



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CUENTAS  
DEL BANCO BBVA, SEDE SAN ISIDRO, 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**

JOSE LUIS CANALES BERNAL  
ORCID: 0000-0003-2402-8529

**ASESOR**

MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA  
ORCID: 0000-0003-0882-7988

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2022**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Canales Bernal, J. L. (2022). *Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cuentas del Banco BBVA, sede San Isidro, 2022* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Jose Luis Canales Bernal
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44147598
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2402-8529">https://orcid.org/0000-0003-2402-8529</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09576008
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0882-7988">https://orcid.org/0000-0003-0882-7988</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Fernando Pedro Ruiz Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09576008
Datos de investigación	
Título de la investigación	Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cuentas del Banco BBVA, sede San Isidro, 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE**  
**SUFICIENCIA PROFESIONAL**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Trabajo de suficiencia profesional conformado por: DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE quien lo preside y los miembros del Jurado MAG.DANNY RETAMOZO RIOJAS y MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CUENTAS DEL**  
**BANCO BBVA, SEDE SAN ISIDRO, 2022**

Presentado por el bachiller:

1) CANALES BERNAL, JOSE LUIS

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR MAYORIA

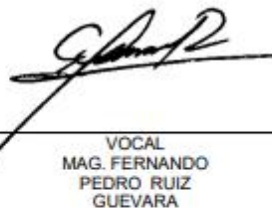
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 12 de octubre del 2022



\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE  
DR. MARCELO QUISPE LUIS  
ALBERTO



\_\_\_\_\_  
SECRETARIO  
MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS



\_\_\_\_\_  
VOCAL  
MAG. FERNANDO  
PEDRO RUIZ  
GUEVARA

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo Fernando Pedro Ruiz Guevara, docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor del trabajo de suficiencia profesional titulado:

**"TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CUENTAS  
DEL BANCO BBVA, SEDE SAN ISIDRO, 2022"**

del (de la, los) estudiante(s) José Luis Canales Bernal, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable, en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Suficiencia Profesional cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 23 de noviembre del 2022



-----  
Mag.Fernando Pedro Ruiz Guevara  
DNI 09576008

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi hija Luciana, quien es mi motivación a diario para mi crecimiento personal, a mis padres Rosa y Luis por darme las fuerzas, para lograr mis objetivos, a mi pareja Naty, por su motivación para cumplir con este objetivo

### **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a la Universidad Autónoma del Perú por contribuir a mi formación académica y desarrollo profesional. A mis profesores de la Escuela Profesional de Administración de Empresas que con mucho compromiso nos capacitaron e impartieron sus conocimientos. Al asesor de este trabajo de investigación, quien con su amplio conocimiento orientó y ayudó a realizar este trabajo de investigación. Finalmente, al Banco BBVA, en especial al responsable de la Red de Oficinas, que nos ha facilitado el acceso a la información necesaria para ello.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL TEMA</b>	
1.1 Antecedentes .....	12
1.2 Descripción organizacional .....	14
1.3 Contexto socioeconómico .....	16
1.4 Descripción general de la experiencia .....	18
1.5 Explicación del cargo, funciones ejecutadas .....	19
1.6 Propósito del puesto .....	20
1.7 Producto o proceso .....	23
1.8 Resultados .....	24
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN</b>	
2.1 Aplicaciones teóricas .....	31
2.2 Métodos y procedimientos .....	32
<b>CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS</b>	
3.1 Aportes teóricos .....	35
3.2 Aportes prácticos .....	37
<b>CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	46
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Análisis de resultados descriptivos
Tabla 2	Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral.
Tabla 3	Análisis descriptivo de la dimensión desempeño laboral
Tabla 4	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo motivacional
Tabla 5	Análisis descriptivo de la dimensión social
Tabla 6	Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización
Tabla 7	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 8	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral
Tabla 9	Estrategias de salario de la empresa BBVA

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Imagen del acceso al banco BBVA, sede San Isidro
- Figura 2 Mapa de llegada al banco BBVA, sede San Isidro
- Figura 3 Organigrama del banco BBVA

## RESUMEN

El trabajo de suficiencia profesional titulada *Trabajo en equipo y desempeño laboral en el Área de Cuentas sede del Banco BBVA, San Isidro – 2022*, tiene como meta conocer de qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral, en el área de cuentas del Banco BBVA. El objetivo general busca investigar el contexto del problema utilizando las fundamentaciones teóricas del trabajo en equipo y desempeño laboral, para ello fue necesario acudir a los diferentes autores quienes hacen referencia a definiciones, evolución temporal, características, clasificaciones, dimensiones y variables. Los resultados de las revisiones de desempeño en regular magnitud, puesto que la evaluación de las habilidades, el conocimiento y la adaptabilidad de la tarea es alta, pero requiere una mayor disciplina, trabajo en equipo y gestión del trabajo. La conclusión es que el desempeño laboral de las personas en el campo financiero es un área compleja porque es necesario recalibrar algunos aspectos.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día se puede reconocer dentro de la empresa el individualismo, la desconfianza, la falta de empatía y la falta de asertividad en los empleados. El trabajo en equipo está siendo reemplazado gradualmente por la absorción conjunta de la conciencia global de la tecnología, en ese sentido, cuando se trabaja en equipo, nada puede reemplazar la calidez de la humanidad. El trabajo en equipo es un componente esencial de un buen negocio en la empresa, de la misma manera, al mirar de cerca de las muchas empresas que hay en el Perú, si bien tienen muy buena tecnología y mucha tecnología para organizar el desarrollo colectivo, ignoran el elemento clave: el trabajo en equipo.

La importancia del trabajo ha permitido progresar y desarrollarnos como equipo aplicando las dinámicas de trabajo en equipo en diferentes ámbitos como el parto, el aprendizaje, el trabajo y la familia; es decir, cuantas más personas participen en una actividad, mejores serán los resultados. Autores reconocidos como Aguilar (2016), Betancourt (2016), Cortés, (2020) definen el trabajo en equipo a partir de un conjunto de valores fundamentales, misión, esfuerzo, cooperación y coordinación que se realiza desde el conocimiento de la contribución entre todos los componentes.

La eficiencia en el trabajo se refiere a cómo el trabajador o afiliado celebra el éxito de la empresa, los beneficios identificados en la estructura o en la empresa a partir de su práctica, resultantes de conocimientos, habilidades y destrezas, y de esta forma la certeza de quién surgirá el trabajador que busca para completar la tarea que le fue asignada. Cuando se habla de desempeño en el trabajo, nos referimos al logro en el puesto de trabajo ya los deberes y habilidades que tiene una persona para desempeñar; En ese sentido, parte del desempeño laboral es la motivación del creador en este compromiso con la satisfacción del trabajador, así como la estructura

en la que realiza los trabajos, monitoreando el nivel de participación de los empleados, los empleados realizan las acciones de la mejor manera y en el tiempo permitido a tiempo completo para asegurar el trabajo.

El valor del trabajo en las empresas se debe a su capacidad de notar resultados positivos o negativos, si se aplican las tácticas adecuadas, si se trabaja de manera simultánea para una organización o empresa, pienso en el trabajador de acuerdo a su desempeño en el trabajo, lo pondré a los ojos de los gerentes como un líder de equipo para que pueda ser promovido, promovido y transferido a puestos donde pueda desarrollar aún más sus habilidades.

Según algunos investigadores como Ríos (2017), Romero y Rosado (2019), definen el desempeño laboral como la asignación de habilidades que se pueden utilizar, de acuerdo con el enfoque de maximización de la productividad laboral, la fuerza de trabajo en sí es capaz de cumplir con los requisitos de la organización y de acuerdo con los deseos de los empleados. Los accionistas deben realizar trabajos para probar su competencia. Hoy en día la globalización está obligando a las empresas a ser más competitivas, es por lo que tienen que maximizar la eficiencia en el trabajo, lo que significa tener empleados que puedan trabajar en equipo para resolver problemas y resolver todas las dificultades que se presenten en tu negocio. Porque solo el trabajo en equipo y las habilidades de los empleados contribuyen a su desempeño en el trabajo, lo que lleva al éxito empresarial. En Perú, a medida que la economía crece, aumentan las oportunidades laborales, lo que permite que más personas trabajen en equipo, lo que significa invertir más tiempo del esperado para completar un trabajo completo.

Según Romero y Rosado (2019) el desempeño en el lugar de trabajo está relacionado con el desempeño de las actividades, por lo que es importante considerar

puntos clave como la calidad en el trabajo, la eficiencia y por ende la eficacia, utilizados en el momento del desempeño de las tareas. fijado por un cierto período de tiempo.

