

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**INFORME DE TRABAJO**

**ASESOR DE CLIENTE PROVINCIA 2 DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. SELENE GEORGETT LUNA BONETT**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PUBLICO**

**MODALIDAD:**

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN:**

**Dr. FREDY LOAYZA MANRIQUE**

**CUSCO – PERÚ**

**2024**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Asesor de cliente  
Provincia 2 del Banco de Crédito del Perú

presentado por: Selene George LUNA BONETT con DNI Nro.: 72157053 presentado  
por: ..... con DNI Nro.: ..... para optar el  
título profesional/grado académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ..... veces, mediante el  
Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la**  
**UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 06 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o  
título profesional, tesis

| Porcentaje     | Evaluación y Acciones                                                                                                                                                                                                                                                         | Marque con una (X) |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Del 1 al 10%   | No se considera plagio.                                                                                                                                                                                                                                                       | <u>X</u>           |
| Del 11 al 30 % | Devolver al usuario para las correcciones.                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
| Mayor a 31%    | El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley. |                    |

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**  
la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 19 de marzo de 2025

  
Firma  
Post firma.....  
**Dr. Fredy Loaiza Manrique**  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CONTABILIDAD

Nro. de DNI. 23920930

ORCID del Asesor. 0000-0002-9028-1090

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:440749392

# SELENE GEORGETT LUNA BONETT

## ASESOR DE CLIENTE PROVINCIA 2 DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU.docx



Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:440749392

Fecha de entrega

19 mar 2025, 10:02 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 mar 2025, 10:10 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

ASESOR DE CLIENTE PROVINCIA 2 DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU.docx

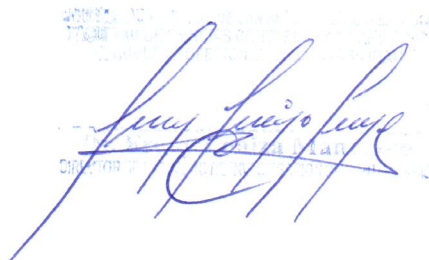
Tamaño de archivo

2.7 MB

55 Páginas

9108 Palabras

52.963 Caracteres



## 6% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 20 words)
- Submitted works

### Exclusions

- 22 Excluded Matches

### Top Sources

- 6%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

#### 1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**  
7 suspect characters on 1 page  
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

  
Dr. Freddy Loiza Manrique  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE CONTABILIDAD

## **Dedicatoria**

El presente informe de trabajo le dedico a Dios por darme salud para lograr mis objetivos, con un inmenso cariño a mis abuelos y padres; porque ellos, siempre han creído en mí; estuvieron ahí cuando más los necesitaba brindándome su apoyo y sus consejos, motivándome en todo momento a cumplir con mis metas, dándome ejemplos de superación, humildad y sacrificio; sobre todo, enseñándome a valorar todo lo que tengo y así, ser una persona de bien y desarrollarme profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecir y guiar mi camino, por ser el apoyo y la fortaleza en aquellos momentos de dificultad; a mis abuelos y padres por motivarme a seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que se me presentaron durante la realización del informe de trabajo. También al Banco de Crédito del Perú, la entidad que me brindo conocimiento, experiencia el cual hace reconocimiento por mi dedicación y esfuerzo como mejor colaboradora, es una motivación más para lograr mis metas profesionales.

## Índice general

|                        |      |
|------------------------|------|
| Portada.....           | i    |
| Dedicatoria .....      | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Índice general .....   | iv   |
| Lista de figuras ..... | vii  |
| Introducción.....      | viii |
| Resumen .....          | ix   |

## CAPÍTULO I

### SISTEMA FINANCIERO PERUANO

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Sistema financiero .....                                                     | 1  |
| 1.1.1 Componentes del sistema financiero .....                                    | 3  |
| 1.1.2 Quién supervisa el sistema financiero .....                                 | 3  |
| 1.1.3 Entidades de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero .....          | 4  |
| 1.1.4 Mercado financiero desde el punto de vista de la intermediación.....        | 4  |
| 1.1.5 Importancia del sistema financiero.....                                     | 5  |
| 1.1.6 Beneficios:.....                                                            | 5  |
| 1.1.7 Estructura del sistema financiero .....                                     | 5  |
| 1.2. Sistema financiero peruano .....                                             | 6  |
| 1.2.1 Importancia del sistema financiero en el Perú.....                          | 7  |
| 1.2.2 Estructura del sistema financiero peruano.....                              | 7  |
| 1.2.3 Como funciona el sistema financiero peruano .....                           | 7  |
| 1.2.4 Cómo se regula el sistema financiero peruano .....                          | 8  |
| 1.2.5 Tipos de sistemas financieros peruano .....                                 | 8  |
| 1.2.6 Instituciones que forman el sistema financiero peruano .....                | 9  |
| 1.2.7 Por qué es importante que el sistema financiero peruano sea saludable ..... | 11 |
| 1.2.8 Cómo se comporta el sistema financiero peruano en latinoamerica .....       | 11 |

## CAPÍTULO II

### OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 2.1. Oferta de productos financieros ..... | 14 |
| 2.1.2 Productos financieros .....          | 14 |
| 2.1.2 Tipos de productos financieros.....  | 15 |

### **CAPITULO III:**

#### **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Datos de la empresa .....                                               | 20 |
| 3.1.1 Nombre de la Empresa .....                                            | 20 |
| 3.1.2 RUC.....                                                              | 20 |
| 3.1.3 Tipo Contribuyente: .....                                             | 20 |
| 3.1.4 Estado: .....                                                         | 20 |
| 3.1.5 Condición: .....                                                      | 20 |
| 3.1.6 Domicilio Fiscal: .....                                               | 20 |
| 3.1.7 Actividad(es) Económica(s): .....                                     | 20 |
| 3.1.8 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): .....        | 20 |
| 3.1.9 Sistema de Emisión Electrónica: .....                                 | 21 |
| 3.1.10 Padrones: .....                                                      | 21 |
| 3.1.11 Breve descripción de la actividad del Banco de Crédito del Perú..... | 21 |
| 3.1.12 Organigrama .....                                                    | 24 |
| 3.1.13 Estructura orgánica.....                                             | 25 |
| 3.1.14 Misión.....                                                          | 26 |
| 3.1.15 Visión .....                                                         | 27 |
| 3.1.16 Valores Institucional.....                                           | 27 |
| 3.1.17 Ubicación Geográfica actual de la Empresa.....                       | 28 |

