



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN
GOBIERNO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UDS UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

**RVOE: PSU-652006 VIGENCIA: APARTIR DEL
CICLO ESCOLAR 2019-2022**

TESIS:

**RECURSO HUMANO COMO VENTAJA COMPETITIVA
DEL BANCO NACIONAL DE MEXICO, SUCURSAL
YAJALÓN CHIAPAS.**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA**

PRESENTADO POR:

MENDEZ GOMEZ LUIS MANUEL.

SILVESTRE MELINA PEREZ ESTRADA

JULIO DE 2022.

ÍNDICE

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| CAPITULO 1..... | 5 |
| PROBLEMATIZACION..... | 5 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.1.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACION..... | 8 |
| 1.2 HIPOTESIS..... | 8 |
| 1.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE. | 10 |
| 1.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE..... | 11 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 11 |
| 1.3.1 OBJETIVOS GENERAL. | 11 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. | 11 |
| CAPITULO 2..... | 13 |
| MARCO REFERENCIAL..... | 13 |
| 2.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN Y RECURSO HUMANO. | 13 |
| 2.3 VENTAJA COMPETITIVA DEL RECURSO HUMANO | 14 |
| CAPITULO 3..... | 22 |
| METODOLOGIA..... | 22 |
| 3.1 TIPO DE ESTUDIO..... | 22 |
| 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACION | 22 |
| 3.1.2. TIPO DE ENFOQUE | 22 |
| 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 24 |
| 3.2.1 ENFOQUE. | 24 |
| 3.3. POBLACION Y MUESTRA..... | 25 |
| 3.3.1 POBLACION..... | 25 |
| 3.3.2 MUESTRA | 25 |
| 3.4. INSTRUMENTOS..... | 25 |
| 3.5. EQUIPOS..... | 25 |
| 3.6. PROCEDIMIENTOS..... | 26 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 3.7. LIMITE DE TIEMPO Y ESPACIO | 26 |
| 4 TECNICAS DE ANALISIS Y PROCESAMIENTOS DE INFORMACION..... | 27 |
| CRONOGRAMA. | ¡Error! Marcador no definido. |
| BIBLIOGRAFÍA | 28 |

INTRODUCCIÓN

En el sector financiero aterrizado en el Banco Nacional de México, la finalidad de esta investigación es demostrar que el principal elemento para la productividad y las ventas del ámbito financiero es el recurso humano ya que de este depende la cantidad de ventas, y el incremento en la cartera de la institución, para esto se realizara un análisis general donde pretendemos encontrar fortalezas y debilidades, centrándose principalmente en dicha área, una vez realizado este análisis y basándose en ciertos métodos tales cuantitativo, cualitativo y correlacional, para establecer áreas de mejora en la empresa y mejorar el desempeño humano.

En el estudio de aspectos que involucran el desempeño del capital humano como: la capacitación, el ambiente laboral, la motivación, la capacidad, la experiencia y preparación profesional, con esto demostrar la hipótesis.

CAPITULO 1

PROBLEMATIZACION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Banco Nacional de México es una de las empresas más reconocidas en México por su servicio que brinda al público. Donde se encuentra ubicado en distintos Estados del país. Teniendo una red de 1705 sucursales, 17806 corresponsales bancarios, 6288 cajeros automáticos y 82607 terminales punto de venta.

En el Estado de Chiapas cuenta con más de 30 sucursales en municipios estratégicos. Teniendo de esta manera como objeto de estudio la Sucursal de Yajalon con No de sucursal 0788, ubicado en la primera avenida sur Poniente SN, Barrio centro, CP 29930. Conformado con 7 colaboradores bancarios.

Ahora, con el paso de los años se ha puesto de manifiesto que el personal que integra una entidad financiero u organización constituye no solo el elemento fundamental, si no la pieza clave para que esta realice con éxito su actividad en un mercado cada vez más dinámico, diverso y con mayor número de competidores.

