



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**EVENTOS: MOTORSHOW Y WONG SPIRITS**

**PRESENTADA POR**

**SALLY YOHANA HOYOS CHIRICHIGNO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y  
HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

**La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.**

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIA DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
PSICOLOGIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA**

**SECCION DE GRADOS Y TITULOS**

**EVENTOS: MOTORSHOW Y WONG SPIRITS**

**Monografía**

**Para obtener el Título de Licenciado en Turismo y Hotelería por  
Experiencia Profesional**

**Presentado por:**

**SALLY YOHANA HOYOS CHIRICHIGNO**

**LIMA – PERU**

**2018**



## INDICE

1. Introducción	01
a. Descripción de la Institución BBVA	02
b. Sede Central	02
c. Una trayectoria de más 150 años	03
d. Banco Bilbao Vizcaya Argentina	04
2. Organigrama	05
3. Producto	06
a. Características	
i. Información Corporativa	06
b. Evolución	07
i. Acerca del grupo BBVA	07
ii. Compromiso Social	08
iii. Premios y Reconocimientos	08
4. Estructura Corporativa	10
5. Mercado	13
a. Visión y Misión	13
b. Prioridades Estratégicas	13
i. La mejor experiencia de cliente	14
ii. Impulso de ventas digitales	14
iii. Nuevos modelos de negocio	15
iv. Optimización de la asignación de capital	15
v. Liderazgo de eficiencia	15
vi. El mejor equipo	16
c. Situación Financiera	16

6. Productos y Servicios	18
a. Asesoramiento Global	18
i. M&A	
ii. Equidad Mercado de Capitales	
iii. Mercado de Capitales de Deuda	
iv. Asesoría Financiera	
v. Asesoramiento de Gestión de Riesgos	
b. Prestamos Globales	20
i. Estructura Financiera	
ii. Prestamos corporativos	
iii. FX	
iv. Renta Fija	
v. Equidad	
c. Global Transaction Banking	21
i. Gestión de efectivo y liquidez	
ii. Servicio de Valores	
iii. Capital de Trabajo	
iv. Financiamiento del Comercio	
7. Fundación BBVA	23
a. Nosotros	23
b. El Programa	24
c. Las Claves del programa	25
d. Nuestros tres factores del éxito	25
i. Contenido de locales	
ii. Alianza Solida entre el sector público, la academia y la empresa	
iii. Capacitación Participativa	
e. Nuestras casonas, patrimonio nacional	28
i. Casona Cabrera – Cusco	28
ii. Casa de la Emancipación – Trujillo	29
iii. Casa Tristán del Pozo- Arequipa	31

8. Desarrollo de Actividades	33
a. Desarrollo del puesto.	33
b. Ubicación en el Organigrama	33
c. Eventos realizados	35
i. Externos	
ii. Interno	
d. Clientes internos	37
e. Caso 01 – Evento Expomotor	38
f. Caso 02 – Evento Wong Spirits	40
9. Aportes o mejoras realizadas	42
a. Nuevo procedimiento	42
b. Estadísticos	42
c. Encuestas de Calidad	43
d. Modelo de formato de encuestas de calidad	45
e. Creación de formulario de eventos y reuniones	46
f. Gestión de Servicio	47
g. Supervisión personalizada	47
h. Tarifario	47
i. Check List	48
j. Políticas del Auditorio BBVA	51
k. Relación de Eventos	51
10. Utilización de técnicas de la especialidad en situaciones	
Criticas	53
11. Conclusiones	53
12. Recomendaciones	54

## 1. INTRODUCCION:

### BBVA Continental

---

El **BBVA Continental** es un banco peruano, cuyo accionista mayoritario es Holding Continental S.A. Este holding que administra el 92,24% a su vez pertenece al grupo bancario [BBVA](#), el cual mantiene el 50% de su patrimonio, y a [Inversiones Brescia](#), que mantiene el otro 50%. Fue fundado en [1951](#).



El Banco Continental fue creado en [1951](#), se creó con un capital de 45 millones de soles y entre sus fundadores estuvieron el español Feliciano del Campo Romero, el británico George Bertie, el suizo Carlos Enrique Sutter y los peruanos Enrique Pardo Heeren, Carlos Díaz-Ufano y Manuel Ízaga Pérez. Durante los primeros años de la década de los 60 los principales accionistas fueron la familia Álvarez-Calderón, Albercht Seeger, la familia Pardo Heeren y el grupo Romero hasta que en 1964 el Chase Manhattan Bank, de la [familia Rockefeller](#), asumió el control del banco mediante el 51% de las acciones. En 1968, un decreto del gobierno militar minimizaba el control de capitales extranjeros en bancos nacionales a un 20%, por lo que el Chase redujo su participación considerablemente. Sin embargo, el gobierno pagó 15 veces más por el valor de las acciones.



En la década de 1990 fue absorbida por el grupo español [BBVA](#), y pasó a llamarse **BBVA Banco Continental**. En 2011, como parte de la estrategia comercial del grupo, pasó a llamarse **BBVA Continental**.

Sus operaciones son autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Su oficina principal se localiza en la Av. República de Panamá en el [Distrito de San Isidro](#), en [Lima](#). Hacia el año 2011, el BBVA Continental se ha caracterizado por el patrocinio a actividades culturales y de difusión de la [gastronomía peruana](#) como el evento anual [Mistura](#), así como la identificación que se da a esta marca con reconocidos chefs peruanos como [Gastón Acurio](#).

En junio de 2011, la agencia clasificadora crediticia [Fitch](#) elevó grado de inversión del BBVA Continental de BBB a A-.

#### **a. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION BBVA BANCO CONTINENTAL**

Tipo: Sociedad Anónima Abierta

Industria: Finanzas, Banca Comercial

Forma Legal: Sociedad anónima

Sede: Av. República de Panamá 3055 San Isidro, Lima – Peru

Presidente del Directorio: Alex Fort Brescia

Director Gerente General: Eduardo Torres Llosa

Vicepresidente: Pedro Brescia Moreya

Empleados: 27,300 aproximadamente

#### **b. SEDE CENTRAL**

Luego de estar ocupando muchas sedes, en la década de 1980 se construye el "Edificio Banco Continental" en la Avenida República de Panamá en el Distrito de San Isidro. Esta sede fue remodelada en 2012.

La historia de un país se puede escribir a partir de sus instituciones y lo que éstas representan para las vidas de sus ciudadanos. En la segunda mitad del siglo XX, lentamente las haciendas que circundaban la capital peruana fueron cediendo ante el ímpetu urbanizador de una ciudad en crecimiento con nuevas necesidades y demandas.

Así, el Banco Continental inició sus operaciones un 9 de octubre de 1951. Su sede estaba ubicada en la calle General La Fuente, en el centro de Lima. Su capital inicial fue de 45 millones de soles, que en cuatro años le permitió abrir tres nuevas oficinas. A la par con la expansión que se vivía en Lima, el Banco Continental abrió la primera sucursal en la calle Capón, donde los migrantes chinos desarrollaron bullente zona de comercio.

Otra oficina, inaugurada en 1955, fue la de Surquillo, donde se había instalado una gran cantidad de obreros y empleados ávidos de acceder a una mejor vida. La tercera oficina del banco se abrió en el Callao, el primer puerto del país, que gracias al automóvil había dejado de ser una provincia remota.

El mundo de los años sesentas fue sacudido por los Beatles, el Che Guevara y el mayo francés. Pero también por la ambición generalizada de conquistar el futuro, ya sea con el primer hombre en la luna, el bikini de Claudia Cardinale o las pruebas atómicas en los mares de Hawaii. El Perú no fue la excepción a estos tiempos de renovación. La oscilación entre juntas militares de gobierno y procesos democráticos, no impidió que el país de aquellos años buscara insertarse en ese mundo electrónico, moderno, cosmopolita.

Precisamente, el espíritu visionario del banco también se vio reflejado en su vocación tecnológica, una de las líneas maestras por las que se ha conducido hasta la actualidad. En 1967, el Banco Continental empezó a trabajar la información con procesadores IBM, toda una novedad en el país. Para el 73, su solidez se veía expresada en el capital de 600 millones de dólares y la firmeza de sus operaciones, sostenida por la confianza de sus miles de clientes.

En 1982, el banco reafirmó su vocación de futuro con la instalación del primer cajero automático del Perú. Un ATM con nombre propio: Ramón. Aunque algunos quisieron ver en él una alusión histórica al dios egipcio Amon-Rá, padre del sol y los vientos, éste provenía de la simplificación de la frase en inglés que describía su trabajo: Rapid Money.

Consciente de que su compromiso con el país trascendía el ámbito económico, el Banco Continental creó Edubanco, Fundación para el Fomento de la Educación y la Cultura que, a partir de 1972, impulsó notables proyectos editoriales. Diez años antes, el Continental también había iniciado las primeras exhibiciones de arte en sus galerías.

Hoy, esa labor que abarca todas las expresiones del arte –desde el cine, el teatro, la fotografía, la música y la literatura– es asumida por la Fundación BBVA Continental. El programa emblemático de la Fundación actualmente es “Leer es estar adelante”, que promueve, con el respaldo del Estado y la empresa privada, una completa metodología para mejorar la comprensión lectora en los colegios de las zonas más humildes y alejadas del país.

Conforme la ciudad se fue expandiendo, el banco tuvo la necesidad de acondicionar una nueva sede. Así, en 1979, se inició la construcción del edificio en Córpac, San Isidro. Una imponente construcción levantada apenas a unos metros de lo que era el antiguo aeropuerto de Limatambo, actual sede del Ministerio del Interior. El edificio se erige en lo que fue el único autocine que funcionó en Lima y hoy es protagonista indiscutible de la zona financiera de la ciudad.

Hasta aquí llegó, a mediados de los años 90, la modelo alemana Claudia Schiffer para protagonizar un desfile de modas en la sede del banco, como imagen de la entidad. Eran los días de las súper modelos, una generación irrepetible de deidades de las pasarelas que se encargaron de elevar a las tops a la categoría de superestrellas.

No fue sino hasta fines de la década de los 80 que la discusión de un estado liberal y una economía de mercado se pusieron sobre el tapete. La férrea oposición del escritor, hoy Premio Nobel de Literatura, Mario Vargas Llosa, a la pretensión de estatizar la banca y el sistema financiero, fue el detonante para dejar de lado el modelo estatista y empezar una serie de reformas en la administración pública. Ideas que se afianzaron en la década de los noventa y que propiciaron la privatización de una gran cantidad de empresas.