### **CAPITULO IV**

#### **ÁMBITO DE ACCIÓN**

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Funciones y responsabilidades realizadas en el Banco de Crédito del Perú.....           | 29 |
| 4.1.1 Área o Unidad donde se Desempeñó el Egresado.....                                     | 29 |
| 4.1.2 Responsabilidades o funciones del Área o Unidad. ....                                 | 29 |
| 4.1.3 Cargo o puesto del Egresado .....                                                     | 29 |
| 4.1.4 Modalidad de Contrato .....                                                           | 30 |
| 4.1.5 Periodo de Trabajo .....                                                              | 30 |
| 4.1.6 Descripción de las Responsabilidades y/o Funciones Desempeñadas por el Egresado. .... | 30 |
| 4.1.7 Indicadores y Metas de Medición del Desempeño del Egresado en el Trabajo..            | 31 |



## **CAPITULO V**

### **LOGROS Y PROPUESTAS**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 Principales Logros en el Desempeño Laboral: .....                              | 33 |
| 5.1.1 Trabajo en equipo: .....                                                     | 33 |
| 5.1.2 Eficiencia Operativa .....                                                   | 35 |
| 5.1.3 Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente .....                        | 35 |
| 5.1.4 Capacitación y Desarrollo Profesional .....                                  | 36 |
| 5.1.5 Reconocimientos y Premios .....                                              | 36 |
| 5.2 Propuestas del egresado para la mejora la oferta de productos financieros..... | 36 |
| 5.2.1 Personalización y Segmentación .....                                         | 36 |
| 5.2.2 Mejora de la Experiencia del Cliente .....                                   | 37 |
| 5.2.3 Educación Financiera .....                                                   | 37 |
| 5.2.4 Eficiencia Operativa .....                                                   | 37 |
| 5.2.5 Expansión de la Oferta de Créditos .....                                     | 38 |

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 6.1 Conclusiones .....    | 39 |
| 6.2 Recomendaciones ..... | 40 |
| REFERENCIAS .....         | 41 |

## Lista de figuras

|           |                                                                       |    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1  | Mecanismos para realizar transacciones .....                          | 2  |
| Figura 2  | Componentes del sistema financiero .....                              | 3  |
| Figura 3  | Entidades de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero .....    | 4  |
| Figura 4  | Mercado financiero desde el punto de vista de la intermediación ..... | 4  |
| Figura 5  | Estructura del sistema financiero .....                               | 5  |
| Figura 6  | Estructura del sistema financiero peruano .....                       | 7  |
| Figura 7  | Cómo se regula el sistema financiero peruano.....                     | 8  |
| Figura 8  | Instituciones que forman el sistema financiero peruano .....          | 9  |
| Figura 9  | Instituciones que forman el sistema financiero peruano .....          | 9  |
| Figura 10 | Organigrama del banco de Crédito del Perú.....                        | 24 |
| Figura 11 | Ubicación Geográfica actual de la Empresa .....                       | 28 |

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de estudio de investigación titulada “Informe de trabajo de suficiencia laboral de asesor de cliente provincia 2 del Banco de crédito del Perú” tiene como objetivo principal describir las funciones y responsabilidades realizadas en el Banco de Crédito del Perú. y explicar la forma cómo han sido desarrollados, direccionado en las actividades. Para ello tomaremos en cuenta la siguiente estructura que estará compuesta por:

- Información del sistema financiero.
- Breve descripción de la oferta de productos financieros
- Organigrama del Banco de crédito del Perú.
- Funciones y responsabilidades realizadas en el Banco de crédito del Perú.
- Principales logros en el desempeño laboral en el Banco de crédito del Perú.
- Propuestas del egresado para la mejora del desempeño de la oferta de productos financieros del Banco de crédito del Perú.
- Conclusiones
- Recomendaciones

## **RESUMEN**

Las entidades financieras desempeñan un papel crucial en la economía global, actuando como intermediarios que facilitan el flujo de dinero y capital entre ahorradores e inversores. Su importancia se manifiesta en varios aspectos clave, que abarcan desde las operaciones de ahorro e inversión hasta el financiamiento y la gestión de riesgos.

El sistema bancario en el Perú es una parte fundamental del sistema financiero del país, compuesto por una variedad de instituciones que incluyen bancos comerciales, bancos de desarrollo, y bancos de inversión. Este sistema desempeña un papel crucial en la economía peruana al facilitar la intermediación financiera, promover el ahorro y la inversión, y proporcionar financiamiento tanto a individuos como a empresas.

Para cumplir con esta función, las instituciones financieras han implementado políticas de crédito que establecen directrices regulatorias para sus operaciones crediticias. Estas políticas también buscan asegurar la consistencia en la toma de decisiones durante el desarrollo de las operaciones financieras. Un objetivo clave es reducir la tasa de incumplimiento en las transacciones y mitigar el riesgo crediticio en las instituciones, tanto bancarias como no bancarias, dentro del sistema financiero.

En este trabajo se detalla la experiencia de la autora como Asesor de Cliente en la Provincia 2 del Banco de Crédito del Perú. Se destaca su labor en la atención a los clientes que visitan la oficina, la ejecución de transacciones de venta de diversos productos del BCP, y la realización de seguimientos proactivos según sea necesario para asegurar la finalización exitosa de las transacciones de los clientes.

Este trabajo presentará una síntesis destacando los aspectos más importantes, como la gama de productos financieros ofrecidos por la entidad. Además, permitirá conocer en detalle las funciones desempeñadas por la autora.

El presente trabajo se llevará a cabo basándose en una sólida **justificación teórica**, lo que permitirá ampliar y profundizar los conocimientos en la ciencia y teoría contable respecto a la oferta de productos financieros. Para lograr este objetivo, se recurrirá a diversas fuentes, incluyendo libros, artículos de revistas especializadas y trabajos de investigación previos. Así mismo se fundamentará en una **justificación práctica** sólida, considerándose una herramienta valiosa las personas que se dedican a ofrecer productos financieros, debido a que es esencial que las personas que laboran en estas instituciones conozcan de manera eficiente los productos financieros que ofrecen las entidades financieras. Además, se anticipa que este trabajo se convertirá en un recurso fundamental para futuras investigaciones en este ámbito. Por otra parte, este trabajo incluirá una **justificación metodológica**, debido a que se implementarán diversos procedimientos para cumplir con los objetivos del trabajo, empleando técnicas que garanticen la validez y confiabilidad de los datos. También se seguirán las normativas metodológicas de la institución académica y las pautas de estilo APA durante la realización de este trabajo.

#### **a. Objetivo general**

- Describir las funciones y responsabilidades realizadas en el Banco de Crédito del Perú.

