generales

El Banco de Crédito del Perú (en adelante BCP) conforma parte del Grupo Credicorp realizando sus actividades fundamentalmente mediante un total de siete divisiones fundamentales, las cuales son Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Mibanco, Banco de Crédito del Perú, BCP Bolivia, Atlantic Security Bank (ASB), Credicorp Capital y Prima AFP (Banco de Crédito del Perú, 2021).

El grupo Credicorp representa a una organización tipo holding, la cual es a su vez accionista principal del Grupo Crédito S.A., Credicorp Capital Ltd., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., CCR Inc. y Atlantic Security Holding Corporation Su fundación data de 1995 y su objetivo fundamental es “coordina el desarrollo y la realización de los planes comerciales de sus subsidiarias con el objetivo general de introducir la banca universal y los servicios financieros en Perú y posiblemente diversificarse en la región”. Como tal, Credicorp desarrolla sus operaciones únicamente mediante sus distintas sucursales (Banco de Crédito del Perú, 2021).

1.1.1 Razón Social

Banco de Crédito del Perú

1.1.2 Ruc

El ruc de la empresa es 20100047218.

1.1.3 Dirección

La dirección es Av. Nicolás Arriola 304 La Victoria

1.1.4 Contacto

Javier Angulo Talledo, Gerente de agencia de Nicolás Arriola del Banco de Crédito del Perú (BCP).

1.2 Actividad Principal

El BCP brinda una amplia gama de servicios y productos bancarios a sujetos, pymes y entidades, así como a instituciones públicas, organismos internacionales y microfinancieras. El segmento de banca mayorista incluye bancos institucionales, corporativos y comerciales.

1.3 Reseña Histórica y Realidad Problemática

1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa

El banco de crédito del Perú (BCP) es un banco fundado por italianos en 1889 como Banco Italiano. Inició su actividad el 9 de abril de 1889 con una póliza de crédito. En 1941, la familia Romero compró el banco y el 1 de febrero de 1942 acordó cambiar el nombre de la empresa a Banco de Crédito del Perú.

Durante el año 1921, el banco fue partícipe en la formación del BCRP, y después siempre innovando con relación a los canales de atención, en 1988 despliega una gran red de cajeros automáticos a nivel nacional. En 1994, se creó el Banco de Crédito de Bolivia S.A., como una subsidiaria.

El desarrollo de sus operaciones requirió una sede nueva central de gestión, la cual se instaló en La Molina. Posteriormente, con el fin de optimizar sus servicios, el banco creó una red nacional de teleprocesamiento, así como una cuenta corriente y una libreta de ahorro nacional, y también instaló una amplia red de cajeros automáticos.

1.3.2 Realidad Problemática

La pandemia COVID-19 afectó las operaciones de distintas entidades bancarias del mundo y del Perú. Las economías a nivel mundial han sido testigos de la crisis de la salida de capital más grande de la historia, el colapso de los tipos de cambios frente al dólar incrementó la deuda denominada en dicha divisa.

Los países del mundo necesitaron líneas de crédito y apoyo para eludir el colapso de sus sistemas financieros, esto afectó a muchos países de manera global ya que en gran medida dependen del comercio internacional.

Ante la crisis de la pandemia aumentó la incertidumbre y el estrés laboral debido a que muchos colaboradores han pasado una gran tensión personal, debido a la adaptación de la nueva forma de trabajo (remoto).

Cigna (2020) compila el Índice global de estrés laboral más reciente utilizando el informe anual sobre el impacto del COVID-19 en la población activa. El informe afirma que España tiene aprox. el 74% de los socios del mercado laboral trabajan de forma continua y regular. Además, los trabajadores encuestados en todo el país dicen que de repente no les gusta compartir los lugares de trabajo con sus familias porque están trabajando en línea (p.50).

El BCP, en el 2021 siguió afrontando distintos desafíos no solo en el ámbito sanitario, también se sumó la vacilación política y las discrepancias por preferencias electorales. Ante el propósito de “transformar planes en realidad” les ha permitido adaptarse a distintos desafíos, potenciando nuevas iniciativas.

De este modo, el BCP consciente de la importancia del aporte de los colaboradores a la institución, desarrolla diversas políticas orientadas hacia su crecimiento y desarrollo. Una de ellas fue la inversión tecnológica que realizó el BCP hacia sus colaboradores ya que transformó sus hogares en oficinas, Asimismo, realizó la entrega de bonos para poder mejorar sus ambientes laborales.

El problema de la empresa que se ha detectado dentro del área de la División de Canales de Atención en la agencia Nicolás Arriola, son las dificultades en el rendimiento de los colaboradores, acompañado de situaciones de estrés y clima laboral bajo tensión, por lo que se hace necesario el poder determinar si dicho entorno se encuentra influyendo en el rendimiento de los colaboradores de la agencia.

Debido que en la agencia Nicolás Arriola cuenta con indicadores que deben cumplir mensualmente, ante la crisis del COVID-19 éstas se tuvieron que duplicar para poder subsanar las pérdidas adquiridas, esto sumando que gran parte de los colaboradores no viven cerca al centro laboral, generando así la incomodidad de los colaboradores para la realización de sus funciones.

1.4 Misión, Visión y Valores

En base a la página web oficial de la entidad se encontró como misión, visión y valores lo que se presentan a continuación.

1.4.1 Misión

Siempre contigo, motivando y realizando tus planes y sueños, creando con el Perú la historia de su desarrollo y progreso.

1.4.2 Visión

Ser una entidad peruana que ofrezca la mejor experiencia a sus usuarios. Sencillo, ajustado y oportuno. Ser la comunidad de trabajo preferida en el Perú que inspira, empodera y motiva a los mejores profesionales. Convertirnos en el referente regional en gobierno corporativo consolidando nuestro liderazgo histórico y transformador en el sector financiero peruano.

1.4.3 Valores

- **Cliente céntricos:** Para satisfacer los requerimientos del cliente, siempre debe ofrecer una experiencia única enfocada en servicios más simples, más ágiles y atentos.
- **Potenciamos tu mejor tú:** Cuando cada socio es desafiado, reconocido, aprendido y compartido, independientemente de su posición, se saca lo mejor de ellos.
- **Sumamos para multiplicar:** Somos un equipo y nos proyectamos para simplificar nuestro trabajo. Coopere generosamente y aumente sus talentos, y aumentaremos nuestro valor.
- **Mínimo, damos lo máximo:** Luchar por lo mejor es parte de lo que hacemos todos los días. Lo dejamos todo en el campo, nos apasionan los retos y asumimos cada reto con actitudes y determinación para conseguir el mejor resultado posible.
- **Emprendemos y aprendemos:** Somos un banco de innovación y no se tiene miedo a los cambios. Damos la bienvenida a las ideas sin importar de dónde vengan. Cada puntaje cuenta, por lo que es una experiencia de aprendizaje para todos.
- **Seguros y derechos:** Con la oportunidad viene el riesgo. Por lo tanto, todos tenemos la responsabilidad de comprenderlos, apreciarlos y gestionarlos. Nuestra ética y comportamiento siempre positivo hacia la sociedad es innegociable.

1.5 Descripción del área donde el bachiller realizó sus actividades

1.5.1 Área 1

División de Canales de Atención en la agencia BCP ubicada en la Av. Nicolás Arriola 304, distrito de la Victoria, donde se realizan las funciones siguientes:

- Diagnosticar las condiciones dentro de la instalación y tomar medidas con el equipo para lograr resultados.
- Supervisar conforme a las prácticas de gestión eficaces.
- Involucrar al equipo en la consecución de resultados.
- Verificar el funcionamiento adecuado de la agencia y gestionar los riesgos del canal comercial de la agencia.

1.5.2 Área 2

Se labora en el Área Comercial. El Área 2 reporta al gerente de agencia, realizando las funciones siguientes:

- Garantizar la operatividad de la agencia.

- Brindar soporte, asesorar y atender consultas de los asesores multifunción y de clientes.
- Liderar la actividad operativa y comercial.
- Garantizar el correcto cierre de agencia.
- El puesto de supervisor multifunción reporta al gerente de agencia.



Capítulo II: Marco teórico

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene por título “Clima Laboral y Rendimiento de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022”. Las variables de estudio consideradas son las siguientes: Clima Laboral (variable independiente) y Rendimiento de los Colaboradores (variable dependiente). Así mismo, se ha considerado dimensiones e indicadores para cada una de las variables (Anexo Matriz de Consistencia). En este capítulo se desarrolla el marco teórico.

2.1. Marco teórico general

La idea principal detrás del orden de la revisión de la literatura es considerar la variable independiente, y variable dependiente y son las siguientes:

1. *Clima laboral*

Hoy en día el clima laboral es un componente muy considerable para toda organización puesto que tiene una incidencia muy notoria en la satisfacción de los colaboradores. Según Drucker (1999) “El ambiente de trabajo es fundamental para una organización y la estabilidad de la fuerza laboral garantizará un mayor rendimiento y beneficio para la industria.” (p. 27). Por lo tanto, se infiere que es un factor determinante para los empleados y la organización debido a que genera un beneficio a nivel organizacional.

Para Hellrieger y Slocun (2009) “El clima laboral es un perfil de características que se pueden observar en una entidad y que a la vez puede ser inducido por la manera en que la empresa interactúa con sus colaboradores y con su entorno” (p. 28).

Para Robles et al. (2005) se conceptualiza “como un conjunto de propiedades a organizar y marca diferencia de otras, estas propiedades se establecen en el tiempo e impactan en la conducta de los colaboradores” (p. 50).

De acuerdo con los autores podemos determinar que, para toda organización de cualquier sector, el clima laboral es un aspecto por priorizar ya que impacta muy significativamente en el rendimiento ya que les permite tener una estabilidad para realizar sus funciones y puedan ser más productivo para la organización a la que pertenecen.

2. *Gestión del clima laboral*

Según Valdivia (2021) las empresas a nivel global buscan realizar una gestión óptima de clima laboral porque indican que el clima laboral es una valoración compartida de los socios organizacionales y al mismo tiempo limita su comportamiento laboral.

3. Importancia del clima laboral

Carrascosa (como se citó en Gutiérrez, 2019) señala que “la importancia del clima laboral se enfoca en el impacto que este actúa en base a la conducta de los colaboradores, siendo determinante su evaluación para el plan de estrategias de Gestión de Recursos Humanos” (p. 89).

4. Servicios bancarios y Financieros

Los sistemas financieros de América Latina realizan el logro de sus objetivos a través del cumplimiento, el cual tiene como piezas fundamentales, direccionamiento estratégico, ejecución, control y el seguimiento, con el cual buscan el bienestar de toda su organización (Informe Interno de Plataforma Global 2018).

5. Servicios bancarios y financieros en el Perú

Baez (2017) menciona que el sector financiero del Perú es uno de los fundamentales motores del desarrollo económico. La industria se enfrenta al fenómeno de la rotación laboral ya que la rotación se ha incrementado en los últimos años y este fenómeno es preocupante ya que perturba el equilibrio de la organización (p. 20).

Según Ledgard (2018) a medida que acrecienta la economía de Perú, se espera que el ritmo de implementación financiera continúe reactivando la economía después de tres años consecutivos de recesión; en este sentido, los bancos siguen desarrollando estrategias para maximizar el rendimiento (p. 58).

6. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es un concepto que ha sido objeto de muchos estudios en diversos campos de estudio, como la administración, el ambiente laboral, la psicología ocupacional y la psicología ocupacional; es por ellos que ha sido conceptualizado y utilizado de diversas formas, pero hasta hace poco tiempo se llegó a un consenso y el interés por sus investigaciones siguió creciendo (Koopmans, 2011, p. 25).