Debido a esto es importante recalcar que la ventaja de un banco a otro no es únicamente por el diseño de la oficina, amplias instalaciones, además de iluminación, mobiliario innovador, que el cliente espera para poder hablar bien de la institución, es decir, el recurso humano es el elemento esencial para poder dar el plus, nos referimos a que el personal necesita tener la capacitación adecuada, el perfil y además estar motivado mediante incentivos, cursos y actividades en las que tenga oportunidad de un gran desempeño laboral. Según Marchant comenta:

En verdad puedo sostener por experiencia propia que no existen las organizaciones, no existen las técnicas y los métodos, existimos las personas. Un antiguo profesor me decía que él nunca había visto subirse a un bus a un plan de desarrollo. Lo que quiero decir es que somos nosotros con nuestras cualidades más que defectos quienes debemos dar vida a las organizaciones, a la globalización, al desarrollo de las ciencias, las tecnologías, las empresas, las sociedades (Marchant, 2006).

Por ello el área de recursos humanos, es vital como gestor del proceso de cambio en una organización. El responsable de los recursos humanos, como agente del cambio, debe hacer comprender los objetivos y beneficios del proceso para dimensionar adecuadamente los posibles conflictos, para transformar las resistencias en energía favorable para el cambio.

Maximizar el mejoramiento de las competencias de las organizaciones es un término común, en la actualidad. Ciertas organizaciones se caracterizan por su ventaja competitiva en la innovación y el desarrollo de nuevos productos, teniendo de esta manera inversión constante en generar nuevos productos. Enfocados en cuestiones tecnológicas, por mencionar la empresa Sony, aun teniendo una excelencia en su calidad en sus productos, se caracteriza porque cada vez lanza al mercado producto más compactos y versátiles.

Quienes logran estas ventajas competitivas es el personal que integran la compañía, el conjunto de la organización, basados en las estrategias necesarias para lograr el objetivo. Por ello se considera que la contribución del recurso humano para la ventaja competitiva es clave para el éxito de los negocios.

El éxito, en fin, puede alcanzarse mediante un adecuado equilibrio entre el trabajo en equipo y el esfuerzo individual, apoyado por servicios de asesoramiento de inteligencia económica y de capacitación a nivel empresarial y gerencial (Bello, 2000).

1.1.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1. ¿Cuál es la importancia del recurso humano en el sector financiero?
2. ¿Cómo influye el crecimiento de puestos para el colaborador?
3. ¿Las políticas en la organización influyen de manera positiva o negativa en la institución?
4. ¿Cuáles son las estrategias que utilizara la institución para fomentar la integración de nuevos colaboradores?
5. ¿Cuáles son los cursos o capacitaciones que debería de implementar el sector financiero en general?

1.2 HIPOTESIS

La productividad y altas ventas de una institución financiera dependen directamente del recurso humano. Así como la capacitación, motivación e incentivación de los mismos. Mantener al recurso humano satisfecho es un factor importante, a pesar de ello se considera que hay un menor porcentaje en que el recurso humano se siente motivado por su trabajo.

Existe varios factores que influye en la rotación del personal de la sucursal bancaria Banamex de Yajalón; generando de esta manera déficit en la productividad, como el no cumplir con las metas mensuales y el no dar el servicio eficiente como adecuado al cliente. Así que es necesario hacer hincapié de los factores que están generando este déficit, teniendo que implementar ciertas estrategias, tales como:

- Incremento de las capacitaciones anuales, entorno a la ergonomía y el control del estrés postraumático como de la ansiedad.
- Asignación de meritocracia anual en base a la productividad.
- Ascenso del personal conforme al desarrollo de sus actividades y productividad.

El éxito de una organización depende del desempeño de las personas y de su potencial para desempeñar sus funciones, por lo que es fundamental que en las políticas internas se incluyan instrumentos para mejorar la motivación de los trabajadores.