#### **b. Objetivos específicos**

- Describir la oferta de productos financieros del Banco de crédito del Perú.
- Describir los productos financieros de ahorro del Banco de crédito del Perú.
- Describir los productos financieros de inversión del Banco de crédito del Perú.
- Describir los productos financieros de financiamiento del Banco de crédito del Perú

#### **Palabras clave**

Sistema financiero, asesor, cliente, banco, cuentas bancarias, crédito, servicio, seguros, satisfacción

## **CAPÍTULO I**

### **SISTEMA FINANCIERO PERUANO**

#### **1.1. Sistema financiero**

Instituto Peruano de Economía (2013) El sistema financiero se encuentra comprendido por el conjunto de instituciones, intermediarios y mercados donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros.

Credicorp Capital (2024) El sistema financiero engloba un conjunto de instituciones, intermediarios y mercados cuya principal función es canalizar los fondos de los ahorradores hacia los inversionistas. Para llevar a cabo este proceso, se emplean dos mecanismos: el financiamiento directo e indirecto.

Fernández (2022) Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados que permite la transferencia de fondos entre prestamistas y prestatarios. El sistema financiero desempeña un papel fundamental en la asignación de recursos dentro de una economía. También, permite a las empresas y los hogares financiar inversiones a largo plazo.

Prestamype (2019) El sistema financiero es el conjunto de instituciones, intermediarios y mercados que tienen como función principal direccionar los fondos de los ahorristas hacia

los inversionistas. Para lograrlo, existen dos mecanismos para realizar dicha transacción de dinero: financiamiento directo e indirecto.

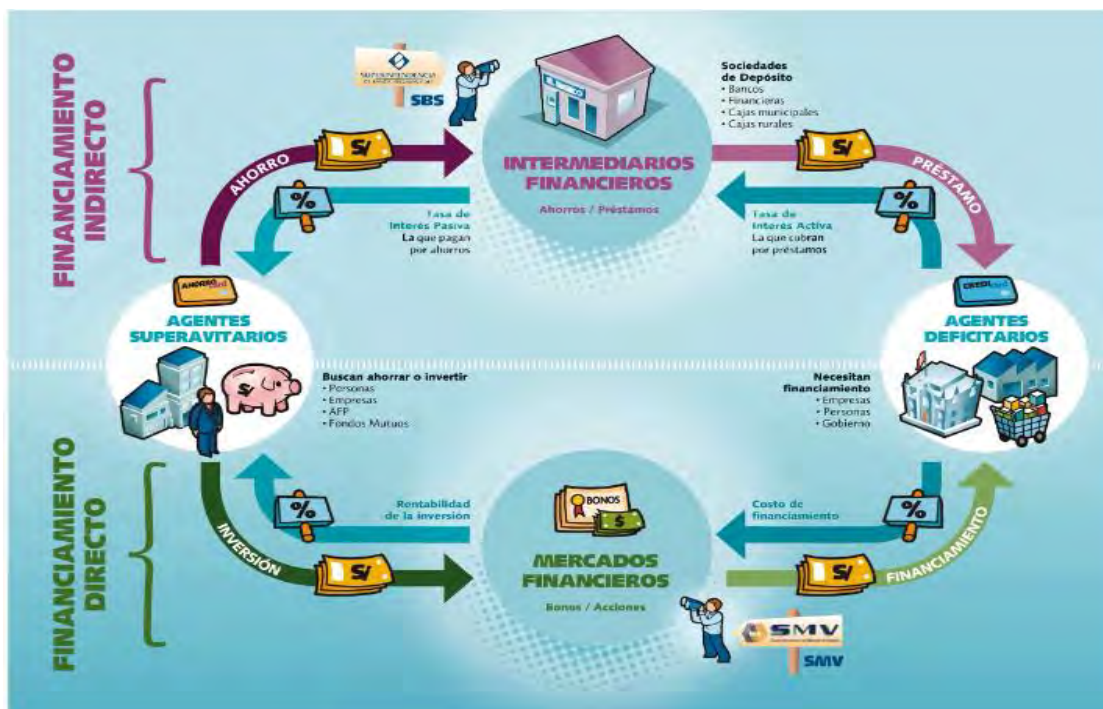
### Mecanismos para realizar transacciones

**Financiamiento indirecto:** Este mecanismo se realiza mediante intermediarios financieros como bancos, financieras, cajas municipales, cajas rurales; que utilizan el dinero de los ahorristas para financiar préstamos a personas o empresas que lo necesitan. A cambio del financiamiento, estas entidades cobran una tasa de interés por el préstamo (tasa activa) y pagan una tasa de interés por los ahorros utilizados (pasiva).

**Financiamiento directo:** como lo dice su nombre, este financiamiento se realiza de forma directa entre los interesados en invertir y los mercados financieros de bonos y acciones. A cambio de la inversión, las personas o empresas reciben un retorno por el capital invertido (rentabilidad). Es importante mencionar que esta opción brinda mayores probabilidades de ganancias pero el riesgo también es mayor.