Cuba et al. (2019) de acuerdo con las distintas conceptualizaciones, se puede diferenciar de manera específica dos enfoques relacionados al desempeño laboral. Como primer enfoque hace referencia a las conductas en términos de desarrollo laboral que deben contribuir al logro de objetivos en la organización. Como segundo enfoque, este se direcciona a las consecuencias o productos de diversos comportamientos que originan resultados obtenidos por los trabajadores, las cuales están en función a los resultados deseados por la empresa.

7. Importancia del rendimiento laboral en servicios bancarios y financieros.

Belonio (2012) se verificaron estudios los cuales han tomado en cuenta el desarrollo laboral en el sistema financiero relacionados con múltiples factores para determinar si el impacto fue eficiente o deficiente en el desarrollo laboral de los colaboradores, quienes requieren ciertas condiciones en su lugar de trabajo para motivarlos a lograr un desempeño óptimo.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Como indican Arteaga y Pilligua (2019) en su tesis titulada “El ambiente de trabajo es un factor importante que afecta el desempeño productivo de una entidad. estudio caso: *Hardepex Cía. Ltda.*”, realizada por la ULEAM Ecuador, señala como problema general no contar con un ambiente de trabajo adecuado para los empleados, la gerencia está exigiendo la venta y productos en tiempo récord sin tomar las necesarias medidas o acciones correctivas. Al respecto, se concluye que las empresas deben priorizar atención a la formación de un ambiente laboral adecuado para sus empleados a fin de que puedan incrementar su nivel de productividad. Aconseja a las organizaciones que independientemente del departamento en el que se ubiquen, los tamaños al que pertenecen, las actividades que realizan, los números concentrados de trabajadores e incluso la integración de los diferentes departamentos deben crear siempre el mejor clima de trabajo para los que laboran en la empresa, porque esto afecta en gran medida sus avances, que lógicamente están asociados con la producción y la productividad en una empresa, se debe asegurar la comunicación continua sin importar la jerarquía, la cooperación entre los empleados, la autonomía y el liderazgo, trayendo así resultados exitosos a cualquier organización.

Por otro lado, Pereira (2019) en su tesis titulada “El ambiente *organizacional para los desempeños laborales*”, realizada en la Universidad de América – Bogotá señala como problema general que los factores estresantes a los que confrontan los empleados en el trabajo están relacionados con la forma en que el supervisor, gerente o jefe de línea tiene instrucciones sobre cómo hacer su trabajo y, en ocasiones, porque no saben cómo tratar a las personas. En conclusión, es de suma importancia que el apoyo para la gerencia del talento humano sea brindado por profesionales de la psicología para lograr mejores resultados en el bienestar de los socios comerciales.

Asimismo, Zans (2017) en su estudio titulado “*Clima organizacional y su impacto en los desempeños de administradores y educadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”, elaborada en la UNAN – Managua, señala

como problema general el área administrativa, dado que se ha valorado que es importante incentivar a las instituciones, directivos, jefes de distrito para tratar de promover la creación de un clima organizacional favorable y óptimo. Se da como conclusión que el clima organizacional en la Academia Regional Interdisciplinaria fue mayoritariamente optimista, eufórico y entusiasta y menos apático y distante, se describe como moderadamente favorable y desfavorable. Mejorar el clima organizacional tendrán efectos beneficiosos en los resultados laborales de los docentes. Se recomienda el establecimiento de una consulta permanente para escuchar la opinión de la comunidad universitaria, la cual debe ser comunicada a través de la dirección y traducida en propuestas por el consejo universitario. La capacitación, el cuidado y los requisitos de los empleados deben reflejar un sentido de justicia, equilibrio y objetividad acorde con las funciones del trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Menciona Ruiz (2021) en su estudio titulado *“El clima laboral y su vinculación con los desempeños de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi -Essalud, Lambayeque”*, señala como problema general la inconsistencia en algunos indicadores de salud evaluados regularmente por Essalud, lo que puede estar relacionado con un clima organizacional insuficiente que afecta el desempeño. Se concluyó que hay una vinculación entre el clima de trabajo y su desempeño en las dimensiones de competencia, lo que sugiere que es más probable que un mejor ambiente de trabajo brinde mejores resultados laborales para los empleados. Recomienda la implementación de medidas encaminadas a optimizar los procesos, ya que estos aspectos contribuirán a un mejor clima laboral y están incluidos en las medidas propuestas.

Tamayo y Romero (2018) en su estudio titulado *“Ambiente de trabajo y desempeño de los empleados de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”*, realizada en la Universidad nacional de educación, señala como problema general el principal motivo del gran descenso del BVL es el mal ambiente laboral y la escasez de empleados. Se concluye que el ambiente laboral se vincula de manera significativa con el rendimiento de los empleados en la regulación del mercado de valores, porque crea una comprensión positiva de los empleados, da aprecio por el trabajo y también proporciona una estructura adecuada para generar trabajo para sus actividades. Recomienda que las organizaciones

incluyan programas recreativos para incrementar la motivación de sus socios, lo que impulsara a los empleados a aumentar la productividad y el compromiso.

Garrido (2018) en su tesis titulada “*El efecto del clima laboral en los desempeños de los personales administrativos empleado en la Facultad de ciencias administrativas y recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima*”, realizada en la Universidad San Martín de Porres, señala que el problema general se encuentra en el personal administrativo dado que carece de motivación. En resumen, existe una correlación entre los componentes del clima laboral y los resultados de los personales administrativos ocupados. Se recomienda el desarrollo de herramientas o métodos para evaluar con mayor precisión el rendimiento laboral en las diversas áreas de la agencia con el fin de determinar de manera efectiva cada sucesión de agencia y sus actores. Asimismo, el área de personal es continuamente evaluada con el fin de identificar deficiencias en el área administrativa para poder tomar medidas correctivas.

2.2 Marco teórico específico

A continuación, se define los conceptos del marco teórico específico empleados en este trabajo de Suficiencia Profesional, promover la comprensión de las realidades problemáticas, y de las variables independiente y dependiente, a través, de dimensiones e indicadores para cada una de esas variables. De esta manera, se tendrá el apoyo de fundamentos teóricos que permitan sentar las bases para las contribuciones y desarrollo práctico a plantear como parte de dar solución al problema.

2.2.1 Variable Independiente: Clima Laboral

2.2.1.1 Dimensión liderazgo.

A lo largo de la historia, el liderazgo ha sido ampliamente discutido debido a su importancia en la historia organizacional. Pero independientemente de que los líderes empresariales nazcan o se desarrollen, el valor de los líderes en los negocios es innegable porque son los impulsores y creadores del valor agregado de la empresa. (Juárez y Contreras, 2012, párr. 48).

2.2.1.2 Dimensión motivación.

La motivación es un grupo de procesos mentales interconectados destinados a satisfacer las necesidades de un individuo, incluidas las funciones activas, autónomas y creativas de la personalidad y su constante cambio y precisión mutua con actividades externas, sus objetos y

estímulos. regula la dirección y la intensidad o el comportamiento se activa y se manifiesta como acción motivada (González, 2010, p. 52).

2.2.1.3 Dimensión confiabilidad.

Mesa et al. (2006) “la confiabilidad se puede definir como la seguridad de que un componente, dispositivo o sistema puede realizar su función básica en condiciones operativas estándar durante un período de tiempo predeterminado” (p. 156).

2.2.1.4 Dimensión liderazgo: Indicador dirección.

Garrido (2018) menciona que “sin visión, claridad, alineación y dirección, es complicado medir los resultados que una organización quiere lograr. Es deseable crear buenas métricas, pero aún más importante es una buena comunicación para llegar allí rápidamente” (p. 21).

2.2.1.5 Dimensión liderazgo: Indicador estímulo del trabajo en equipo.

“Los estímulos en el grupo deben fluir en cuatro direcciones: abajo, arriba, hacia adentro o a lo ancho. El estímulo es una de las alas de toda cooperación, es apoyo e intervención real en la vida humana” (Chauvin, 2013, p. 1).

2.2.1.6 Dimensión liderazgo: Indicador solución de conflictos.

Un conflicto laboral se define como una disputa entre dos o más socios en una relación laboral. No hay duda de que surgirá algún conflicto en cualquier grupo. Como gerente, mediar en conflictos es un desafío difícil, pero es parte del trabajo. Existen diferentes enfoques para la resolución de conflictos y dependen de la asertividad y la cooperación. (p. 26).

2.2.1.7 Dimensión motivación: Indicador realización personal.

Kiligann (2022) explica que la realización de la personalidad o autorrealización es un sentimiento de plenitud y equilibrio interior, a través del cual una persona encuentra el sentido de su ser, disfruta de un sentido de armonía entre la cultura y las costumbres heredadas, sus principios y valores; el trabajo es una función de mujeres y hombres. los factores más poderosos de la realización de la personalidad. Logro significa darse cuenta de su potencial como persona. (p. 204).

2.2.1.8 Dimensión motivación: Indicador reconocimiento de la aportación.

Arroniz (2016) “Señala que el reconocimiento es uno de los pilares de la realización personal que los individuos necesitan para sentirse cómodas en la vida y en su trabajo ya que hace sentirnos satisfechos con nosotros mismos” (p. 24).

2.2.1.9 Dimensión motivación: Indicador adecuaciones de las condiciones de trabajo.

Los entornos laborales eficientes se determinan como aquellos lugares de trabajo en los que hay confianza, cooperación, seguridad, apoyo a la asunción de riesgos, responsabilidad y equidad. Un sitio de trabajo estable y saludable no sólo cuida a los colaboradores de las lesiones y las enfermedades, sino que también reduce los costos de las lesiones y las enfermedades, reduce el absentismo y el cambio de personal, además que también eleva la moral y la productividad de los trabajadores (Angola Transparency, 2019, p. 20).

2.2.1.10 Dimensión confiabilidad: indicador compromiso con la productividad.

López (2017) muestra que el compromiso de los socios tiene un impacto positivo en la satisfacción, la eficiencia, la productividad y el éxito del negocio. Los empleados leales están más motivados y ven el éxito de la organización como propio, lo que fortalece aún más la relación con la organización. (p. 46).

2.2.1.11 Dimensión confiabilidad: Indicador intercambio de información.

Raina (2022) menciona que el intercambio de información es el procedimiento de poner la información a disposición de los demás. Esto puede hacerse de varias maneras, como compartir archivos, datos, ideas y recursos, este intercambio de información puede realizarse entre individuos, grupos u organizaciones (p. 12).

2.2.2 Variable Dependiente: Rendimiento de los colaboradores

2.2.2.1 Dimensión rendimiento en la tarea.

Araujo (2007) Establece que el desempeño laboral describe los niveles de desempeño laboral que logra un empleado durante un tiempo para lograr los objetivos de la empresa. Así, estos desempeños incluyen actividades observables, medibles y tangibles, así como otras actividades que pueden ser delegadas. Desde esta perspectiva, es una manera en que los trabajadores elaboran funciones de forma efectiva conforme con las normativas de juego definidas para alcanzar una finalidad en común. En vinculación con esto, la expresión se refiere a los desempeños efectivos del empleado en el logro de las metas establecidas. (p. 58).

2.2.2.2 Dimensión comportamientos contraproducentes.

Omar et al. (2012) nos dicen que “Estas son actos voluntarios y discrecionales que vulneran las normativas organizacionales. Describe los pasos involucrados en el progreso y corroboración de las escalas que los miden” (p. 249).

2.2.2.3 Dimensión rendimiento en el contexto.

Jicor (2017) señala que “el contexto organizacional, que podemos definir como el ambiente de negocios o la mezcla de factores y requisitos internos y externos que pueden afectar la forma en que una empresa aborda sus productos, servicios, inversiones y partes relacionadas.” (p. 21).

