

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD LABORAL DEL
TALENTO HUMANO EN EL BANCO DE CRÉDITO DE
BOLIVIA SOCIEDAD ANÓNIMA

Artículo científico presentado para la obtención del grado académico de Licenciatura

POR: YULIZA HUARANCA QUISPE

TUTOR (A): MSC. PAOLA ANDREA CÁRDENAS

La Paz – Bolivia, 2024

Análisis de la competitividad laboral del talento humano en el Banco de Crédito de Bolivia Sociedad Anónima

Univ. Yuliza Huaranca Quispe

Universidad Mayor de San Andrés

Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

yuliza.matias.1997@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo, analizar la competitividad laboral del talento humano en el Banco de Crédito de Bolivia S.A., por lo cual se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo ya que el instrumento que se utilizó fue la cuestionario, con los resultados hallados en la muestra, se logró encuestar a 175 personas, las cuales trabajan en distintas áreas en la entidad, asimismo se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio y un diseño de investigación no experimental transaccional por consiguiente, las encuestas se realizaron en un único momento, en el mes de noviembre de la gestión 2023, el método que se utilizó fue el inductivo ya que vamos de un estudio particular a lo general, con un tipo de investigación exploratoria pues se pretende analizar la competitividad del talento humano del Banco de Créditos de Bolivia S. A. Los resultados principales muestran la importancia que tiene el contar con capacitaciones al personal para incrementar el nivel de productividad y que el trabajo en equipo es esencial para el logro de los objetivos, así también refleja la importancia del idioma como una herramienta de valor competitivo.

Palabras clave: Competitividad, talento humano, habilidades.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the labor competitiveness of human talent in the Banco de Crédito de Bolivia S.A., for which an investigation was carried out with a quantitative approach since the instrument used was the questionnaire, with the results found. In the sample, it was possible to survey 175 people, who work in different areas in the entity. Likewise, a type of random probabilistic sampling and a transactional non-experimental research design were used. Therefore, the surveys were carried out at a single time. In the month of November of the 2023 management, the method used was the inductive one since we go from a particular study to the general one, with a type of exploratory research since the aim is to analyze the competitiveness of the human talent of the Banco de Créditos de Bolivia S. A. The main results show the importance of having staff training to increase the level of productivity and that teamwork is essential to achieve objectives, as well as reflecting the importance of language as a tool of competitive value.

Keywords: Competitiveness, human talent, skills.

1 INTRODUCCIÓN

La competitividad de Bolivia a nivel global según Datosmacro.com (2019):

El último informe, de 2019, obtiene 51,8 puntos en el Índice de Competitividad, publicado por el Foro económico Mundial, que mide cómo utiliza un país sus recursos y capacidad para proveer a sus habitantes de un alto nivel de prosperidad. Ha mejorado su puntuación respecto al informe del año anterior en el que obtuvo 51,4 puntos. Ese valor sitúa Bolivia en el puesto número 107, es decir que tiene un nivel de competitividad mundial bastante deficiente si lo comparamos con el resto de los 141 países del ranking. Ha empeorado su situación, ya que en 2018 estaba en el puesto 105.

Es por ello que la competitividad empresarial es parte importante de una organización ya que permite ver un crecimiento en el entorno económico, social y las empresas se esfuerzan por brindar los mejores servicios o productos a sus clientes. Mantenerse competitivo significa aceptar el cambio, construir nuevas relaciones, optimizar el talento de las personas y transformar la empresa, en una empresa interactiva, centrada en los clientes y los empleados.

Asimismo, nos menciona Cerem Comunicación (2023):

Teniendo en cuenta la globalización en la que se desenvuelve el mundo, los empresarios se encuentran en constante búsqueda de talento para sus compañías. La finalidad es contar con talento que esté altamente capacitado y que pueda trabajar como coadyuvante en el proceso de alcanzar altos niveles de productividad y de crecimiento.

Por otro lado el sistema bancario boliviano ha sufrido también grandes cambios durante los últimos 15 años dentro de los cuales podemos mencionar a:

Los procesos de modernización e innovación financiera, incremento del acceso a los servicios financieros a través de la banca móvil, crecimiento de las operaciones mediante el uso de la tarjeta de crédito, emisión de nueva normativa regulatoria; así como el surgimiento y crecimiento de un nuevo tipo de entidades financieras dedicadas a microfinanzas. (Banco Central de Bolivia, 2017, pág. 3)

Es por ello que las entidades financieras están en constantes actualizaciones e implementando nuevos servicios para lograr mayor captación de recursos, por consiguiente se realizó el reconocimiento de esta labor a:

El Banco de Crédito BCP el cual fue distinguido con la Medalla Platino por su primer lugar en la categoría de producto o servicio de innovación y su gerente de soluciones digitales y experiencia cliente, Rodrigo Valdez, como uno de los más destacados líderes de proyecto, en la más reciente versión de la Fintech América 2021, la comunidad más importante de la región en el fortalecimiento de los ecosistemas financieros”, menciona el boletín informativo del BCP. (Bolivia Emprende, 2021)

De igual manera nos menciona el periódico Los Tiempos:

El Banco de Crédito BCP fue distinguido por la organización Human Value, miembro del Corporativo BPO Center, como Empleador Líder a nivel nacional. La empresa fue destacada por promover un ambiente de bienestar laboral, por la calidad de los profesionales que conforman su equipo, el desarrollo tecnológico, los avances en digitalización de la banca y el impulso a una cultura con igualdad de oportunidades. (Los Tiempos, 2022)

Por otro lado, el informe de los mejores lugares para trabajar en Bolivia nos menciona:

Las 19 empresas que conforman este ranking desafiaron a la incertidumbre, se adaptaron a los cambios, combatieron a las malas noticias, aportaron a su comunidad de forma significativa y marcaron la vida de sus colaboradores con acciones que sobrepasan la responsabilidad laboral. Entre estas empresas están: Cervecería Boliviana Nacional, Banco Económico, Banco Mercantil Santa Cruz, INTI, Banco Nacional de Bolivia, BCP, farmacias Chávez. (Great Place to Work®, 2023)

Respecto a lo mencionado, el presente estudio tiene como objeto analizar la competitividad laboral del talento humano en el Banco de Crédito de Bolivia S.A. asimismo permitira realizar un análisis de los factores que influyen en la competitividad, conocer la fortaleza, solidez financiera de los Bancos, la cual a la vez permitirá a personas naturales y empresas seleccionar la institución más adecuada. De igual manera poder identificar las vulnerabilidades que podría tener el sistema bancario boliviano.

Ante los sucesos mencionados, se realiza la siguiente pregunta: ¿Cuál es la competitividad laboral del talento humano en el Banco de Crédito de Bolivia S.A.?

Según Ferraz, Kupter, & Haguenuer (2019), Citado en la revista CEPAL (2019), señala que:

la competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal y los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta.

Asimismo, Roldan (2020) nos menciona: “La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno”.

Según DELSOL(2023):

La competitividad es aquella capacidad que posee un individuo o empresa para posicionarse por delante de sus competidores, consiguiendo una mejor posición frente a ellos. Se basa en generar ventajas competitivas frente a las demás entidades, es decir, disponer de uno o varios factores que le permitan destacarse y colocarse por encima del resto.

Por consiguiente, Coll (2023) se refiere a la competitividad como: “la capacidad que posee una empresa, un sector económico o una economía, en general, para competir con éxito en el mercado o los mercados en los que participa”.

Según la Ley de Bancos y Entidades financieras (1993) “Entidad financiera es toda persona jurídica radicada en el país, cuyo objeto social está referido al campo de la intermediación y de los servicios financieros”

Ley de Bancos y Entidades financieras (1993) “Entidad financiera bancaria es una entidad autorizada para operar como banco o como banco departamental”.