En ese contexto, en 1995, el Banco Continental fue adquirido por el Banco Bilbao Vizcaya (BBV) y el grupo peruano Brescia. Así, se conforma el BBV Continental con el 22.57% del total de los activos del sistema bancario del país. Hoy, convertido en BBVA Continental –con la incorporación del Banco Argentaria en 1999—, es la segunda entidad financiera más importante del Perú, con más de 300 oficinas en todo el país y cerca de 6 mil trabajadores. En Perú se inició la historia internacional de BBVA, que actualmente tiene presencia en 35 países y cuenta con más de 137.000 empleados a nivel mundial.

BBVA Continental se ha transformado en una empresa de referencia en el país no solo por sus resultados económicos, sino también por sus altos índices de reputación que lo constituyen en una entidad de confianza para todos los peruanos. A ello se suma el intenso proceso de digitalización de los servicios y productos que contribuirán decididamente a convertir en realidad el propósito que impulsa las voluntades de las miles personas que laboran en esta institución: poner al alcance de todos los peruanos las oportunidades de esta nueva era.



### c. Una trayectoria de más de 150 años

La historia de BBVA es la historia de muchas personas que, desde mediados del siglo XIX, han formado parte de más de un centenar de entidades financieras que se han ido uniendo para ampliar su proyecto empresarial. Hoy, en BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas, buscando relaciones duraderas con nuestros clientes que cambian la forma de ver el negocio. Como resultado de este trabajo, BBVA se ha convertido en todo un referente mundial y en uno de los bancos más reconocidos y premiados.

BBVA apuesta firmemente por el futuro y está siendo pionero en la adaptación a las necesidades que impone un mercado cada vez más global, en definitiva, a la banca del siglo XXI.

Una trayectoria de más de 150 años avala esta apuesta.

#### d. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

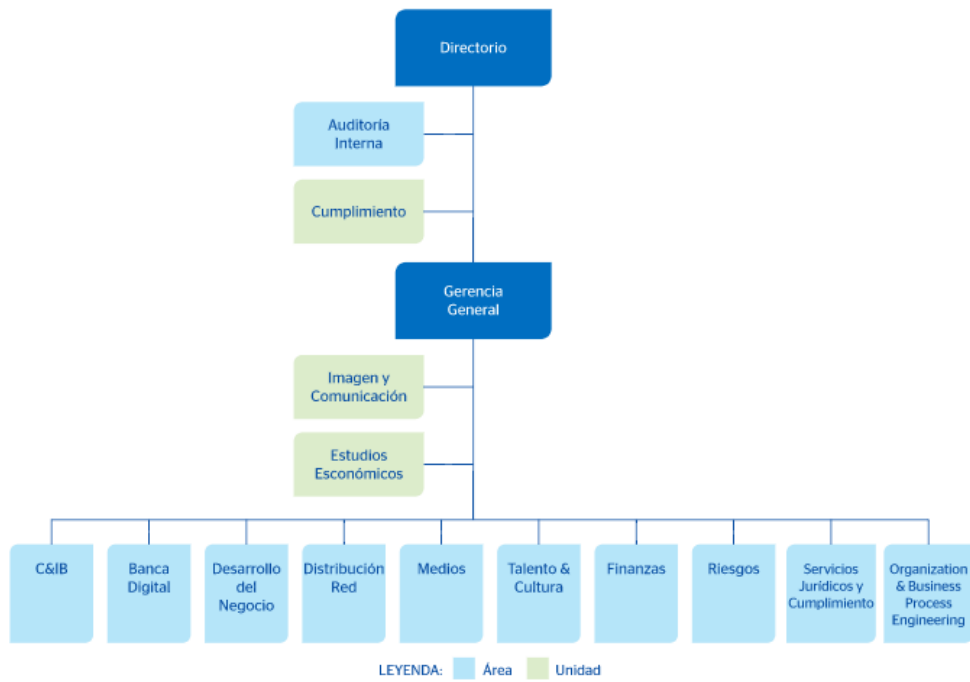
---

**Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)** es una entidad bancaria española, con sede social en Bilbao, presidida por Francisco González. Es la primera entidad financiera en México, segunda en España, Perú y Turquía, tercera en Venezuela y cuarta en Colombia.

El banco fue fundado como Banco de Bilbao en 1857, en Bilbao, Vizcaya, donde tiene su sede social desde entonces. La mayor parte de los servicios centrales de la entidad y su sede operativa, se concentran principalmente en sus oficinas centrales de Madrid, situadas en el complejo Ciudad BBVA.

A 31 de diciembre de 2016, los activos de BBVA eran de 731.856 millones de euros, siendo la segunda entidad financiera española por volumen de activos. Esa misma fecha, contaba con 8.660 oficinas, 134.792 empleados y 70 millones de clientes, estando presente en 35 países. A 31 de marzo de 2017, era el 42º banco del mundo por volumen de activos. Cotiza en la Bolsa de Madrid (BBVA) y forma parte del IBEX 35 así como del Dow Jones EURO STOXX 50.

## 2. ORGANIGRAMA:



### **3. PRODUCTO:**

#### **a. CARACTERISTICAS:**

##### **i. INFORMACION CORPORATIVA**

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Es la primera entidad financiera de España y México; cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del Sunbelt en Estados Unidos y es el primer accionista del banco turco Garanti.

Su negocio diversificado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave. La responsabilidad corporativa es inherente a su modelo de negocio, impulsa la inclusión y la educación financieras y apoya la investigación y la cultura.

BBVA opera con la máxima integridad, visión a largo plazo e información del grupo



## b. EVOLUCION:

### i. ACERCA DEL GRUPO BBVA

#### Nuestro Equipo

El mejor equipo. Nuestra gente es la piedra angular de nuestra transformación, ayudando a BBVA a ofrecer la mejor experiencia de cliente, en cualquier lugar.  
131.856 empleados (a 31.12.17)

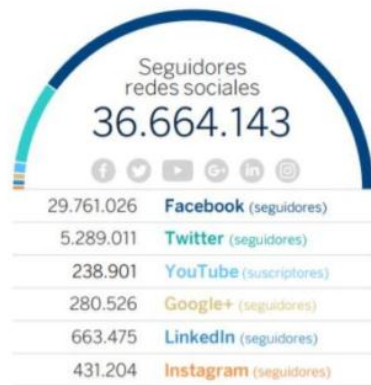
#### Diversidad

Un talento de primer nivel. Ser un empleado de BBVA es único y nos diferencia de cualquier otra empresa. En 2015 establecimos nuestra estrategia y visión, y en 2016 nos centramos en cómo llegar hasta allí.

#### Nueva cultura

Nuevos entornos y nuevas formas de trabajo

#### Presencia en redes sociales



Nota: Datos a 30.09.17. Se incluyen perfiles de Garanti Bank, no incluidos en trimestres anteriores

#### Número de perfiles en redes sociales de BBVA por país (datos a septiembre 2017)



Datos redes sociales Grupo BBVA a 30 septiembre 2017

## ii. COMPROMISO SOCIAL

Banca Responsable

BBVA está fuertemente comprometida con las sociedades con las que opera dedicándose a:

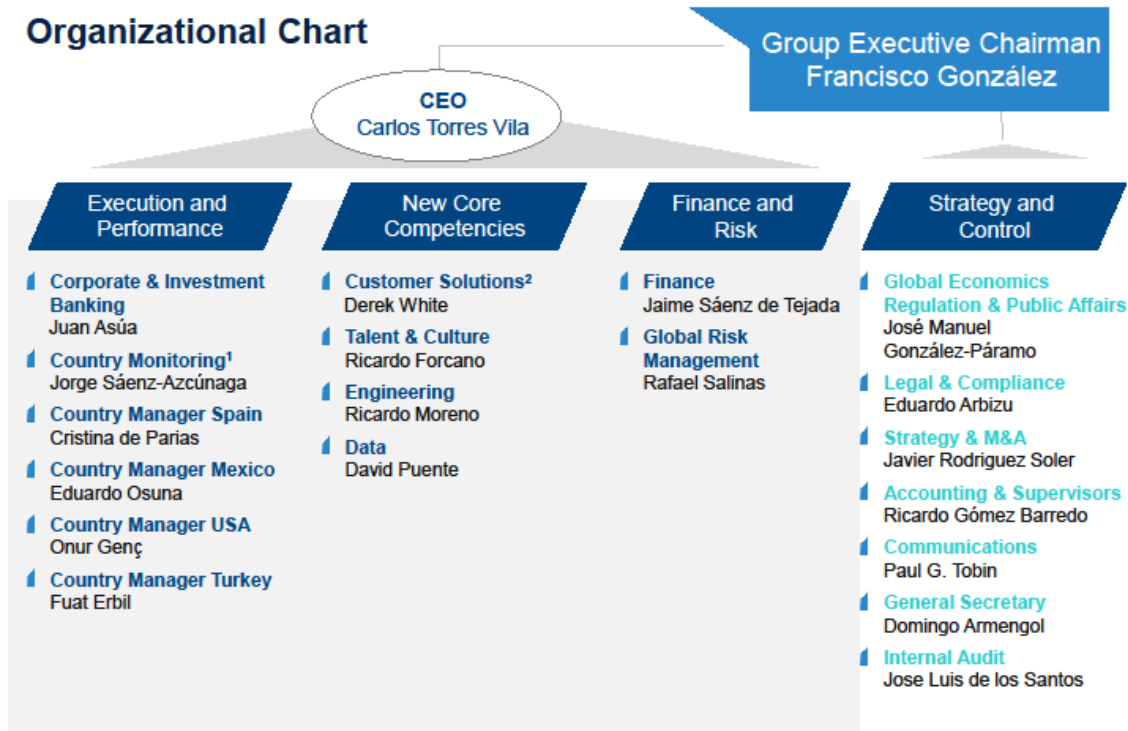
- Educación para la integración social
- Apoyo a entidades sociales
- Conocimiento, ciencia y cultura

## iii. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

La gestión diferencial de BBVA se reconoce cada vez más.