2.2.2.4 Dimensión rendimiento en la tarea: Indicador resultados.

Westreicher (2020) “Desde otro punto de vista, determinar el resultado es el producto o resultado de una acción u operación, esto también puede referirse a la índole o producto de algo. Este concepto es aplicable en distintas situaciones” (p. 45).

2.2.2.5 Dimensión rendimiento en la tarea: Indicador innovación.

Martínez (2022) destaca que la innovación se refiere a la inmersión de productos nuevos, procedimientos o métodos (de comercialización o de organización) e incluso al mejoramiento de los ya existentes. Un atributo fundamental de la innovación es que debe haber sido introducida, es decir, no se puede quedar en ideas (p. 35).

2.2.2.6 Dimensión rendimiento en la tarea: Indicador iniciativa.

Ramírez (2010) afirma que la proactividad es la inclinación para actuar, crear oportunidades y optimizar resultados, no requiere de requisitos externos para su promoción, se sustenta en la autorresponsabilidad y la autogestión, iniciativa significa actitud proactiva; lo suficientemente despierto y maduro para aceptar las consecuencias de las acciones.

2.2.2.7 Dimensión comportamientos contraproducentes: Indicador conducta negativa.

Arrimada (2022) señala que las actitudes negativas son opiniones y percepciones negativas sobre un objeto o grupo, pudiendo incluso tratar a un exogrupo de manera negativa y/o dañina. Los aspectos negativos también pueden incluir puntos de vista pesimistas sobre uno mismo, diversas circunstancias de la vida y/u otras personas. Las personas con una actitud negativa también suelen no apreciar lo que tienen y siempre se enfocan en lo que quieren lograr, y por lo tanto sufren mucho por la decepción. (p. 89).

2.2.2.8 Dimensión comportamientos contraproducentes: Indicador estrés.

Orlandini (2012) menciona que el estrés a menudo se conoce como factor estresante, estímulo, factor o factor estresante. También rige los trastornos mentales o físicos causados por

factores estresantes y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general, que puede incluir todos los diversos problemas asociados con la materia. (p. 22).

2.2.2.9 Dimensión rendimiento en el contexto: Indicador planificación.

Asimismo, Costa (2006) afirma que, desde el punto de vista organizacional, la planificación es la principal función ya que permite establecer una base para las demás funciones administrativas de una empresa. Por lo tanto, se infiere que la planificación es el primer paso fundamental para que la organización detalle los planes requeridos y estos puedan ser alcanzados de la manera más óptima posible.

2.2.2.10 Dimensión rendimiento en el contexto: Indicador participación.

Acevedo (2020) refiere que la participación como valor es una herramienta para unir a las personas por el bien común, lo que significa que todos debemos participar en iniciativas creativas y constructivas desarrolladas por otros e invitar a otros a participar en iniciativas que usted tiene el poder de crear para otros. (p. 205).



Capítulo III: Aplicación profesional

3.1 Contexto laboral situacional

3.1.1 Fortalezas

El BCP como corporación cuenta con las siguientes fortalezas:

- Es reconocido como el banco más grande del Perú.
- Cuenta con una gran cantidad de agencias para el acceso laboral de los trabajadores.
- Ganador del premio Empleador Líder como una de las mejores empresas en clima laboral.
- Brinda oportunidades de línea de carrera para el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores.

Asimismo, se detalla las fortalezas específicas en la agencia BCP Nicolás Arriola de Lima:

- Cuenta con una ubicación estratégica para sus clientes.
- Tiene diversidad de productos de acuerdo con el perfil del cliente.
- Colaboradores calificados y comprometidos.
- Ser una agencia Multifunción para los clientes, ya que permite realizar sus operaciones y consultas en un mismo lugar.
- Cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo laboral.
- Diversidad de canales de atención para el cliente
- Tener un plan de contingencia ante incidentes temporales con el sistema para continuar con la atención.

3.1.2. Debilidades

El BCP como corporación cuenta con las siguientes debilidades:

- Falta de georeferenciación para sus colaboradores.
- Rotación constante de personal.
- Indicadores muy cambiantes para su ámbito comercial.

Asimismo, se valida las siguientes debilidades específicas en la agencia BCP Nicolás Arriola de Lima:

- Funcionamiento deficiente del cajero para depósito.
- Falta de más cajeros automáticos.

- Cambistas alrededor de la agencia.
- Extenso horario de trabajo.

3.1.3 Ambiente laboral

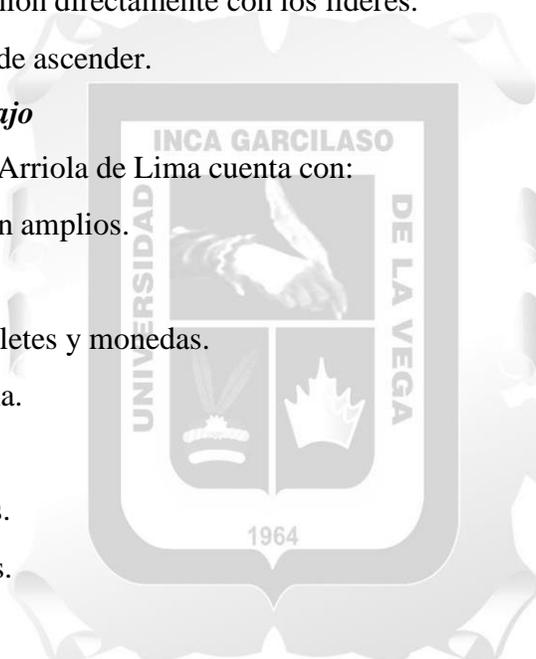
El ambiente laboral en la agencia BCP Nicolás Arriola de Lima se caracteriza por lo siguiente:

- Cuenta con un clima laboral cordial y afectuoso entre líderes y colaboradores.
- Existe fraternidad y unión entre los colaboradores.
- No existe discriminación alguna.
- No existe acoso laboral.
- Hay libertad de opinión directamente con los líderes.
- Existe oportunidad de ascender.

3.1.4 Condiciones de trabajo

La agencia Nicolás Arriola de Lima cuenta con:

- Módulos de atención amplios.
- Sillas ergonómicas.
- Recontadoras de billetes y monedas.
- Materiales de oficina.
- Economato.
- Servicios higiénicos.
- Cajeros automáticos.
- Plataforma digital.
- Limpieza diaria.
- Pintura en buen estado.
- Desinfección.
- Remuneraciones puntuales.
- Caja fuerte.
- Modelo de agencia.
- Infraestructura amplia.



3.1.5. Impacto de las condiciones de trabajo para cada condición explicar el impacto

- Módulos de atención amplios: adecuado para que el colaborador pueda distribuir su espacio para la atención.
- Sillas ergonómicas: son favorables ya que previene la fatiga e impulsa la concentración y motivación del colaborador.
- Recontadoras de billetes y monedas: identifican y cuentan de manera rápida y efectiva para que la atención sea más rápida y efectiva del colaborador.
- Materiales de oficina: respalda el trabajo de cada colaborador a fin de no tener retrasos en atención.
- Economato: importante para poder guardar los materiales necesarios de uso diario para cada colaborador.
- Servicios higiénicos: implementados con todos los insumos requeridos como papel higiénico, jabón y papel toalla, es beneficioso porque favorece un ambiente agradable y cómodo para los colaboradores.
- Cajeros automáticos: de mucha ayuda dado que permite descongestionar la carga operativa dentro de la agencia.
- Plataforma digital: permite descongestionar la carga comercial dentro de la agencia.
- Limpieza diaria: es de mucha importancia mantener la limpieza en el entorno laboral dado que hace que los colaboradores se sientan a gusto.
- Pintura en buen estado: optimiza la imagen de la agencia dando una buena impresión para los clientes.
- Desinfección: de manera trimestral que incluye desratización, desinsectación y desinfección, es beneficioso porque se resguarda bienestar del personal y se garantiza ambiente salubre, favorece el clima laboral.
- Remuneraciones puntuales: este aspecto es beneficioso porque los colaboradores se sienten retribuidos económicamente a tiempo, favorece el clima laboral.
- Caja fuerte: lugar para una adecuada custodia de efectivo
- Infraestructura amplia: brinda comodidad y seguridad para que los clientes puedan estar en agencia realizando sus diversas operaciones.

Los colaboradores de la agencia BCP Nicolás Arriola, cuentan con un óptimo lugar de trabajo que les permite realizar un gran desempeño en sus funciones, esto generando una actitud positiva en cada uno de ellos y por ende un buen clima laboral.

Los clientes de la agencia Nicolás Arriola al contar con varios módulos de atención disponibles para su atención tienen la percepción positiva debido a que realizan de manera rápida y fluida sus operaciones en la agencia.

3.2 Descripción de las actividades realizadas por el Bachiller

Las principales funciones del puesto de Supervisor multifunción, realizadas por el Bachiller son las siguientes:

1. Garantizar la operatividad de la agencia.
2. Brindar soporte, asesorar y atender consultas de los asesores multifunción y de clientes.
3. Liderar la actividad operativa y comercial.
4. Garantizar el correcto cierre de actividades diarias de la agencia.

Tabla 1

Definición de contextos por función.

Función		Contexto
1. Garantizar la operatividad de la agencia	Lugar	Agencia Nicolás Arriola
	Empieza	Ingreso a la Agencia
	Con apoyo de	Personal operativo y comercial
	Solo o en equipo	Equipo
	Ayuda a	Área comercial
2. Brindar soporte, asesorar y atender consultas de los asesores multifunción y de clientes	Lugar	Lugar de actividades
	A partir de	Contacto con cliente
	Con ayuda de	Procedimientos establecidos
	Solo o en equipo	Equipo
	Apoya a	Área división comercial
3. Liderar la actividad	Lugar	Lugar de actividades
	A partir de	Procedimientos establecidos

operativa y comercial	Con ayuda de:	Normas
	Solo o en equipo:	Equipo
	Apoya a:	Área división comercial
4. Garantizar el correcto cierre de actividades diarias de la agencia	Lugar:	Agencia Nicolás Arriola
	A partir de:	Cierre de agencia
	Con ayuda de:	Personal operativo y comercial
	Solo o en equipo:	Equipo
	Apoya a:	Área división comercial

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 2

Tareas relacionadas con las funciones

Función	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3	Tarea 4
Garantizar la operatividad de la agencia.	Ingreso de asistencia de los colaboradores a la Matriz del banco	Apertura de bóveda	Entrega de efectivo y loncheras de los colaboradores	Apertura de agencia
Brindar soporte, asesorar y atender consultas de los asesores multifunción y de clientes.	Control de ventas diarias	Aprobación y registro de ventas en la matriz	Reporte del cierre diario de ventas	-
Liderar la actividad operativa y comercial	Seguimiento de las ventas individuales de los asesores	Seguimiento de los indicadores de gestión.	Seguimiento de pendientes en la ventana contable	-

Garantizar el correcto cierre de actividades diarias de la agencia.	Control de valorados y existencias	Arqueo conforme de los colaboradores	Cuadre de efectivo y devolución a bóveda.	Cierre de agencia
---	------------------------------------	--------------------------------------	---	-------------------

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 3

Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 1

Función 1: Garantizar la operatividad de la agencia.			
	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3
Materiales	Registro de asistencia	Documento de cuadro del día anterior	Lista de asistentes según horario
Herramientas	Matriz	clave	loncheras
Equipo	Computadora	bóveda	No aplica
Riesgos de accidentes provocado por	No aplica	No aplica	No aplica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 4

Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 2

Función 2: Brindar soporte, asesorar y atender consultas de los asesores multifunción y de clientes.			
	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3
Materiales	Registro de ventas	Solicitudes de ventas	Registro de ventas del día

Herramientas	Excel	Aplicativos de ventas (NMIC, Salesforce, etc)	Matriz
Equipo	Computadora	Computadora	Computadora
Riesgos de accidentes provocado por:	No aplica	No aplica	No aplica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 5

Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 3

Función 3: Liderar la actividad operativa y comercial.			
	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3
Materiales	Manual de protocolos	Reportes de indicadores	Documentos contables
Herramientas	Matriz	Matriz	Aplicativos (NP y Extra)
Equipo	Computadora	Computadora	Computadora
Riesgos de accidentes provocado por:	No aplica	No aplica	No aplica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 6

Materiales, herramientas, equipo y riesgo de accidente de las tareas de la función 4

Función 4: Garantizar el correcto cierre de agencia.			
	Tarea 1	Tarea 2	Tarea 3
Materiales	Reporte de valorados	Reporte de cierre de caja individual	Cuadre del día,

Herramientas	Aplicativos (Teller)	Aplicativos (Teller)	Recontadora de billetes, aplicativos (Teller)
Equipo	Computadora y Lonchera de valorados	Computadora	Computadora y Bóveda
Riesgos de accidentes provocado por:	No aplica	No aplica	No aplica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 7

Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 1

Tarea	Principios elementales	Habilidad especializada de trabajo
1	Conocimiento de registro de base de datos y manejo de matriz	No aplica
2	Conocimiento operativo y manejo de bóveda	No aplica
3	Conocimiento operativo y control de personal.	No aplica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 8

Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 2

Tarea	Principios elementales	Habilidad especializada de trabajo
1	Conocimiento de productos y reportes	Habilidad empírica
2	Conocimiento de condiciones para aprobación de productos y	Habilidad empírica

	manejo de aplicativos (NMIC y Salesforce)	
3	Conocimiento de registro de base de datos y manejo de matriz	Habilidad empírica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 9

Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 3

Tarea	Principios elementales	Habilidad especializada de trabajo
1	Conocimiento de Excel y manejo de matriz	Habilidad empírica
2	Conocimiento de manejo e interpretación de reportes de indicadores	Habilidad empírica
3	Conocimiento de manejo de NP y Extra	Habilidad empírica

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Tabla 10

Elementos y habilidades requeridas para realizar las tareas de la función 4

Tarea	Principios elementales	Habilidad especializada de trabajo
1	Manejo y control de inventario de valorados	Conteo manual
2	Conocimiento Operativo	Conteo manual
3	Conocimiento Operativo	Conteo manual

Nota. Datos tomados del Banco de Crédito Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima (2022).

Capítulo IV: Aplicación práctica

4.1. Desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa

En este capítulo, se presentan las planteadas contribuciones por el bachiller en la empresa Banco de Crédito del Perú (BCP) de la agencia Nicolás Arriola, Lima, 2022. Para ello, se desarrollarán aspectos tales como: síntesis de la realidad problemática; problemas, hipótesis y objetivos; importancia para la empresa de la solución del problema; y propuesta de solución del problema.

4.1.1. Síntesis de la realidad problemática

El problema de la empresa que se ha detectado dentro del área de la División de Canales de Atención en la agencia BCP Nicolás Arriola, son las dificultades en el rendimiento de los colaboradores, acompañado de situaciones de estrés y clima laboral bajo tensión, por lo que se hace necesario el poder determinar si dicho entorno se encuentra influyendo en el rendimiento de los colaboradores de la agencia.

La agencia BCP Nicolás Arriola cuenta con indicadores que deben cumplir mensualmente, ante la crisis del COVID-19 éstas se tuvieron que duplicar para poder subsanar las pérdidas adquiridas. Esto sumado a que gran parte de los colaboradores no viven cerca al centro laboral, generando así incomodidad para la realización de sus funciones. Por lo tanto, este trabajo de Suficiencia Profesional permitirá que se realicen estrategias eficientes que ayuden a minimizar esta problemática a nivel organizacional.

Actualmente, el BCP todavía enfrenta todo tipo de problemas, no solo problemas de salud. La segunda ola de Covid-19 también ha acabado con la incertidumbre política, la polarización sobre las preferencias electorales y las presiones inflacionarias que están reduciendo el poder adquisitivo de millones de hogares. Todo esto afecta a los usuarios, socios comerciales y, en última instancia, a la comunidad.

El acontecimiento político en Perú ha afectado de forma significativa los desempeños de varios indicadores macro financieros, evidenciando una mayor percepción de los riesgos que enfrenta el país por parte del mercado, siendo esto una problemática a resolver ya que esta situación trae como consecuencia la alteración de los indicadores que maneja el Banco de Crédito del Perú y por ende también afectarían a los colaboradores de la Agencia Nicolás Arriola.

4.1.1 Debilidades y amenazas

Las principales debilidades encontradas en la agencia BCP Nicolás Arriola de Lima son las siguientes:

- Falta de georeferenciación para sus colaboradores; debido a que no todos los colaboradores se encuentran cerca a su domicilio.
- Rotación constante de personal.
- Indicadores y metas del banco muy cambiantes para el ámbito comercial: Esto se determina según el contexto económico, social o político que se pueda dar, lo que genera un cambio de rentabilidad para la organización y por ende estos indicadores establecidos para las campañas mensuales tienden a variar para todo el staff comercial.

Las amenazas encontradas son las siguientes:

- Mayor competencia de bancos en el Perú.
- Incertidumbre política que afecte los indicadores macroeconómicos de Perú.
- Promulgación de ley que fija un tope a las tasas de interés de los bancos.
- Afectación física de la agencia por marchas y protestas violentas.
- Aumento de robos, asaltos físicos y cibernéticos incluso en horas de trabajo.

4.1.2 Análisis PESTLE

De acuerdo con el análisis de PESTLE encontramos los siguientes factores:

1. Factores políticos.

- Inestabilidad Política: crisis política por golpe de Estado del Expresidente de la República Pedro Castillo Terrones y actualmente se tiene un gobierno transitorio con la presidenta de la República Dina Boluarte.
- Gobierno- reactivación de mercado: el gobierno pidió solucionar el problema de liquidez de las entidades, conservar las cadenas de pagos y mantener la relación entre oferta y demanda del Fondo de Apoyo Empresarial. Créditos garantizados MYPE. (FAE-Mype, 2022).

1. Factores económicos.

- Reducción tasa de interés BCRP: Debido al pronóstico de inflación, el BCR comunicó que bajará la tasa de interés de 8,53% a 5,51% y se mantendrá el sistema de pagos y la cadena de crédito (Comercio, 2022).

- Crecimiento de PBI: Se espera que el crecimiento del PBI alcance el 4,4% para 2022. Este aumento se atribuirá al "efecto rebote" que se produce cuando la economía colapsa repentinamente, como la provocada por la pandemia, dando como resultado una recuperación vertiginosa (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022)

2. Factores sociales.

- Inversión o reinversión de los negocios frente a la pandemia: Muchas empresas han fracasado, pero de acuerdo con los analistas, los individuos quieren invertir o transformar las empresas que poseen y adaptarlas a los nuevos requerimientos de la comunidad.
- Morosidad: En los últimos meses la tasa de morosidad estuvo en un nivel bastante controlado, a nivel empresarial se tuvo una tasa de 7.44% correspondiente al segmento micro y pequeña empresa.

3. Factores tecnológicos.

- Crecimiento de la Banca móvil y Banca por internet: La operación virtual aumenta rápidamente debido al límite, evitando una línea larga y simplemente alentar la comodidad del hogar a las cuentas es una nueva tendencia. Debido a las restricciones, el número de transacciones aumentó en el hogar, las universidades, los colegios y los servicios en el negocio bancario.
- Aumento del Fraude Cibernético: Con el crecimiento de la banca virtual, el número de robos de cuentas bancarias utilizando diversas herramientas para robar datos bancarios también ha aumentado en un 150 %.

4. Factores legales.

- Incumplimiento de Normas de salubridad: Si implica no seguir las regulaciones gubernamentales para reducir la propagación de COVID. Las tasas de incumplimiento aumentaron.
- Decreto de urgencia N° 013-2020: Debido a la complicada situación que atraviesan muchas empresas en la actualidad, se busca facilitar la financiación a las pymes y al capital riesgo (Decreto de Urgencia N° 013-2020, 2019).
- Decreto supremo N.º 143-2022-PCM: Se ha declarado el estado de emergencia por 30 días naturales. Durante este período, la Policía Nacional del Perú, con el apoyo de las

fuerzas armadas, mantuvo el control del orden interno (Decreto Supremo N° 143-2022-PCM, 2022).

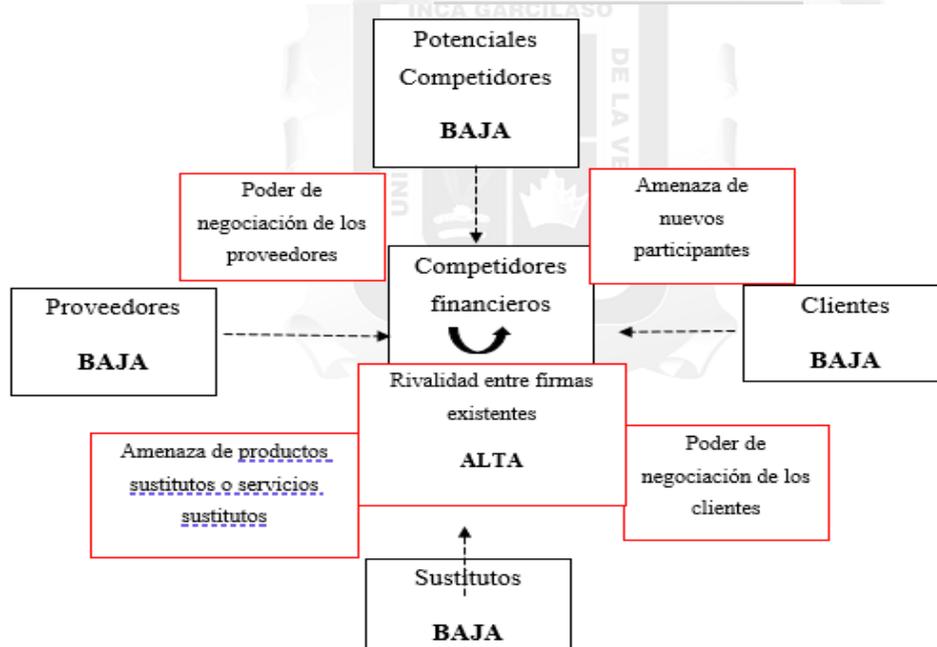
5. Factores ecológicos.

- Uso del voucher electrónico: El creciente número de pagos y transacciones electrónicos ayuda a limitar la contaminación ambiental y aumenta la conciencia de las empresas y los consumidores.
- Ecoeficiencia: Implantar medidas de ecoeficiencia en todas las instalaciones para ahorrar agua, papel y energía. Estas medidas reducirán la generación de residuos.

4.1.3 Análisis diagrama del Banco de Crédito del Perú agencia Nicolás Arriola

Figura 1

Esquema de las cinco fuerzas de Porter



Fuente: (Potter, Competitive Strategy: Techniques for Analyzing and Competitors, 1980).

A continuación, se explica cada una de las cinco fuerzas de Porter:

1. Poder de negociación de los proveedores: Baja, Como una gran institución financiera, el BCP puede elegir entre varios proveedores, ya que requiere una inversión importante, ya sea en papel, computadoras, carteles o personal de limpieza. Los proveedores proveen los productos requeridos para el funcionamiento del banco, pero como el BCP compra la mayoría de sus propios productos, la capacidad del proveedor no ha aumentado.