Ley de Bancos y Entidades financieras (1993) define como banco a la “entidad financiera autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada habitualmente a realizar operaciones de intermediación y a prestar servicios financieros al público en el marco de la presente Ley”.

Gobat (2018) define como banco a “una institución que pone en relación a ahorristas y prestatarios y contribuye al buen funcionamiento de la economía”.

Según Solleiro & Castañon (2012):

La competitividad es un concepto complejo que se ha estudiado desde diversos enfoques y disciplinas, y su estudio es necesario para entender los factores que la

determinan y la forma de fomentarla. En este artículo se revisan los indicadores más aceptados a nivel mundial para medir la competitividad a nivel de nación, se identifica el lugar ocupado por México y se analizan los elementos más críticos, entre los que destaca la innovación, por su efecto multiplicador en el comportamiento y desempeño industrial. (pág. 149)

La Competitividad Laboral está relacionada con la aptitud y habilidades de un individuo para desempeñar funciones que incrementen la **productividad** de una empresa. Esas habilidades y aptitudes le permiten al trabajador medirse en cuanto a **crecimiento** laboral y eficiencia en comparación al resto de su equipo o compañeros de trabajo. (Cerem Comunicacion, 2023)

Podemos entender al talento humano como la sumatoria de competencias y habilidades de una persona. Generalmente, estas características son las que le permiten un crecimiento organizacional y un valor agregado en el trabajo. Las empresas tienen el gran reto de identificar y potenciar el talento de sus colaboradores; permitiendo una construcción de un ambiente laboral **enérgico y poderoso**. (GeoVictoria, 2023)

Según Ferraz, Kupter, & Haguenaer (2019), Citado en la revista CEPAL (2019) nos menciona tres factores para medir la competitividad:

- Los “factores empresariales” son aquellos sobre los cuales la empresa tiene un control sustancial. Estos factores se relacionan con la acumulación de conocimiento generado por la empresa y sus estrategias, y, más específicamente, con la eficacia de la gestión, la capacitación y el desempeño, la capacitación tecnológica en procesos y productos, los métodos de organización y los recursos humanos, entre otros.
- Los “factores estructurales” son aquellos sobre los cuales la empresa no tiene pleno control, es decir, las empresas están limitadas por el propio proceso de competencia y sus especificidades. Además de las características de la demanda y la oferta, estos incluyen la influencia de instituciones fuera del mercado que definen el régimen de incentivos y regulación, la distribución geográfica, el grado de sofisticación tecnológica, las tasas de crecimiento, los sistemas de comercialización y las oportunidades de acceso a productos internacionales, entre otros.
- Los “factores sistémicos” son aquellos sobre los cuales el control de la empresa es muy escaso o nulo. Estos factores son responsables de generar externalidades a las empresas, actuando como parámetros del proceso de decisión. Entre estos

factores se destacan los siguientes: infraestructurales (disponibilidad, calidad y costo de la energía, transporte, telecomunicaciones, insumos básicos y servicios tecnológicos); macroeconómicos (tipo de cambio, carga tributaria, tasa de crecimiento del producto interno, oferta de crédito y tasas de interés y política salarial); político-institucionales (política tributaria, política arancelaria, apoyo fiscal al riesgo tecnológico, poder adquisitivo del gobierno); sociales (sistema de calificación de la mano de obra, políticas de educación y formación de recursos humanos, laboral y de seguridad social); legales y normativos (políticas de protección de la propiedad industrial, preservación del medio ambiente, defensa de la competencia y protección del consumidor); e internacionales (tendencias del comercio mundial, flujos internacionales de capital, inversiones de riesgo y tecnología, relaciones con organismos multilaterales).

Índice IMD

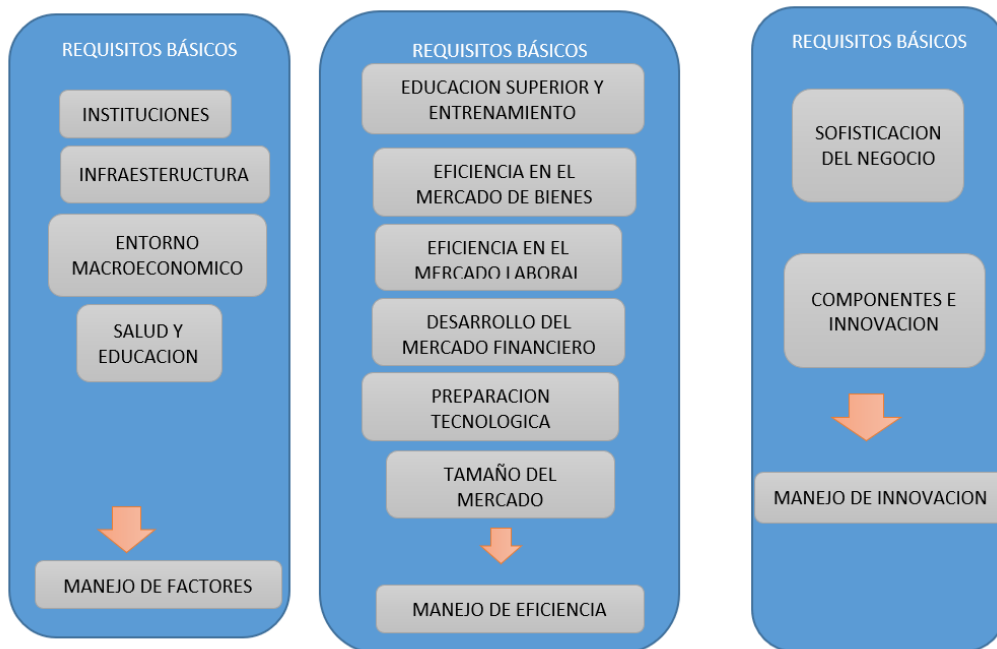
El índice del IMD, toma el nombre de índice de competitividad, y se sustenta en la teoría sobre la competitividad surgida en el World Competitiveness Center. Garelli (2000) señala que la competitividad bajo esta teoría, es la capacidad del entorno de una nación para mantener la creación de valor añadido y, por consiguiente, la competitividad de sus empresas. Se indica además que los países gestionan su entorno competitivo de acuerdo a cuatro fuerzas fundamentales (Díaz, 2010; Ramos 2001):

- a) atractivo vs agresividad; se basa en que las naciones varían en la forma de gestionar sus relaciones con la comunidad empresarial mundial. Las estrategias tradicionales para incrementar la competitividad constituían el incremento de las exportaciones y la inversión directa en el extranjero; más actualmente, emergen las estrategias que buscan hacer atractivo el país para la localización de empresas.
- b) proximidad vs globalidad; se considera que el sistema económico no es homogéneo, obligando a los países a la coexistencia entre la economía de proximidad y economía de globalidad. La primera incluye actividades tradicionales que ofrecen valor añadido por estar localizadas cerca de los clientes, comúnmente proteccionista y cara; mientras que la segunda, es una economía competitiva donde se presentan empresas con operaciones internacionales, y no necesitan estar cerca de los clientes.
- c) activos vs procesos; se establece que los países que son ricos en activos (tierra, personas y recursos humanos), no necesariamente son competitivos. En contraparte, los países que son pobres en activos y que se han apoyado en procesos de transformación son mucho más competitivos,

- d) la toma de riesgos individuales vs cohesión social; se refiere a los dos modelos predominantes de inversión, el anglosajón que se caracteriza por la toma de riesgo, la desregulación, la privatización y la responsabilidad del individuo, por medio de un acercamiento mínimo al sistema de bienestar, y el europeo que depende en gran parte del consenso social y tiene un enfoque más igualitario hacia las responsabilidades y un amplio sistema de bienestar.

El Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés)

En tanto, el índice del WEF, se define como índice de competitividad global, desarrollado como se mencionó antes en la Universidad de Harvard, por el Institute for Strategy and Competitiveness, tomando de base la teoría de Michael Porter; el cual hace explícita la diferencia en el nivel de análisis, de un nivel macro y micro cuando se toma a un país como unidad de análisis. Los pilares de la competitividad para el WEF, son:



Fuente: en base al informe 2014-2015 del Foro Económico Mundial

Mapa de Competitividad Del BID

El mapa de competitividad ha sido desarrollado con el auspicio del BID en coordinación con los Centros de Desarrollo Empresarial (CDEE, Centro de Desarrollo del Espíritu de la Universidad ICESI)

El mapa es una herramienta de diagnóstico que se aplica al interior de la empresa y permite conocer el estado inicial de cada empresa frente a la competitividad, con la finalidad de desarrollar planes de acción que conduzcan al mejoramiento de la competitividad de la empresa.

El modelo está constituido por ocho áreas de la empresa, y cada área esta conformada por las siguientes 35 sub- áreas:

- 1) Planteamiento estratégico
- 2) Producción y operaciones
- 3) Aseguramiento de la calidad
- 4) Comercialización
- 5) Contabilidad y finanzas
- 6) Recursos humanos
- 7) Gestión Ambiental
- 8) Sistemas de información

La calificación de cada una de las sub- áreas, se hace a partir de una serie de preguntas relacionadas con cada area y deben calificarse en un rango de 1 a 5.

De la información conocida se deduce la siguiente escala de logros:

Proporción sobre 100	Calificación nominal
89% a 100%	Alta competitividad
77 % a 88%	Competitivo
65 % a 76 %	Competitividad media
51 % a 64 %	Competitividad limitada
1% a 50 %	insuficiente

Índice De Competitividad Global (GCI)

liderado por Michael Porter, forma un diagrama conceptual que explica la prosperidad a partir de la dotación de recursos y la competitividad microeconómica y macroeconómica mencionadas anteriormente. La dotación de recursos hace referencia a los recursos naturales como por ejemplo el petróleo, además de la ubicación geográfica y tamaño del país. En este mismo esquema tenemos la variable de la productividad, que consiste en el PIB per cápita ajustado por la paridad de poder adquisitivo (PPP). Por lo tanto, según este esquema la competitividad es lo que establece la productividad con la cual los recursos de un país son utilizados para la creación de bienes y servicios.

2 METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que el instrumento que se utilizó fue la encuesta, con un tipo de muestreo probabilístico aleatorio, con un diseño de investigación no experimental transaccional ya que las encuestas se realizó en un único momento, el método que se utilizó fue el inductivo ya que vamos de un estudio particular a lo general, con un tipo de investigación exploratoria pues se pretende analizar la competitividad del talento humano del Banco de Créditos de Bolivia S. A.

Para esta investigación se tomó la población que cuenta 1696 de los cuales 49% son mujeres y 51% son varones. La muestra se obtuvo mediante la fórmula de muestreo simple tomando en cuenta la población

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 1696}{0,07^2 * (1696 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 175$$

DATOS

$$N = 1696$$

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$e = 7\%$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

3 RESULTADOS

Tabla 1

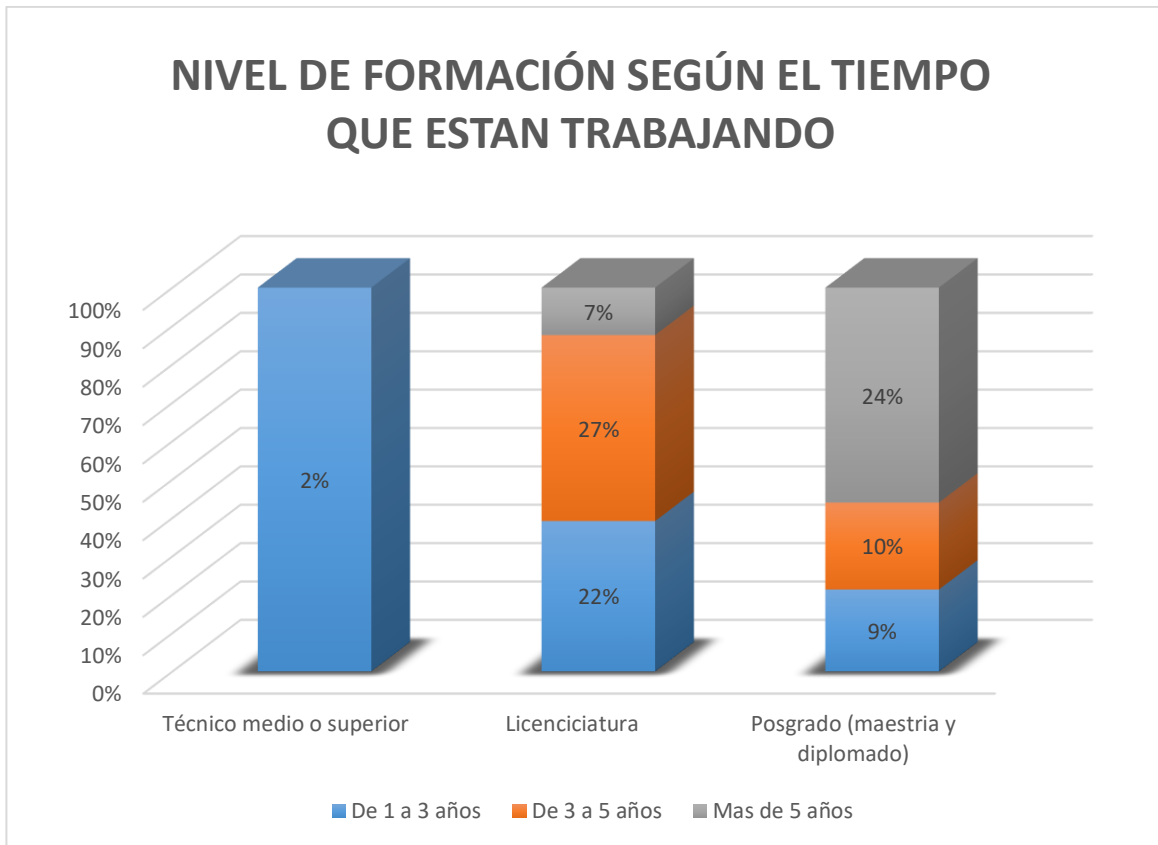
Características sociodemográficas

	FRECUENCIA	%
Genero	175	100%
Masculino	79	45%
Femenino	96	55%
Edad	175	100%
Menor a 30 años	53	30%
31 a 40 años	96	55%
Mas de 41 años	26	15%
Nivel de formación	175	100%
Técnico medio o superior	18	10%
Licenciatura	79	45%
Posgrado (maestría y diplomado)	79	45%
Años trabajando en la entidad	175	100%
Menos de 1 año	18	10%
De 1 a 3 años	44	25%
De 3 a 5 años	61	35%
Mas de 5 años	53	30%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que un 55% pertenecen al género femenino, y un 45% pertenecen al género masculino. Posteriormente Podemos resaltar que un 55% de los encuestados tiene entre 31 a 40 años, 30% menor de 30 años y el 15% más de 41 años, así mismo Podemos resaltar que el 45% tiene la formación a nivel licenciatura y posgrados, por último, el 35% de los encuestados se encuentran trabajando en la entidad de 3 a 5 años.