Se podría mencionar que un cierto porcentaje del recurso humano en la institución financiera no se considera como una ventaja competitiva, exponiendo que en su área no les dan oportunidades para desarrollarse, no están conforme

con su sueldo o debido a que su jefe inmediato no tiene capacidad de liderazgo o que se debe a un mal ambiente laboral.

Por ello se considera que la desmotivación afecta negativamente la productividad, como en las ventas, lo cual muestra la relevancia y los desafíos que tienen día a día la institución financiera, si espera ser la mejor, es necesario implementar herramientas que estimulen la acción.

Con base a la investigación se identificará las áreas de oportunidad de mejora, para fomentar al recurso humano como ventaja competitiva y generar motivación no sólo con sus tareas, sino que también con la institución financiera y así obtener los mejores resultados.

1.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.

Rotación constante del personal en sucursal 0788 de Yajalón, Chiapas.

1.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE.

Reducción de cartera de cuentahabientes, como incremento de quejas en atención a clientes.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVOS GENERAL.

Identificar las necesidades básicas del recurso humano, como una ventaja competitiva en el Banco Nacional de México (BANAMEX) sucursal Yajalón, Chiapas.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Identificar los recursos que influyen en el desempeño de colaboradores dentro de la sucursal.

Conocer cuáles son las áreas de oportunidad de mejora en sucursal, como las repercusiones que genera.

Generar un plan acción de trabajo efectivas para aumentar la productividad de los colaboradores.

CAPITULO 2

MARCO REFERENCIAL.

2.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN Y RECURSO HUMANO.

Las habilidades de las organizaciones, para abordar procesos de transformación de manera exitosa, constituyen una ventaja competitiva en el mundo actual. La creciente complejidad organizativa, como consecuencia de los cambios en los contenidos de las tareas, en las demandas de los productos, etc., hace que las necesidades del personal tanto cuantitativamente, como en materia de formación y conocimientos se vean alteradas y se requiera de procesos de reciclaje de los empleados, la incorporación de nuevas habilidades o la modificación del número de empleados. Todo ello debe establecerse con anticipación, para poder prevenir las consecuencias. Cada día más las organizaciones tienen la necesidad de mejorar las selecciones de políticas que han de guiar la gestión de los recursos humanos y adecuar dichas acciones a los nuevos escenarios.

Para el sector financiero del banco nacional de México, se caracteriza por la constante innovación en sus productos financieros como en la creación de la necesidad para con los clientes.

Pese a la innovación como a las cifras positivas que se destacan, se han encontrado de forma interna inconformidades en ciertas áreas, reflejando en su caso negatividad en el desarrollo de nuevas actividades. Teniendo como consecuencia despidos por incumpliendo, o en su caso deserción del empleo.

Es necesario contemplar todos los factores que atribuyen al déficit con la se encuentra la sucursal, como todas las variables que aglomeran la estancia y permanencia del personal. No obstante, la afectación se halla de manera macro y micro; por lo tanto, esta entidad financiera se encuentra vulnerable en el mercado laboral.

2.3 VENTAJA COMPETITIVA DEL RECURSO HUMANO.

Para optar hacia una ventaja competitiva es necesario tener en cuenta el manejo de Recursos Humanos que puede ser definido como la total y coherente planeación a largo plazo y a corto plazo como el control y monitoreo del recurso humano de una organización como una forma de ganar a través de ellos, el máximo valor y la mejor posición de la firma, esto alcanzándose a través de los objetivos y la misión de la corporación.

La gente tiene la llave para lograr organizaciones más productivas y eficientes. La manera en que esta gente es dirigida y desarrollada en el trabajo será la clave para lograr calidad, buenos servicios a los clientes, flexibilidad organizacional y costos bajos.

Las prácticas de Recursos Humanos involucran la adquisición, desarrollo, compensaciones, motivación, mantenimiento y salidas de quienes laboran en una organización. Ciertamente el área de Recursos Humanos debe de ser capaz de satisfacer estas necesidades.