**Figura 1**

*Mecanismos para realizar transacciones*

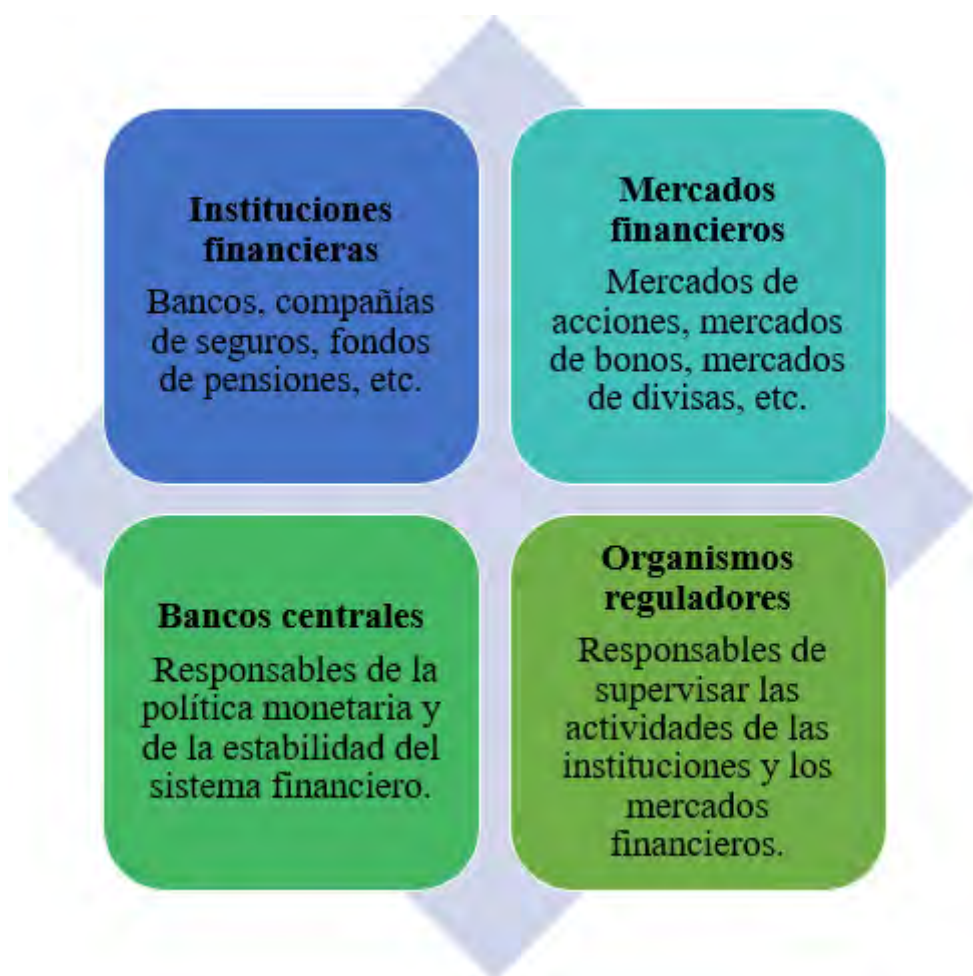


*Nota.* la figura muestra los componentes del sistema financiero

### ***1.1.1 Componentes del sistema financiero***

**Figura 2**

*Componentes del sistema financiero*



*Nota.* la figura muestra los componentes del sistema financiero

### ***1.1.2 Quién supervisa el sistema financiero***

Credicorp Capital (2024) La regulación de la intermediación financiera recae en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), cuya responsabilidad es asegurar la protección del capital de los ahorradores, así como la solidez y estabilidad de entidades como bancos, cajas municipales, cajas rurales, financieras, entre otras.

Por otro lado, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) es la entidad encargada de regular el mercado financiero. Este organismo especializado tiene como objetivo principal garantizar la protección de los inversionistas, fomentar la eficiencia y transparencia



de los mercados bajo su supervisión, velar por la correcta formación de precios y promover la difusión de información relevante.

### 1.1.3 Entidades de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero

**Figura 3**

*Entidades de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero*

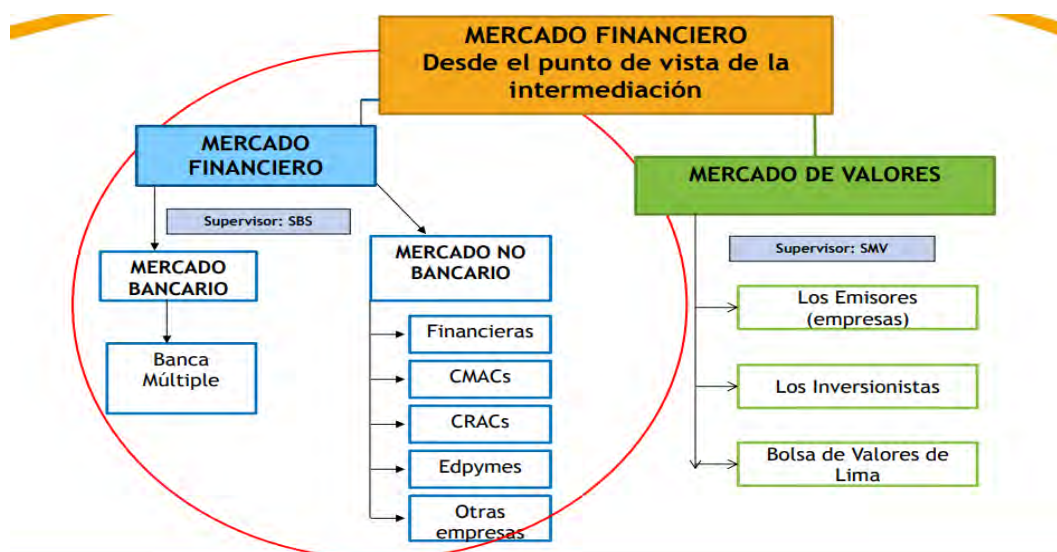


*Nota.* la figura muestra las entidades de Regulación y Supervisión del Sistema Financiero

### 1.1.4 Mercado financiero desde el punto de vista de la intermediación

**Figura 4**

*Mercado financiero desde el punto de vista de la intermediación*



*Nota.* la figura muestra el Mercado financiero desde el punto de vista de la intermediación

### 1.1.5 Importancia del sistema financiero

Prestamype (2019) Contar con un adecuado sistema financiero permite que exista una inversión de capital para distintas actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología, etc., que contribuyan al desarrollo económico del país y al progreso de la sociedad, ya que no solo otorga liquidez a quién lo requiera, si no también, estimula el ahorro y las opciones de inversión o acceso a créditos.

### 1.1.6 Beneficios:

- Genera más rentas para los actores que prestan dinero.
- Incentiva la creación de empresas, lo cual es esencial en la economía de cualquier país.
- Al mostrar un mejor escenario económico, existen más alternativas y oportunidades para satisfacer ciertas necesidades básicas, como la alimentación, estudio y trabajo.

### 1.1.7 Estructura del sistema financiero

**Figura 5**

*Estructura del sistema financiero*



## **1.2. Sistema financiero peruano**

Rextie (2024) El sistema financiero peruano representa el conjunto de mercados, instituciones e instrumentos que llevan adelante la actividad financiera del Perú. Este se encarga de circular el dinero necesario para que la sociedad pueda producir, consumir, ahorrar e invertir.

Prestamype (2019) El sistema financiero peruano reúne a las instituciones tanto públicas como privadas con el fin de captar, administrar y regular los recursos financieros, que se transan entre los actores económicos del Perú. En ese sentido, el sistema financiero funciona como un intermediario entre agentes superavitarios, es decir, personas o empresas que desean prestar su exceso de dinero (conocidos como ahorristas o inversionistas) y los agentes deficitarios, quienes requieren de financiamiento.

Fernández (2022) El sistema financiero peruano está compuesto de diferentes instituciones y organismos reguladores. En este sistema conviven distintos tipos de usuarios y organismos. En el participan entidades que manejen grandes cantidades de capital. También, los ciudadanos promedio que realizan sus actividades día a día. Aunque es común creer que este tema solo envuelve a corporaciones y firmas de gran volumen, en realidad es un ecosistema en el que participamos todos.

Elgen (2021) El “sistema financiero peruano” es aquel que se encuentra integrado por entidades bancarias, financieras, entre otras empresas cuyo funcionamiento ha sido autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguro. Sus actividades principales se encuentran asociadas a la intermediación en el mercado del dinero. Asimismo, se encuentran autorizadas por el órgano rector para la captación de fondos, colocaciones en créditos e inversión.