En el ámbito de las cuentas del Banco BBVA, se aprecia la falta de trabajo en equipo, ya que se apoyan en el desarrollo de su misión en el esfuerzo conjunto de cada colaborador para alcanzar los objetivos de la organización, quienes acuden a la consejería no logran comunicarse bien y aspirar a objetivos más personales, sin embargo, no todos son capaces de trabajar en equipo, lo que dificulta y hace lento el trabajo, completar la tarea y provoque un retraso.

La gerencia no está interesada en desarrollar esta habilidad, lo que conduce al bajo desempeño de los trabajadores y al fracaso en el logro de las metas establecidas, ya que todo lo anterior es un vínculo de trabajo en equipo y un intento de desempeño, respectivamente, en el cálculo del área de Banco BBVA.

Después de discutir en la organización los mecanismos de la investigación, se brindó una definición personal y la importancia de cada variable estudiada, se nombró algunos de los autores que la estudiaron y se proporcionó otras variables. En tal sentido, el presente trabajo de suficiencia consta de los siguientes capítulos, los cuales serán descritos a continuación:

El primer capítulo, abarcó los aspectos generales de la empresa, desde sus inicios, pasando por el desarrollo de competencias, clientes y proveedores, así como la misión y visión de la unidad. También se detallan las funciones del puesto, la ubicación y los resultados obtenidos durante el período.

El segundo capítulo, abarcó la teoría, incluidas sus aplicaciones teóricas, y los métodos y procedimientos utilizados para tratar la situación profesional que es objeto del informe.

El tercer capítulo, se presentó las contribuciones y desarrollos empíricos, incluidas las contribuciones teóricas y prácticas.

Finalmente, el capítulo final se desarrolló las principales conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en el estudio.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

#### 1.1. Antecedentes

El Banco Continental, inició su historia en el sistema financiero peruano en 1951 y se fortaleció aún más con la llegada de BBVA en la década de 1990. En 1955 se inauguró otra instalación, Surquillo, que contaba con una gran cantidad de trabajadores y personal que deseo de vivir una buena vida. La tercera sucursal del banco se inauguró en el puerto del Callao, el puerto más alto del país, que dejó de ser una provincia remota gracias a los autos. El universo fue sacudido en la década de 1960 por los Beatles, el Che Guevara y la banda francesa Mayo, la tecnología futurista, el primer hombre en la luna y las pruebas atómicas en el océano frente a Hawái.

El Perú no es ajeno a estos períodos de reforma, la oscilación entre misiones militares y procesos democráticos ha sacudido a la región en estos años para integrarse al actual mundo cibernético y laboral. En 1982, el banco instaló el primer cajero automático en Perú, confirmando su misión futura, un cajero calificado como *Ramón*. Sin embargo, a algunos les gustaría ver en él una conexión real con el dios egipcio Amón-Ra, el padre del sol y el viento, a partir de la simplificación de la frase inglesa que describe su obra *Rapid Money*. El Banco Continental se dio cuenta de que su responsabilidad con el estado va más allá de la economía y creó Edubanco, la plataforma que promueve la educación y la cultura, que desde 1972 produce importantes proyectos libertadores que hace diez años, el banco Continental también comenzó a exhibir por primera vez arte en sus pasillos.

Hoy, la misión que abarca todas las formas de arte como el teatro, el cine, la música, la fotografía y la literatura, entre otras, la lleva a cabo la Fundación BBVA

Continental. La oferta icónica de la institución hoy es primero la lectura que, con el apoyo del estado y fundaciones privadas, dio origen a todo un invento para mejorar la comprensión lectora. Libros en los centros más remotos y aislados. del país

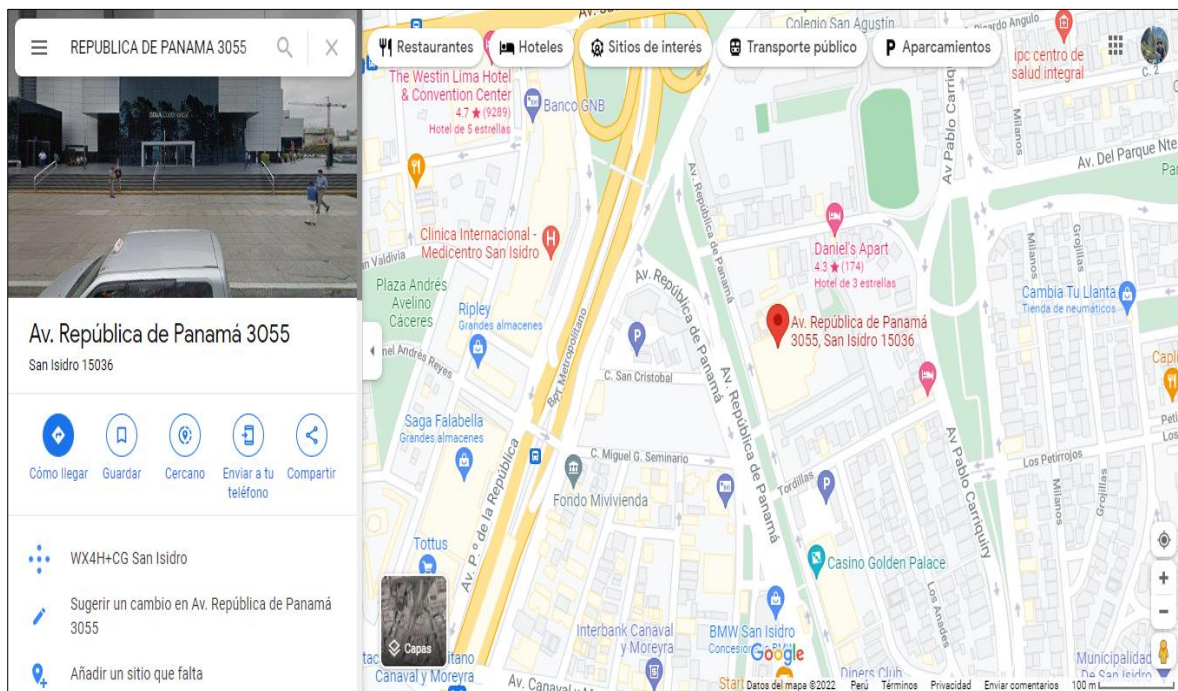
## Figura 1

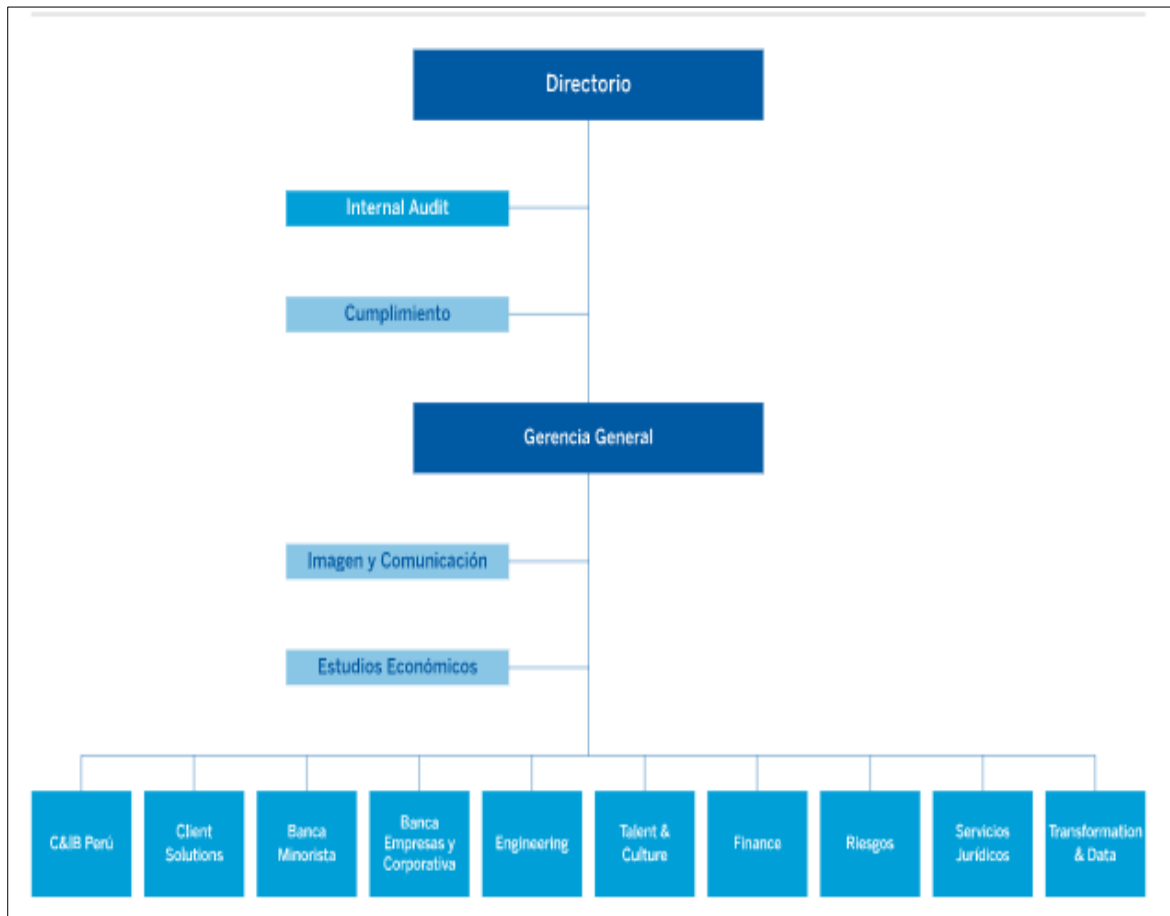
*Imagen del acceso al banco BBVA, sede San Isidro*