Por mencionar, se describen las actividades que Recursos Humanos llevan a cabo el cual cada una de éstas debe de estar interrelacionada con las otras para que todas juntas representen el trabajo completo del área de Recursos Humanos:

1. Análisis de trabajo: define un trabajo en términos de tareas específicas y responsabilidades e identifica las capacidades, habilidades y las aptitudes que se requieren para ejecutar este trabajo exitosamente.

2. Planeación de Recursos Humanos o Planeación del empleo: es el proceso por el cual una organización intenta asegurar que tiene el número correcto de gente calificada para el trabajo que se requiere hacer, en el tiempo correcto. Hay que estar revisando constantemente el abastecimiento de personal para poder ir cubriendo la demanda de la firma. Esta constante revisión da como resultado las decisiones de incrementar el personal, reducirlo o reubicarlo internamente. La planeación de Recursos Humanos suele alcanzar:
 - a. más efectivo y eficiente uso de los recursos humanos.
 - b. más satisfacción y mejor desarrollo de los empleados.
 - c. más oportunidades de una efectiva planeación.

3. Reclutamiento de empleados: es el proceso que busca y atrae a los candidatos de los cuales los que sean más calificados para el trabajo en la organización, serán seleccionados. Un trabajo vacante puede ser cubierto con la misma gente de la organización o con alicantes externos a ésta.

4. Selección de empleados: involucra escoger de los posibles candidatos a aquel que tenga las características apropiadas para realizar exitosamente el trabajo. Los pasos a seguir incluyen la revisión de la forma de aplicación, test psicológicos, entrevistas, examen médico, etc. Basándose en la información obtenida se debe de hacer la elección.

5. Evaluación del trabajo: a esta área le concierne determinar cómo los empleados están haciendo su trabajo, compartir información con éstos y establecer un plan para mejorar el comportamiento organizacional. La información generada por el proceso de evaluación es también usada para identificar las necesidades de entrenamiento y desarrollo y tomar decisiones en el empleo.

6. Entrenamiento y desarrollo: estas actividades ayudan a los empleados a aprender cómo ejecutar sus trabajos, mejorarlos y prepararse para alcanzar otras posiciones dentro de la organización. Las prácticas de entrenamiento y desarrollo pueden sustancialmente incrementar el conocimiento, habilidades y competitividad de la gente.

7. Planeación y desarrollo de la trayectoria de los empleados: estas actividades benefician tanto a los empleados (ya que se identifican objetivos, oportunidades y mejoramiento de conocimiento para una futura oportunidad de trabajo) como a la organización (asegurando que los empleados estén bien calificados al momento de que se requiera cubrir alguna necesidad empresarial).

8. Motivación de la fuerza de trabajo: ésta es vital para el éxito de cualquier organización. Empleados altamente motivados tienden a ser más productivos y a tener menos índices de abstencionismo, renunciadas y retrasos. La motivación de los empleados busca conocer el por qué la gente hace cosas y por qué un empleado trabaja más arduamente que otro.

9. Compensaciones en efectivo: se refiere a las recompensas en efectivo, tales como el salario base, bonos, incentivos, pagos y asignaciones que los empleados reciben por trabajar en una empresa.

10. Beneficios: se refiere a las compensaciones indirectas o que no son hechas en efectivo. Esto incluye seguro de vida, seguro de accidentes, seguro médico y de hospital, retiro por jubilación, retiro por accidente, permisos de maternidad y ayuda escolar. Estos beneficios mejoran la calidad de vida y hace más atractivo el lugar de trabajo.

11. Relaciones industriales: se encarga de las relaciones entre la organización y sus empleados. Si esta relación es saludable, habrá cooperación y un alto nivel de compromiso; si es pobre, habrá conflictos y bajo nivel de compromiso. Más específicamente, las relaciones industriales involucran, asociaciones de empleados, uniones de comercio, leyes industriales, premios, condiciones de trabajo, quejas, y disputas.