### 1.2.1 Importancia del sistema financiero en el Perú

Credicorp Capital (2024) Contar con un sistema financiero eficiente posibilita la inversión de capital en diversas actividades productivas, tales como construcción, industria y tecnología. Este impulso contribuye al desarrollo económico del país y al progreso social, ya que no solo brinda liquidez a aquellos que la necesitan, sino que también estimula el ahorro y ofrece opciones de inversión y acceso a créditos.

### 1.2.2 Estructura del sistema financiero peruano

**Figura 6**

*Estructura del sistema financiero peruano*



### 1.2.3 Como funciona el sistema financiero peruano

Lagos (2022) En el Perú, el sistema financiero está conformado por las instituciones públicas tanto como las privadas con el fin de captar, administrar y regular los recursos financieros, que se transan entre los actores económicos del Perú. En ese sentido, el sistema financiero funciona como un intermediario entre las personas que desean prestar su exceso de dinero (inversionistas) y los que requieran de financiación empresas

### 1.2.4 Cómo se regula el sistema financiero peruano

**Figura 7**

*Cómo se regula el sistema financiero peruano*



### 1.2.5 Tipos de sistemas financieros peruano

Credicorp Capital (2024) Existen dos tipos de sistemas en nuestro país, el formal e informal:

#### **a. Sistema financiero formal**

Empresas que para operar, deben contar con una autorización de funcionamiento, infraestructura física apropiada y registrarse por un marco legal específico.

#### **b. Sistema financiero informal**

Al no registrarse por un marco legal que lo regule y supervise, no garantiza la seguridad de las operaciones que las personas puedan realizar a través de ella, lo que implica un mayor riesgo (prestamistas informales).

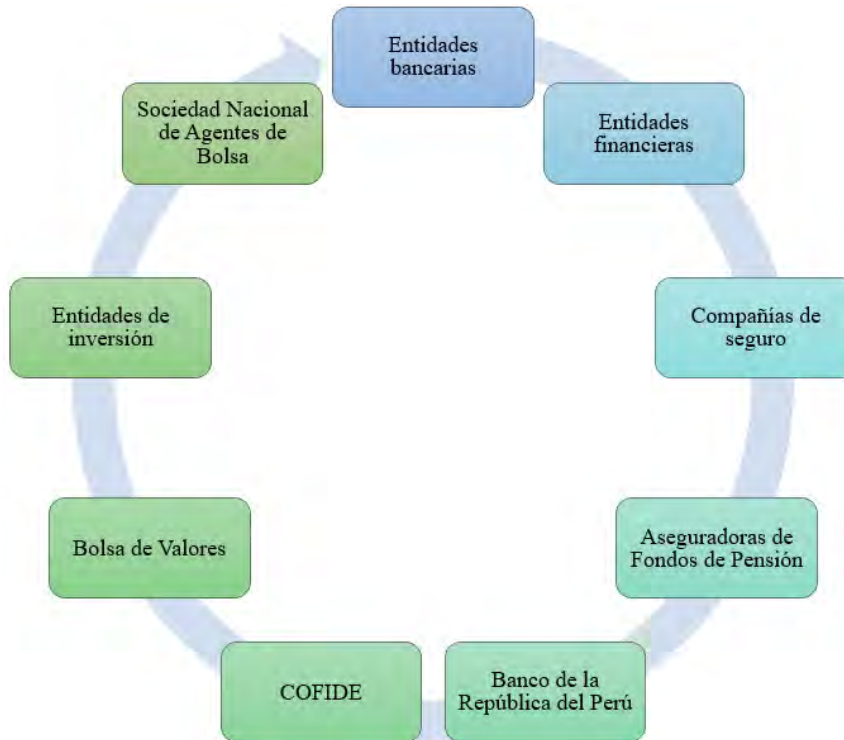


### 1.2.6 Instituciones que forman el sistema financiero peruano

Lagos (2022) las instituciones que forman el sistema financiero peruano son:

**Figura 8**

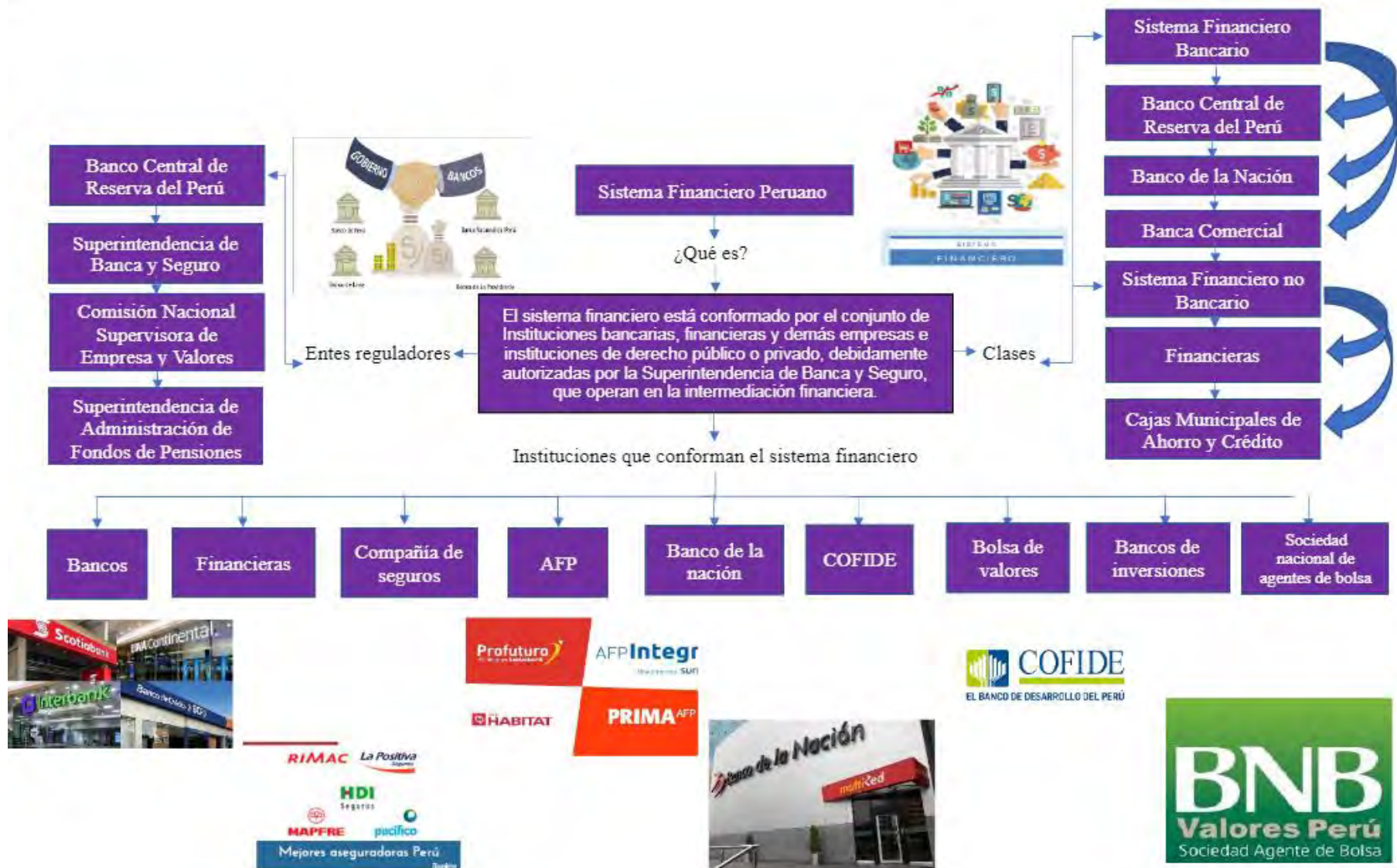
*Instituciones que forman el sistema financiero peruano*