Figura 1

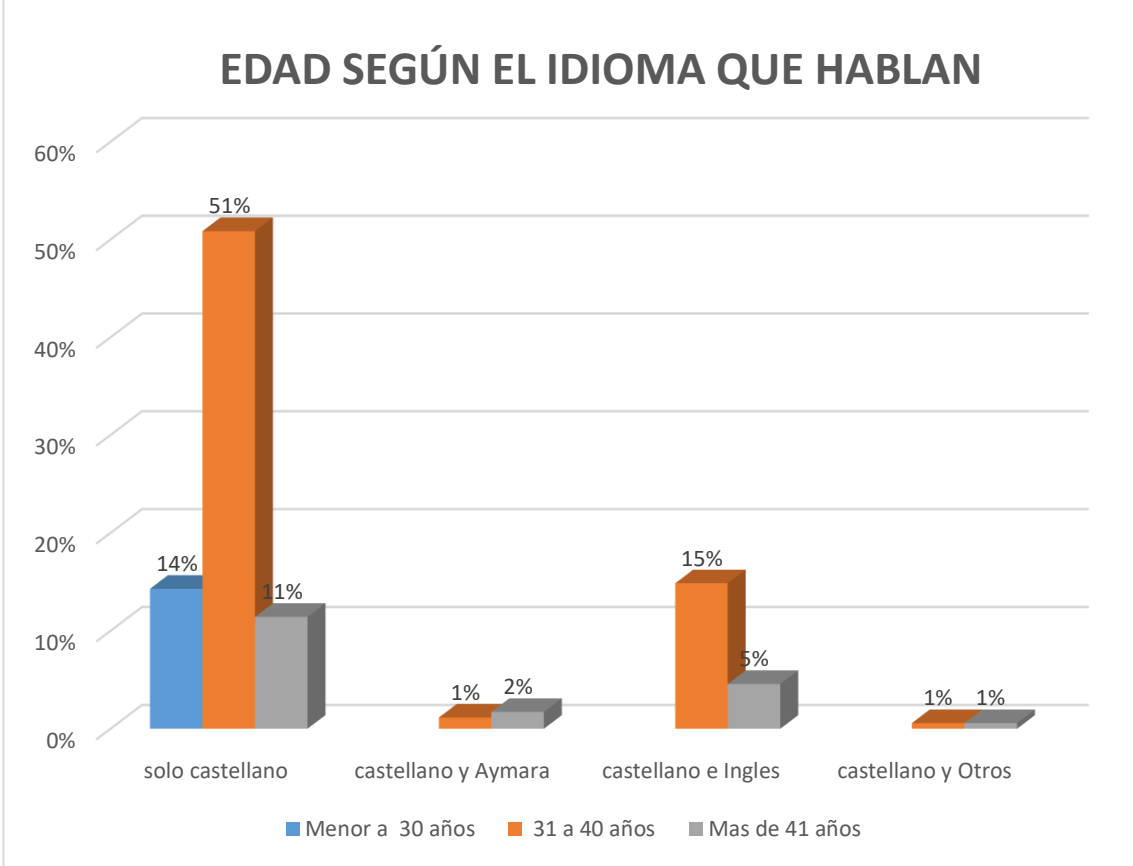


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según las encuestas realizadas se puede determinar que el nivel de formación académica de acuerdo al tiempo que están trabajando en la entidad, el 27% de los encuestados tiene el nivel de formación a nivel licenciatura y se encuentran trabajando de 3 a 5 años en la entidad, el 22% de los encuestados están trabajando de 1 a 3 años, el 24% que tienen un nivel de formación posgrado se encuentran en la entidad trabajando más de 5 años, el 10% de 3 a 5 años.

Figura 2

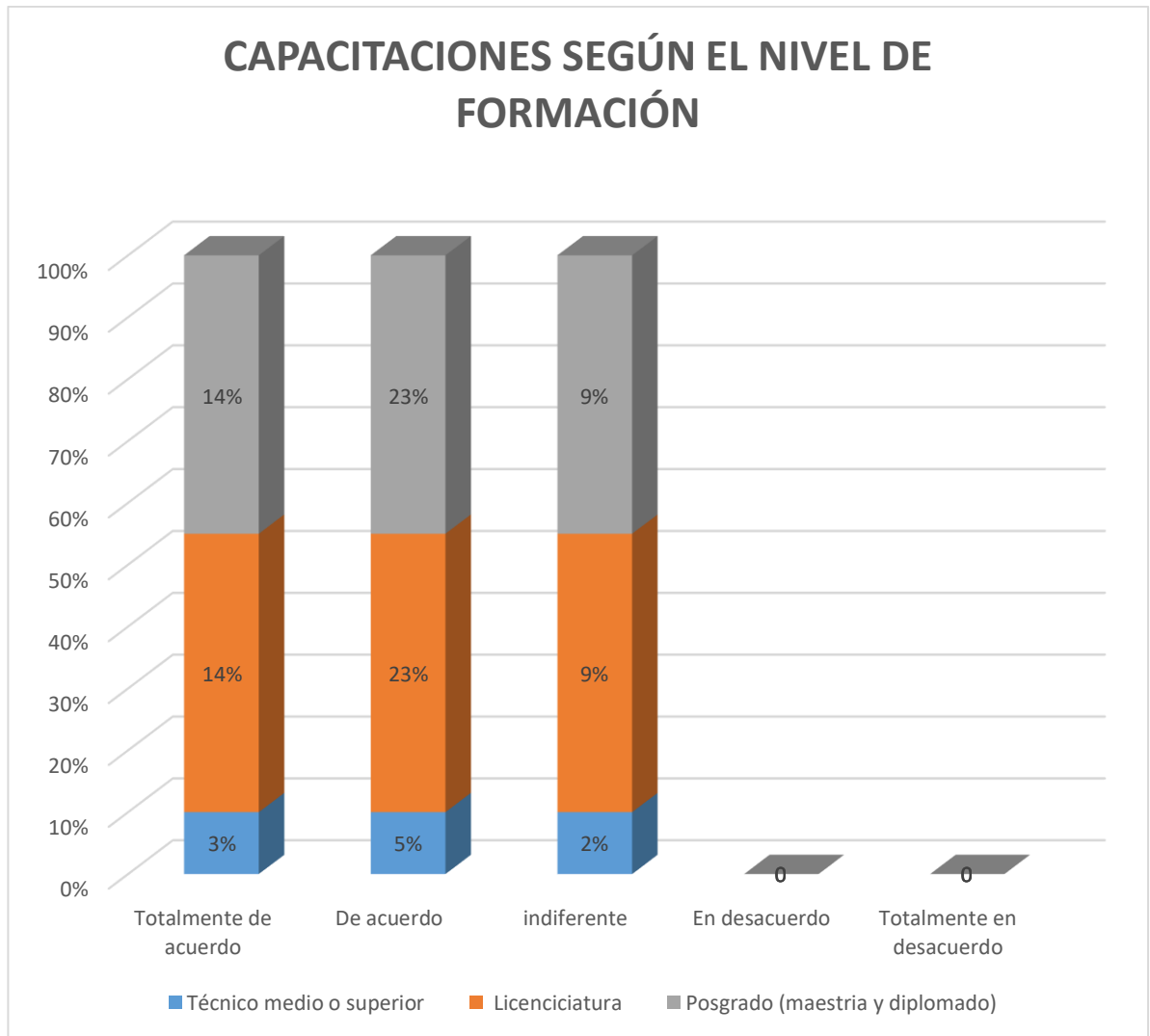


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Como podemos observar en la figura N° 2, el 51% de los encuestados cuya edad se encuentran entre 31 a 40 años solo hablan castellano, el 15% castellano e inglés y un menor porcentaje castellano y aymara.