2. Amenaza de nuevos participantes: Baja, BCP cuenta con más de 459 sucursales, lo que significa que más clientes y usuarios pueden acceder a sus sistemas. Tener tantas sucursales hace al banco más fuerte frente a la competencia.
3. Rivalidad entre firmas existentes: Alta, la competencia entre sus competidores es feroz porque sus competidores siempre quieren liderar el mercado financiero, esto puede darse por la competencia de tasas de interés y estar siempre a la vanguardia en la prestación de los mejores productos y servicios.
4. Amenaza de productos sustitutos o servicios sustitutos: Baja, dado que el potencial de crecimiento de las pequeñas empresas va en aumento, más personas necesitan préstamos rápidos que no tarden mucho en obtener. Sin Embargo, esto no supondrá una amenaza para el BCP, ya que los clientes actualmente valoran la solidez y la seguridad de los principales bancos.
5. Poder de negociación de los clientes: Baja, debido a que el BCP cuenta con abundantes clientes entre ellos tiene clientes tipo de banca exclusiva, que tienen muchos beneficios debido a sus saldos promedios que manejan en sus cuentas, pero el BCP como organización va más allá de eso ya que este segmento es solo un porcentaje del total de clientes que tiene por lo que genera un menor poder de negociación.

4.2 Problemas, hipótesis y objetivos

4.2.1 Problema general

A continuación, se presenta el problema general:

¿Cuál es el impacto del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?

4.2.2 Problemas específicos.

Asimismo, se detalla los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cuál es el impacto del liderazgo como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?
2. ¿Cuál es el impacto de la motivación como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?

3. ¿Cuál es el impacto de la confiabilidad como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?

4.2.3 Hipótesis general

A continuación, se presenta la hipótesis general:

Existe impacto entre el clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.

4.2.4 Hipótesis específicas

Asimismo, se detalla las siguientes hipótesis específicas:

1. Existe impacto entre el liderazgo como parte del clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.
2. Existe impacto entre la motivación como parte del clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.
3. Existe impacto entre la confiabilidad como parte del clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.

4.2.5 Objetivo general

A continuación, se presenta los siguientes objetivos:

Establecer si existe impacto del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022.

4.2.6 Objetivos específicos

Asimismo, se detalla:

1. Describir el impacto del liderazgo como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.
2. Explicar el impacto de la motivación como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia. Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.

3. Examinar el impacto de la confiabilidad como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia. Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.

4.3 Importancia para la empresa de la solución del problema

La importancia para la empresa Banco de Crédito del Perú de la solución del problema, se presenta en este trabajo de Suficiencia Profesional en dos partes: Importancia teórica e importancia práctica.

4.3.1. Importancia teórica

El clima laboral y su relación con el rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú desde el punto de vista teórico son desarrollados por los siguientes autores:

En la presente investigación se utilizará la teoría de Hodgetts y Altman, los autores definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (1985, p. 376). Esta teoría especifica que los colaboradores determinan su conducta de trabajo y rendimiento según la percepción del lugar donde laboran, lo cual les permitirá desarrollar sus capacidades ya sea forma positiva o negativa.

4.3.2. Importancia práctica

Desde el punto de vista práctico, y considerando los problemas y objetivos presentados, la importancia de este trabajo de Suficiencia Profesional para la empresa Banco de Crédito del Perú se explica a continuación.

El problema de la empresa que se ha detectado dentro del área de la División de Canales de Atención en la agencia Nicolás Arriola, son las dificultades en el rendimiento de los colaboradores, acompañado de situaciones de estrés y clima laboral bajo tensión, por lo que se hace necesario el poder determinar si dicho entorno se encuentra influyendo en el rendimiento de los colaboradores de la agencia.

La agencia Nicolás Arriola cuenta con indicadores que deben cumplir mensualmente, ante la crisis de la pandemia del COVID-19 éstas se tuvieron que duplicar para poder subsanar las pérdidas adquiridas. Esto sumado a que gran parte de los colaboradores no viven cerca al centro laboral, generando así incomodidad para la realización de sus funciones. Por lo tanto, este trabajo de Suficiencia Profesional permitirá que se realicen estrategias eficientes que ayuden a minimizar esta problemática a nivel organizacional.

Esta investigación servirá de mucho a la empresa Banco de Crédito del Perú para su desarrollo y crecimiento organizacional, utilizando las soluciones brindadas y así pueda servir de modelo para las demás empresas del rubro.

4.4 Propuesta de solución del problema

Para este Trabajo de Suficiencia Profesional y como parte del desarrollo práctico de las contribuciones planteadas por el bachiller en la empresa BCP, se plantean dos propuestas de solución a la problemática encontrada: (1) Implementación de un plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos y (2) Trabajo de campo.

Antes de explicar esta propuesta, se considera importante mencionar las oportunidades para de la empresa.

4.4.1 Oportunidades

Las oportunidades para la empresa son las siguientes:

- Creciente demanda de clientes por productos y servicios.
- Expectativas de crecimiento del PBI 3.5% en el Perú. (Diario Gestión,2023).
- Priorización y apoyo del estado a las MYPES, que genere demanda de recursos financieros.
- Mayor demanda por la banca digital.
- Mayor y mejores tecnologías de información que contribuye a la reducción de costos en las entidades bancarias.

4.4.2 Objetivos del Plan

El presente trabajo tiene como objetivo proporcionar los elementos necesarios para asegurar que las contrataciones por georreferenciación que implica una preparación de red de optimización dual basada en las siguientes consideraciones: (a) la proximidad del centro de trabajo del hogar y (b) la experiencia de los compañeros de trabajo y su capacidad para realizar las tareas solicitadas por el empleador; Y la optimización de recursos tecnológicos que trata de buscar la mejor manera de realizar una actividad con el objetivo de producir sus productos o servicios para reducir costos, aumentar la productividad, la rentabilidad y el número de clientes, entre otras cosas.

Para la Agencia Nicolás Arriola del BCP, se llevará a cabo minimizando los impactos negativos significativos sobre las condiciones para la implementación de la propuesta. Para ello, encontramos los siguientes objetivos:

1. Determinar la necesidad de reubicación del colaborador en el ámbito personal y/o profesional.
2. Definir las estrategias para la reubicación laboral y optimización del rendimiento del colaborador de la agencia Nicolás Arriola del BCP.
3. Determinar la incidencia de los recursos tecnológicos en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia Nicolás Arriola del BCP.
4. Desarrollar competencias para el aprendizaje y trabajo óptimo con la implementación de los recursos tecnológicos.

4.4.3 Alcance de la propuesta

La presente investigación se desarrolla para la agencia Nicolás Arriola del BCP, se analizará el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores, se enfocará directamente a la georreferenciación y la optimización de los recursos tecnológicos.

- Se identificará las estrategias relevantes a los procesos, necesidades críticas, recolección de información para analizar el desempeño del proceso.
- Se identificará a los colaboradores que se encuentren laborando lejos de sus domicilios y/o centro de estudios.
- Se establecerá las acciones de mejora y reforzar los recursos tecnológicos para los colaboradores de la agencia Nicolás Arriola del BCP.
- Se definirá dos planes estratégicos para que la propuesta se realice en tiempo y forma, para lograr el rendimiento óptimo de los colaboradores de la agencia Nicolás Arriola del BCP.

4.4.4 Importancia de la propuesta

La importancia de una georreferenciación es los beneficios potenciales de llevar a la práctica la identificación y optimización de asignación de desplazamiento físico de los colaboradores, desde sus domicilios a la agencia Nicolás Arriola del BCP, por más eventuales que estos sean. Al aplicar la georreferenciación permitirá así mejorar los índices de satisfacción del colaborador y su rendimiento.

Por otro lado, la optimización de recursos tecnológicos también es de suma importancia ya que permitirá a los colaboradores simplificar y agilizar los procesos, e incluso superar las expectativas deseadas con la mejor eficiencia y calidad, Esto generaría crear rutinas flexibles y convergentes que puedan adaptarse a los cambios, solucionar los problemas en el menor tiempo posible y, además, incrementar la competitividad.

4.4.5 Propuesta 1: Implementación de un Plan de Gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP.

En primer lugar, se propone la implementación de un Plan de Gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP. Este plan es fundamental porque ayudará a encontrar mejoras y estrategias para que en conjunto con área de recursos humanos y el área de sistemas, puedan ser aplicadas para su desarrollo con el fin que los colaboradores perciban un buen clima laboral y óptimos recursos para un rendimiento laboral esperado.

Se ha logrado identificar que este problema de la georreferenciación afecta a muchos colaboradores ya que estos indican que al trabajar lejos de sus hogares no les permite desarrollar su rendimiento laboral de forma eficiente, además, que también al momento de realizar sus funciones diarias tienen el inconveniente con los recursos tecnológicos que le brinda la empresa debido a que ellos consideran que estas herramientas no son óptimas en su totalidad por lo tanto genera estrés laboral.

Hoy en día son más las industrias que son conscientes de la importancia de trabajar en el clima laboral y su relación con la obtención de mejores resultados para todos sus grupos de interés. Por ello lo que se busca con este plan de implementación es poder determinar qué tan importante es para los colaboradores que la empresa Banco de Crédito del Perú gestione estas estrategias y que tan determinante es para su rendimiento laboral en sus funciones diarias.

Al respecto, Suárez (2003) resalta la necesidad de desarrollar un plan tecnológico que plasme en acciones, orientaciones y prioridades la estrategia tecnológica, y que además permita maximizar la utilización del patrimonio tecnológico de la empresa en función de sus objetivos estratégicos.

4.4.6 Desarrollo general de la propuesta.

Implementar un Plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP, que tiene por objeto presentar los elementos más importantes para las contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP. Una vez conocida la problemática, lo que se pretende es aplicar acciones de mejora mediante indicadores de medición que ayudará a determinar el proceso de ejecución que se desarrollará a través de la propuesta.

4.4.7 Estrategias para la implementación del Plan

El Plan de Gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos para la Agencia Nicolás Arriola del BCP contará con dos estrategias, las cuales son las siguientes:

4.4.7.1 Estrategia 1 contrataciones por georreferenciación.

Al gestionarse este tipo de contratos para los colaboradores nuevos y colaboradores antiguos ayudará mucho en el desarrollo laboral ya que ubicarlos en agencias cercanas a sus casas los motivará a realizar un desempeño óptimo en sus funciones.

Actualmente la situación del tráfico y sobrepoblación de la ciudad de Lima es caótica y trasladarse a agencias que están muy distantes de los hogares es muy complejo, por ello hace que los trabajadores tengan que realizar un sobre esfuerzo para poder llegar a tiempo al ingreso de las agencias, lo que hace que el trabajador llegue estresado y exhausto a empezar con sus funciones diarias por lo tanto su rendimiento diario no es óptimo como se espera.

Por lo tanto, lo que se sugiere a la empresa, es que tendría que enfocarse a reconsiderar la georreferenciación de los colaboradores que no lograron ser reubicados en su momento.

Las contrataciones por georreferenciación permitirán así mejorar los índices de satisfacción del personal y su productividad, mientras se logre el tan esperado ordenamiento del transporte, a continuación, enunciaremos los pasos siguientes:

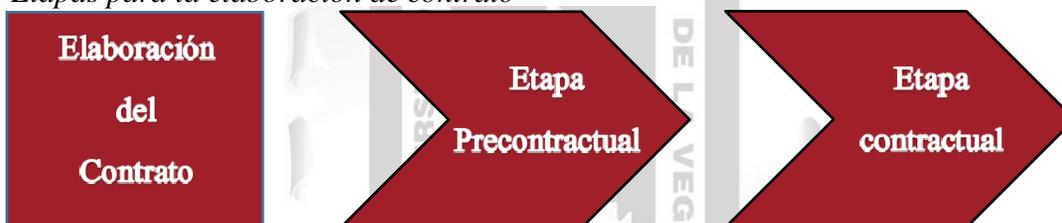
1. Elaboración del contrato.

