

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Implementación de mejora en la
formación del recurso humano, oficina
Yanahuara, BBVA**

Eliette Fabiola Soto Villegas

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Arequipa, 2024

Índice de contenidos

| | |
|---|----|
| Capítulo I: Aspectos Generales de la Empresa y/o Institución | 12 |
| 1.1. Datos Generales de la Empresa..... | 12 |
| 1.2. Actividades Principales de la Empresa | 12 |
| 1.2.1. Reseña Histórica del BBVA en Perú | 12 |
| 1.3. Organigrama de la Empresa..... | 14 |
| 1.3.1. Visión y misión | 18 |
| 1.4. Bases Legales o Documentos Administrativos | 20 |
| 1.5. Descripción del Área de la Oficina Donde se Desarrollan las Actividades del Presente Trabajo de Suficiencia Profesional..... | 20 |
| 1.6. Descripción del Cargo y de las Responsabilidades de la Gerente de la Oficina Yanahuara, del BBVA – Arequipa | 21 |
| Capítulo II: Aspectos Generales de las Actividades Profesionales..... | 23 |
| 2.1. Antecedentes o Diagnostico situacional | 23 |
| 2.2. Identificación de la Problemática, Oportunidad o Necesidad en el Área de Actividad Profesional | 29 |
| Capítulo III: Marco Teórico - Conceptual | 34 |
| 3.1. Bases Teóricas de las Metodologías o Actividades realizadas | 34 |
| 3.1.1. Capacitación laboral..... | 34 |
| 3.1.2. Evaluación: | 37 |
| 3.1.3. Evaluación del desempeño:..... | 38 |
| 3.1.4. Productividad: | 40 |
| 3.1.5. Motivación: | 42 |
| 3.1.6. Desempeño laboral: | 44 |
| 3.1.7. Compromiso organizacional: | 47 |
| 3.1.8. Equipo:..... | 49 |
| 3.1.9. Liderazgo: | 52 |
| Capítulo IV: Descripción de las actividades | 54 |
| 4.1. Descripción de Funciones y Actividades Profesionales de la Empresa y de la Oficina Yanahuara Arequipa, del BBVA | 54 |
| 4.2. Obligaciones del Equipo de la Oficina | 60 |
| 4.3. Procedimientos de Evaluación de Logros del BBVA..... | 61 |
| 4.4. Cronograma de las Actividades de Capacitación Realizadas..... | 62 |
| 4.4.1. Proceso y Secuencia Operativa de las Actividades Profesionales. | 78 |
| 4.5. Justificación de la actividad profesional | 79 |
| Capítulo V: Resultados | 88 |
| 5.1. Resultados finales de las actividades realizadas | 88 |
| 5.2. Logros alcanzados..... | 92 |

| | |
|-------------------------------------|-----|
| 5.3. Dificultades encontradas..... | 98 |
| 5.4. Planteamientos de mejoras..... | 99 |
| CONCLUSIONES | 103 |
| RECOMENDACIONES..... | 105 |
| BIBLIOGRAFÍA | 107 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama de la empresa | 16 |
| Figura 2 Organigrama de la sede de actividades | 17 |
| Figura 3 Bonus Target diciembre 2022 | 57 |
| Figura 4 Bonus Target por orden de medición anual | 63 |
| Figura 5 Bonus Target información por puesto de gestión | 63 |
| Figura 6 Descripción de metas asignadas para el mes de enero | 64 |
| Figura 7 Descripción de metas asignadas del mes de febrero | 66 |
| Figura 8 Descripción de metas asignadas del mes de marzo | 67 |
| Figura 9 Descripción de metas asignadas del mes de abril | 68 |
| Figura 10 Descripción de metas asignadas del mes de mayo | 69 |
| Figura 11 Descripción de metas asignadas del mes de junio | 70 |
| Figura 12 Descripción de metas asignadas del mes de julio | 71 |
| Figura 13 Descripción de metas asignadas del mes de agosto | 72 |
| Figura 14 Descripción de metas asignadas del mes de setiembre | 73 |
| Figura 15 Descripción de metas asignadas del mes de octubre | 74 |
| Figura 16 Descripción de metas asignadas del mes de noviembre | 75 |
| Figura 17 Descripción de metas asignadas del mes de diciembre | 76 |
| Figura 18 Flujograma de Evaluación | 79 |
| Figura 19 Flujograma de Evaluación | 80 |
| Figura 20 Flujograma de Evaluación | 81 |
| Figura 21 Flujograma de Evaluación | 82 |
| Figura 22 Flujograma de Evaluación | 84 |
| Figura 23 Resultados anuales de satisfacción del empleado | 96 |

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades

62

Índice de apéndices

| | |
|--|-----|
| Apéndice A. Plan de Capacitación | 109 |
| Apéndice B. Cronograma del Plan de Capacitación | 111 |
| Apéndice C. Indicadores para la Rotación de Personal | 112 |

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), presentado por Eliette F. Soto Villegas, es el registro de la actividad y experiencia desarrollada por la autora, durante 4 años de ejercer la gerencia de la Oficina Yanahuara del Banco BBVA Perú.

Se detallan diversos aspectos del ejercicio de la gestión correspondiente a los años 2021 y 2022, durante los cuales se implementaron acciones orientadas a optimizar el desempeño del recurso humano y alinearlos con los requerimientos del Banco. Los principales puntos destacados en este TSP son los siguientes:

Descripción de las principales actividades y objetivos de la empresa financiera BBVA; su historia, que empieza desde su fundación en el año 1951, su absorción por el grupo BBV en el año 1995, en el año 2000 absorbido por el Argentaria renombrándose Banco Continental BBVA y en el 2019 se unifica la marca a nivel mundial denominándose BBVA Perú; su organización dentro de la cual se determina los diferentes tipos de banca que existen, misión y visión.

Descripción de las responsabilidades y funciones de la gerencia de oficina Yanahuara, en la que se desempeña la autora del presente trabajo; siendo la principal función hacer que se cumplan las metas de la organización y conseguir la mayor productividad del equipo.

Resumen de los objetivos de las funciones y actividades de la gerencia de la oficina Yanahuara.

Identificación del diagnóstico situacional de la oficina Yanahuara, en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Identificación de las debilidades, para determinar los problemas a solucionar que se enfocan principalmente en la alta rotación del recurso humano por falta de formación.

Se presenta el marco teórico y conceptual, que permiten explicar la problemática y las propuestas de solución.

Se da a conocer las actividades realizadas para la solución de los problemas encontrados y alcance de objetivos y meta. Actividades de formación con cada integrante de acuerdo al perfil y cargo que desempeña.

Se ha enfocado de manera específica, las funciones y actividades, de la gerencia con el fin de establecer los objetivos a lograrse del 2021 a 2022; así como las medidas adoptadas para el logro de dichos objetivos y metas.

Se explican los procesos y la secuencia operativa de los mismos, para finalmente presentar los logros alcanzados; no sin antes determinar las dificultades encontradas; que obstaculizan dichos logros; siendo las siguientes: Identificación de nivel de conocimiento, identificación de perfil del colaborador, evaluar si tiene capacidad para el tipo de trabajo a desarrollar y formar de acuerdo al conocimiento y desenvolvimiento.

Se presenta las conclusiones del trabajo proponiéndose las mejoras que haría eficaces y más eficientes la gestión del equipo de oficina Yanahuara, así como las sugerencias propuestas.

Palabras Claves: Productividad, recurso, capacitación, formación, seguimiento.