## Figura 2

*Mapa de llegada al banco BBVA, sede San Isidro*



**Figura 3***Organigrama del banco BBVA*

## 1.2. Descripción organizacional

Al igual que otras entidades financieras, la razón de ser de BBVA es realizar una labor de intermediación entre depositantes y prestatarios (clientes pasivos y activos), lo que se considera un comportamiento típico o habitual de los bancos, desde prometer la devolución de su capital público hasta autorizar préstamos o negocios de naturaleza similar. Por tanto, la característica distintiva de dichas entidades frente a otros intermediarios es que sus actividades financieras de captación de fondos tienen un carácter legalmente reservado, único y absoluto cuando sus declaraciones no incluyen valores o instrumentos regulados.

En otra línea de pensamiento, los bancos realizan una labor de mediación, y ante la necesidad de desintermediación financiera, los beneficios financieros de los bancos se desinflan severamente y se ven obligados a trasladarse a otros negocios, negocios de pura intermediación, donde prestan ayuda y asesoramiento. las corporaciones financieras, los emisores de títulos, ponen estos grandes volúmenes de papel en el mercado y cobran una comisión por el trabajo.

Por último, también ofrecemos servicios similares a los bancarios, y además de los procedimientos puros de mediación y conciliación mencionados anteriormente, cobran el equivalente a una serie de comisiones. Por ejemplo, es conveniente deslizar tarjetas, transferencias bancarias, etc.

### **1.2.1. Intermediación**

Como actividad típica o tradicional de una entidad mixta, lo que se requiere en la actualidad es básicamente captar fondos del público en forma de depósitos y asumir la obligación de devolver los fondos, según los términos del contrato entre las entidades. Este conjunto de procedimientos mediante los cuales un banco obtiene fondos de los clientes se denomina operación de depósito, y dado que es una fuente de riqueza, estos se acumulan en el pasivo de la entidad, por lo que también se denomina operación de pasivo. Algunas de estas son cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósitos de cobranza o a plazo. Por lógica, el banco paga una rentabilidad determinada por estos fondos, la tasa de depósito denominada, que será la tasa incluida en el contrato con el cliente, donde deberán expresarse las posibles comisiones.

Asimismo, los bancos proporcionaron estos activos financieros y otros activos obtenidos de fuentes otras (interbancarios, emisión de valores, etc.) a su vez a otros

clientes a través de procedimientos de distribución, en concreto, a los clientes de activos antes se encontraron.

### **1.2.2. Mediación**

Este beneficio intermedio ha ido disminuyendo paulatinamente durante varios años, entre otras razones, se tiene la caída sistémica de las tasas de interés ha resultado en una reducción de los márgenes bancarios. Las entidades financieras, por su parte, sufren el llamado fenómeno de la desintermediación, que involucra nada más y nada menos que a quienes revisan la financiación, y en mayor medida, las empresas reducen el acceso a los recursos bancarios y simplemente ingresan al mercado para realizar la gestión de la captación del ahorro. de aquellos inversionistas que cuentan con estos recursos.

Ante estas circunstancias, los bancos han realizado ciertas reformas en sus modelos de negocio, además de realizar las acciones típicas que acabamos de mencionar, también brindan productos intermedios, que emiten valores en los mercados financieros: las organizaciones no pueden aumentar en emitir y tratar de transferir estos activos puestos en el mercado, por ser sus actividades diferentes (fabricación de muebles, prestación de servicios telefónicos, etc.).

### **1.3. Contexto socioeconómico**

El desarrollo de la economía peruana en el 2002 también ha resultado en un sector bancario fuerte. Incluso esta tasa es de 2 a 3 veces más alta que la tasa de crecimiento fiscal promedio. Por ello, es importante que las empresas no crediticias y financieras comprendan cómo operan las entidades de crédito para optimizar su gestión. Esta opinión fue expresada por el Profesor Arturo García Villacorta, presidente de la Fundación ESAN PEE para la gestión bancaria.

Los expertos señalan que la industria bancaria se divide en activa y pasiva, por un lado, los procedimientos activos incluyen diferentes características crediticias, divididas en crédito directo y crédito indirecto. El primero es donde el banco paga al cliente y cobra intereses. Por el contrario, con el crédito horizontal, los bancos proporcionan garantías de terceros a los clientes y, por lo tanto, cobran una comisión. Estos son algunos ejemplos:

- Crédito directo. Aquí se tiene los pagarés, descuento de efectos y facturas, factoring, crédito a la exportación, arrendamiento financiero, crédito de activo fijo.
- Carta de crédito indirecto. Aquí se tiene la carta de garantía, carta de garantía, anticipo, carta de crédito de importación.

Las operaciones pasivas son utilizadas por los bancos para acumular reservas de pago. El negocio activo, por otro lado, crea recursos para los bancos con el fin de obtener ganancias al proporcionar préstamos, valores y otros medios. En este sentido, en un procedimiento activo, el banco se acerca debidamente al cliente, mientras que, en un procedimiento pasivo, la entidad financiera actúa como deudora. Por lo tanto, esto permite que los bancos atraigan fondos que ya están fluyendo.

El negocio de préstamos activos genera nuevos fondos, por lo tanto, la correspondencia entre estas dos operaciones es compleja y única. Los préstamos se realizan a través de fondos monetarios recaudados pasivamente, pero el sistema bancario también tiene la capacidad de crear depósitos mediante la transferencia de montos de préstamos a las cuentas de los clientes.

Las contingencias, limitaciones y consecuencias de la expansión del crédito bancario son temas importantes de la teoría bancaria y crediticia, así como la diligencia práctica y la condición de Estado de la patria capitalista. Sin duda, los

bancos pueden facilitar en gran medida la expansión excesiva del crédito durante los períodos de recuperación cíclica económica y acelerar la expansión a través de la expansión del crédito.

#### **1.4. Descripción general de experiencia**

El papel del banco es regular las obligaciones y transferir ahorros entre ahorradores y buscadores de capital. Ha evolucionado a lo largo de los años desde un banco depositario que emite certificados de depósito y ejecuta bonos, hasta las funciones de controlar la moneda, emitir préstamos y créditos, depositar, desarrollar, operar y vender productos financieros valiosos.

Para equilibrar el saldo de los préstamos y fondos emitidos por las cuentas de consumo, diversifican sus carreras a través de factores como el factoraje, el leasing o el leasing, principalmente por los riesgos financieros apalancados en las cuentas, y su negocio principal está enfocado a la obtención de fondos o endeudamiento y financiación superior, tomar prestado y proporcionando fondos a los clientes a tasas de interés más altas.

##### **1.4.1. Principales funciones de los bancos**

Las principales funciones del banco son:

- Consultar la cantidad de dinero en las transacciones según lo indique el banco central.
- Adherirse a coeficientes de encaje extremadamente bajos para mantener líquido el stock de capital de los clientes, evitando así el riesgo de impago y contagio a otros sectores de la economía.
- Equilibrar el resultado entre expansión del crédito y volumen de depósitos en manos del público.

- Ofrece productos de asesoramiento financiero y patrimonial en materia de seguros, domiciliación de nóminas y rentabilidad optimizada del ahorro.
- Permitir pagos atrasados y procesamiento de efectivo con tarjetas de crédito y débito.

Como conclusión, se puede mencionar que los bancos realizan tareas muy importantes en la economía, después de que todas las personas depositan sus fondos en los bancos además de fideicomisos.