Se trata de una etapa muy importante, pues los acuerdos a los que se lleguen se plasmarán en el contrato; No obstante, esta etapa es la preliminar a la celebración del contrato, por tanto, es de vital importancia que se discutan todos los aspectos, derechos y obligaciones que harán parte de él. Este punto consta de dos etapas puntuales para la elaboración de contrato:

- a) Etapa precontractual: esta etapa se elabora el contrato, el cual tiene lugar antes de la formalización del contrato en donde se discutirá y definirá el objetivo de lo que se tratara el acuerdo sobre los derechos y obligaciones que le corresponde al colaborador como a la entidad, determinarán el territorio de aplicación y duración del contrato.
- b) Etapa contractual: explicación de los términos del contrato, aquí se especificará los términos exactos del acuerdo, es necesario especificarlos exactamente e implementar una solicitud en donde el colaborador nuevo pueda seleccionar la opción más pertinente con respecto al distrito en donde se encuentran ubicados tanto sea cercanía para su casa y/o centro de estudios. También este anexo lo podemos incluir para las postulaciones de colaboradores antiguos para que logren ser reubicados de igual forma. (Anexo N° 4 Solicitud).

Figura 2

Etapas para la elaboración de contrato



Nota. Elaboración propia.

2. Responsables de contratación.

En este segundo punto se encuentran tres etapas las cuales son:

- a) Necesidades en Recursos Humanos: En esta etapa se analizan las necesidades de la empresa y los cargos a cubrir deliberadamente, las funciones que desarrollarán y los roles que cumplirán.
- b) Reclutamiento: Recursos Humanos interviene para la recepción de estas solicitudes por el cual deberá filtrar las solicitudes anexas del contrato (etapa contractual) de los colaboradores para poder distribuirlos como mejor se adecue según el requerimiento de la empresa.
- c) Selección: Finalmente, se deben seleccionar colaboradores para cada cargo en las agencias a cubrir vacante, teniendo en cuenta la elección de la georreferenciación.

3. Ejecución del contrato.

Y por último paso, al ya contar con el filtro correspondiente a las solicitudes anexadas, la ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del empleador sin perjuicio de los colaboradores, se deberá cumplir con lo estipulado para una óptima gestión.

Se deberá garantizar la legalidad del contrato se refiere a si los términos y condiciones se ajustan a la ley y no sea perjudicial para el colaborador ni para la entidad al poder respetar las consideraciones que se obtendrán al filtrar las solicitudes con respecto a la georreferenciación elegida por los colaboradores.

4.4.7.2 Estrategia 2 optimización de recursos tecnológicos.

Gestionar estos recursos es vital para el desarrollo de las funciones de los trabajadores ya que estas herramientas son de uso diario lo cual permite el óptimo desarrollo laboral. Hoy en día la caída del sistema se ha vuelto muy constante por lo que genera mayor estrés y el colaborador tiene que realizar un proceso más tedioso y largo para culminar la operación, es por ello por lo que la empresa debería implementar un sistema más estable y accesorios tecnológicos (pc, lectores biométricos, pinpad, etc) de mayor calidad, pero sin descuidar la seguridad de estas herramientas.

La optimización de recursos tecnológicos está orientada en ayudar a la empresa a rediseñar sus procesos de negocio con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia, obteniendo así el mayor beneficio posible usando las herramientas de mejora adecuada, cuyo uso es fundamental para lograr resultados efectivos, por ello para el desarrollo de la estrategia 2 por ende enunciaremos los pasos siguientes:

1. Inventariar.

Establece un nivel óptimo para implementar todos los mecanismos de control requeridos para identificar los recursos necesarios para la agencia Nicolás Arriola del BCP, este paso consta de las siguientes etapas:

- a) Identificación de las existencias a inventariar: en esta etapa se realizará el conteo de existencias físicas en los módulos de la agencia Nicolás Arriola del BCP y esto se podrá hacer de dos formas, una manual y otra con una lectora portátil. Esta última metodología tiene como ventaja la identificación del producto usando el código de barras.
- b) Determinación de un equipo de trabajo: Los empleados con un conocimiento profundo del almacén harán más eficiente esta tarea, ya que estas personas tienen un amplio conocimiento de la ubicación. Si es necesario, los

empleados son reclutados y capacitados en temas problemáticos para optimizar la implementación de los recursos.

- c) Seleccionar las herramientas de control del stock: en este punto se deberá elegir una herramienta que depende en gran medida del tipo de operación a realizar y de la cantidad de producto almacenado. Las herramientas en línea o automatizadas pueden simplificar todos los procesos, desde la clasificación hasta la inspección final.
- d) Registro: Las herramientas automatizadas permiten agilizar todos los procesos, desde la clasificación hasta el control final.

2. Optimizar.

Proceso que incluye la planificación, creación y distribución de contenido sobre los recursos tecnológicos en donde encontraremos las etapas siguientes:

- a) Fijar plazos para la consecución de resultados: cuando dividimos los procesos en etapas o plazos, existe un mayor control de los recursos a implementar.
- b) Indicadores de análisis: se determina el desarrollo de las tareas y, por tanto, el uso de recursos. Estos indicadores son específicos de procesos complejos o métricas que involucran la ejecución continua de tareas.
- c) Buscar proveedores de calidad: si los recursos que tienen son de buena calidad, sin duda se aprovecharán mejor que si no. Por lo tanto, antes de adquirirlos (en el caso de recursos materiales o técnicos), se debe asegurar de que sean adecuados para el proyecto en cuestión. La calidad es la mejor manera de optimizar los recursos.

El objetivo principal es obtener de ellos los mejores resultados posibles para la ejecución de los recursos tecnológicos que se requieren implementar.

3. Evaluar.

Es el último paso de planificación, la cual consiste en la comparación de los resultados con los objetivos y metas propuestas, en este sentido, la evaluación constituye una herramienta de gestión que permite tomar decisiones al proveer información acerca del grado de cumplimiento de los objetivos del plan.

- a) Revisiones de desempeño: es importante entender el grado de productividad. En la programación, es importante establecer una frecuencia y objetivos suficientes que corrijan las desviaciones.

4.4.8 Indicadores de medición

Los indicadores constituyen una relación de variables que nos permiten determinar si se están cumpliendo con los objetivos planteados en la organización, y evaluar el desempeño, comportamiento de un proceso, es por ello que con el avance de esta investigación encontramos los siguientes indicadores de medición:

1. Eficiencia de los recursos: Aquí vamos a medir la cantidad de recursos suministrados/ los recursos usados.

$$\text{Eficiencia de los recursos} = \frac{\text{Recursos usados}}{\text{Recursos suministrados}}$$

Meta de medición: 100%

2. Georreferenciación:

Meta de medición: 2 tardanzas al mes por cada trabajador.

Meta de medición: Inasistencias 1 cada 3 meses por colaborador.

3. Ventas:

Meta de medición: vender el 20% más de la meta mensual.

4. Cumplimiento de objetivos: Aquí vamos a evaluar el porcentaje de cumplimiento establecido/ el porcentaje de cumplimiento alcanzado.

$$\text{Cumplimiento de objetivos} = \frac{\% \text{ cumplimiento establecido}}{\% \text{ cumplimiento alcanzado}}$$

Meta de medición: 100%

5. Impacto del tiempo: usado en el desarrollo de las actividades, cuanto tiempo se planificó/ cuanto tiempo se usó.

$$\text{Impacto del tiempo} = \frac{\text{Tiempo utilizado}}{\text{Tiempo planificado}}$$

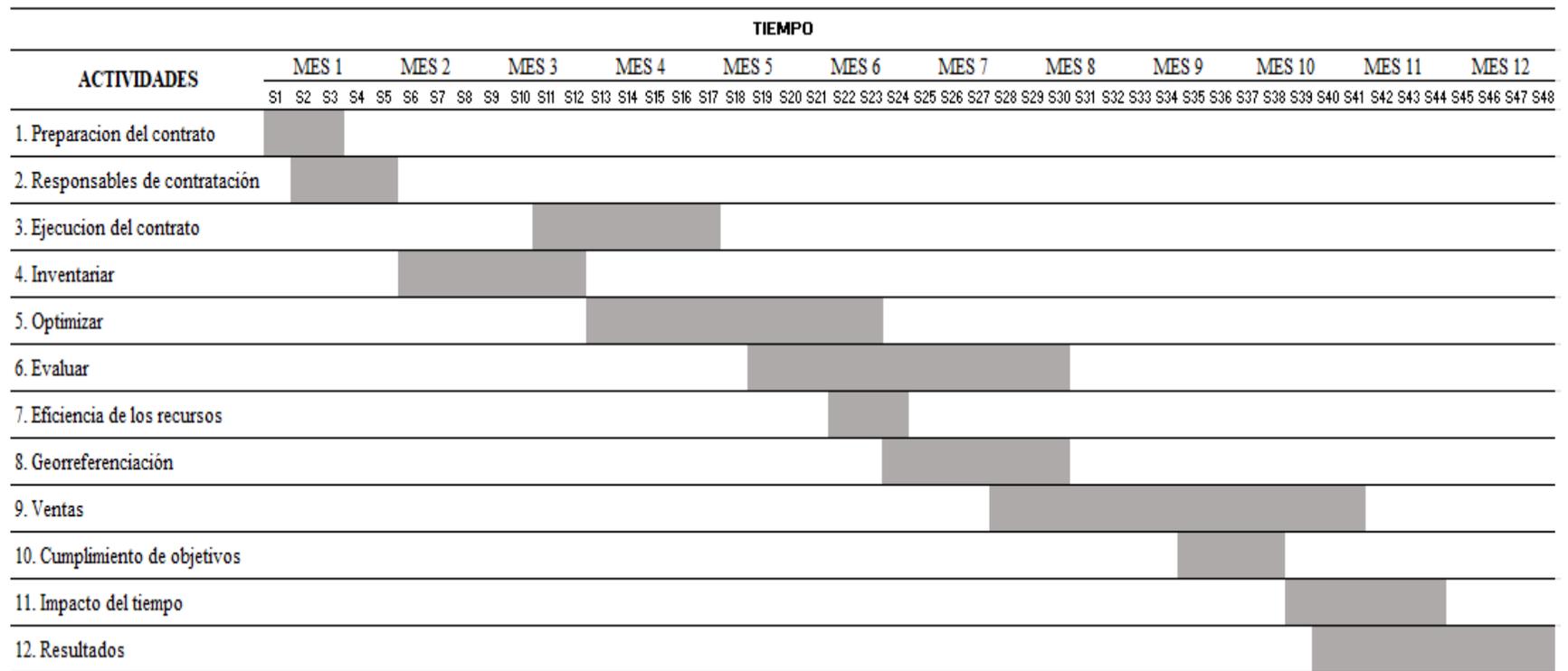
Meta de medición: 100%

4.4.9 Plazos para la implementación del Plan

Para las dos estrategias indicadas para el Plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos, se visualiza a través del diagrama de Gantt lo antes mencionado:

Tabla 11

Diagrama de actividades (Diagrama de Gantt)



Nota. Esta tabla grafica del diagrama de Gantt que se propone realizar para cumplir las estrategias y mediciones señaladas. Elaboración Propia.

4.4.9 Propuesta 2: trabajo de campo.

En segundo lugar, se propone un trabajo de campo, para corroborar de forma técnica las hipótesis y obtener hallazgos de utilidad para el conocimiento de la empresa, con las siguientes características: de tipo aplicada, de nivel descriptivo y exploratorio, cuantitativa y cualitativa, no experimental, de corte transaccional, no experimental. No experimental, debido a que su propósito sería observar situaciones existentes, tal y como se producen en su contexto natural para después analizarlos. Al respecto, la variable independiente ya ha ocurrido y no será posible manipularla transaccional porque los datos serían recolectados en un solo momento y en un tiempo único.