## Organizational Chart



<sup>1</sup> Reporting channel to CEO for Argentina, Colombia, Chile, Peru, Venezuela, Uruguay and Paraguay, as well as monitoring of all countries, including Spain, Mexico, Turkey and USA  
<sup>2</sup> Integrates Global Products & Digital Sales; Design & Marketing, Data & Open Innovation; Business Development in Spain, Mexico, Turkey, USA and South America; Distribution model; Asset Management & Global Wealth and New Digital Businesses

#### 4. ESTRUCTURA CORPORATIVA

La estructura organizativa de BBVA tiene dos objetivos fundamentales:

1. Potenciar los resultados de los bancos del Grupo a corto y medio plazo.
2. Construir las capacidades diferenciales necesarias para desarrollar una ventaja competitiva que permita competir con éxito en el nuevo entorno a largo plazo y que sirvan de aceleradores de resultados en el medio plazo.

Está estructurado en: Execution & Performance, New Core Competencies, Risk & Finance y Strategy & Control. Las tres primeras bajo la responsabilidad del consejero delegado y la última bajo responsabilidad del presidente.

- Execution & Performance: Incluye las geografías y Corporate & Investment Banking:
- Las geografías dependen del consejero delegado. España, México, Estados Unidos y Turquía directamente, y el resto a través de Country Monitoring, un área de seguimiento de los países que da apoyo al consejero delegado.
- Corporate & Investment Banking: área global del Grupo que incluye las actividades de banca de inversión, mercados, préstamos y servicios transaccionales para clientes corporativos internacionales e inversores institucionales.
- New Core Competencies: incorpora capacidades críticas y el talento global para competir el nuevo entorno. De acuerdo con este modelo, la estructura cuenta con las siguientes áreas:
- Customer and Client Solutions: es el área encargada de crear e impulsar soluciones y productos globales para satisfacer las necesidades de los clientes de BBVA. Customer and Client Solutions se articula en torno a cinco tipos de unidades: Ejecución, Capacidades, Productos y Experiencias, Estrategia y Unidades Facilitadoras.
- La unidad de Ejecución integra las funciones de Business Development, New Digital Businesses, CIB & Comercial y Asset Management & Global Wealth.
- La unidad de Capacidades agrupa las funciones de Design & Marketing, Data & Open Innovation y Customer Solutions Engineering.

- La unidad de Productos y Experiencias agrupa las funciones de Global Products & Digital Sales y Distribution & Engagement.
- Unidad de Estrategia y Gestión de Portafolio.
- Las Unidades Facilitadoras integran las funciones de Coordination & Control y Talent & Culture para Customer and Client Solutions.
- Talent & Culture: área encargada de impulsar nuevos esquemas de gestión de talento y adaptar la cultura al nuevo entorno.
- Engineering: área que gestiona, además de las operaciones de tecnología, el desarrollo de software y procesos para las soluciones de nuestros clientes con un enfoque global.
- Data.: área encargada de impulsar la utilización estratégica de los datos en todas las áreas y negocios del banco.
- Risk & Finance comprende aspectos tan relevantes como la gestión global de riesgos, el balance y la solvencia del Grupo. Se divide en:
  - Finance: área responsable de la gestión de riesgos estructurales de balance y capital, las relaciones con analistas, inversores, accionistas y agencias de rating, Control de Gestión y Sistemas de Información de Gestión y la función de compras.
  - Global Risk Management: área de Gestión de Riesgos del Grupo focalizada en preservar la solvencia del Grupo, apoyar su estrategia y asegurar el desarrollo del negocio, manteniendo una adecuada gestión de los riesgos, durante todo el ciclo de vida del riesgo y para todas las geografías en las que el Grupo opera.
- Strategy & Control: responsable de establecer la estrategia del Grupo y los marcos de actuación y control en aspectos tan relevantes como cumplimiento, comunicación, auditoría interna o información contable, entre otros. Se estructura en:
  - Global Economics Regulation & Public Affairs: Área responsable del servicio de estudios económicos del Grupo y de promover y desarrollar las relaciones institucionales.
  - Legal & Compliance: gestión del riesgo legal, asesoramiento en derecho para todo el Grupo, gestión de los riesgos derivados de las Cuestiones de Cumplimiento (prevención del lavado de dinero, protección de los clientes,

datos personales y mercados) y recopilación, puesta en común y elevación a los Comités de Corporate Assurance de los principales problemas de control interno del Grupo.

- Strategy & M&A: Funciones de desarrollo corporativo fijando las directrices de la estrategia a nivel Grupo así como la responsabilidad en la ejecución de las operaciones de fusiones y adquisiciones. También integra las unidades de Real Estate y Equity Holdings.
- Accounting & Supervisors: responsable de la elaboración de la información Contable y Regulatoria, Información Fiscal, y de relación con supervisores y reguladores.
- Communications: gestiona la comunicación del Grupo BBVA en todas las geografías, impulsa el periodismo de marca y trabaja para aumentar la reputación de BBVA.
- General Secretary: asesoramiento y soporte jurídico y técnico a los órganos sociales y a las distintas áreas de BBVA en asuntos institucionales, legales, societarios y de gobierno corporativo.
- Internal Audit: proporciona una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.

## **5. MERCADO**

### **a. Visión/Propósito**

El nuevo escenario competitivo exige que el cliente esté en el centro de todo lo que hacemos:

- Ofrecer las mejores soluciones bancarias, acorde a sus necesidades
- Ayudándole a tomar las mejores decisiones financieras
- Impactando de forma positiva en las vidas de las personas y en las actividades de las empresas.

Son estas necesidades lo que nos ayuda a definir mejor nuestro propósito, el cual inspirará a stakeholders tanto internos como externos. Con ese objetivo, BBVA ha definido un nuevo Propósito que nos servirá de guía en nuestra estrategia y en la toma de decisiones, un propósito que está alineado con nuestra visión de futuro:

“Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”

### **b. Prioridades estratégicas:**

En 2007 empezamos nuestro proceso de transformación: Desde entonces, hemos trabajado en nuestras propias plataformas, y ahora nos estamos adaptando al nuevo paradigma de crecimiento exponencial. Y todo, con un objetivo claro: poner la tecnología al servicio de los clientes.

Para ayudarnos en este viaje, hemos definido 6 prioridades estratégicas en todo el grupo BBVA:



**i. Hacia una nueva experiencia de cliente, piedra angular de nuestra estrategia:**

'Customer Experience' es, según la definición de la wikipedia, la interacción de una organización con un cliente durante su relación. Y esa relación conlleva un viaje de interacciones o customer journey que comprende varios conceptos: atracción, la percepción o toma de conciencia de una marca (awareness), el descubrimiento de la misma, el proceso de vinculación, la recomendación y el uso de un servicio.

- a. Soluciones fáciles y adaptadas
- b. Decisiones planificadas y herramientas de monitorización

**ii. Impulsar las ventas online:**

Todos los canales son importantes, pero los canales digitales son diferentes: tienen mayor posibilidad de crecimiento y en el sector financiero no están tan desarrollados como en otros. Las oportunidades son muy grandes. Para ello hay que crear modelos consistentes, respaldados por la analítica, partiendo de unas métricas sencillas y entendibles. Aumentar las ventas digitales en la cuenta de resultados nos ayudará a crecer de forma diferencial.

- a. Crecimiento exponencial de las ventas a través de canales digitales, con la vista puesta en lo mobile.
- b. Palanca para impulsar el negocio y mejorar la experiencia de cliente.



### **iii. Nuevos modelos de negocio:**

La forma de hacer banca está cambiando hacia nuevas experiencias y entendemos que es necesario crear nuevos modelos de negocio.

a. Un nuevo paradigma frente a la banca tradicional

b. Para adaptarnos este nuevo ecosistema, hemos tomado dos caminos:

- Desarrollar nuevos modelos de negocio de forma interna
- Asociarse con start-ups disruptivas e invertir en empresas con un alto potencial en transformación digital

### **iv. Optimización del capital:**

La optimización de la asignación de capital es fundamental pues nos permite maximizar su rentabilidad de forma sostenida en el tiempo.

a.- Cumplir con el aumento de los requerimientos regulatorios.

b.- Nuestro modelo se ha mostrado fuerte frente a la crisis financiera, pero el entorno macro actual exige un esfuerzo adicional en el capital allocation

### **v. Liderazgo en eficiencia.**

En BBVA queremos que esté siempre por debajo del 50%. Nos apoyaremos en indicadores estratégicos, en métricas en tiempo real, con una trazabilidad concienzuda, haciendo un seguimiento de los costes recurrentes y la transformación.

a.- Simplificar los procesos gracias a la última tecnología para estar presente en los diferentes canales de la forma más eficiente.

b.- Facilitar a los clientes nuestra experiencia y la máxima calidad.

## vi. El mejor equipo.

Apostamos por el talento y por empatizar con las necesidades del cliente.

a.- Desarrollo, inspiración y retención de talento.

b.- Experiencia a la hora de valorar las prioridades.

## c. Situación Financiera

En millones de soles

	dic-16	mar-17	Var.	Var. %
Activo	78,620	75,730	-2,890	-3.7%
Disponible e interbancarios	21,529	18,220	-3,309	-15.4%
Colocaciones netas	49,880	47,055	-2,825	-5.7%
Pasivo	71,631	69,148	-2,483	-3.5%
Depósitos totales	49,434	48,233	-1,201	-2.4%
Obligaciones con el público	47,947	46,615	-1,332	-2.8%
Depósitos del SF	1,487	1,618	131	8.8%
Adeudados y obligaciones	12,010	9,581	-2,428	-20.2%
Patrimonio Neto	6,989	6,582	-407	-5.8%

Fuente: ASBANC. Elaboración: Propia

El BBVA Continental cerró marzo del 2017 con un volumen de activos de S/ 75,730 millones, lo que significó una disminución respecto a diciembre 2016 de 3.7%.

Los fondos disponibles e interbancarios representaron el 24.1% en el mix del activo y disminuyeron en 15.4% respecto al periodo en comparación, principalmente por un menor exceso de liquidez, y reducción de los repos con el BCRP.

Por su parte, la actividad crediticia a marzo 2017 alcanzó S/ 47,055, -5.7% en comparativa anual, representando el 62.1% de los activos y está concentrada en créditos vigentes.

# BBVA Group's global presence



## **6. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **a. Asesoramiento global**

Si usted es un cliente corporativo o institucional o una entidad del sector público, se beneficiará de nuestras soluciones financieras integrales a medida y de nuestro profundo conocimiento de los mercados de América Latina, los Estados Unidos Sunbelt y el sur de Europa.