## **1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas**

### ***1.5.1. Especialista de cuentas***

Sus funciones consisten en brindar y garantizar el soporte operativo de los servicios de depósitos de ahorro, cuentas corrientes, cuentas fijas, compensación por tiempo de servicio (CTS), etc., dando soporte a la red de oficinas con las herramientas que ayuden a brindar un buen servicio para atender las necesidades financieras de nuestros clientes. Supervisar a nuestros proveedores BPO con el cumplimiento de los indicadores por cada servicio a su cargo. Así como, continuar con la mejora continua de nuestros procesos, buscando reducir las manualidades con las automatizaciones de tareas.

### ***1.5.2. Funciones específicas a nivel de cargos***

#### **Funciones.**

- Proponer, preparar y evaluar el plan de actividades para nuestra cadencia mensual.
- Coordinar con los equipos BPO para evaluar la eficiencia y competitividad de las actividades realizadas por sus operadores.
- Coordinar con las áreas pertinentes del banco las medidas que conduzcan a su optimización.



- Controlar si el proceso de apertura de cuenta, actualización de datos de clientes, registro de firma del titular de la cuenta corriente u otras operaciones requeridas por las oficinas se realiza de acuerdo con lo establecido en las normativas internas.
- Controlar la emisión de cheques de gerencia para la transferencia interbancarias.
- Garantizar el enfoque en los servicios de transferencia interna para la gestión interna de cuenta a cuenta, cuenta a plazo y cuenta de compensación automática de finanzas públicas.
- Controlar la facturación mensual de los servicios a cargo de los tercerizados del banco.
- Procesar los cambios de producción a solicitud de los equipos de negocio para cubrir las necesidades financieras.
- Recomendar a los líderes la implementación de sistemas automatizados para optimizar los servicios, procesos y/o actividades a cargo de la subgerencia del banco.
- Aprobar y presentar informes y anexos que describan las mejoras en las fichas operativas de nuestros procesos.

## **1.6. Propósito del puesto**

### **1.6.1. Misión**

Gestionar la atención eficiente y oportuna de los procesos de apertura, renovación y cierre de cuentas bancarias de acuerdo con las normas que rigen los procesos previamente cancelados administrar y asegurar la actualización permanente de las aplicaciones únicas de la base de datos de clientes y la calidad de los datos ingresados en beneficio de los clientes internos y externos.

### **1.6.2. Funciones del líder de especialista de cuentas**

- Velar por que los servicios de apertura, modificación y cierre de todo tipo de cuentas bancarias que mantengan nuestros clientes en el banco se realicen de conformidad con las normas reguladoras de los citados instrumentos.
- Supervisa la actualización permanente de la base de datos únicos de clientes, asegurando la calidad suficiente de los datos de entrada, la coordinación con las áreas relevantes del banco.
- Supervisar las solicitudes de los cuentahabientes y de los organismos y entidades estatales previamente registradas para procesar, de acuerdo con los procedimientos establecidos, las modificaciones de datos clave que se producirán en sus respectivas cuentas bancarias de trabajadores y pensionados.
- Gestionar y controlar las actividades correspondientes al registro de la firma del cliente en el sistema correspondiente.
- Coordinar con el departamento correspondiente del banco para asegurarse de que los formularios para la apertura de cuentas bancarias y otros servicios proporcionados por el departamento estén debidamente preparados.
- Gestionar el proceso de actualización en las bases de datos de personas naturales, jurídicas y demás entidades incluidas en la aplicación de base de datos única de clientes, sistema de información de datos comunes, depósitos de ahorro, solicitud y control de chequeras; así mismo, gestionar la optimización de dichos procesos y su implementación.
- Gestiona el proceso de apertura virtual de cuentas bancarias en canales de atención autorizados.

- Gestionar y gestionar la optimización del proceso de apertura de cuentas bancarias en una red de ministerios e instituciones a nivel nacional.
- Coordinar con otros departamentos competentes de gestión de tecnologías de la información y del banco para gestionar y gestionar la optimización de las aplicaciones que ejecutan los procesos de negocio del departamento para el cumplimiento o mejora de procesos.

### **1.6.3. Funciones del analista operaciones**

- Coordinar el desarrollo, seguimiento e implementación de proyectos de gestión de operaciones alineados con el plan estratégico de la agencia del banco.
- Coordinar y gestionar la necesidad de planes técnicos y comerciales para asegurar que se alcancen las metas definidas en términos de alcance, tiempo, costo y calidad.
- Participar en la mejora continua de los procesos realizados por la dirección.
- Preparar informes trimestrales sobre los proyectos de gestión de operaciones.
- Verificar que el programa de gestión esté alineado con los objetivos estratégicos del banco, una generación.
- Control y seguimiento periódico del avance de los proyectos de gestión de operaciones.
- Realizar otras funciones que le asignan al gerente en torno a sus funciones dentro del banco.

### **1.6.4. Términos de referencia y responsabilidades del analista operaciones**

- Reporte directo a gerente de operaciones.
- Control directo de los siguientes puestos (ninguno).

## **1.7. Producto o proceso**

La relación entre estas variables (trabajo en equipo y desempeño laboral) es inseparable porque creemos que la comunicación efectiva del equipo afecta el comportamiento y el desempeño de los empleados de alguna manera. Una vez encontrada esta relación, se debe aplicar el método al dominio del desempeño, ya que hemos observado en los últimos años que el bajo desempeño en el trabajo tiene una connotación negativa para todo el equipo, lo cual no es bueno para ninguna organización

Después de la investigación y aplicación en el campo del trabajo, nuestro objetivo es influir en todas las organizaciones en general, encontrar un equilibrio entre los valores individuales y colectivos, y lograr un alto nivel de logro. Un alto grado de positividad resuena con el desempeño en el trabajo, así como dentro de la organización corporativa en todo el territorio.

Por lo tanto, la implementación de programas de incentivos a los empleados en el área contable se considera una estrategia para despertar el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados en el proceso de desarrollo funcional, con miras a fortalecer los resultados institucionales. Se presenta un plan que integra todos los recursos proporcionados por el estudio en los conceptos de motivación y trabajo en equipo en psicología organizacional, recordando claramente que la motivación y el trabajo en equipo son elementos importantes en cualquier campo de actividad. Se manifiesta en el lugar de trabajo con mayor necesidad.

Se basa en diagnósticos previos aplicando estrategias y herramientas para identificar las fortalezas y puntos de mejora de los colaboradores, así como los factores de trabajo en equipo que deben acompañar su desempeño día a día dentro de la organización. Las encuestas se conciben como una forma de obtener la información necesaria sobre las realidades laborales que existen dentro del área de

la cuenta, y de allí tomar las soluciones pertinentes para motivar a los colaboradores a realizar un trabajo más comprometido.

En base a la información obtenida y posterior análisis se concluyó que la motivación laboral y el trabajo en equipo son aspectos que nunca deben faltar en los colaboradores. Representa un cambio cualitativo en la forma de realizar el trabajo, además de ser una forma de mantener un ambiente de trabajo agradable y positivo. La invitación es a descubrir la motivación de los colaboradores institucionales y el impacto positivo del trabajo en equipo a largo plazo a través de los resultados de esta propuesta.

### **1.8. Resultados**

Considerando las condiciones y necesidades identificadas de los programas de motivación y trabajo en equipo, las más estructuras identificadas funcionales son plantear los objetivos de la propuesta. Luego, definir los lineamientos generales de la misma. Describir las estrategias a implementar en pro del fortalecimiento de la Identidad Institucional y para fortalecer la comunicación efectiva que pueda enriquecer el trabajo y mejorar las condiciones de trabajo. La propuesta se hace necesaria para capacitar a los colaboradores en temas que ellos mismos consideran importantes para fortalecer las mejoras institucionales.