Se utilizaría como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista en profundidad. El instrumento a emplear para la encuesta sería un cuestionario con un formato estructurado (Anexo N° 2 Encuesta) y para la entrevista, si bien no requiere de un cuestionario estructurado, se sugieren algunas preguntas que se consideran importantes de realizar (Anexo N° 3 Entrevista).

Las preguntas se elaboran tomando como base las variables independiente y dependiente, así como las dimensiones e indicadores de cada una de ellas (Anexo N° 1 Matriz de Consistencia).

4.4.9.1 Limitaciones.

El trabajo presentaría algunas limitaciones que se enumeran a continuación:

1. Los datos obtenidos representarán la opinión de los encuestados y entrevistados.
2. La veracidad de las respuestas es inherente a cada uno de los encuestados y entrevistados.
3. Los resultados de las encuestas y entrevistas no determinan el grado de porcentaje exacto del impacto entre las variables.

4.4.9.2. Delimitaciones.

El trabajo tiene las siguientes delimitaciones:

1. El estudio se realizaría en Agencia Nicolás Arriola del BCP en Lima, La Victoria, Perú.
2. El año para realizar el trabajo de campo debe ser el 2022.
3. Las encuestas se realizarían en la Agencia Nicolás Arriola del BCP.
4. Las entrevistas se realizarían en la Agencia Nicolás Arriola del BCP
5. Las personas para encuestar serían colaboradores de la Agencia Nicolás Arriola del BCP.
6. Las personas para entrevistar sería el gerente de la Agencia Nicolás Arriola del BCP.

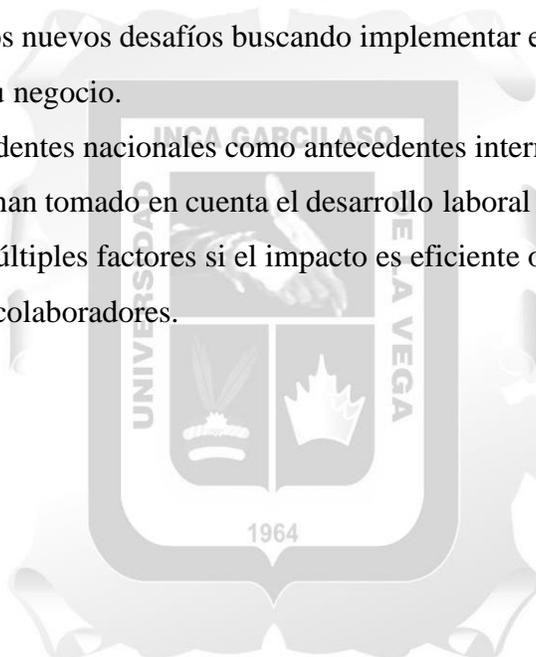
La fuente de información sería primaria y directa.

CONCLUSIONES

1. El clima laboral es un factor determinante que afecta positiva o negativamente a los colaboradores y a la agencia BCP de Nicolás Arriola, cuando se evalúa el clima laboral se conocen problemas que existen por ambas partes, que permiten la aplicación de medidas correctivas, crear un ambiente armonioso. Entre las propuestas de mejora se expresa a mejorar el clima laboral de los colaboradores modificando los siguientes puntos: gestión, georreferenciación, motivación y formación.
2. Existen diversos factores que impactan en el rendimiento de los colaboradores, tales como factores de motivación, factores sociales, factores económicos, etc; que pueden afectar su desempeño, lo que puede ser considerado como una excusa para un desempeño deficiente, además como las malas condiciones de trabajo, tales como fallas en las herramientas tecnológicas para el desempeño de sus funciones.
3. Existe una relación importante entre el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores. En base a las teorías, el clima laboral influye de forma directa en el desempeño, dado que si hay un agradable clima es más probable que sus indicadores sean más eficientes; en cuanto al rendimiento del colaborador se puede medir de una manera adecuada dichos indicadores que permitirá encontrar mejoras en ellos.
4. La propuesta de implementación de un Plan de Gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos en la agencia BCP Nicolás Arriola, plantea implementar dos estrategias debido que se identificó que el problema de la georreferenciación afecta a muchos colaboradores por la distancia y tiempo que emplean para su desplazamiento. No obstante, las caídas de los aplicativos generan reprocesos para las atenciones esto conlleva a un estrés laboral.
5. La estrategia del plan de contratación por georreferenciación para la agencia BCP Nicolás Arriola se fija que, al reubicar a los colaboradores a zonas cercanas a sus domicilios o centros de estudios, permitirá que no se vean afectados ante la actual situación que se vive por del tráfico y ya no realicen un sobre esfuerzo para llegar a tiempo a sus jornadas laborales y evitar sanciones por tardanzas o inasistencias.
6. La estrategia del plan para la optimización de recursos tecnológicos se encuentra orientado en ayudar a la entidad a rediseñar sus procesos de negocio con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia para que debidamente no cuenten con caídas en los

aplicativos y evitar los reprocesos en las atenciones por ello se obtuviera el mayor beneficio posible optimizando las herramientas para lograr resultados efectivos.

7. Se identificó que las dos estrategias de la implementación de Plan de gestión por contrataciones por georreferenciación y la optimización de recursos tecnológicos; Con ambas soluciones, de forma integrada, se pretende resolver el gran desafío para el clima laboral y el rendimiento de los colaboradores y una actitud idónea para el logro de los objetivos de la agencia Nicolás Arriola del BCP.
8. La realidad problemática durante la pandemia para la entidad se vieron afectas las operaciones de manera global, en donde aumentó la incertidumbre y el estrés laboral al tener que adaptarse a la nueva forma de trabajo (remoto), Este contexto originó que el banco se adapte a los nuevos desafíos buscando implementar estrategias que le permitan dar continuidad a su negocio.
9. Tanto en los antecedentes nacionales como antecedentes internacionales se verifican estudios los cuales han tomado en cuenta el desarrollo laboral en el sistema financiero relacionados con múltiples factores si el impacto es eficiente o deficiente en el rendimiento de los colaboradores.



RECOMENDACIONES

1. Realizar la implementación de la contratación por georreferenciación de los colaboradores a toda la red de agencias relacionadas, con el fin de aumentar el clima y el rendimiento laboral de los mismos. Por otra parte, debido a que la investigación ha sido de enfoque cuantitativo, se sugiere ahondar el estudio desde un punto de vista cualitativo, que nos llevaría a entrevista personales, Focus Grupo, técnicas de observación, entre otras. Por lo que se podría implementar más propuestas de mejora dentro de la entidad.
2. Implementar programas de motivación y desarrollo, conllevando a que los trabajadores modifiquen su actitud, presenten entusiasmo y orgullo por la labor que viene desarrollando, es decir fortaleciendo su compromiso y sentido de pertenencia, lo que se evidenciaría en el logro de los objetivos, brindando condiciones adecuadas a los colaboradores para evidenciar el incremento de su rendimiento laboral.
3. Brindar la implementación de la optimización de recursos tecnológicos, esto conllevaría a obtener mejores resultados dentro del ámbito laboral del colaborador para su rendimiento y mantener un plan de ejecución que permita manejar eficientemente estos recursos, por eso se sugiere a la entidad impartir talleres formativos acerca de las herramientas a implementar en toda la red de agencias.
4. La entidad debería vigilar y mejorar sus procesos operativos para que pueda seguir ofreciendo a sus clientes el servicio que ellos esperan al implementar los recursos tecnológicos. Se sugiere también aplicar las medidas prioritarias del plan de gestión de contrataciones por georreferenciación y optimización de recursos tecnológicos que se propone en este Trabajo de Suficiencia Profesional.
5. Utilizar los resultados de las evaluaciones periódicas de los recursos tecnológicos para que sea implementado en la red de agencias como oportunidades de mejora, tanto para los procesos de servicio de la entidad, como para los procesos de utilización del sistema de los colaboradores. Asimismo, se recomienda crear métricas de evaluación de los sistemas de memoria organizacional en contextos técnicos y organizacionales más específicos y definidos para obtener datos más precisos sobre el rendimiento del colaborador.
6. Asimismo, la entidad transmitir a la red de agencias el poder brindar los servicios requeridos por los clientes para una rápida atención, dado que los recursos tecnológicos

no cubren al 100% las necesidades del colaborador y puedan obtener un mejor rendimiento y que estas puedan ser evaluadas constantemente y tener estos óptimos recursos tecnológicos en un buen estado para mantener una calidad alta de sus diferentes aspectos.

7. Se deberá tomar en cuenta que para la optimización de estas estrategias se tiene que hacer una evaluación y un diagnóstico para saber qué se tiene que mejorar y así al crear los procesos por los que se elaboran, los objetivos y el plazo de tiempo que éste necesitará para mostrar cambios positivos.
8. La entidad debería realizar encuestas y entrevistas; ya que con las encuestas se obtendría información respecto a la conducta de los colaboradores en diferentes ámbitos, además se obtendrían resultados reales. La entrevista es importante porque se obtiene información más detallada a lo que se quiere estudiar.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrián, R. (2015, 23 de mayo). *¿Qué es Iniciativa?» Su Definición y Significado [2023]*.
Concepto de - Definición de. <https://conceptodefinicion.de/iniciativa/>
- Admin. (2022, 7 de octubre). *¿Por qué son importantes las condiciones de trabajo?* Angola
Transparency – Questões de Finanças Políticas. <https://angolatransparency.blog/es/por-que-son-importantes-las-condiciones-de-trabajo/>
- Actitudes negativas: qué son, tipos, y cómo nos afectan.* (s.f.). Psicología y
Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/actitudes-negativas>
- El reconocimiento laboral, una poderosa herramienta - ARRONIZ CONSULTING.* (s.f.).
ARRONIZ CONSULTING. <http://arronizconsulting.com/reconocimiento-laboral-una-poderosa-herramienta/>
- La planificación.* (s.f.). Monografias.com. <https://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion>
- Comportamientos contraproducentes en el trabajo: qué son, y características.* (s.f.). Psicología y
Mente. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comportamientos-contraproducentes-trabajo>
- Condiciones de trabajo adecuadas / ABOGADO LABORALISTA ALICANTE.* (s.f.). Abogado
Laboralista Alicante **【SELVA & LORENTE】 【669 140 526】**
. <https://www.abogadolaboralistaalicante.com/blog/condiciones-de-trabajo-adecuadas>
- Cortada, Soledad. (2015) Indecopi apuesta por una correcta gestión del clima laboral. *Diario
Gestión*, pp. 8-9. Publicado en 21 de febrero de 2015. Disponible
en: <http://gestion.pe/economia/indecopi-apuesta-correcta-gestion-clima-laboral-2124118>.
- Gestión del Clima Laboral.* (2022). *Revista Empresarial &
Laboral.* <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/gestion-del-clima-laboral/>
- Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías.* (s.f.).
gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Importancia del Clima Laboral - FIDE.* (2022). FIDE. <https://www.fide.edu.pe/es-es/blog/detalle/117-importancia-del-clima-laboral/>