#### **i. M&A**

Puede aprovechar nuestra amplia experiencia para tomar decisiones importantes sobre adquisiciones estratégicas, desinversiones y fusiones, tanto para empresas cotizadas como privadas, facilitando el logro de sus objetivos estratégicos y maximizando su valor. Puede confiar en nosotros para servicios de búsqueda de socios (financieros o estratégicos), opiniones de equidad e informes de valoración, así como para asesorar sobre adquisiciones y privatizaciones.

#### **ii. Equidad Mercado de Capitales**

Nuestro equipo de mercados de capitales participa en sus necesidades relacionadas con los mercados bursátiles con un enfoque en el desarrollo de soluciones a medida que enfatizan el valor de su empresa. Estos incluyen OPIs, problemas de derechos, ofertas complementarias, operaciones en bloque, mecanismos de pago de dividendos, AGT y recompras.

#### **iii. Mercado de capitales de deuda**

También puede confiar en nosotros para asesorarle sobre asesoramiento de deuda, gestión de responsabilidad o soluciones de capital. Trabajaremos estrechamente con usted para organizar, estructurar, ejecutar y syndicar transacciones, acceder a inversores en todo el mundo, aumentar la deuda para adquisiciones y refinanciar o reestructurar deuda existente y otras necesidades de financiación.

#### **iv. Asesoría financiera**

Si usted es un patrocinador corporativo o financiero, ofrecemos una experiencia considerable en el asesoramiento sobre las fuentes más eficientes para financiar cada uno de sus proyectos. Sus opciones van desde préstamos tradicionales de bancos comerciales hasta soluciones innovadoras como bonos de proyectos, financiación de inversores institucionales o estructuras híbridas. Además, si usted es un gobierno o una autoridad regional o local, podemos asesorar sobre la estructura de las concesiones y las APP para garantizar una recepción adecuada por parte de la comunidad financiera.

#### **v. Asesoramiento de gestión de riesgos**

Para sus transacciones estratégicas analizamos las consecuencias financieras y las fuentes de riesgo de mercado asociadas con los cambios en perímetro (coberturas naturales entre activos y pasivos, inflación, tasas de interés, FX, Equity, etc.) y podemos proponer soluciones de cobertura con un fuerte enfoque en la optimización y creación de valor. Estos incluyen propuestas de estrategias eficientes en términos de costo, perfil de riesgo y consumo de capital y riesgo crediticio.

## **b. Préstamos globales**

Cuando se encuentre en una fase de consolidación o expansión internacional, puede aprovechar nuestras soluciones de financiación integradas que cubren las estructuras más simples a las más complejas:

### **i. Estructura financiera**

Somos proveedores confiables de financiamiento de proyectos en todo el mundo (principalmente en los sectores de infraestructura y energía) y también ofrecemos productos apalancados y de financiamiento de activos.

### **ii. Préstamos corporativos**

Nuestro éxito en la estructuración, suscripción y distribución de préstamos sindicados nos ha convertido en una franquicia internacional reconocida con un claro enfoque en actividades de servicios integrados transfronterizos: préstamos a plazo, financiamiento de adquisiciones, líneas de crédito renovables y garantías.

### **iii. FX**

Nuestra experiencia y nuestra profunda comprensión de los flujos a nivel global y regional significan que podemos ofrecer servicios de 24 horas y plena capacidad en todas las principales monedas, tanto en efectivo como en derivados (incluidos los mercados emergentes), en América, Europa y Asia. Tenemos soluciones de cobertura de P & L para flujos de importación / exportación, así como soluciones de cobertura (a través de swaps de divisas) para la financiación en moneda extranjera. Si usted es un inversor institucional, consulte nuestras estrategias de comercio direccional y recomendaciones para la asignación de activos en función de nuestra investigación y nuestra visión del mercado, principalmente a través de productos spot y forward.

#### **iv. Renta Fija**

Nuestros equipos de crédito y tasa de interés le ofrecen ventas, operaciones, análisis y originación de servicio completo en todas las principales monedas internacionales, tanto en efectivo como en derivados. Nuestras soluciones a medida incluyen la cobertura de la estructura financiera frente a las fluctuaciones de los tipos de interés o de cambio, la comparación del flujo de efectivo, la cobertura de posiciones especulativas, etc.

#### **v. Equidad**

Si usted es un inversor o un emisor, podemos ofrecerle mejores opciones, desde colocaciones en el mercado primario y secundario, derivados y productos estructurados con rendimientos vinculados a un índice bursátil o precio de acciones, hasta colocaciones privadas con operaciones de blocks y cartera servicios. Se beneficiará de nuestras ideas de inversión de vanguardia, ejecución superior y herramientas de última generación para los mercados cambiantes de hoy en día. Además, recibirá soporte mundial para todas sus necesidades en comercio de acciones, aplicaciones de gestión de riesgos y productos estructurados.

#### **c. Global Transaction Banking**

Nuestras soluciones de banca de transacciones lo ayudarán a resolver las necesidades mundiales de su empresa o institución. Tendrá acceso a la última tecnología para administrar su empresa en línea: efectivo neto de BBVA a nivel de país, efectivo neto global de BBVA, H2H, SWIFT y banca móvil.

#### **i. Gestión de efectivo y liquidez**

Adaptamos nuestros productos y servicios para administrar la liquidez y los flujos de cuentas por cobrar y por pagar para que coincidan con sus requisitos, con el

objetivo de lograr la máxima eficiencia, transparencia y seguridad. También ofrecemos varias alternativas para colocar su excedente de efectivo en productos de depósito con una garantía de BBVA, así como servicios transaccionales para instituciones financieras internacionales.

## **ii. Servicios de valores**

Tenemos una excelente gama de servicios para satisfacer sus necesidades. Incluyen la custodia global para clientes institucionales residentes; depositario de fondos de inversión y de pensiones; servicios de custodia, compensación y liquidación para clientes no residentes en España; servicios transaccionales para emisores españoles (optimización de quórum, agencia de pagos, etc.).

## **iii. Capital de trabajo**

Podemos encontrar soluciones óptimas para todas sus necesidades particulares: financiación de la cadena de suministro (facilidades de sobregiro, préstamos bilaterales a corto plazo y descuento de cuentas por cobrar); y financiamiento de activos (planes de arrendamiento y arrendamiento integral) y garantías nacionales.

## **iv. Financiación del Comercio**

Nuestros servicios en esta área incluyen soluciones personalizadas para sus operaciones internacionales a través de nuestros servicios financieros de transacción (financiamiento de importaciones y exportaciones, garantías transfronterizas, créditos documentarios y operaciones financieras sin recurso) así como financiamiento comercial estructurado con cobertura de exportación oficial agencias, seguro multilateral y / o seguro privado.



## 7. FUNDACION BBVA

Desde 1973, la **Fundación BBVA Continental** viene participando en el ámbito cultural y social del país. En la actualidad la Fundación concentra sus esfuerzos en tres áreas principales:

- Desarrollo y promoción de programas culturales y de arte al alcance de todos los niveles.
- La realización de obras sociales y de proyección a la comunidad, como el programa **Leer es estar adelante**.
- Conservación del patrimonio cultural, a través de la preservación de tres casonas de excepcional valor arquitectónico e histórico.

### a. NOSOTROS

Creemos que la educación y la cultura son fundamentales para el progreso y la felicidad de las personas. Por esa razón, desde el 02 de marzo de 1973 llegamos al mundo con un propósito muy claro: contribuir al desarrollo de la cultura y la educación para todos los peruanos.

Creemos que una sociedad que tiene acceso a la educación y la cultura es una sociedad inclusiva, respetuosa, tolerante y progresista. Porque una persona que es educada y culta piensa bien y toma mejores decisiones.

Creemos que Pensar bien es decidir por nuestro bienestar sin perjudicar a los demás.

Pensar bien es elegir el bien común.

## b. EL PROGRAMA

En el año 2007, junto con la academia y el Estado, iniciamos un trabajo conjunto para afrontar el reto de lograr que los estudiantes peruanos comprendan lo que leen. Así nació “Leer es estar adelante.”



Los beneficios no sólo alcanzan a los alumnos. Los maestros también han sido receptores de los impactos positivos de este programa. Ahora cuentan con una metodología eficaz que logrará una gran diferencia en los alumnos del futuro.



### c. LAS CLAVES DEL PROGRAMA



### d. NUESTROS TRES FACTORES DEL ÉXITO

#### i CONTENIDOS LOCALES

El Programa ha creado libros específicos para cada región. Los estudiantes pueden identificarse con las historias de los textos que leen en el aula. Así, mientras un niño de Loreto lee historias del río Amazonas, otro niño de Arequipa cuenta con un libro con información del volcán Misti.

#### ii. ALIANZA SOLIDA ENTRE EL SECTOR PÚBLICO, LA ACADEMIA Y LA EMPRESA

Estos tres actores sociales unieron esfuerzos por un objetivo común a través de una estrategia compartida. Se consolidan recursos y se convocan voluntades con un sentido de colaboración.

#### iii. CAPACITACION PARTICIPATIVA

Nutre a los maestros de habilidades conceptuales, pedagógicas y metodológicas para la enseñanza de la lectura comprensiva. Durante todo el proceso, los profesores son acompañados en su formación y reciben retroalimentación sobre su desempeño.



## LEER EN EL PERU



1. Loreto
2. Lambayeque
3. Piura
4. La Libertad
5. Ancash
6. Lima
7. Ayacucho
8. Ica
9. Huancavelica
10. Arequipa



## **e. Nuestras Casonas, patrimonio nacional**

Las casonas son testimonio de una existencia que se remota en el tiempo y se prolonga hacia el futuro. Por ello, hemos asumido el cuidado del patrimonio monumental de tres casonas con pasión y dedicación, conscientes del profundo significado que implica para las nuevas generaciones.

### **i. CASONA CABRERA – CUSCO**

La Casa Jerónimo Luis de Cabrera, declarada Monumento Histórico Nacional, fue adquirida por el Banco en 1981. Desde 2003 alberga el Museo de Arte Precolombino (MAP), que patrocina la Fundación en asociación con el Museo Arqueológico Rafael Larco.

En la muestra permanente, conformada por diez salas en los dos pisos del edificio, los visitantes se encuentran con platos de cerámica con finos diseños, vasos ceremoniales, huacos –retratos, pectorales y pendientes metálicos, e incluso armas, demostrando que los antiguos peruanos eran capaces de extraer belleza de lo más cotidiano.