**Tabla 1***Análisis de resultados descriptivos*

Dimensiones	N°	Aspectos que considerar		N	Mín.	Máx.	Media	D.S
		sobre la competitividad de la empresa						
Desarrollo motivacional	01	Percibe usted, que con el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas.		1	5	3,93	1,223	1,223
	02	El descanso que le brinda la empresa es el adecuado		2	5	3,47	1,060	1,060
	03	En área de trabajo donde labora le da estabilidad laboral		2	5	3,87	1,125	1,125
	04	Les dan beneficios sociales por parte de la empresa		1	5	4,27	1,163	1,163
	05	Participa activamente en las actividades que realiza la empresa		2	5	3,47	,915	,915
	06	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo		1	5	3,40	1,242	1,242
	07	Le gusta el trabajo que realiza diariamente		2	5	4,13	1,060	1,060
Social	08	Cuando realiza su trabajo necesita el reconocimiento de sus superiores		1	5	3,20	1,373	1,373
	09	Siente que durante las tareas encomendadas cumple sus superiores		1	5	4,13	1,246	1,246
	10	Cumple diariamente con las tareas encargadas		3	5	4,33	,816	,816
Autorrealización	11	Realiza sus actividades de forma diferente a sus compañeros.		1	5	4,47	1,125	1,125
	12	Efectuar un trabajo con calidad marca la diferencia.		2	5	4,53	1,060	1,060

	13	Aplica sus habilidades en el quehacer diario de sus labores.	1	5	3,80	1,568	1,568
	14	La productividad laboral, influye en el logro de objetivos de la empresa.	1	5	3,00	1,464	1,464
	15	La productividad le permite la obtención de resultados.	1	5	4,00	1,134	1,134
	16	Cree usted que explota su potencial humano	1	5	3,80	1,568	1,568
	17	Su actividad desempeñada es reconocida y valorada en su empresa.	1	5	3,00	1,464	1,464
Eficacia	18	El esfuerzo realizado le da condiciones para ejecutar sus actividades laborales.	1	5	4,00	1,134	1,134
	19	Existe aptitud entre sus compañeros, para efectuar sus labores.	2	5	4,53	1,060	1,060
	20	Existe interacción para cumplir los objetivos planteados por la empresa.	1	5	3,80	1,568	1,568
	21	Tus superiores te motivan para que te desarrolles con los valores de la empresa	1	5	3,00	1,464	1,464
	22	Tus nuevos conocimientos te hacen eficiencia laboral.	2	5	4,53	1,060	1,060
Satisfacción laboral	23	Cree usted que la empresa debe invertir para elevar el desempeño del personal y profesional	1	5	4,47	1,125	1,125
	24	Ha notado usted que en la empresa el desempeño le da valor agregado en sus labores	2	5	4,53	1,060	1,060

**Tabla 2***Análisis descriptivo de la dimensión motivación laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja satisfacción	45	45	45	45
Nivel medio de satisfacción	15	15	15	15
Alta satisfacción	40	40	40	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 2, se presentan los resultados descriptivos de la motivación laboral, en ella se observa que el 45% se encuentra en el nivel bajo de motivación, 15 % muestran nivel medio de motivación, de la misma manera el 40 % presentan nivel alto de motivación. Estos resultados indican que el personal del banco en su gran mayoría no presenta buenos niveles de motivación para el desarrollo de sus funciones.

**Tabla 3***Análisis descriptivo de la dimensión desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	10	10	10	10
Medio	70	70	70	80
Alto	20	20	20	100,0
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 3, se presentan los resultados descriptivos del desempeño laboral, en ella se observa que el 70% presentan un nivel de desempeño laboral medio, 20% presentan un nivel de desempeño laboral alto, de la misma manera el 10% presentan un nivel de desempeño laboral baja.



**Tabla 4***Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo motivacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	30	30	30	30
Medio	30	30	30	60
Alto	40	40	40	100
Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 4, se presentan los resultados descriptivos del desarrollo motivacional, en ella se observa que el 40% presentan un desarrollo motivacional medio, 30% presentan un nivel de desarrollo motivacional alto, de la misma manera el 30% presentan un nivel de desarrollo motivacional bajo. Estos resultados indican que en la organización no se aplican acciones de motivación al personal afectando el desempeño que tienen estos en el desarrollo de sus funciones.

**Tabla 5***Análisis descriptivo de la dimensión social*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	10	30	30	33.3
Medio	15	30	30	83.3
Alto	5	40	40	100
Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 5, se presentan los resultados descriptivos de la dimensión social de los colaboradores, en ella se observa que el 40% presentan un desarrollo social alto, el 30% presentan un nivel de desarrollo social medio, de la misma manera el 30% presentan un nivel de desarrollo social bajo. Estos resultados indican que en la empresa no se preocupan por la parte social de los colaboradores, las acciones tomadas en esta dimensión son esporádicas.

**Tabla 6***Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	33	33	33	33
Medio	27	27	27	60
Alto	40	40	40	100
Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 6, la cual corresponde a la dimensión autorrealización, se observa que el 33% presenta un nivel de autorrealización bajo, el 27% presenta un nivel de autorrealización medio, mientras que el 40 % presenta un nivel de autorrealización alto. Estos resultados indican que, en la empresa, pocas son los colaboradores que pueden desarrollar líneas de carrera.

**Tabla 7***Análisis descriptivo de la dimensión eficacia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	23	23	23	23
Medio	41	36	36	59
Alto	36	41	41	100
Total	100	100,0	100,0	

En la tabla 7, la cual corresponde a la dimensión eficacia, se observa que el 23% presenta una eficacia laboral en un nivel bajo, el 41% presenta una eficacia laboral en un nivel medio, mientras que el 36 % presenta una eficacia laboral en un nivel alto. Estos resultados indican que el nivel de eficacia del desempeño laboral no es el adecuado, por razones como la falta de capacitación de la empresa hacia el desarrollo de capacidades y habilidades específicas.

**Tabla 8***Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	15	15	15	23.3
Medio	53	53	53	68
Alto	32	32	32	100
Total	30	100,0	100,0	

En la tabla 8, la cual corresponde a la dimensión satisfacción laboral, se observa que el 15% presenta un nivel de satisfacción bajo, el 53% presenta un nivel de satisfacción medio, mientras que el 32 % presenta un nivel de satisfacción alto. Estos resultados indican que los colaboradores de la empresa no se encuentran satisfecho con las políticas de la empresa, aspecto que afecta notablemente su satisfacción en la empresa.

Los resultados obtenidos tuvieron como propósito identificar y describir aquellas experiencias que ayudan a mejorar la motivación, a través del desempeño laboral, se pretendió medir la correlación entre las variables en estudio. Se identificaron los niveles de aquellos factores que prevalecen en mayor y menor categoría. De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que las variables en estudio se correlacionan positivamente, lo cual quiere decir que, a mayor motivación en los colaboradores, mayor será su desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN**

#### **2.1. Aplicaciones teóricas**

La organización necesita personas para lograr sus objetivos, cuyas funciones consistan principalmente en coordinar actividades cooperativas que permitan lograr sus objetivos con el mínimo costo, tiempo, esfuerzo y conflicto. En ese sentido, se entiende que los recursos humanos son lo más importante en la organización porque son el alma de la organización, y la empresa puede contar con la infraestructura, la tecnología, las instalaciones industriales o los equipos más avanzados. Sin embargo, en el mundo competitivo en el que vivimos, no es suficiente para mantener y garantizar el éxito, solo aquellos que tienen los conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades, es decir, aquellos con los que la formación o la nueva innovación pueden hacer o deshacer un negocio, organización o agencia, por lo que el aporte y el conocimiento son invaluableles. De esta manera, busca comprender las fortalezas y debilidades del grupo de trabajo para mantener las fortalezas y, si es necesario, agregar lecciones aprendidas y eliminar ciertas habilidades y/o rasgos de desarrollo. tripulación. Lógicamente, al describir el capital humano, es imposible distinguir entre las cualidades, características, habilidades, talentos innatos, creatividad e innovación que poseen las personas, es decir, que tienen suficiente motivación y autosuficiencia para realizar diversas actividades. Para asegurar el éxito de la misión de la organización, y lo más importante, cuando los empleados participan en todo el proceso de toma de decisiones, su aportación es fundamental a la hora de diseñar nuevas políticas estratégicas. Todos son un fenómeno afectado por muchos factores diferentes, las diferencias en habilidades y comportamientos son diversas, y hay

buenas razones para evaluar su desempeño de manera que mantenga las habilidades profesionales, la calidad y el servicio que tomará el trono del éxito.

En este contexto, la evaluación del desempeño de los colaboradores que integran el área de cuentas BBVA es un mecanismo para fortalecer el liderazgo gerencial basado en el pensamiento grupal en la gestión empresarial y la reflexión individual sobre las competencias gerenciales, y la relación entre promover el éxito para el desarrollo institucional y profesional. para fines institucionales. El trabajo de hoy no es como el de ayer, como todos sabemos, los cambios diarios en el mundo aumentan el comportamiento diario de la organización, por lo que cada parte de la organización debe adaptarse a estos cambios de la mejor manera posible.

## **2.2. Métodos y procedimientos**

La medición del desempeño laboral de un empleado se debe asumir que algunas estrategias de mejora son importantes, por lo que sugerimos que la medición del desempeño es una herramienta clave para cualquier organización para mejorar sus recursos humanos. Por lo tanto, para una organización, contar con un sistema integral de evaluación del desempeño es una condición necesaria, para la empresa tenga una capacidad altamente competitiva. Sin embargo, rara vez existen sistemas de evaluación objetivos que garanticen una evaluación efectiva de los procesos involucrados en la práctica. Estos crean todo tipo de errores conceptuales o de aplicación, y son directamente responsables del juicio de los superiores, basado en una gran cantidad de información, unas más objetivas y otras subjetivas, que el diseño de RRHH.