**Figura 9**

*Instituciones que forman el sistema financiero peruano*





### ***1.2.7 Por qué es importante que el sistema financiero peruano sea saludable***

Fernández (2022) el sistema financiero peruano debe ser saludable debido a que:

- La solidez y bienestar del sistema financiero permite que exista inversión en las diferentes actividades productivas del país.
- Contar con un panorama financiero favorable se traduce en un mayor desarrollo de sectores como las industrias, la salud, la tecnología y la educación.
- Además, promueve la inversión de capital extranjero en el país y permite que los ciudadanos tengan acceso a herramientas financieras como créditos, préstamos y subsidios.
- Esto se traduce en un desarrollo económico estable, progreso, liquidez, inversión y un estímulo para el ahorro.

### ***1.2.8 Cómo se comporta el sistema financiero peruano en el contexto latinoamericano***

De acuerdo con el IPP (2023), el sistema financiero peruano podría soportar una crisis financiera global, que pudiera desencadenarse por los desequilibrios económicos producidos por la guerra de Europa y Asia. Según el IPP, el sistema financiero en Perú se encuentra en adecuadas condiciones para hacer frente a los principales riesgos del sector, por los siguientes motivos:

#### **1. Liquidez suficiente**

El sistema financiero peruano demuestra una liquidez adecuada para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, incluyendo el pago de deudas, la emisión de nuevos préstamos y la cobertura de retiros de depósitos. Hasta enero de 2023, acumuló activos líquidos que superan los S/130 mil millones, lo que equivale a aproximadamente tres veces el requerimiento establecido por la SBS.

A finales de 2022, la rentabilidad de bancos, financieras y cajas municipales empezó a recuperarse tras el impacto negativo de la pandemia, lo que subraya la solidez del sistema



financiero frente a eventos externos. Aunque las cajas rurales solo representan el 1% de los créditos en el Perú, su rentabilidad ha permanecido en números rojos.

## **2. Estabilidad monetaria**

En las últimas dos décadas, el sistema financiero peruano ha fortalecido su resistencia ante fluctuaciones abruptas del tipo de cambio. La moneda peruana se ha consolidado como una de las más sólidas de la región, gracias a una gestión eficaz de la política macroeconómica. A pesar de los efectos de la pandemia y las crisis políticas, el sol ha mostrado una menor volatilidad en comparación con otras monedas regionales como el peso chileno, colombiano y mexicano.

## **3. Baja inflación y tasas de interés estables**

Aunque el aumento global de precios ha llevado a que Perú registre tasas de inflación más elevadas en las últimas dos décadas, estas siguen siendo de las más bajas en América Latina. A pesar de una inflación del 8,6% en febrero, las tasas en Chile y Colombia superan el 10%. Esto refleja la solidez de la moneda peruana en entornos de altos incrementos de precios, protegiendo las inversiones en el sistema financiero contra la pérdida de valor con el tiempo. Por otro lado, las tasas de interés del mercado bancario peruano han disminuido en las últimas décadas. Aunque hubo un aumento en el último año debido a la reducción del impacto del programa Reactiva Perú y al incremento de la tasa de referencia del Banco Central de Reserva (BCRP), las tasas de interés reales se mantienen entre las más bajas de América Latina. Esto indica que la política monetaria en Perú no es tan restrictiva en comparación con otros países de la región.

## **4. Fortalezas macroeconómicas**

A pesar de los desafíos derivados de la pandemia y la inestabilidad política, Perú mantiene sólidas fortalezas macroeconómicas, destacándose por una política fiscal prudente. A finales de 2022, el país mostró la deuda pública más baja en América Latina, representando el 35%

del Producto Interno Bruto (PIB). Además, cuenta con uno de los déficits fiscales más reducidos, equivalente al 1,7% del PIB, consolidándose como una de las naciones más fiscalmente sostenibles de la región.

Estos indicadores han permitido que Perú conserve la segunda mejor calificación crediticia en América Latina, solo superado por Chile según Standard & Poor's. En resumen, el Estado peruano gestiona sus finanzas de manera ordenada y tiene acceso a financiamiento externo, lo cual no representa un riesgo significativo para la estabilidad del sistema financiero nacional.

La solidez del sistema financiero peruano se debe a un marco regulatorio prudente y a políticas macroeconómicas responsables, implementadas y fortalecidas durante las últimas tres décadas. Esta preparación posiciona al Perú para enfrentar eventuales crisis financieras. Sin embargo, el principal riesgo sigue siendo la inestabilidad política y las iniciativas populistas que podrían afectar el gasto público o incidir en el sistema financiero. Abordar estas cuestiones es una prioridad para salvaguardar la robustez económica del país.

## CAPÍTULO II

### OFERTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

#### 2.1. Oferta de productos financieros

##### *2.1.2 Productos financieros*

Barandiarán (2021) describe los productos financieros de ahorro como aquellos en los que se invierte dinero con un riesgo muy bajo, a cambio de una TAE (tasa anual equivalente) modesta. Aunque generan algún rendimiento y no implican pérdidas, una alta inflación puede reducir el poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes incluyen cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos.

Beltrán. (2013) Estos productos financieros están diseñados para acumular los ahorros mensuales y generar un rendimiento en forma de intereses. Son especialmente adecuados para preservar el poder adquisitivo, ya que la tasa de interés que ofrecen suele ser cercana a la tasa de inflación. Los productos financieros de ahorro son de uso frecuente y familiar para la mayoría de las personas. Se dividen en dos categorías principales y permiten acumular dinero de forma segura mientras se obtiene un rendimiento que protege contra la inflación.