Con base a lo mencionado se determina que la principal tarea de los recursos humanos es ayudar a los empleados de la organización a actualizar y desarrollar

su potencial de acuerdo con las necesidades de la misma. De esta área depende, en gran parte, el éxito económico de la organización. Cabe recalcar que “las empresas constituyen una unidad económica y las unidades económicas solo pueden valorarse en su totalidad, el valor global de la empresa se determina a través de su capacidad para conseguir beneficios” (Jaensch, 1974).

Así mismo se considera que el manejo de recursos humanos contribuye al éxito o al fracaso para lograr un cambio en la organización y ser competitivos. Por lo tanto “el objetivo del empresario es la obtención de beneficios extraordinarios mediante una competencia que se basa no en los precios si no en la innovación” (Schumpeter 1942). De esta manera la innovación influye no únicamente en lo tecnológico sino también en los sistemas de recursos humanos alineados con las estrategias de negocio que puede ser el mayor reto que tenga esta área para lograr la ventaja competitiva. Por lo tanto, el manejo de recursos humanos puede:

- Ayudar a formular las principales estrategias de negocio.
- Identificar sus misiones o cultura que contribuyan a cubrir las necesidades de la firma.
- Identificar sus actividades fuertes que ayuden a cumplir con las estrategias del negocio.
- Desarrollar e implementar actividades consistentes con la cultura de los recursos humanos.

Si contemplar que el recurso humano es vital para la organización, más aún es para las empresas encargadas de dar servicio tal es el caso del sector financiero.

En las empresas de servicios, la calidad suele denominarse conformidad, y suele evaluarse en dos niveles: la conformidad interna se refiere a los aspectos de los servicios que los clientes no pueden percibir, y su valoración se asemeja mucho al control de los procesos industriales; la conformidad externa es la calidad percibida por el usuario, con un fuerte componente subjetivo. Suele usarse como fuente de información sobre ella las quejas y reclamos de los usuarios. Es un error importante basarse exclusivamente en esa fuente, porque se ha demostrado que solo un bajo porcentaje de los clientes inconformes formula quejas explícitas y directas, y muchos manifiestan su descontento en todas partes menos en la organización que lo ocasionó (Arnoletto,2007).

CAPITULO 3

METODOLOGIA.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACION

Para esta investigación se pretende realizar de corte cuantitativo ya que este se basa en números, graficas, estadísticas mediante la aplicación de encuestas debido a que el tema es de naturaleza financiera, ventas, productividad, todo esto los resultados se miden a partir de cantidades.

3.1.2. TIPO DE ENFOQUE

El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. Como de igual forma se dará un carácter analítico e interpretativo teniendo de esta manera interacción del método cualitativo.

Para el desarrollo de la investigación, también se utilizará el método correlacional ya que es un método que pretende responder los objetivos planteados en la investigación, el cual para llevar a cabo este procedimiento es necesario tomar en consideración “La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas” (Hernández, 1994). Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

En la utilización del método se pretende conocer los diferentes recursos con los que se cuenta dentro de la organización, tal es el caso del recurso material, el recurso financiero, el recurso tecnológico como capital humano. Teniendo de esta manera el uso de diferentes técnicas de investigación referente al tema abordado, se comenzará por revisar material bibliográfico, revistas, páginas electrónicas que contenga información complementaria, así también se realizará

la aplicación del instrumento con la finalidad de identificar las fortalezas como las debilidades de la organización.

Lo que se requiere observar en el caso del área de investigación son las formas de interacción del personal de la sucursal, Yajalón (0788) en el desempeño de su labor.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

No experimental; se basará en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador.

3.2.1 ENFOQUE.

Cuantitativo; se utilizará la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, como de esta manera se confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población.