### **2.2.1. Contexto micro**

El área de cuentas de BBVA es un intermediario financiero, es decir, recaudar y remitir fondos con socios/clientes. Para ello se necesita personal altamente

calificado que analice la situación financiera de quienes acuden a reclamar un crédito a la empresa. Sería muy satisfactorio demostrar a los socios/clientes que desean depositar fondos en una entidad financiera que confían en BBVA como el socio/cliente institucional adecuado para brindarles los servicios necesarios y recibir el apoyo que necesitan garantizar su seguridad, hasta el final de este período. un período. En el plazo, su dinero será reembolsado en su totalidad con los intereses devengados como ganancias correspondientes.

Existen actualmente son imperfectas y no pueden lograr resultados de medición claros y transparentes, por lo que medir el desempeño de los empleados de la organización es muy bajo, razón por la cual la aplicación de evaluaciones de desempeño sobre el desempeño de los empleados se convierte en una prioridad máxima. Además de mantener las necesidades básicas utilizando las herramientas adecuadas para evaluar e identificar los puestos a realizar.

### **2.2.2. Análisis crítico**

Se debe revisar periódicamente a todos los empleados, particularmente a nivel de producción y en línea con los inversores, y los asesores comerciales inferiores y superiores actúan como intermediarios. Más información Datos del cliente. Sin embargo, BBVA no ha hecho mucho para encontrar las mejores herramientas de evaluación de empleados. Es por lo que es necesario investigar y aplicar estrategias de evaluación del desempeño para evaluar el desempeño de los empleados y obtener resultados lo más objetivos posibles. Actualmente, los empleados son evaluados de forma tradicional, es decir, mediante la aplicación de una herramienta denominada premios, que incluye los factores de medición de calidad A, B, C, D, E, responsable o responsable. Son evaluados en el ámbito en el que desempeñan sus funciones, mediante la contestación de un cuestionario emitido por el departamento de recursos

humanos. Lógicamente, los resultados obtenidos son subjetivos, porque requieren de un análisis, en el mejor de los casos por parte del jefe de oficina, y en el peor por la mentalidad del gerente en ese momento. La evaluación del desempeño es uno de los ejes principales de la empresa ya que es un termómetro que mide el desempeño de los empleados e identifica lo que les falta para mejorar su desempeño. Pero debido a que BBVA tiene un sistema de calificación vigente (AWARD), los resultados de la medición contienen información sesgada. Pero esto no da resultados de medición claros y transparentes. La evaluación se realiza de manera muy subjetiva, solo el superior mide directamente el estado emocional del evaluador y el nivel de amistad entre evaluador y evaluado, y la mayoría de los empleados rechazan las evaluaciones de desempeño conductual. A sus superiores en BBVA.

## CAPÍTULO III

### APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

#### 3.1. Aportes teóricos

##### 3.1.1. Trabajo en equipo

Aguilar (2016) afirma que:

De hecho, es desde un trabajo reflexivo, conceptual, como los colaboradores de estas prácticas llegan a sortear las refutaciones y los obstáculos que no deja de generar todo indeterminado e impreciso trabajo grupal, o que sea gobernado por lo sobrentendido y el azar. (p. 89)

El trabajo en grupo se estudia en muchos campos, pero todavía no existe una teoría general de los grupos. El trabajo en equipo no es solo teoría, es académico. También es una aplicación práctica en la vida diaria. Hay ejemplos claros en el mundo del trabajo y el deporte, pero si aceptamos que un equipo es un grupo de jugadores con un objetivo común que solo se puede lograr a través de la combinación adecuada de actividades. Acción individual, es claro que el trabajo en equipo es un fenómeno que se presenta de muy diversas formas. El trabajo en equipo es común cuando las personas se involucran en cualquier tipo de actividades conjuntas (Aguilar, 2016).

Profesionales como gerentes y entrenadores pueden tener experiencia profesional, pero todos tenemos alguna experiencia con el trabajo en equipo. En el ámbito profesional, no es raro comenzar con una tarea que se define a sí misma como un trabajo en equipo o un equipo que se define a sí mismo como un equipo y se pregunta cómo lograr sus objetivos (Betancourt, 2016). En el mundo académico, el legado de grupos de investigación interdisciplinarios previamente separados es que ni siquiera tenemos un término común, y mucho menos una respuesta única a tales



preguntas. El primer paso en esta dirección es vincular las diferentes perspectivas especializadas en un solo marco.

### **3.1.2. Elección racional y la necesidad del trabajo en equipo**

En opinión de Ríos (2017), el enfoque de la elección racional representa a los actores, que pueden ser cualquier ente decisorio, como un individuo, una familia o una empresa, mejorando al máximo las acciones en función de sus creencias y deseos. Se utiliza para hacer declaraciones normativas sobre lo que debe hacer un agente racional y para describir, como base para las predicciones, cómo se comportarán realmente los agentes. Es posible distinguir entre la teoría de la decisión, en la que el agente toma decisiones limitadas, y la teoría del juego, en la que el resultado de un agente puede depender no solo de sus acciones, sino también de las acciones de otros jugadores.

Camarda (2018) menciona:

Explica que la teoría básica solo debería suponer que los jugadores tienen una calificación de puntuación estructurada, pero en muchas aplicaciones es habitual incluir recompensas numéricas. Según la disciplina y los investigadores, estos números pueden representar beneficios monetarios u otros beneficios tangibles, intereses utilitarios (incluidas causas de acción no monetarias y otros beneficios tangibles), beneficios intangibles. (p. 98)

Sin embargo, algunos juegos, estas nociones de soluciones conducen a resultados problemáticos: van en contra de la intuición de algunas personas sobre lo que constituye un juego mental, o no describen lo que la gente hace cuando se enfrenta a tales juegos (Camarda, 2018).

El trabajo en equipo es el esfuerzo de los miembros del equipo por dar forma al concepto de equipo y resaltar los factores que influyen en el desempeño de los

miembros del equipo (Ríos, 2017). Equipos significa solidaridad, compromiso y entusiasmo para trabajar hacia una meta común o una buena meta, por lo que el autor anterior y los juegos en equipo y el trabajo en equipo juegan un papel importante en el mantenimiento de cualquier éxito, cualquier organización o tarea en particular, ya que indica el compromiso de los empleados.

Finalmente, Betancourt (2016) menciona: “Los amigos nunca defraudan a otros amigos” (p. 45). Este es un término común, trate de hacer una lista de las personas a las que acude a ayudar cuando lo necesita. Así que primero crea un equipo y luego analiza cómo funciona tu equipo

## **3.2. Aportes prácticos**

### ***3.2.1. Elaboración de un programa de motivación y trabajo en equipo***

El programa de motivación y trabajo en equipo desarrollado tuvo como objetivos principales contribuir a mejorar el desempeño profesional de los trabajadores de BBVA en la sede de San Isidro; esto, de ser efectivo, no sólo beneficiará a los empleados que laboran en la empresa, sino también a la propia empresa, ya que reducirá los costos de capacitación continua de los nuevos empleados. De ahí la dificultad de hacer el trabajo. Para la elaboración del plan se realizaron relevamientos de campo para recolectar datos que sustenten las conclusiones que sustentan los elementos incluidos en la propuesta del plan, para obtener información relevante para el desarrollo del plan, construir una base y antecedentes en la práctica para que cada elemento de la propuesta es objetivo y la información resultante es correcta.

### ***3.2.2. Objetivo de la propuesta***

El objetivo es crear una agenda para los trabajadores, facilitar la estabilidad laboral e incluso influir en su grupo familiar, lo que es beneficioso para la economía y

conduce a una mayor satisfacción laboral, trabajo, y es más eficaz y eficiente para la organización y los propios empleados.

### **3.2.3. Justificación del programa**

El programa de incentivos desarrollado está diseñado para ser una herramienta útil para la empresa a la vez que beneficia al trabajador, el resultado puede ser un cambio importante en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Según una investigación realizada por el BBVA, se encontró que no cuentan con un programa de incentivos y trabajo en equipo para sus empleados, considerando que los incentivos actuales que ofrece la empresa a los empleados no son necesarios para lograr un alto desempeño.

Por todo lo antes expuesto, es necesario crear el plan que permita que los recursos humanos responsables de las actividades productivas se sientan motivados en su trabajo y realicen dichas tareas por un período de tiempo más prolongado, de manera que incidan en el desarrollo de tareas para mejorar su desempeño laboral y de esta manera promover el desarrollo de la empresa.