Figura 3

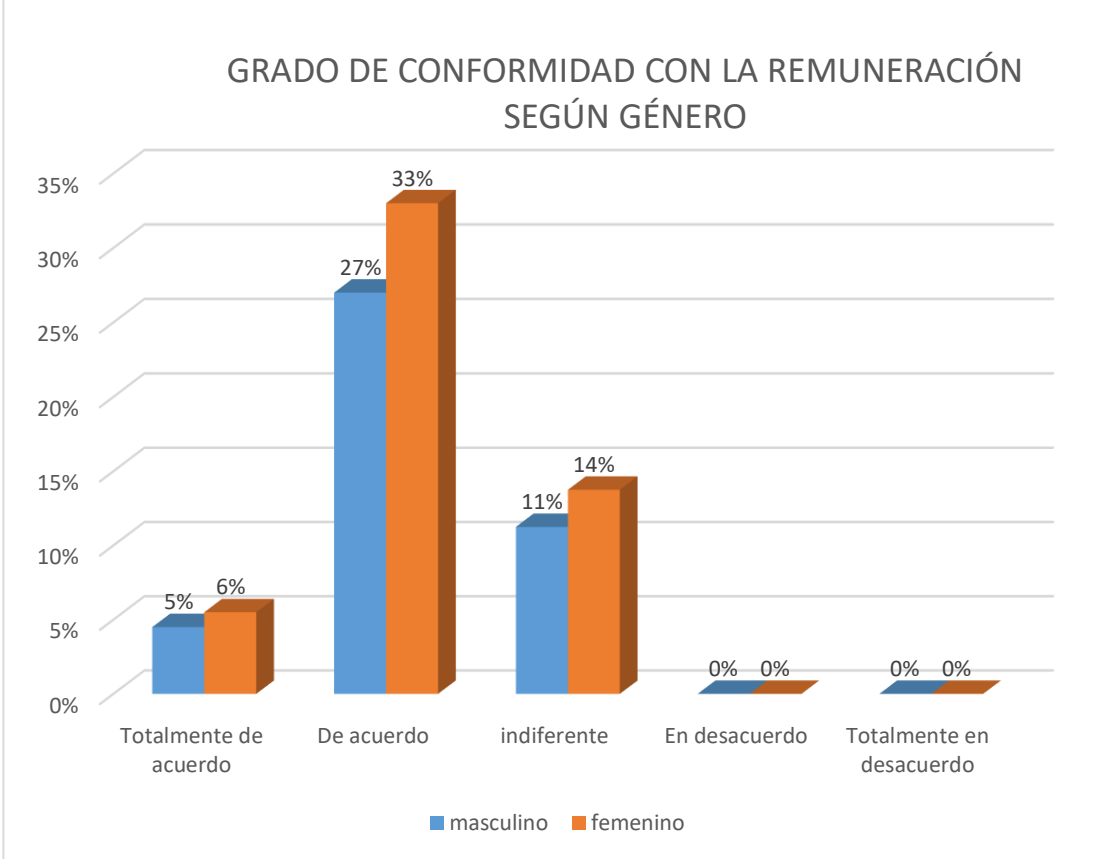


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según las encuestas realizadas se puede afirmar que las personas con nivel de formación licenciatura y posgrado, el 23% de los encuestados están de acuerdo con la afirmación de las capacitaciones en la entidad, el 14% que cuentan con un nivel de formación técnico medio o superior y licenciatura están totalmente de acuerdo y el 9% de los cuales cuentan con nivel de formación licenciatura y posgrado mencionan que es indiferente ante dicha afirmación.

Figura 4

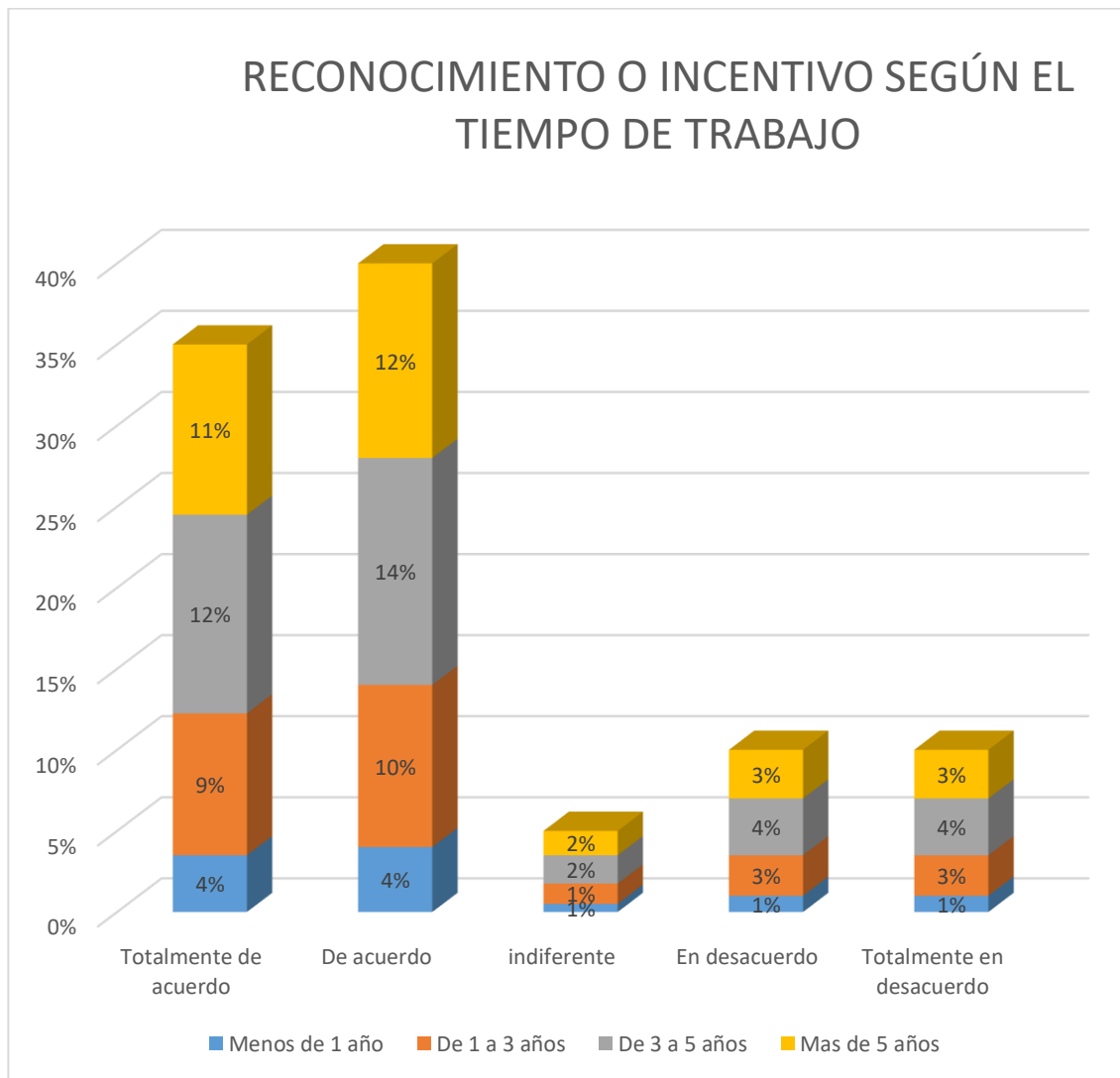


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Como podemos observar en la figura N°4, el 33% de los encuestados que pertenecen al género femenino están de acuerdo con la remuneración que perciben en la entidad, el 27% del género masculino de igual manera se están de acuerdo, el 14% del género femenino se les es indiferente la remuneración y solo un 6% de las personas que son del género femenino están totalmente de acuerdo.