- Jicor, 2017 *¿Qué es el contexto de la Organización y como identificarla?* (s.f.). Descargas, formatos y Artículos de Calidad. <https://www.jicors.com/2017/03/08/que-es-el-contexto-de-la-organizacion/>
- La motivación y el estímulo en los equipos de trabajo.* (s.f.). Liderazgo Educativo. <https://cielamaritza.blogspot.com/2013/01/la-motivacion-y-el-estimulo-en-los.html>
- Martínez, (s.f) *¿Qué es la innovación?* My Site. <https://sincotec.enes.unam.mx/hablemos-de-i40/que-es-la-innovacion>
- Medina, 2015, *Solución de conflictos laborales.* Escuela de Negocios – EOI Escuela de Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/27/solucion-de-conflictos-laborales/>
- Orlandini, 2012 *El estrés.* Google Books. https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pérez, A. (2021, 14 septiembre). Evaluación de un proyecto: métodos y criterios. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/evaluacion-de-un-proyecto-metodos-y-criterios>
- (s.f.). Lumieres - Repositorio institucional Universidad de América: Home. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7510/1/278356-2019-II-GTH.pdf>
- (s.f.-b). DSpace Home. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestr_ia_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdivia, (2021) *Gestión estratégica del clima laboral.* gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/gestion-estrategica-del-clima-laboral/>
- (s/f). Redalyc.org. Recuperado el 1 de febrero de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/>
- Westreicher, G. (s/f). *Guillermo Westreicher.* Economipedia. Recuperado el 1 de febrero de 2023, de <https://economipedia.com/author/G.westreicher>
- Banco de Crédito del Perú. (2021). *Memoria Integrada 2020.* <https://www.viabcp.com/wcm/connect/c45ed29f-031d-4748-87ea->

1027aafc1016/Memoria+Integrada+BCP+2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nyIHDGj
&attachment=false&id=1617804852779

- Chirinos Araque, Y. D. V., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 234–261. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- B, A. J. H. (2020, 4 de noviembre). Covid-19 y sistema financiero. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com/el-universal/66868/covid19-y-sistema-financiero>
- BCR subió la tasa de interés: ¿Qué impacto tendrá esta decisión en las familias y las empresas? (s.f.). *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/bcr-subio-la-tasa-de-interes-que-impacto-tendra-esta-decision-en-las-familias-y-las-empresas-julio-velarde-nndc-noticia/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (s.f.). Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI - Gobierno del Perú. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/producto-bruto-interno-crecio-38-en-el-primer-trimestre-del-2022-13696/>
- Decreto de Urgencia N° 013-2020. (2019). Gobierno del Perú en. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/2065590-013-2020>
- Decreto Supremo N° 143-2022-PCM. (2020). Gobierno del Perú en. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3737374-143-2022-pcm>
- Fondo de Apoyo Empresarial para mypes (FAE-Mype). (2022). Gobierno del Perú en <https://www.gob.pe/institucion/mef/campañas/1182-fondo-de-apoyo-empresarial-fae-mype>
- Porter, M. E. (1980b). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Clima laboral y rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022						
Marco Teórico						
Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Clima laboral variable independiente	Liderazgo	Dirección	Método Cuantitativo
				Motivación	Estímulo del trabajador en equipo Solución de conflictos Realización personal Reconocimiento de la aportación Adecuaciones de las condiciones de trabajo	Diseño de investigación: No experimental y transversal Tipo de investigación: Descriptivo y correlacional Población: Trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Nicolás
¿Cuál es el impacto del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?	Establecer si existe impacto del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Peru,2022	Existe impacto entre el clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.		Confiabilidad	Compromiso con la productividad	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				

1. ¿Cuál es el impacto del liderazgo como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?	1. Describir el impacto del liderazgo como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.	1.Existe impacto entre el liderazgo como parte del clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.			Intercambio de información	Arriola, Lima Perú,2022. Muestreo: Probabilístico aleatorio simple Técnica de recolección de datos: Encuesta
2. ¿Cuál es el impacto de la motivación como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?	2. Explicar el impacto de la motivación como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.	2.Existe impacto entre la motivación como parte del clima laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.	Rendimiento de los colaboradores : Variable dependiente	Rendimiento en la tarea	Resultados Innovación Iniciativa	Técnica de análisis y procesamiento de datos: Estadística descriptiva y correlacional.
4.¿Cuál es el impacto de la confiabilidad como parte del clima laboral en el rendimiento laboral de los colaboradores	4. Examinar el impacto de la confiabilidad como parte del clima laboral en el rendimiento laboral	4.Existe impacto entre la confiabilidad como parte del clima laboral y el rendimiento laboral		Comportamientos contraproducentes	Conducta negativa Estrés	

del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022?

de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022.

de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú durante el año 2022

Rendimiento en el contexto

Planificación

Participación

Nota. Elaboración propia.



Anexo 2

Propuesta Encuesta – Cuestionario

Encuesta

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Clima laboral y rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022”; a continuación, se le presentara un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con una (X)

Esta técnica es anónima, se le agradece por su participación.

Escala valorativa

Rango	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
Escala	1	2	3	4	5

Clima laboral		Escala de valoración				
Liderazgo		1	2	3	4	5
1	¿La dirección que ejerce el gerente fortalece la confianza entre el equipo?					
2	¿El gerente estimula el trabajo en equipo?					
3	¿El gerente se preocupa por la georeferenciación (distancia geográfica entre el domicilio del colaborador y la agencia)?					
Motivación		1	2	3	4	5
4	¿Recibe reconocimiento por los aportes de conocimientos, opiniones y acciones para el cumplimiento de metas y objetivos?					
5	¿El banco promueve la realización personal de sus colaboradores?					
6	¿Las condiciones de trabajo son adecuadas? (capacitaciones,					

	mobiliarios, materiales, temperatura, limpieza, servicios higiénicos).					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
7	¿Se siente comprometido con la productividad del Banco?					
8	¿Existe un oportuno intercambio de información entre gerente y los colaboradores?					

Rendimiento de los colaboradores		Escala de valoración				
Rendimiento en la tarea		1	2	3	4	5
1	¿Crees que el trabajo se distribuye de manera uniforme en todo el equipo para conseguir buenos resultados?					
2	¿Se toma en cuenta la iniciativa propia de los colaboradores?					
3	¿Se promueve la innovación para la atención del cliente?					
Comportamientos contraproducentes		1	2	3	4	5
4	¿Existe algún tipo de conducta negativa en el banco?					
5	¿Sientes estrés en el trabajo?					
Rendimiento en el contexto ⁹⁶⁴		1	2	3	4	5
6	¿Se realiza la planificación de las metas y objetivos?					
7	¿Se siente valorado por su participación en la empresa?					

Anexo 3

Propuesta Entrevista – Preguntas

Entrevista Guía de Preguntas

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Clima laboral y rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Nicolás Arriola, Lima, Perú, 2022”; a continuación, se le hará unas preguntas, se le agradecerá por responder de la manera más sincera y real posible.

Esta entrevista es anónima, se le agradece por su participación.

Objetivo:

Conocer las condiciones y factores que cuenta la Agencia Nicolás Arriola del BCP, así como la percepción de los Gerentes frente a la viabilidad de la propuesta.

Datos Generales:

Nombre y Apellido:

Sexo: M.... F....

Edad:

Agencia: Cargo:

Tiempo que trabaja en la agencia..... (años/meses).

Preguntas:

1. ¿Qué opina del Clima Laboral de la Agencia Nicolás Arriola del BCP? Explique.
 2. ¿Qué opina del ambiente físico de la Agencia Nicolás Arriola del BCP (instalaciones, luz, limpieza y seguridad) de trabajo que posee esta Entidad? ¿Cómo podría mejorarse?
 3. ¿Qué opina sobre la georeferenciación en la contratación de los colaboradores? Explique.
 4. ¿Ha percibido problemas de comunicación en la agencia? Explique.
 5. ¿Cómo cree que podría mejorar la motivación de los trabajadores? Explique
- ¿Qué sugerencias o recomendaciones daría para poder optimizar la tecnología en la agencia? Explique.

Anexo 4

Solicitud de georeferenciación del colaborador

- Nombre completo: _____
- Fecha: _____
- Grado de instrucción: Superior () Técnico ()
- Status: En curso () Trunco () Egresado () Modalidad: Presencial () A distancia ()
- Institución o Centro de Estudios (a qué distrito pertenece): _____
- Ciclo: _____
- Distrito de residencia actual: _____

El siguiente cuadro contiene las diferentes plazas y los distritos que las comprenden, deberás marcar según tu disponibilidad (centro de estudios o lugar de residencia) las plazas en las que podrías iniciar tus labores.

Consideraciones:

- En la columna “Opción” marcar con un “X” la plaza de tu preferencia (Marcar solo una opción).

Unidad	Plazas	Opción
Lima 1	R1: ate-Chaclacayo- Chosica- San Borja- San Luis- Santa Anita.	
	R2: Carabayllo- Comas- Los Olivos* – Puente Piedra.	
	R4: El Agustino- La Victoria*- Rímac- SJL.	
	R5: La Victoria* – Lima Cercado-Breña**.	
	R6: Bellavista-Callao- La Punta-Independencia- Los Olivos-San Martín de Porres-Ventanilla.	
	R1: cono sur (Mala, Lurín, VMT, villa el salvador, SJM, Pachacamac, Santiago de surco).	
Lima 2	R2: Chorrillos –Santiago de surco- surquillo- Miraflores.	

R3: Barranco – Miraflores – Chorrillos -San Isidro-Surquillo.

R4: La Molina -Santiago de Surco - San Borja – SJM.

R5: San Isidro- La Victoria – Lince - San Borja.

R6: Lince-magdalena - Breña - Jesús María - pueblo libre- san miguel.

Nota. Elaboración propia.

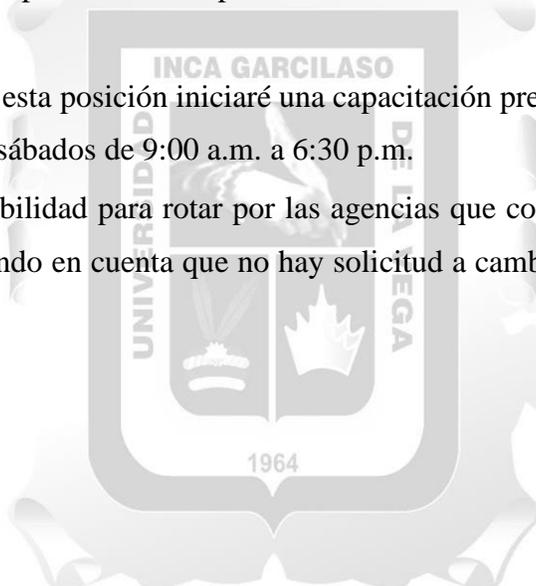
Conformidad:

- He comprendido la información relacionada al puesto y estoy de acuerdo con sus condiciones, me comprometo a cumplir con estas. Asimismo, afirmo mi postulación al turno de trabajo:
- De ser elegido para esta posición iniciaré una capacitación presencial de 5 semanas en los horarios de lunes a sábados de 9:00 a.m. a 6:30 p.m.
- Cuento con disponibilidad para rotar por las agencias que conforman los distritos de la plaza elegida; teniendo en cuenta que no hay solicitud a cambios una vez ingresado a la posición.

Firma del candidato:

DNI:

Entrevistador:



Anexo 5

Matriz FODA de la empresa.

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Es reconocido como el banco más grande del Perú. 2. Cuenta con una gran cantidad de agencias para el acceso laboral de los trabajadores. 3. Ganador del premio Empleador Líder como una de las mejores empresas en clima laboral. 4. Brinda oportunidades de línea de carrera para el desarrollo profesional y laboral de sus colaboradores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de georeferenciación para sus colaboradores. 2. Indicadores muy cambiantes para su ámbito comercial. 3. Falta de más cajeros automáticos. 4. Rotación constante de personal. 5. Extenso horario de trabajo.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Creciente demanda de clientes por productos y servicios. 2. Priorización y apoyo del estado a las MYPES, que genere demanda de recursos financieros. 3. Mayor demanda por la banca digital. 4. Mayor y mejores tecnologías de información que contribuye a la reducción de costos en las entidades bancarias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia reconocida en el mercado. 2. Aumento de nuevas aplicaciones para realizar operaciones bancarias. 3. Mayor desaceleración en el crecimiento de la economía. 4. Conflictos socio políticos a nivel nacional.

Nota. Elaboración propia.