### **3.2.4. Estrategias generales de la propuesta**

Tras analizar los resultados obtenidos, el objetivo es identificar estrategias que ayuden a las empresas a mejorar el trabajo en equipo y el rendimiento laboral. Por tanto, se tendrá en cuenta el departamento de contabilidad propiedad de la empresa. En el departamento de desempeño laboral se presentan dos estrategias que son fundamentales para mejorar el desempeño laboral del empleado y lograr las metas que se desea lograr.

#### **3.2.4.1. Estrategias de formación y capacitación.**

Estos están diseñados para forjar vínculos entre los trabajadores y las organizaciones que participan en programas de formación, mejorando el bienestar.

La primera es la capacitación, basada en el supuesto de que, brindando oportunidades para mejorar la capacitación operativa, no solo pueden progresar en la organización, sino también mejorar sus condiciones de vida. El objetivo es fortalecer las conexiones que conectan a los empleados con la empresa, ya que estas conexiones no solo deben reconocer las contribuciones y oportunidades que se les ofrecen.

Las oportunidades de formación se obtienen a través de la formación, que en este caso se presenta en dos modalidades y cursos y seminarios bien definidos. Los cursos dicen ser gratuitos, pero están diseñados de manera que sirvan a los trabajadores para mejorar su posición en la organización, mientras que los talleres buscan orientarlos hacia áreas de mejora dentro de la organización.

#### **3.2.4.2. Políticas de las estrategias de formación.**

- Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional para todos en la empresa para que puedan trabajar de manera eficiente dentro de la organización.
- Apoyo y oportunidades a cualquier colaborador que desee alcanzar el éxito profesional en las diferentes áreas de la organización y en su vida diaria.
- Brindar conocimientos a todos los empleados que se destacan en su campo de trabajo.

#### **3.2.4.3. Acciones de las estrategias de formación.**

- Recursos humanos será responsable de coordinar horarios, lugares de talleres y capacitaciones gratuitas.
- Recursos humanos será responsable de la contratación de orientadores para cada seminario y curso.
- El departamento de recursos humanos es responsable de la organización de cursos de capacitación y seminarios para los líderes regionales.

#### **3.2.4.4. Recursos involucrados en las estrategias de formación.**

Los siguientes recursos involucrados en el desarrollo de incentivos financieros se describen a continuación:

- Recursos financieros, es decir, dinero aplicaciones disponibles para este programa.
- Recursos humanos, es el principal medio responsable de la ejecución directa de los procedimientos y es favorecido por los mismos.

#### **3.2.5. Estrategias de capacitaciones**

Las estrategias de capacitación están diseñadas para brindar a los empleados la oportunidad de potenciar su crecimiento personal con el objetivo de obtener personas idóneas, motivadas y bien capacitadas que puedan contribuir al logro de los objetivos de la organización. En este caso, el objetivo es brindar seminarios y cursos gratuitos para que los participantes puedan personalizar sus servicios a los usuarios mejorando sus posiciones y, a través de su trabajo, convertirse en un promotor de la imagen positiva de la organización, brindar servicios efectivos en los siguientes casos y mejor productividad. calidad para el desarrollo de sus actividades. A través de esta estrategia se mejoraron los siguientes factores de desempeño: desempeño laboral (2%), desarrollo personal (2%), beneficios (3%) y condiciones físicas de trabajo (2%).

#### **3.2.6. Estrategias de incentivos**

##### **3.2.6.1. Objetivo general.**

Aumentar la motivación de los empleados a través de incentivos financieros y no financieros que ayuden a los empleados a identificarse con la organización. considerando que es importante que RH reciba incentivos para continuar trabajando dentro de la organización, tanto los incentivos financieros como los no financieros están incluidos en el plan de incentivos; los incentivos financieros son Pretenden

otorgar bonos en función de las metas individuales y colectivas alcanzadas por los trabajadores en función de su producción individual y la producción total del grupo, así como las horas de los empleados en la organización, y te ofrece una bonificación por un número específico de años de labor.

### **3.2.6.2. Incentivos financieros.**

#### **A. Objetivo general de los incentivos financieros**

Motivar a los empleados a trabajar en el ejercicio de sus responsabilidades para que se sientan parte importante de la empresa y así se conviertan en partícipes y se responsabilicen del éxito y logros de la organización; dando como resultado un sentimiento de satisfacción, de reconocimiento y de mucha importancia.

#### **B. Objetivos específicos de los incentivos financieros**

- Desarrollar una actitud de trabajo en equipo entre los miembros de la organización.
- Alcanzar las metas beneficia a los empleados y a la empresa.
- Conseguir una mayor eficiencia y productividad entre los incentivos económicos, se pretende incluir una estrategia de “premio a las mejores ideas”, que tiene como objetivo incentivar al empleado a sugerir mejoras a la organización para que entienda que sus ideas son consideradas.
- Mostrar el trabajo duro y la dedicación que ha contribuido al crecimiento de la empresa.

#### **C. Responsable de los incentivos financieros**

El departamento de recursos humanos.

#### **D. Recursos involucrados en los incentivos financieros**

Los recursos involucrados en el desarrollo de incentivos financieros se describen a continuación:

- Recursos Financieros. Fondos disponibles para la aplicación del programa.
- Recursos humanos. Es el principal medio responsable de la ejecución directa de los procedimientos y favorecido por los procedimientos.

### **E. Actividades de las estrategias de incentivos**

#### ***Premiando a la mejor idea***

El objetivo general de este evento es fomentar la creatividad de los empleados y reconocer el esfuerzo y la importancia demostrada en el crecimiento de la organización. A través de esta estrategia, se pretende crear un ambiente de competencia y reconocimiento, teniendo en cuenta las mejores sugerencias de mejora de los empleados. Generar ideas prácticas y entregar resultados para la organización, reconociendo la capacidad de generar ideas innovadoras para el ahorro de costos, la eficiencia y la calidad del servicio.

La estrategia mejorará los siguientes elementos del desempeño profesional: desarrollo de la misión (14%), desarrollo personal (10%), política de gestión (8%). Sin embargo, esta estrategia no puede aplicarse durante la investigación porque es un asunto que debe evaluarse y su aplicación depende de la gestión interna de la organización. La recompensa será de 5000 EGP y esta cantidad se entregará al ganador de la competencia mencionada, además, la propuesta anterior se implementará en la empresa.

La Ceremonia de premiación se llevará a cabo en lugares públicos, este evento se realiza todos los años, donde los finalistas serán juzgados por el organismo más importante de la empresa.

**Tabla 9***Estrategias de salario de la empresa BBVA*

Finalidad	Actividades	Propósito	Indicador	Periodicidad	Responsable
Seminarios de actualización profesional	Proporcionarles horas de capacitación a través de seminarios de: habilidades interpersonales, trabajo en equipo y motivación	Estrategias que permitirá interactuar con sus pares de manera responsable y trabajo colaborativo.	Número de trabajadores de las áreas.	Cada 3 meses.	Jefe de área
	Hacer convenios con las universidades e instituciones de la ciudad	Pueden obtener beneficios académicos en las entidades antes mencionadas.	Número de trabajadores que han finalizado su carrera en la empresa	Anual	Jefe de área
Mejorar los incentivos monetarios	Ofrecer bonos por productividad de los empleados para el logro de metas. Reciba una bonificación del 15% del salario total después de completar el 100% de la meta.	Incentivarlos a que lleguen a sus metas de servicio.	Número de trabajadores que llegan a sus metas de servicio.	Mensual	Jefe de área
Premio a la mejor idea	Ofrecer bonos por la mejor idea de mejora en la calidad de servicio y/o productividad. El ganador recibirá un incentivo de 5000	Incentivarlos a que lleguen a sus metas de promover mejoras en sus áreas a través del planteamiento de ideas innovadoras.	Trabajador que llega a su meta de innovación.	anual	Jefe de área



## CONCLUSIONES

Primero. Se pueden diseñar programas de incentivos y trabajo en equipo para atender las necesidades de los colaboradores en el ámbito de la cuenta BBVA, asegurando que lo contenido reciba una atención focalizada y mejore el funcionamiento de la institución en función de cada una de sus líneas. Las condiciones de incentivo a los colaboradores en el ámbito de la cuenta BBVA arrojaron resultados claros en cuanto al desarrollo de cada factor de investigación.

Segundo. Desde la perspectiva de los colaboradores, determinaron que los factores más desarrollados fueron las relaciones con los compañeros y el trabajo en equipo, el siguiente factor fue el empoderamiento dentro de la agencia, luego las condiciones laborales, luego el cumplimiento laboral, luego la relación con los superiores y finalmente el desarrollo de carrera.