Figura 5

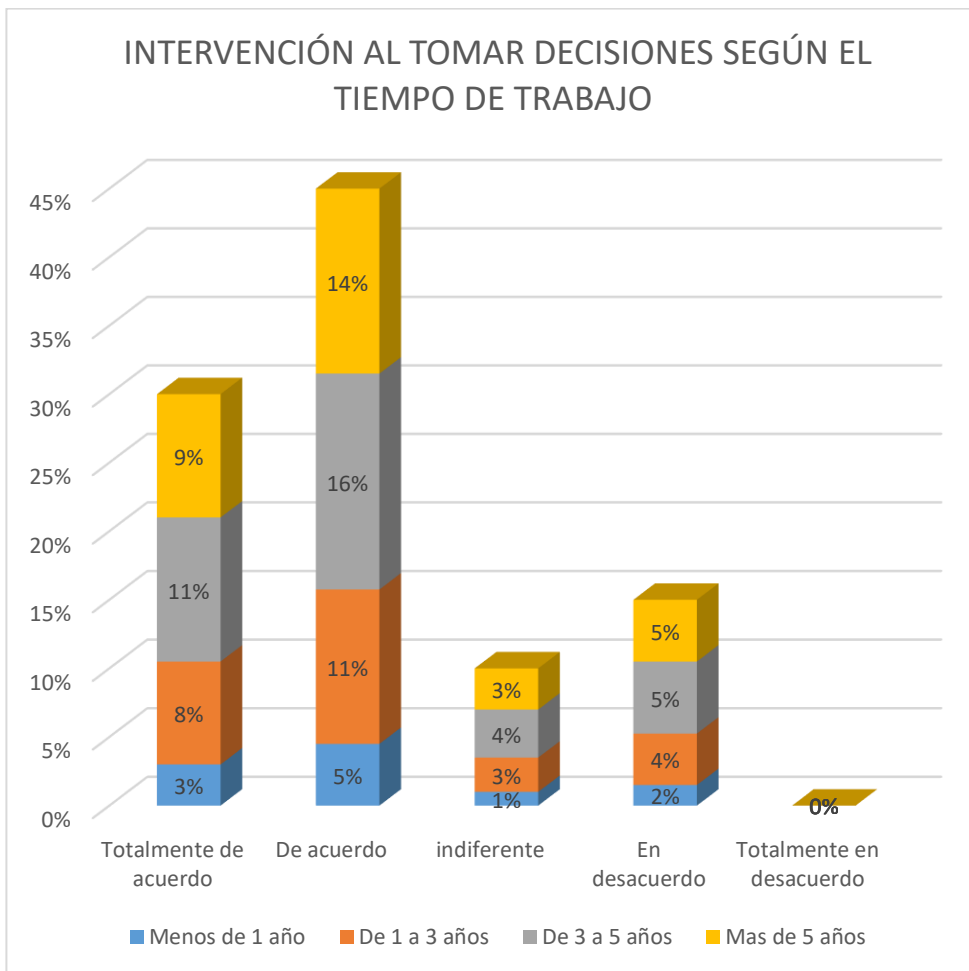


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según las encuestas realizadas se puede determinar que las personas que se encuentran trabajando de 3 a 5 años en la entidad son las que son beneficiarias de incentivos o algún reconocimiento por parte de la entidad, así también los que tienen más de 5 años en la entidad son beneficiarios de dichos incentivos, quedando en último lugar las personas que trabajan de 1 a 3 años ya que están en etapa de formación.

Figura 6

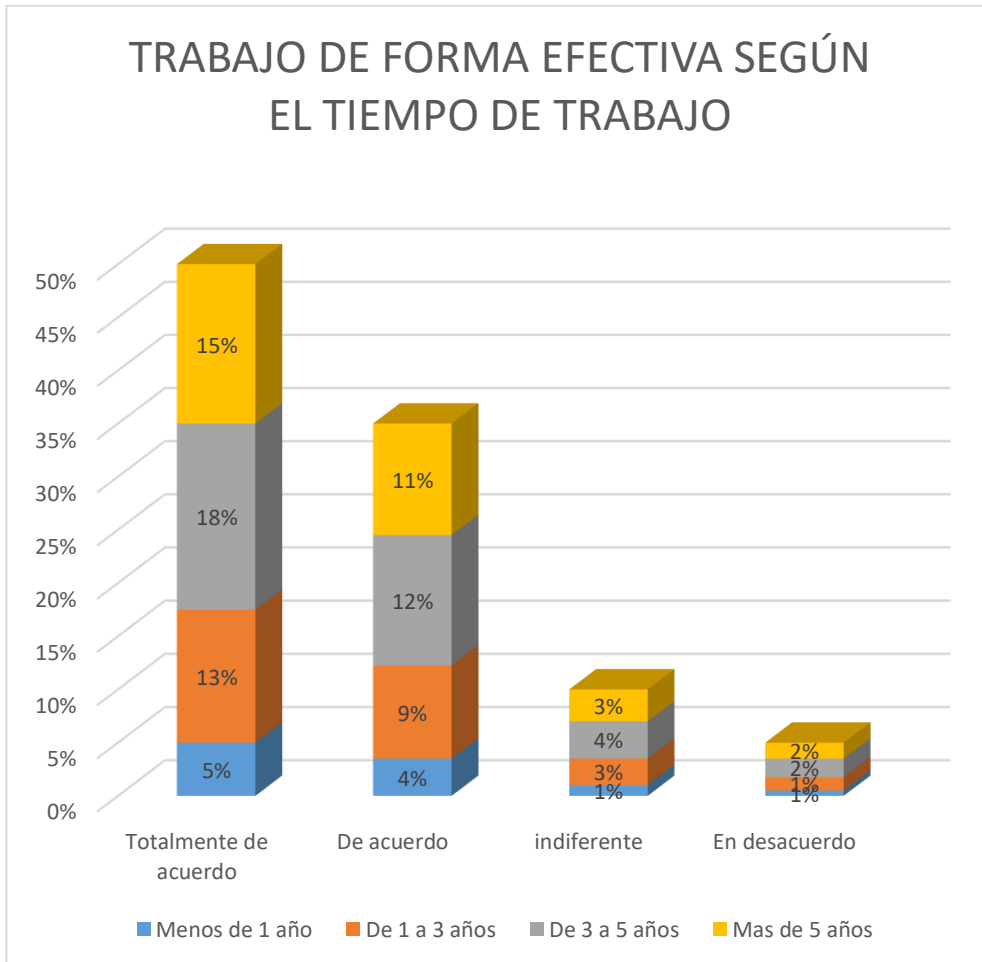


Fuente: elaboración propia

Análisis

Como se puede observar en la figura N° 6 se puede determinar que las personas que se encuentran trabajando de 3 a 5 años perciben que sus opiniones si son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones, asimismo las personas que se encuentran trabajando por más de 5 años de igual manera sus opiniones si son tomadas en cuenta, por otro lado, las personas que se encuentran trabajando de 1 a 3 años perciben que sus opiniones no son muy tomadas en cuenta dentro de la organización.