## **ii. CASA DE LA EMANCIPACION – TRUJILLO**

Aquí se gestó la primera Independencia del Perú

A pesar de los violentos sismos, inundaciones y otros males que ha sufrido la ciudad, aún se conserva la llamada también “Casa de las Ventanas”, en el actual Jr. Gamarra.

Recibe más de 100,000 visitantes al año. Ha sido convertida en centro turístico y de divulgación cultural.

En las salas interiores se exhibe el original de la Real Cédula, firmada por el Emperador Carlos V en Valladolid, el 7 de diciembre de 1537, que otorga su Escudo de Armas a la ciudad de Trujillo.

Desde 1980, cuenta con una sala de exposiciones temporales, la misma que tiene gran actividad, se presenta exposiciones de artes plásticas, fotográficas, entre otras. Cuenta con dos salas de exposiciones permanentes.

### **Sala Cesar Vallejo**

En homenaje al poeta César Vallejo. Compuesta por los textos que fueron entregados a la Fundación, para su custodia y exhibición, en el año 1988 por el librero Juan Mejía Baca. Los mismos conforman una de las colecciones más importantes y completas sobre el autor, y suman más de 150 títulos.

## Sala Baltazar Jaime Martínez Compañón

Recopila la información que tomó durante su visita pastoral por 13 provincias del Perú desde el 20 de Junio de 1782 al 08 de Marzo de 1785. Plasmó esta impresionante aventura en los 09 tomos de acuarelas que conforman el código “Truxillo del Perú”





### **iii. CASA TRISTAN DEL POZO, AREQUIPA**

Declarado Patrimonio Histórico, esta Casona fue construida en 1738 por Domingo Carlos Tristán del Pozo y su esposa Ana María Carazas.

Posee una galería de arte conformada por tres salas, presentando alrededor de 40 obras pertenecientes a la colección del Banco BBVA Continental y cuyos autores han nacido en Arequipa.

#### **Sala 01**

Revalora el edificio desde la óptica histórica y arquitectónica. Tanto la fachada y puertas se conservan originales, las mismas que corresponden al estilo barroco mestizo del siglo XVIII, con las particularidades propias de la escuela arequipeña. La casona ha sido restaurada respetando los criterios propios de la conservación.

#### **Sala 02**

Dedicada a la acuarela arequipeña con muestra rotativa, representativa de los principales exponentes de esta disciplina. Cuenta con dos obras del artista Carlos Baca Flor, figura cumbre de la pintura peruana republicana, únicas obras del artista que se exhiben en su ciudad natal.

### Sala 03

Comprende el enorme aporte de los artistas arequipeños a la historia de la pintura peruana. Son obras figurativas que ponen de relieve aspectos esenciales del hombre: su carácter, su lucha su vida cotidiana. Se exhibe la obra de Jorge Vinatea Reinoso, Teodoro Nuñez Ureta, Luis Palao Berastain y Oscar Cuadros Velasco.

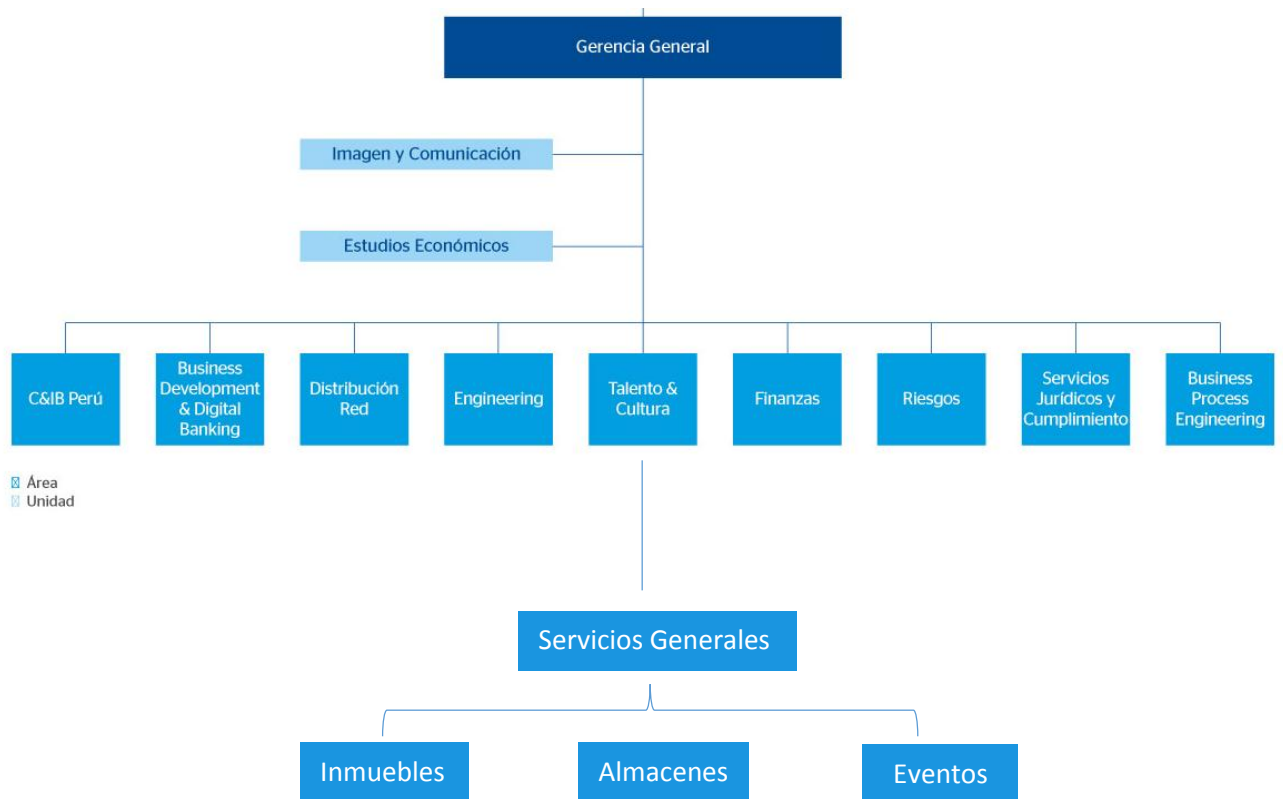


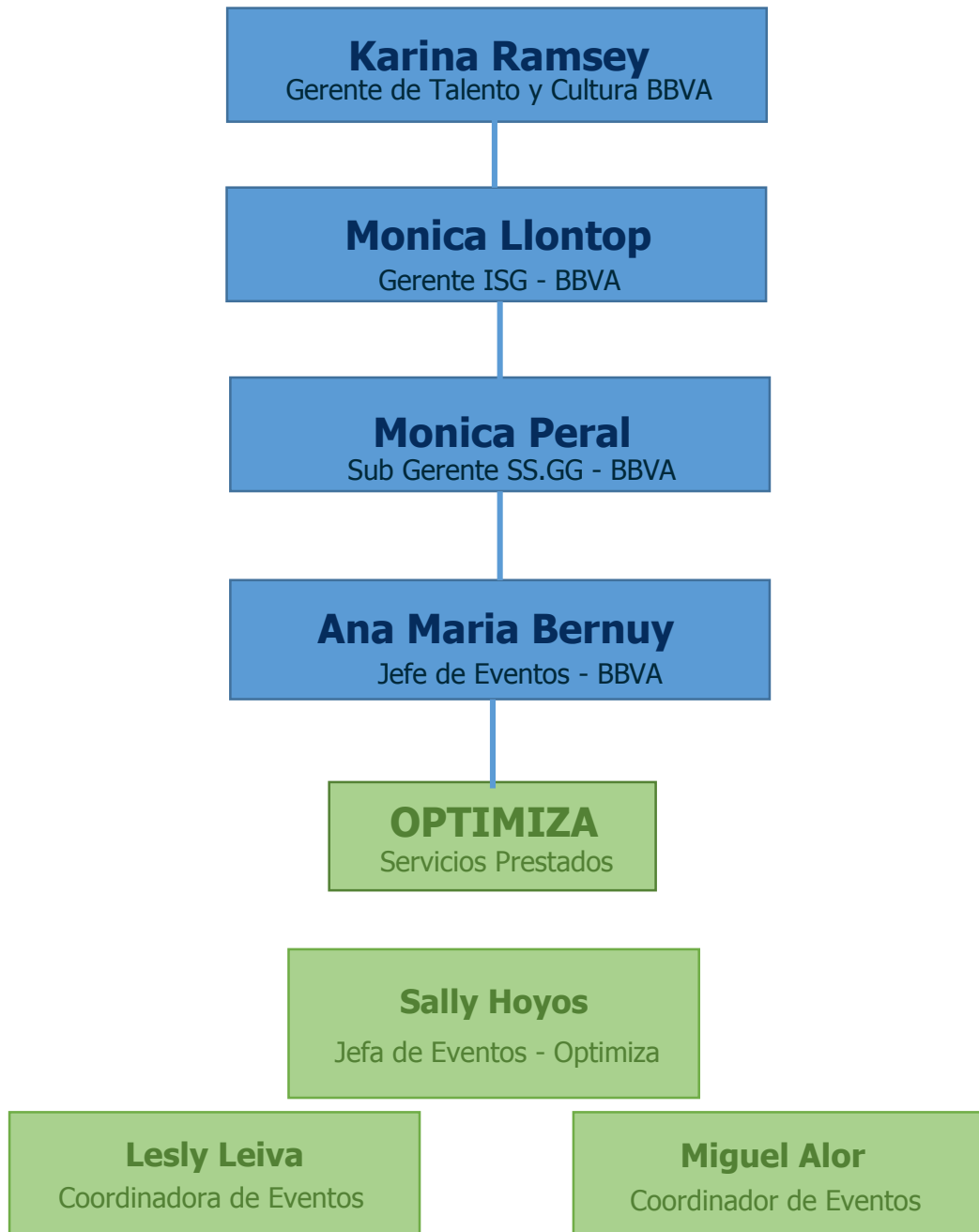
## 8. Desarrollo de actividades

### a. Desarrollo del puesto

- Organización, control y supervisión de Eventos Internos y Externos
- Administración del auditorio y Salas de reuniones en general.
- Evaluación técnica de Productoras y a cada empresa de catering.
- Atención y supervisión del comedor del piso 18
- Control y Gestión Presupuestal
- Atención a Visitantes
- Elaborar los estadísticos mensuales y el cuadro de mando.