Tercero. Los resultados de la motivación laboral muestran que los cooperativistas tienen una alta fortaleza en cuanto a los factores naturales del trabajo, pero poco desarrollo en cuanto a los factores generados por los intereses de los directivos.

Cuarto. Las necesidades de los colaboradores surgen de acuerdo con los factores y su nivel de desarrollo, a través del análisis de los datos obtenidos en este estudio se identificaron siete necesidades básicas. los planes necesitan de mejora, también las relaciones entre jefes y colaboradores, se fortalecen las acciones de enriquecimiento laboral, se deben mejorar las condiciones ambientales de trabajo, se deben fortalecer las acciones relacionadas con el empoderamiento laboral y enriquecer el trabajo, se deben esforzarse en fortalecer las actividades y enriquecer la cooperación la relación entre ellos.

Quinto. Los factores que motivan a las personas a trabajar no pueden ser razones puramente económicas. Esta visión es incorrecta porque las personas continúan trabajando incluso cuando sus necesidades financieras están totalmente cubiertas. Los motivos que motivan a los hombres a trabajar incluyen recompensas sociales como la interacción social, el respeto, el reconocimiento, el estatus y la utilidad. Si la fuerza impulsora fuera puramente económica, entonces los salarios más altos serían suficientes para motivar a los empleados a ser más productivos, pero la experiencia no ha demostrado que este sea el caso.

Sexto. El trabajo proporciona una forma de satisfacer muchas necesidades y sentirse importante a los ojos de uno mismo y de los demás. Con pequeñas acciones, puedes aumentar significativamente la motivación de tus colaboradores. El foco está en la comunicación porque es la base principal sobre la que las personas se sienten verdaderamente motivadas, saben comunicarse adecuadamente para evitar malentendidos, generar confianza, crear conexiones, generar entusiasmo y conectar más que cualquier otro medio.

Séptimo. Muy importante, la comunicación fortalece los pilares de la motivación de los empleados, apoya sus razones para actuar y les permite recuperar el entusiasmo y el compromiso, aumentando así las posibilidades de éxito de la empresa. De los resultados del análisis se puede apreciar que dentro de la empresa es necesario potenciar el entusiasmo y el espíritu de trabajo en equipo.

Octavo. La motivación es sinónimo de satisfacción, la cual es un elemento esencial del dominio organizacional. Por ello, surge la necesidad de diseñar e implementar un programa de incentivos laborales que permita a los empleados de la Fraternidad desempeñar sus funciones con sentido de pertenencia y contribuir decisivamente a su éxito.

## RECOMENDACIONES

Actividad 1. Tras analizar los resultados obtenidos en esta encuesta, se hacen las siguientes recomendaciones para los rangos de cálculo de BBVA. Para mejorar el trabajo en equipo en el ámbito de las cuentas BBVA, se recomienda formar un líder de equipo, establecer reglas de trabajo cooperativo e incidir en la cooperación personal.

Actividad 2. Los trabajadores deben estar empoderados para empoderarse en el trabajo, porque al sentirse en control de las consecuencias de sus acciones, se darán cuenta de la necesidad de utilizar todo su potencial en el proceso del programa de trabajo.

Actividad 3. En el tema de la convivencia, es importante que el área de cálculo de BBVA represente también la prioridad de las conexiones entre los trabajadores. Porque si la relación de convivencia es suficiente, ayudará a la eficiencia del trabajo del empleado.

Actividad 4. Para que la dinámica entre los trabajadores que forman el grupo refuerce el objetivo, no se debe limitar el nivel de interacción entre los trabajadores, ya que la falta de interacción sería entonces informativa. Dirija la interacción hacia un objetivo específico para que la comunicación no se atasque en la duda.

Actividad 5. Una fuerza laboral motivada es esencial para el éxito de cualquier organización. Por ello, motivar a los demás se ha convertido en una habilidad imprescindible para cualquier directivo. Por lo tanto, para liberar el potencial de los empleados, las organizaciones deben asumir la tarea de pasar de un enfoque de "mando y control" a un enfoque de "sugerir y acordar". En otras palabras, te das cuenta de que recompensar las buenas acciones es más efectivo que amenazar con castigar las malas.

Actividad 6. Para lograr el nivel de compromiso de los colaboradores, es necesario que las instituciones evalúen el carácter y nivel de cooperación de los equipos humanos e implementen mecanismos para asegurar que los equipos tengan la motivación y objetivos suficientes para satisfacer sus deseos e intereses. personal. De acuerdo con los resultados de la encuesta, es relevante la implementación del esquema de incentivos al trabajo, lo cual tiene relación con las recomendaciones realizadas.

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional: Estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango* [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Betancourt, F. (2016). *Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la Pucese* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Pucese. <https://181.39.85.171/handle/123456789/645>
- Camarda, M. (2018). Teoría de juegos en el campo de la eficiencia energética: Análisis de la dinámica industrial en la búsqueda de un equilibrio de Nash eficiente. *Revista de la escuela de perfeccionamiento en investigación operativa*, 26(44), 41-60. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/22213>
- Cortés, D. (2020). Desarrollo y fortalecimiento de equipos de alto desempeño en el nivel directivo y estratégico de las organizaciones. [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. *Repositorio Institucional Unimilitar*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37071>
- Ríos, R. (2017) *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Alto de La Alianza, en el año 2015* [Tesis de pregrado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/317>
- Romero, J. y Rosado, Z. (2019) Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>

# ANEXOS

## Anexo 1. Carta de autorización de la empresa

### CARTA DE AUTORIZACION

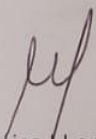
San Isidro, 27 de Setiembre 2021

Señor  
Universidad Autónoma del Perú  
Presente

De nuestra consideración:

Por medio de la presente se autoriza al señor Jose Luis Canales Bernal identificado con DNI 44147598, para que pueda usar información de la empresa, para el trabajo de Suficiencia Profesional titulado como "TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE CUENTAS BBVA PERU" en el año 2021

Atentamente,

  
Monica LLontop Gomez  
Gerente  
Gestion de Personas

## Anexo 2. Constancia de trabajo de bachiller



CARTA DE AUTORIZACIÓN

### CONSTANCIA DE TRABAJO

San Isidro, 01 de Julio 2022

Señor

Universidad Autónoma del Perú

Presente

De nuestra consideración:


Por medio de esta carta tenemos el agrado de presentar a su usual cortesía al señor

### JOSE LUIS CANALES BERNAL

El señor Canales es Especialista en Cuentas de la sede central en San Isidro de nuestra institución, cuya fecha de ingreso 24.11.2008.

Agradeciendo su atención a la presente, quedamos de usted.

Atentamente,



Monica LLontop Gomez

Gerente

Gestion de Personas



## Anexo 3. Informe de similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CUENTAS DEL BANCO BBVA, SEDE SAN ISIDRO, 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**  
JOSE LUIS CANALES BERNAL  
ORCID: 0000-0003-2402-8529

**ASESOR**  
MAG. FERNANDO PEDRO RUIZ GUEVARA  
ORCID: 0000-0003-0882-7988

The right sidebar shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel with a total similarity score of 12%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
4	www.bbva.com Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unamad.ed... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the window, the status bar indicates 'Página: 1 de 53', 'Número de palabras: 10101', and 'Versión solo texto del informe'. The system tray shows the date as 18/11/2022 and the time as 18:09.

### Anexo 4. Cronograma de actividades

Nombre de tarea: <i>Programa de Motivación y trabajo en equipo.</i>	Duración	Comienzo	Fin
<b>Estrategias de implementación</b>	90 /días	MI 1/12/21	MA 1/3/22
<b>FASE 1: Seminario de Relaciones Humanas</b>	60	MI 1/12/21	MA 1/2/22
<b>Etapa1: 3 Talleres de Formación</b>	60	MI 1/12/21	MA 1/2/22
• Seminario de Relaciones Humanas	20	VI 3/12/21	JU 23/12/21
• Seminario de Trabajo en Equipo	20	VI 24/12/21	VI 14/1/22
• Seminario de Motivación	20	JU 15/1/22	VI 4/2/22
<b>FASE 2: Estrategias de Incentivos</b>	30	MI 1/2/22	MA 1/3/22
Etapa 1: Incentivos Financieros	10	MI 1/2/22	MI 11/2/22
• Por producción	7	JU 3/2/22	MI 9/2/22
• Por metas	6	JU 10/2/22	MI 16/2/22
• Lista de premiados.	7	LU 21/2/22	MA /1/322
• Ejecución	1	MI	JU 24/2/22
• Informe general de actividades	1	23/2/22	VI 25/2 /22
		VI 25/2/22	
<b>Abreviaturas:</b> LU (lunes), MA (martes).MI (miércoles), JU (jueves), VI(viernes)			