Figura 7

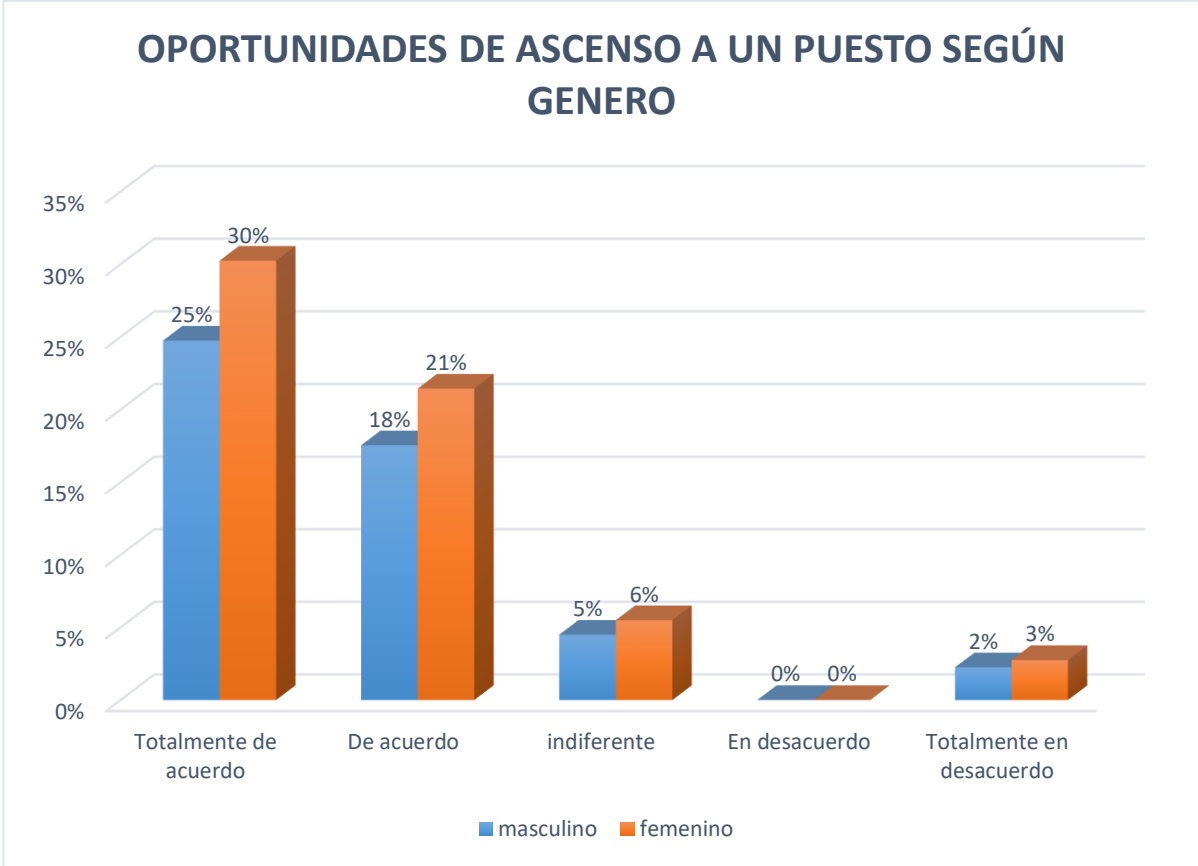


Fuente: elaboración propia

Análisis:

Según las encuestas realizadas se puede determinar que las personas que se encuentran trabajando de 3 a 5 años y más de 5 años, si realizan el trabajo en conjunto de manera efectiva uno de los factores que al parecer predomina es el tiempo que se encuentran trabajando, creando lazos de confianza logrando así mejorar la efectividad en el trabajo.

Figura 8



Fuente: elaboración propia

Análisis

Los datos mostrados en la figura N°8 , el 30 % del género femenino está totalmente de acuerdo en que la entidad les brinda oportunidades de ascenso, el 25% del género masculino está totalmente de acuerdo, el 21 % del género femenino está de acuerdo, el 18% del género masculino de igual manera está de acuerdo.

4 DISCUSIÓN

El presente estudio realizó un análisis de la competitividad laboral del talento humano en el Banco de Crédito de Bolivia S.A., con un enfoque cuantitativo, se logró obtener información para luego posteriormente realizar el análisis en base a la teoría como nos menciona DELSOL(2023):

La competitividad es aquella capacidad que posee un individuo o empresa para posicionarse por delante de sus competidores, consiguiendo una mejor posición frente a ellos. Se basa en generar ventajas competitivas frente a las demás entidades, es decir, disponer de uno o varios factores que le permitan destacarse y colocarse por encima del resto.

El cual se toma en cuenta tres dimensiones importantes que son:

- Conocimiento
- Experiencia
- habilidades blandas y duras

Se logró obtener la siguiente información relevante: un 45% de las personas que trabajan en la entidad tienen un nivel de formación a nivel licenciatura así mismo con igual porcentaje a nivel posgrado, con estos datos podemos identificar, como el personal va adquiriendo nuevos conocimientos y actualizaciones para poder enfrentarse a un mercado competitivo, como nos menciona Buk (2023): Cuando los equipos comienzan a recibir cursos y capacitaciones, se estima que su productividad aumenta un 20% y la rotación de personal disminuye. Lo cual es atractivo para las organizaciones, ya que a pesar de que conlleva un gasto, es una inversión que les genera importantes beneficios. Esta información concuerda con los datos recolectados y con esto queda confirmado la importancia que tiene el contar con capacitaciones para incrementar el nivel de productividad. El segundo factor importante es la experiencia, un 35% llevan trabajando de 3 a 5 años en la entidad y un 30% más de 5 años, con estos datos podemos determinar que la empresa cuenta con personal de planta relativamente estable a su vez realizando un

cruce de variables se llegó a la conclusión, que si una persona quiere ascender de puesto y contar con mayor retribución económica, un factor relevante son los años que está trabajando en la entidad, dando paso a una jerarquía en cuanto a la antigüedad, por otro lado las habilidades duras, el 40 % del personal solo habla castellano y un 25% castellano e inglés, quedando en tercer lugar con un 20% las personas que hablan castellano y aymara, es por ello que podemos afirmar que el personal que cuenta con más de 3 a 5 años solo habla castellano y que aun el idioma que es más aceptado o al menos como una opción de competitividad ante el resto del personal que trabaja en la entidad, es el inglés, estos datos reflejan la importancia del idioma al momento de desenvolverse en el trabajo, uno de los estudios indica:

En el mundo globalizado actual, el dominio de idiomas puede abrirte muchas puertas en el sector bancario. Es especialmente valioso hablar más de un idioma, preferiblemente inglés y portugués o francés.

El idioma inglés es ampliamente utilizado en el mundo financiero y muchas instituciones bancarias tienen presencia internacional. Además, si estás interesado en trabajar en bancos que operan en países vecinos, como Brasil o Francia, el conocimiento de portugués o francés puede ser muy útil. (GeneratePress, 2024)

En cuanto a las habilidades blandas que se han ido desarrollando con mayor significancia es el trabajo en equipo contando con un nivel de satisfacción alto, esto quiere decir que los trabajadores realizan sus actividades de manera integrada y armónica en el cual se sienten motivados a través de la remuneración y reconocimientos, dando oportunidad a que puedan desenvolver sus ideas innovadoras, la capacitaciones otro factor importante, el cual permite al personal contar con mayores recursos para desempeñar de manera satisfactoria su trabajo.

Según el mapa de competitividad de BID el cual fue desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y adaptado por la Cámara de Comercio de Medellín

y Antioquia para ser utilizado en el diagnóstico organizacional de la PyME, dicho modelo fue adaptado a una empresa de servicios, realizando la medición solo al área de talento humano, se puede determinar que la entidad se encuentra en un nivel competitivo dentro de la escala.

Al momento de realizar el levantamiento de datos se pudo identificar poca accesibilidad al brindar información detallada, ejemplo temas relacionados al nivel de ingresos, ambiente laboral y en términos de presupuesto de la entidad, estrategias de mercado, ya que se considera información confidencial y en algunas ocasiones el personal se encuentra susceptible con el instrumento haciendo referencia a un despido o alguna confrontación en el trabajo que pueda afectar su desempeño en la entidad.

5 CONCLUSIÓN

La competitividad empresarial es una parte importante de una empresa, ya que permite ver un crecimiento en el entorno económico y social y las empresas se esfuerzan por brindar los mejores servicios o productos a sus clientes. Mantenerse competitivo significa aceptar el cambio, construir nuevas relaciones, optimizar el talento de las personas y transformar la empresa en una empresa interactiva, es por ello que el Banco de Crédito de Bolivia S.A cuenta con talento humano competitivo el cual permite mayor alcance y oportunidades de lograr resultados satisfactorios dentro del Sistema bancario. Aun falta trabajar en algunos aspectos como se evidencia en las tablas pero es una referencia de las entidades mas solidaz en Bolivia y segun la informacion recabada es una de las opciones en las que los profecionales quieren desenvolverse al momento de trabajar. Asimismo sus distinguidos reconocientos reflejan el impacto que han ido logrando en el transcurso de los últimos años.