### b. Ubicación en el Organigrama:





**c. Eventos Realizados**

**i. Eventos externos**

**Evento LACEA**





## ii. Eventos internos

### Evento Megacomité



#### **d. Clientes Internos**

Dentro de la Sede Central del BBVA, contamos con 76 salas aproximadamente.

Trabajamos con los siguientes clientes internos:

- Gerencia General – Comité de Dirección
- Desarrollo de Negocio
- Talento y Cultura
- Banca Premium
- Auditorio Interna
- Finanzas
- Publicidad
- Enginiers
- Comercio Exterior
- Entre Otros

### e. Caso 01:

Evento de Expomotor:

Noviembre 2017

Lugar : Playa de Estacionamiento de la Sede Central

Productora : La Butiq

A pocas horas del evento, la productora no llego con los tiempos en la culminación de los telares de las estructuras, y se tuvo que pedir apoyo de otro proveedor para la culminación de estos, en menos de 4 hrs.

El evento iniciaba a las 12 am, y se contaba con una afluencia de 1200 personas. Adicionalmente con la visita a primeras horas de Indeci.



Es un área de 1200 mts 2, con 16 concesionarios (marcas) Ford, Lexus, Mercedes, Jeep, Dodge, Volkswagen, SSY, Chevrolet, Subaru, Toyota, Nissan, Renault, BMW, Mazda, Suzuki, Hyundai, Volvo y Land Rever.



Nuestra función es la de supervisar el evento y coordinaciones necesarias como:

- Instalación de stands de las marcas y/o concesionarios
- Licencias y permiso municipales
- Certificado de Extintores
- Plan de seguridad firmado por el jefe de seguridad del BBVA o empresa contratista
- Carta de servicio de Ambulancia
- Carta de responsabilidad Civil y memoria Descriptiva
- Planos de diagramas unifilares y tableros eléctricos destinados para el evento
- Montaje de estructuras, Instalación de luces, Instalaciones de banners (frisos, logos y otros), instalación de mobiliario y retoques de telares.
- Instalación de UPS
- Instalaciones de Conexiones de Internet, Modems Inalmabricos, Laptops e Impresoras
- Plano Eléctrico Total de carga de 34967 kw
- Cantidad de puntos de energía: 84 tomas
- Plano de distribución eléctrica
- Plano de Seguridad – Evacuación
- Grupos electrógenos
- Apertura y Gestiones de Oficina San Isidro: Atención habilitación de dos cajas o ventanilla (04 días del evento)
- Personal de limpieza
- Baños
- Lista de proveedores
- Cronograma de trabajo y Realización de T- Comunico para informar los trabajos a los colaboradores del BBVA
- El Evento, logro con los tiempos estimados y alcanzo la meta en ventas.

## **f. Caso 02**

Evento Wong Spirits

Diciembre 2017

Lugar: Alameda de la Sede Central BBVA

Productora y/o Cliente : Cencosud

Se contó con los siguientes **Stands** de Licores:

15 Stands de Pisco, 01 Stand de Cerveza, 04 Stand de Gin, 05 Stand de Vodka, 06 Stand de Ron, 01 Stand de Tequila y 02 Stand de Whisky

Se contó con una **Bodega, tipo Supermercado:**

Venta de Licores a precios exclusivos para el BBVA y Clientes VIP de Wong

Se contó con la **Zona Vip para Clientes Exclusivos del BBVA**

Fue ubicado en el Hall Principal, y tuvo la selección de los mejores marcas de licores mencionados líneas arriba.

### **Food Trucks:**

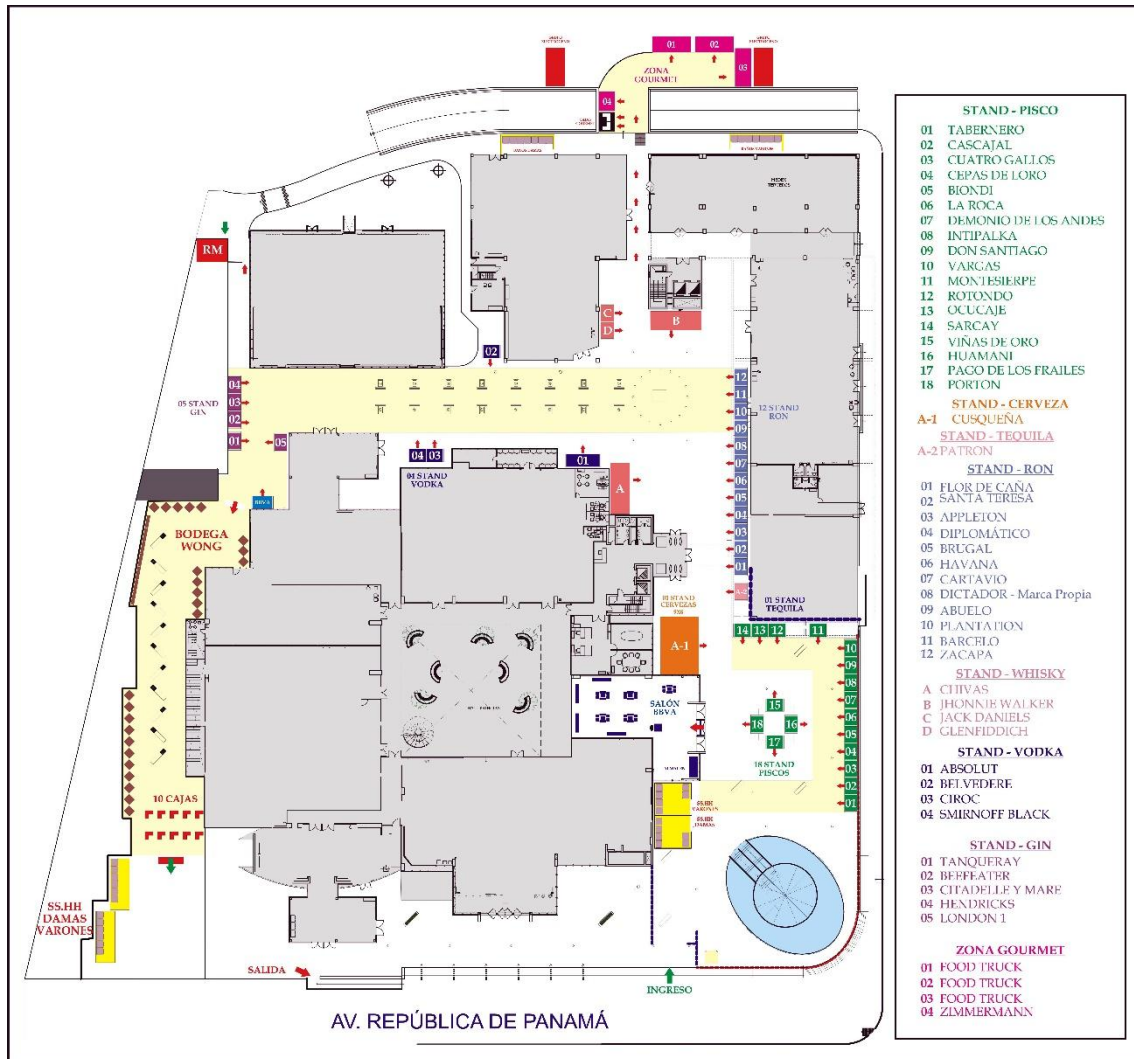
Se contó con 03 Food Truck variados. Pizza, Alitas y Hamburguesa o Rolls, ubicados en la Playa de Estacionamiento.

### **Torre Eiffel:**

Ubicada en el centro de la explanada de ingreso al hall principal, con una altura de 17 mts de altura y un peso de 500 kg repartidos

### **Escultura:**

Alrededor de la escultura se contó con una zona de piqueos como quesitos importados y se contó con Braedt y Otto Kunz



Al finalizar el evento, se encontró con las instalaciones del banco con una cantidad elevada de desechos y pisos dañados.

Se tuvo que traer un contenedor de basura para que pueda ser retirado todo el residuo encontrado en la playa de estacionamientos en horas de la mañana, antes de que ingrese el personal y/o colaboradores del BBVA al igual que la Gerencia de banco, no podían ver la cantidad enorme de basura.

Por otro lado se encontraron 17 porcelanatos dañados (fisuras) y vidrio rajado que tuvieron que ser asumido por el proveedor (Cencosud).

Se logró con el objetivo de encontrar las instalaciones del banco en buen estado (sin desechos y sin stands) a las 09:00 am hora de ingreso del personal

## 9. Aportes o mejoras realizadas

### a. Nuevo procedimiento a seguir entre el usuario y el coordinador de eventos.

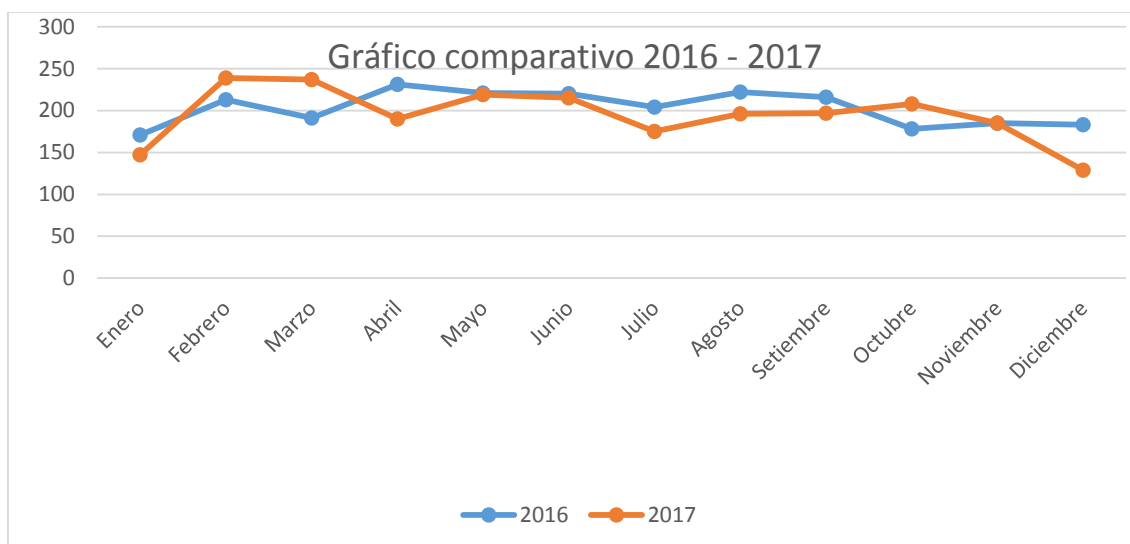
A continuación los procesos que se están ejecutando:

## PROCEDIMIENTO

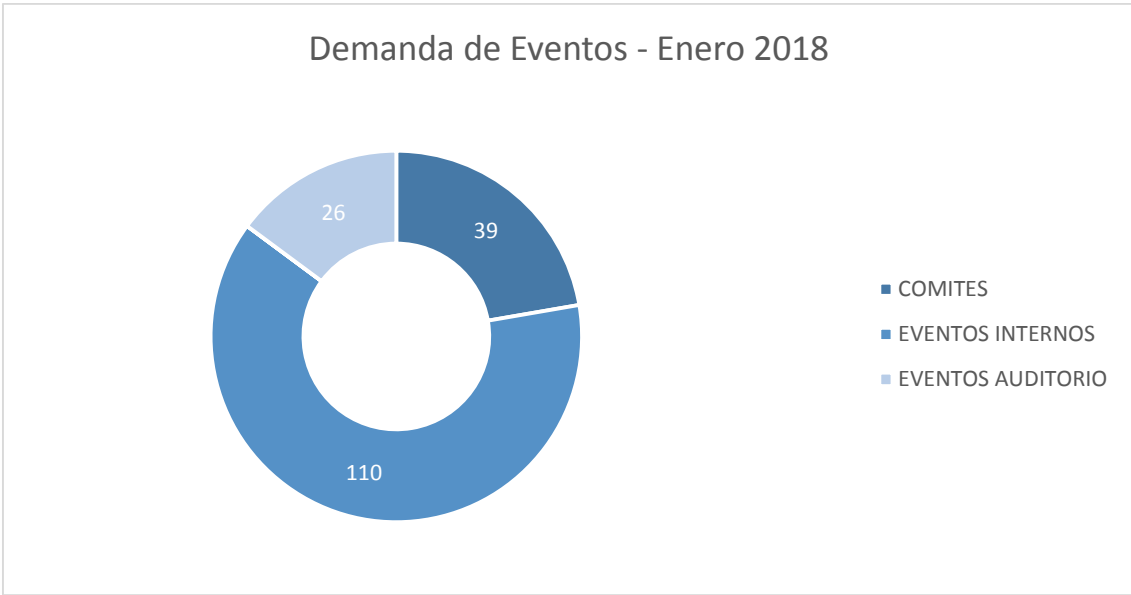


### b. Estadísticos

Nos permite visualizar gráficamente la cantidad de eventos que hemos realizado en cada año.



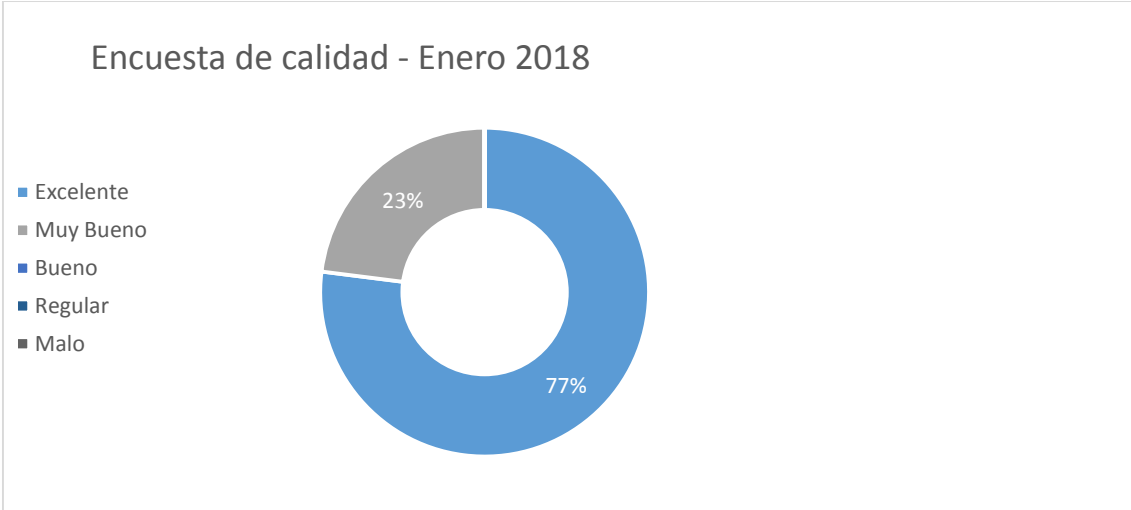
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
2016	171	213	191	231	221	220	204	222	216	178	185	183	2435
2017	147	239	237	190	219	215	175	196	197	208	185	129	2337



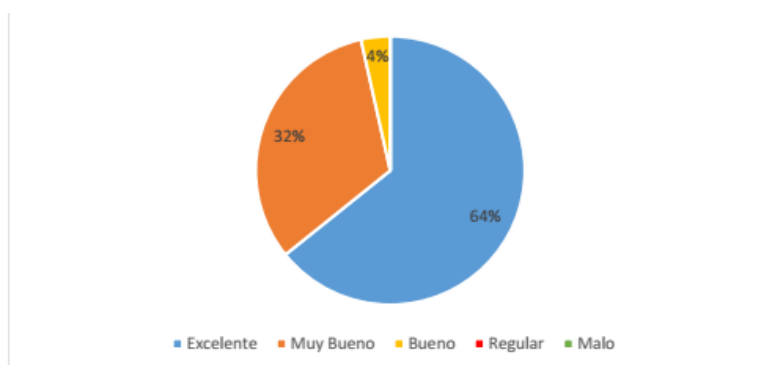
En el mes de enero, podemos visualizar la cantidad de eventos que hemos tenido en el 2018. Son 175 eventos entre reuniones de trabajo y eventos dentro y fuera de la sede central del BBVA.

**c. Encuestas de Calidad**

Es importante saber el nivel de satisfacción del cliente, por ello creamos las encuestas de calidad que las enviamos mediante un link para que el usuario nos pueda calificar para ir mejorando día a día



## Detalle de Encuestas de Calidad 2017



	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Enero	57%	30%	14%	0%	0%
Febrero	51%	41%	8%	0%	0%
Marzo	50%	46%	4%	0%	0%
Abril	59%	38%	3%	0%	0%
Mayo	85%	12%	3%	0%	0%
Junio	71%	26%	3%	0%	0%
Julio	68%	30%	3%	0%	0%
Agosto	74%	26%	0%	0%	0%
Septiembre	48%	48%	4%	0%	0%
Octubre	67%	33%	0%	0%	0%
Noviembre	83%	17%	0%	0%	0%
Diciembre	59%	41%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64%</b>	<b>32%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## d. Modelo de formato de encuesta de calidad

**ENCUESTAS SSGG - EVENTOS**

Para mejorar nuestra atención de cada uno de nuestros eventos, lo invitamos a participar de esta encuesta la cual nos permitirá mejorar nuestro servicio.

**Nombre del usuario**

Tu respuesta

**Nombre del Evento**

Tu respuesta

**Lugar de Reunión / Eventos**

Tu respuesta

**Fecha y Hora**

Tu respuesta

**Considerando la totalidad del evento,  
Cómo lo calificaría?**

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

## e. Creación de un formulario de Eventos y Reuniones de trabajo

Esta herramienta brindará al usuario las siguientes categorías:

- i. Reuniones Varias
- ii. Eventos Internos
- iii. Eventos Externos

El fin de esta herramienta, es ordenar al usuario del banco, en la solicitud de requerimientos, como es el caso de los eventos mencionados en categorías, para poder tener un tiempo estimado de atención no mayor de 48 horas en caso de reuniones de trabajo. En el caso de los eventos internos y externos el tiempo estimado es según la magnitud del evento puede ser una semana de anticipación o hasta de quince (15) días calendario.

**ANEXO 1**  
Formulario - Solicitud de Eventos

**SOLICITUD DE EVENTOS Y REUNIONES DE TRABAJO**

Fecha: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SOLICITANTE**

SUB UNIDAD / OFICINA	UNIDAD / GERENCIA TERRITORIAL	CENTRO DE COSTOS	
Nombre del solicitante	ANEXO	Nombre del coordinador asignado por Unidad	Anexo

**DATOS DEL EVENTO**

**MOTIVO**

**LUGAR - AMBIENTACION / FECHA / HORA**

<b>LUGAR</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Códigos de Sala y Ambientación (*)</b>	<b>FECHA / HORA / PARTICIPANTES</b>
<input type="checkbox"/> AUDITORIO <input type="checkbox"/> SALA DE FORMACION <input type="checkbox"/> SALA DE TERRITORIO <input type="checkbox"/> SALA BEC	<b>A</b> - <b>F</b> - <b>T</b> - <b>B</b> -	<input type="text"/> Hora FECHA INICIO <input type="text"/> FECHA FIN <input type="text"/> N° ASISTENTES <input type="text"/>

(\*) Ver códigos en la pestaña de "CAPACIDADES" en este mismo archivo Excel

**REQUERIMIENTO DE EQUIPOS (Marque con X el recuadro respectivo)**

<input type="checkbox"/> Ecran	<input type="checkbox"/> Lap Top	<input type="checkbox"/> Proyector	<input type="checkbox"/> Otro <input type="text"/>
--------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	--

**SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (Marque con X el recuadro respectivo)**

<input type="checkbox"/> Desayuno	<input type="checkbox"/> Cena	Indicar presupuesto aproximado por persona \$/.
<input type="checkbox"/> Coffee Break	<input type="checkbox"/> Cocktail	
<input type="checkbox"/> Almuerzo	<input type="checkbox"/> Otro <input type="text"/>	

**OTROS REQUERIMIENTOS:**




#### **f. Gestión del servicio**

Acuerdos de calidad con los diversos proveedores.

Concurso de diversos proveedores, para tenerlos registrados en GPS como proveedores de banco.

#### **g. Supervisión personalizada**

i. A cargo de una (01) sola persona de eventos. (Eventos Convencionales)

ii. Otros “Eventos de Gerencia a cargo de la Jefatura de Eventos.