Barandiarán (2023) Los productos financieros son herramientas que tanto individuos como empresas pueden utilizar para diversos fines económicos. Por un lado, permiten obtener rentabilidad a través de inversiones seguras o de mayor riesgo, incrementando el valor del dinero a lo largo del tiempo. Por otro lado, estos productos también ofrecen opciones de financiación, proporcionando el capital necesario para inversiones, expansión de negocios o para cubrir necesidades financieras inmediatas. En resumen, los productos financieros son esenciales para la gestión eficiente del capital, ayudando a maximizar los beneficios y asegurar la liquidez.

Rus (2022) Un producto financiero es un instrumento diseñado para facilitar diversas operaciones económicas, como invertir, ahorrar o financiar bienes y servicios. Estos productos se ajustan a las características y necesidades del perfil del inversor, considerando factores clave como la rentabilidad esperada y el nivel de riesgo aceptable. Por ejemplo, pueden incluir cuentas de ahorro, fondos de inversión, bonos, acciones y préstamos, cada uno con sus propios beneficios y riesgos. La adecuada selección de productos financieros permite a los individuos y empresas gestionar sus recursos de manera eficiente, optimizando tanto la seguridad del capital como las oportunidades de crecimiento económico.

Los productos financieros son instrumentos que dan la posibilidad de obtener un rendimiento del dinero a través del ahorro e inversión y, generalmente son emitidos por instituciones financieras o bancarias.

### ***2.1.2 Tipos de productos financieros***

UNIR (2024) Los productos financieros son instrumentos al alcance de individuos particulares y de empresas con los que se puede obtener tanto rentabilidad como financiación. Se dividen en tres categorías:

#### **A. Productos financieros de ahorro**

Barandiarán (2023) Los productos de ahorro son aquellos que en los que inviertes tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una TAE (remuneración) muy pequeña. Aunque es bien es cierto que algo de dinero ganas y que nunca vas a perder con estos productos, si la inflación es alta puede que estés perdiendo poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes son las cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos.

UNIR (2024) Son aquellos que sirven para invertir el dinero con un riesgo muy bajo y una remuneración o TAE muy pequeña. Con ellos no se pierde dinero, pero puede darse el caso de que si la inflación es alta, merme el poder adquisitivo de forma anual.

Caurin (2024) Los productos financieros de ahorro son aquellos que nos permiten invertir nuestro dinero con un riesgo bajo y una rentabilidad moderada. Estos productos son ideales para aquellas personas que desean mantener su dinero seguro y obtener una pequeña rentabilidad.

- **Cuentas bancarias UNIR (2024)** Los productos financieros son esenciales para la gestión económica tanto de individuos como de empresas. Entre ellos, las cuentas bancarias son fundamentales y pueden ser de dos tipos principales: corrientes y de ahorro. Estas cuentas permiten a sus propietarios acceder a sus fondos en cualquier momento. La diferencia entre cuentas corrientes y de ahorro radica en los productos vinculados a ellas y el tipo de interés que ofrecen.

Las cuentas de ahorro generalmente no permiten la domiciliación de gastos, lo que significa que cargos como facturas deben gestionarse a través de una cuenta corriente. Por otro lado, las cuentas corrientes son utilizadas para recibir ingresos como nóminas, pensiones y otros pagos regulares. También son la base para la domiciliación de recibos y la vinculación de tarjetas de débito y crédito.

En términos de rentabilidad, las cuentas de ahorro suelen ofrecer un interés más alto que las cuentas corrientes, aunque este sigue siendo bajo en comparación con otros productos financieros más rentables, como fondos de inversión o bonos. No obstante, la facilidad de acceso y la seguridad que proporcionan las cuentas bancarias las hacen indispensables para la gestión diaria de las finanzas personales y empresariales.

- **Depósitos** Al abrir un depósito en una entidad bancaria, generalmente se establece un plazo fijo durante el cual no se puede retirar el dinero sin incurrir en una comisión. Este tipo de producto financiero presenta un riesgo muy bajo y es accesible para cualquier persona. La rentabilidad de los depósitos es mayor que la de las cuentas de ahorro, pero considerablemente menor que la de otros productos financieros de mayor riesgo.

- **Cuentas remuneradas** Son cuentas bancarias que ofrecen una tasa de interés más alta que las cuentas de ahorro tradicionales, pero a cambio suelen tener condiciones más estrictas, como un saldo mínimo requerido o un límite en el número de retiros que puedes hacer cada mes.
- **Planes de pensiones** Son productos diseñados para ahorrar dinero para la jubilación. Pueden ser ofrecidos por empresas o por entidades financieras, y ofrecen ventajas fiscales para fomentar el ahorro a largo plazo. Podemos hacer aportaciones periódicas o puntuales, que luego se invierten en diferentes activos según nuestras preferencias y perfil de riesgo.

## **B. Productos financieros de inversion**

Caurin (2024) Los productos financieros de inversión son instrumentos que permiten a individuos y empresas destinar sus recursos económicos con el objetivo de obtener un rendimiento financiero. Estos productos pueden incluir acciones, bonos, fondos de inversión, Exchange Traded Funds (fondos negociados en bolsa), bienes raíces, entre otros. Su principal función es generar ganancias a través del crecimiento del capital invertido, así como de los dividendos, intereses o rentas que puedan generar. Los productos financieros de inversión están diseñados para adaptarse a diferentes perfiles de riesgo y objetivos financieros, ofreciendo opciones de diversificación y gestión de riesgos para los inversionistas.

Beltrán (2013) en los productos financieros de inversión los ahorros tienen un poder adquisitivo, es decir, obtienen una rentabilidad superior a la inflación por lo tanto podemos perder parte del capital invertido, algo mucho más difícil que ocurra en los productos de ahorro, donde el riesgo es muy bajo.

Barandiarán (2021) un producto financiero de inversión es aquel que se ofrece en función de un valor subyacente o grupo de valores que se compra con la expectativa de obtener un

rendimiento favorable. Los productos de inversión se basan en una amplia gama de valores subyacentes y abarcan diversos objetivos para invertir. Si lo quieres es que tus ahorros ganen poder adquisitivo, es decir, que obtengan una rentabilidad superior a la inflación, entonces tienes que “dar el salto” y usar alguno de los productos financieros relacionados con la inversión.