6 BIBLIOGRAFÍA

- Banco Bisa S.A. (2019). *Memomoria Anual*. Obtenido de file:///C:/Users/YULI/Desktop/memoria_bisa_2019.pdf
- Banco Central de Bolivia. (2017). *economias de escala y eficiencia en la banca boliviana: el efectode la especializacion ddel credito*. Obtenido de <https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2017/04/46/MECA/comeeco nomias.pdf>
- Bolivia Emprende. (17 de mayo de 2021). BCP en el podio boliviano de la innovación. *Los Tiempos*. Recuperado el 25 de octubre de 2023, de <https://boliviaemprende.com/noticias/bcp-en-el-podio-boliviano-de-la-innovacion>
- Buk. (2023). Obtenido de <https://www.buk.mx/blog/la-importancia-de-la-capacitacion-y-sus-procesos#:~:text=Ventajas%20de%20la%20capacitaci%C3%B3n&text=Adem%C3%A1s%2C%20aumenta%20la%20motivaci%C3%B3n%20de,se%20valoran%20en%20mayor%20medida>.
- Cerem Comunicacion. (5 de enero de 2023). Recuperado el 26 de octubre de 2023, de <https://www.cerem.es/blog/competitividad-laboral-importancia-para-la-productividad-y-crecimiento?replyto=9759#respond>
- Cerem Comunicacion. (5 de enero de 2023). Recuperado el 12 de noviembre de 2023, de <https://www.cerem.es/blog/competitividad-laboral-importancia-para-la-productividad-y-crecimiento>
- Coll, F. (19 de marzo de 2023). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.com/diccionario/economia/competitividad>
- Datosmacro.com. (2019). Recuperado el 2 de noviembre de 2023, de <https://datosmacro.expansion.com/estado/indice-competi>
- DELSOL. (2023). Obtenido de <https://www.sdelsol.com/glosario/competitividad/>
- Ferraz, J., Kupter, & Haguenuer. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: en un analisis sistemico para paises en desarrollo. *CEPAL*, 8-11.

- GeneratePress. (2024). *Tramites Bolivia*. Recuperado el 23 de febrero de 2024, de <https://tramitesbolivia.webmasterbolivia.com/que-se-estudia-para-trabajar-en-un-banco-en-bolivia/>
- GeoVictoria. (4 de enero de 2023). Recuperado el 27 de octubre de 2023, de <https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/>
- Gobat, J. (2018). *Finanzas & Desarrollo. vuelta a lo esencial*, 38.
- Great Place to Work®. (2023). Obtenido de reatplacetowork.com.bo/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-bolivia/2023
- info RSE. (11 de noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.inforse.com.bo/2021/11/11/banco-bisa-premiado-por-su-resiliencia-durante-la-pandemia/>
- Ley de Bancos y Entidades financieras*. (1993). Obtenido de <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-1488.html#:~:text=Entidad%20Financiera%3A,banco%20o%20como%20banco%20departamental.>
- Los Tiempos. (23 de febrero de 2022). Human Value distingue al BCP como Empleador Líder del 2022. *Los Tiempos*. Recuperado el 25 de octubre de 2023, de <https://boliviaemprende.com/noticias/human-value-distingue-al-bcp-como-empleador-lider-del-2022>
- Roldan, P. (1 de junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Siles, H. (2020). Obtenido de <https://www.calameo.com/read/0068895646889569957c6>
- Siles, H. (2022). Ranking Camel de Bancos 2022. *Economy*. Obtenido de <https://www.calameo.com/read/0068895646889569957c6>
- Solleiro, J., & Castañon, R. (noviembre- diciembre de 2012). COMPETITIVIDAD, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA EN MÉXICO. 149. Obtenido de <https://revistasice.com/index.php/ICE/article/view/1555/1555>

ANEXO

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>competitividad laboral</p>	<p>independiente</p>	<p>La Competitividad Laboral está relacionada con la aptitud y habilidades de un individuo para desempeñar funciones que incrementen la productividad de una empresa. Esas habilidades y aptitudes le permiten al trabajador medirse en cuanto a crecimiento laboral y eficiencia en comparación al resto de su equipo o compañeros de trabajo. (Cerem Comunicacion, 2023)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la productividad • Desempeño de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • percepción de los objetivos logrados • Identificar los factores que aumentan la productividad • Grado de información y satisfacción del trabajo • Incentivos por los logros • Calidad en el trabajo • Oportunidad de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntan 8 • Pregunta 10, 18 • Pregunta 6, 11, 21 • Pregunta 12, 13, 19 • Pregunta 16

			<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia 		<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta 18
Talento humano	dependiente	<p>Podemos entender al talento humano como la sumatoria de competencias y habilidades de una persona. Generalmente, estas características son las que le permiten un crecimiento organizacional y un valor agregado en el trabajo. Las empresas tienen el gran reto de identificar y potenciar el talento de sus colaboradores; permitiendo una construcción de un ambiente laboral enérgico y poderoso. (GeoVictoria, 2023)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades duras y blandas • Clima organizacional • Ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de formación profesional • Tiempo de Experiencia en el puesto de trabajo • Aspiraciones en el trabajador • capacitaciones • Percepción de la relación entre compañeros • Condiciones físicas del trabajo • Oportunidades de desarrollo profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta 3, 5 • Pregunta 4 • Pregunta 21 • Pregunta 9 • Pregunta 14, 15, 17, 22, 23,24 • Pregunta 7 • Pregunta 20, 21

CUESTIONARIO

ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN EL BANCO DE CRÉDITO BOLIVIA S.A.

El presente cuestionario fue realizado con fines académicos, responda con sinceridad a las preguntas establecidas, sus respuestas serán tomadas en cuenta para el análisis de la competitividad laboral.

Marque la respuesta con la que se identifique

1. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
2. Edad:
 - a) Menor a 30 años
 - b) 31 a 40 años
 - c) Mas de 41 años
3. ¿Qué nivel de formación tiene usted?
 - a) Técnico
 - b) Licenciado
 - c) Posgrado
 - d) Ninguno de los anteriores
4. ¿Cuántos años lleva trabajando en el puesto que desempeña actualmente en la entidad?
 - a) Menos de 1 año
 - b) De 1 a 3 años
 - c) De 3 a 5 años
 - d) Mas de 5 años
5. ¿qué idiomas habla actualmente?
 - a) solo castellano

- b) castellano y Aymara
- c) castellano e Ingles
- d) castellano y Otros

Marque la respuesta con la que se identifique:

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Recibí la induccion oportuna de las actividades que debo realizar en el trabajo.					
2. Estoy conforme con las instalaciones fisicas del lugar de trabajo.					
3. Existe un plan para lograr los objetivos de la organización.					
4. La entidad me brinda capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.					
5. Aporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.					
6. El trabajo que desempeño es importante para el futuro del país					
7. Considero que el sueldo que percibo es lo justo por mis labores desempeñadas					
8. Recibo reconocimiento o incentivo cuando realizo mi trabajo mejor de lo esperado.					
9. Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva.					
10. El personal de la empresa realiza actividades laborales de manera integrada y armónica					
11. En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable					
12. Nuestro ambiente laboral apoya la innovación de los trabajadores					
13. Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones.					
14. Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución					
15. La entidad me brinda oportunidades para poder ascender de puesto					

Marque la respuesta con la que se identifique, 1 como la más baja y 5 la más alta:

	bajo				alto
	1	2	3	4	5
1. nivel de satisfacción y motivación de su personal en el trabajo					
2. comunicación que se tiene entre los diferentes niveles de la entidad					
3. Trabajo en equipo					
4. Facilidad para la resolución de problemas					