Es importante contar con personal altamente calificado, para atender cualquier requerimiento de último momento del usuario y/o cliente y a la vez dar la bienvenida al inicio del evento

#### **h. Tarifario**

i. Estandarización de precios de Catering.

ii. Bases técnica para formalizar el concurso por mantenimiento de equipos audiovisuales

iii Estandarización de precios de Buses

## i. Check list

i. Detalla los requerimientos básicos en un evento o el usuario

CHECK LIST EVENTOS EXTERNOS E INTERNOS		
Evento:	EXPOMOTOR 2016	
Usuario :	Carlos Segura	
Fecha :		
Pre evento:		
Hora :		
Lugar :	Sede Principal del BBVA Continental - Playa de Estacionamiento A, B, C y D	
N°	Items	Responsable
1	Contrato / Carta Fianza	
2	Licencias / Permisos Permisos Municipalidad de San Isidro	
3	Ampliación de la póliza de responsabilidad civil por parte del banco	
4	Certificado de Extintores de 50 kg	
5	Constancia de Capacitación del personal de seguridad, las brigadas en temas de seguridad.	
6	Plan de Seguridad firmado por el Jefe de Seguridad	
7	Carta de servicio de Ambulancia	
8	Carta de Responsabilidad Civil y Memoria Descriptiva	
9	Plano de diagramas unifilares y tableros eléctricos destinados para el evento	
10	Concurso / Compras	
11	A/A (Aire Acondicionado)	
12	Productora	
13	Local : Sede Central BBVA Continental - Playa de estacionamiento . Superficie A y B	
14	(16) Concesionarios / Marcas Ford Lexus Mercedes Jeep, Dodge, Volkswagen, SSY, Chevrolet , Subaru, Toyota, Nissan, Renault, BMW, Mazda, Suzuki, Hyundai, Volvo y Land Rover	

15	Toldo de 6mtrs de alto x 112 mts de largo + Protector de Lluvia Montaje de estructuras Instalación de luces Instalación de Banners (frisos, logos, etc) Instalación de Mobiliario Retoques de telas	
16	UPS	
17	Conexiones de Internet	
18	Modem inalámbricos	
19	Laptops	
20	Impresoras	
21	Plano Eléctrico / Total de carga : 34967 w Puntos de energía : 84 toma de corrientes	
22	Plano de Distribución Eléctrica (Independizar Circuito de Alumbrado de tomas de corriente)	
23	Plano de Seguridad - Evacuación	
24	Visita del Técnico Electricista del Evento	
25	Grupo Electrógeno	
26	Habilitación de 01 Interruptor Termo magnético General	
27	Tablero Eléctrico : BBVA : 02 Tableros Eléctricos en Murete (Superficie A y B) PRODUCTORA : 04 Tableros de Distribución Tablero 01 : Stand 01 al 05 Tablero 02 : Stand 06, 07, 11 y 12 Tablero 03 : Stand 08, 13, 14 y 15 Tablero 04 : Stand 09, 10, 16 y 17	
28	Instalación de Puntos Eléctricos	
29	Apertura y Gestiones Of. San Isidro: Atención habilitación de dos cajas o ventanillas (04 días del evento )	
30	Mobiliario: (15) Mesas marrones Traslado por parte de Locales (Ok)	
31	Mobiliario : (60) Sillas	
32	Personal de Limpieza Previo y Post evento	
33	Personal de Limpieza: Del 12 al 15 Nov. (Feria y baños)	
34	Zona de Comida: Food Track (Carritos : Tonny's Café, Pepe Winger, 305 Sur y Dulces Anita) Ubicada a la Altura de la puerta B Mesas Altas (03 con 3 sillas y 03 de apoyo) (40) Sillas (para las marcas)	
35	Baños Públicos (Puerta A)	

36	Mantenimiento de Baños Públicos (Puerta A)	
37	(20) Tachos de basura	
38	Personal de Seguridad de BBVA para las 04 fechas	
39	Personal de Seguridad de BBVA para las 04 fechas - Exterior	
40	Personal de Seguridad por Concesionarias (Marcas)	
41	Ambulancia (09:00 a 21:00 hrs)	
42	Relación de Personal y Placa de Ambulancia	
43	Visita de la Municipalidad de San Isidro (Inspector Técnico de Defensa Civil) Lunes 09.11 (Ok) (Inspección Previa) Miércoles 11.11 (Inspección Final - Eléctrica + Toldo + Señalización de Salidas)	
44	Lista de Proveedores	
45	Cronograma de Trabajo (Del 06 al 17 de Nov)	
46	Estacionamientos del BBVA - Del 17 al 22 - Ubicados entre la Playa A y B (Reubicados temporalmente en Playa Los Portales - Av Dionisio Derteano 115 San Isidro)	
47	T- Comunico -	
48	Reubicación de Counter de taxis: Cabify, Innova y Rapired Serán reubicados en la parte posterior de la playa (farmacia Medex)	
49	Alquiler de 11 espacios de la Playa de Estacionamientos	

## j. Políticas del Auditorio del BBVA

### i. Ligada a la Norma de Eventos

- No está permitido el ingreso de alimentos y bebidas dentro del auditorio
- No está permitido el uso de kabuki ó lanza confetin, matracas y otros
- No está permitido colgar nada en los techos y paredes
- Sólo se permite la instalación de Baners tanto en la parte interna como externa del auditorio.
- Los equipos audiovisuales serán utilizados únicamente por el personal técnico audiovisual del BBVA.

## k. Relación de Eventos

- Formato en Excel con los eventos más importantes para el banco BBVA.

	EVENTO	FECHA	HORA	ÁREA	PAX	LUGAR
ABRIL	ACTIVACIÓN BBVA WALLET ASIA	01 de abril	15:00 a 21:00	Isaac Salas Business Development	200	Boulevard Asia
	ACTIVACION ALBUM PANINI	02 de abril	Todo el dia	Melanie Tapia Lévano Talento & Cultura	-	Gran Hall
	TECH U ENGINEERING	02 de abril	08:00 a 10:00 am	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	80	Ambiente 1 Auditorio
	PRE EVENTO SDA	02 de abril	15:00 a 18:00	Verónica García Garay SDA Office	350	Auditorio Completo
	DEMO PI01	03 de abril	Todo el dia	Verónica García Garay SDA Office	350	Auditorio Completo
	PI02-2018	04 de abril	Todo el dia	Verónica García Garay SDA Office	240	Auditorio Completo
	EVENTO FUVEX	05 de abril	08:00 a 18:00 hrs	Sara Espinoza Desarrollo de Negocio	260	Auditorio Completo
	COMITÉ GTS	05 de abril	08:30 a 17:00 hrs	Vanessa Montero Cajavilca Distribucion Red	25	Sala de Comité Piso 17
	EVENTO SINERGIAS	05 de abril		Nataly Avila Desarrollo de Negocio	80	Pendiente indicar Hotel

EVENTO MACRO	06 de abril	08:00 a 17:00 hrs	Sara Espinoza Desarrollo de Negocio	260	Auditorio Completo
FERIA DE SALUD	06 y 07 de abril	Todo el dia	Melanie Tapia Lévano Talento & Cultura	-	Alameda
TALLER PROYECTO NINJA	06 de abril	15:00 hrs	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	220	Ambiente 01 y 02 Auditorio
ACTIVACIÓN BBVA WALLET ASIA	07 al 09 de abril	15:00 a 21:00	Isaac Salas Business Development	200	Boulevard Asia
EVENTO EDUARDO TORRES LLOSA	09 de abril	08:00 a 20:00	Gerencia	Pendiente Indicar	Auditorio Completo
CHARLA HACKATON	09, 10, 11 y 12 de abril	09:00 a 10:00 am	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	Pendiente Indicar	Sala 3 y 4 Formación
EVENTO VIDA & CEDRO	13 de abril	09:00 a 13:00 hrs	Carmen Barco	Pendiente Indicar	Auditorio Completo
TALLER PROYECTO NINJA	13 de Abril	15:00 hrs	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	220	Ambiente 01 y 02 Auditorio
EVENTO NINJA	16 de abril	16:00 a 18:00 hrs.	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	80	Ambiente 3 Auditorio
EVENTO PI 02 /2018	17, 18 y 19 de Abril	Todo el dia	Carla Aliaga SDA Office	350	Auditorio Completo
FERIA DE VIAJES	19 al 21 de abril	08:00 a 18:00 hrs	Lara Torres Llosa Desarrollo de Negocio	-	Ambiente 2 y 3 Auditorio
FERIA DE VIAJES	19 al 21 de Abril	12:00 a 18:00	Lara Torres Llosa Desarrollo de Negocio	1000	Alameda
OCTAVA FIP: Feria Inmobiliaria del Perú	19 al 22 de Abril	Todo el dia	Catherine Cruz Negocio Inmobiliario	-	Parque de la Exposición
PROYECTO NINJA	23 de Abril	16:00 a 18:00	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	80	Ambiente 03 Auditorio
EVENTO COMITÉ TRIMESTRAL CIB	25 de abril	17:00 a 19:00 hrs	Margarita Del Castillo B. CIB Perú	200	Ambiente 1 y 2 Auditorio
TALLER PROYECTO NINJA	27 de Abril	15:00 hrs	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	220	Ambiente 01 y 02 Auditorio
TALLER PROYECTO NINJA	30 de abril	16:00 a 18:00 hrs.	Patricia Onofre Rivera Gestión de Portafolio	80	Ambiente 3 Auditorio

## **10. Utilización de técnicas de la especialidad en situaciones críticas**

Es importante tener las herramientas necesarias para poder actuar ante cualquier inconveniente en un evento como:

- Análisis y gestión
- Trabajo bajo presión
- Creatividad
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

## **11. Conclusiones**

1. Estar en el margen al igual que la competencia

Estar en constante actualización y/o capacitación de eventos que se dan en el día a día. Como cursos, seminarios, ferias y otros.

2. Precios al alcance del cliente

Tener un tarifario acorde al mercado

3. Presupuestos manejables

Presupuesto del cliente /flexibilidad)

4. Resultado

Siendo el área de Eventos el único canal ante los usuarios del BBVA.

## **12. Recomendaciones**

1. Asignar un comité organizador y que cada integrante tenga bien establecidas sus funciones dentro del evento.
2. Elaborar una estrategia de comunicación y promover el evento, se debe tener planteada la forma de cómo se va a dar a conocer el evento, por qué medios de comunicación y tenerlo en cuenta dentro del presupuesto.
3. Garantizar que se cumplan los tiempos y horarios, al contar con personalidades muy importantes se debe tomar en cuenta y sobre todo respetar su tiempo.
4. No dejar nada para el último momento, al tratarse de un evento importante no se debe dejar ningún asunto o punto para último o como imprevisto, de ser así podría significar un fracaso o algo podría resultar mal