3.3. POBLACION Y MUESTRA.

3.3.1 POBLACION

3.3.2 MUESTRA

La población se basará en la sucursal bancaria 0788 Yajalón, Chiapas. Y la muestra será de 7 empleados.

3.4. INSTRUMENTOS.

El instrumento principal de esta investigación, será la observación. Debido a la confidencialidad que contempla el sistema bancario.

3.5. EQUIPOS.

Los equipos a utilizar serán; celular y laptop.

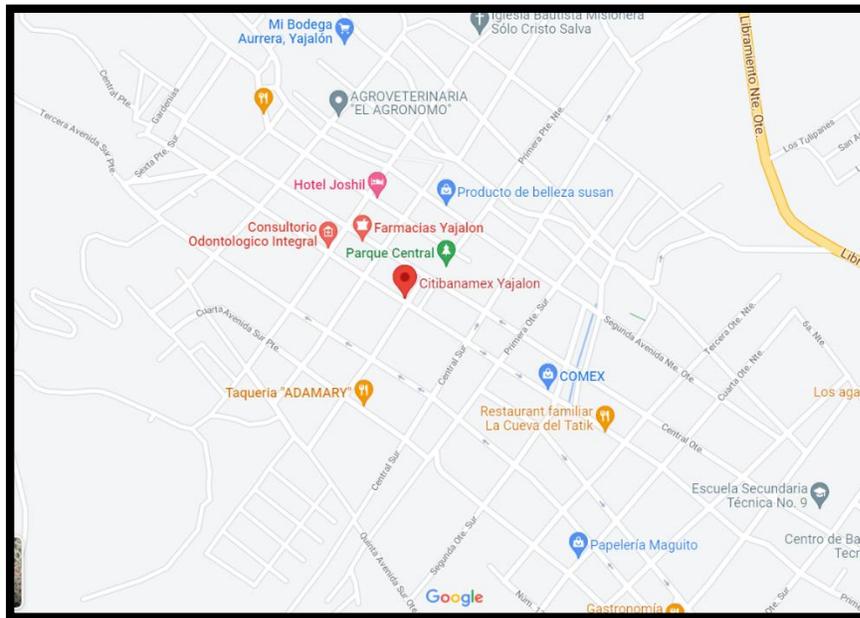
3.6. PROCEDIMIENTOS.

El procedimiento a desarrollar es mediante la ejecución del método correlacional

3.7. LIMITE DE TIEMPO Y ESPACIO.

El límite de tiempo se contemplará desde el mes de enero hasta el mes de junio teniendo como área de trabajo la sucursal bancaria 0788 de Yajalón; Chiapas.

Ver ilustración 1



Fuente:<https://www.google.com/maps/place/29930+Yajal%C3%B3n,+Chis./@17.1730694,92.3382535,16.6z/data=!4m5!3m4!1s0x85f285d0980ffa21:0x1c52bf159934605a!8m2!3d17.1734888!4d-92.329558>

4 TECNICAS DE ANALISIS Y PROCESAMIENTOS DE INFORMACION.

La técnica de análisis se utilizará la tabulación de resultado, que mediante ello se realizará las gráficas.

BIBLIOGRAFÍA

Arnoletto, E.J, (2007). **Administración de la producción como ventaja competitiva**, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007b/299/

Bello, Carlos R, (2000). **La gran transformación la integración hacia adentro**, Organización de servicios para la integración Unión Europea-Mercosur.

Hernández Sampieri, Roberto, et.al, (2006). **Capítulo 14, Recolección y análisis de los datos cualitativos**. Mc Graw Hill.

Jaensch, Gunter, (1974). **Valoración de la empresa**, Ed. Gustavo Gili, S. A.

Marchant, R. Loreto, (2006). **Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional**, Loreto Marchant R.

Schumpeter, Joseph A, (1974). **Capitalismo, socialismo y democracia**, Pagina Indomita.