- **Fondos de inversión:** son vehículos de inversión que reúnen el dinero de muchos inversores para invertirlo en una cartera diversificada de activos. Estos fondos son gestionados por profesionales, lo que nos permite acceder a una cartera diversificada de inversiones con una inversión mínima.
- **Bonos:** son títulos de deuda con las organizaciones públicas o privadas consiguen financiación. Las personas que lo compran recibirán el dinero invertido más la rentabilidad al finalizar un periodo determinado.
- **Productos estructurados:** son mezclas o uniones de diferentes tipos de productos de inversión.
- **Opciones:** son contratos que dan la posibilidad de comprar o vender valores a un precio antes de la fecha de vencimiento.
- **Warrants:** son una variante de las opciones pero destinados a un medio largo plazo.
- **Futuros:** contratos en los que dos partes determinan la compraventa de un producto en una fecha futura determinada.

### **C. Productos financieros de financiamiento**

Barandiarán (2021) los productos de financiación ofrecen a los consumidores de estos productos un dinero que tienen que devolver con unos intereses. Lo más importante de estos productos son la TAE y el tiempo de duración del contrato.

Buján (2018) Son productos de financiación todos aquellos que puede utilizar una empresa u organización para captar fondos con los que financiar su actividad, por tanto, algunos de

los productos reconocidos como productos de inversión, lo son también de financiación. En los productos financieros de financiación podemos encontrar diferentes formas de crédito que permitan conseguir la liquidez necesaria que el ente económico requiera.

- **Préstamos:** en este caso se solicita una determinada cantidad de dinero que se devolverá con intereses y a plazos.
- **Hipotecas:** los préstamos hipotecarios, conocidos popularmente como hipotecas, consisten en préstamos de altas cantidades en los que el prestatario ofrece una garantía hipotecaria. Se suelen utilizar para comprar viviendas o locales.
- **Créditos:** las entidades financieras pone a disposición del cliente una cantidad de dinero que puede utilizar cuando quiera. De esta forma, el cliente podrá coger una parte o la cantidad total, y solamente devolverá la cantidad utilizada más los intereses acordados.
- **Tarjetas de crédito:** son instrumentos de pago con los que los usuarios pueden pagar con dinero a crédito. Como anteriormente decíamos, dispone de una cantidad determinada que puede gastar. Después la devolverá con los intereses correspondientes.



**CAPITULO III:**  
**INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

**3.1 Datos de la empresa**

**3.1.1 Nombre de la Empresa**

Banco de Crédito del Perú (BCP)

**3.1.2 RUC**

20100047218

**3.1.3 Tipo Contribuyente:**

Sociedad Anonima (S.A)

**3.1.4 Estado:**

Activo

**3.1.5 Condición:**

Habido

**3.1.6 Domicilio Fiscal:**

Cal.Centenario Nro. 156 Urb. Las Laderas De Melgarejo Lima – Lima – La Molina

**3.1.7 Actividad(es) Económica(s):**

Principal – CIIU 65197 – Otros Tipos Intermediacion Monetaria.

Secundaria 1 – CIIU 65912 – Arrendamiento Con Opcion De Compra

**3.1.8 Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):**

- Factura
- Nota De Crédito
- Guía De Remisión – Remitente
- Comprobante De Retención
- Documento De Atribución
- Guía De Remisión – Transportista

### ***3.1.9 Sistema de Emisión Electrónica:***

- Factura Portal Desde 26/11/2014
- SEE-Facturador. Autoriz Desde 09/11/2017
- Afiliado al PLE desde: 01/01/2013

### ***3.1.10 Padrones:***

- Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.037-2002) a partir del 01/06/2002
- Mision y vision de los bancos (2020)

### ***3.1.11 Breve descripción de la actividad del Banco de Crédito del Perú***

El BCP es la mayor institución del sistema financiero peruano y es el proveedor líder de servicios financieros en el país. Al 31 de diciembre de 2013 cuenta con 388 agencias en el país, con lo que posee la red de oficinas bancarias más grande. Fundado en 1889 como el Banco Italiano, es el banco comercial de operaciones más antiguo del Perú y ha sido el mayor banco en el sistema desde la década de 1920. Provee servicios especialmente diseñados para clientes corporativos a través de sus divisiones de Banca Corporativa y Banca de Empresas, mientras que su división de Banca Minorista se encarga de las pequeñas empresas y clientes individuales. El banco es el principal activo del grupo financiero Credicorp, fundado en Las Bermudas en 1995.

El Banco de Crédito del Perú desarrolla los principales negocios bancarios del grupo. Tiene una serie de subsidiarias que ofrecen productos específicos, como son, Financiera Edyficar para atender al segmento de microempresas. Además, cuenta con la subsidiaria Banco de Crédito de Bolivia y con Sucursales en Miami, Estados Unidos y Panamá.

### **3.1.11.1 Actividades Principales del BCP**

#### **1. Servicios Bancarios Tradicionales:**

- Cuentas de Ahorro y Corrientes: Ofrece diversas opciones de cuentas de ahorro y corrientes, proporcionando facilidades para el depósito y retiro de fondos, gestión de pagos y transferencias.
- Depósitos a Plazo: Proporciona productos de ahorro a plazo fijo con tasas de interés competitivas.

#### **2. Préstamos y Créditos:**

- Créditos Personales: Incluyen préstamos de consumo, créditos hipotecarios y créditos vehiculares.
- Créditos Empresariales: Ofrece financiamiento para pequeñas, medianas y grandes empresas, incluyendo capital de trabajo, leasing, y financiamiento de proyectos.
- Tarjetas de Crédito: Ofrece diversas opciones de tarjetas de crédito con diferentes beneficios y programas de recompensas.

#### **3. Inversiones y Fondos:**

- Fondos Mutuos: Administra fondos mutuos que permiten a los clientes invertir en una variedad de instrumentos financieros con distintos niveles de riesgo y rentabilidad.
- Asesoría en Inversiones: Brinda servicios de asesoramiento para inversiones, ayudando a los clientes a maximizar el rendimiento de sus portafolios.

#### **4. Banca Digital y Servicios Electrónicos:**

- Banca por Internet y Móvil: Facilita la gestión de cuentas y transacciones a través de plataformas digitales seguras y convenientes.
- Pagos y Transferencias Electrónicas: Ofrece servicios para realizar pagos y transferencias electrónicas tanto a nivel nacional como internacional.

## **5. Seguros y Servicios Complementarios:**

- Seguros: Comercializa una variedad de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, y seguros de protección de crédito.
- Cajas de Seguridad: Proporciona servicios de cajas de seguridad para el resguardo de objetos de valor.

## **6. Programas y Servicios Especializados:**

- Banca Privada: Ofrece servicios personalizados para clientes de alto patrimonio, incluyendo asesoría financiera y gestión de inversiones.
- Banca para PyMEs: Brinda productos y servicios diseñados específicamente para pequeñas y medianas empresas, facilitando su crecimiento y desarrollo.

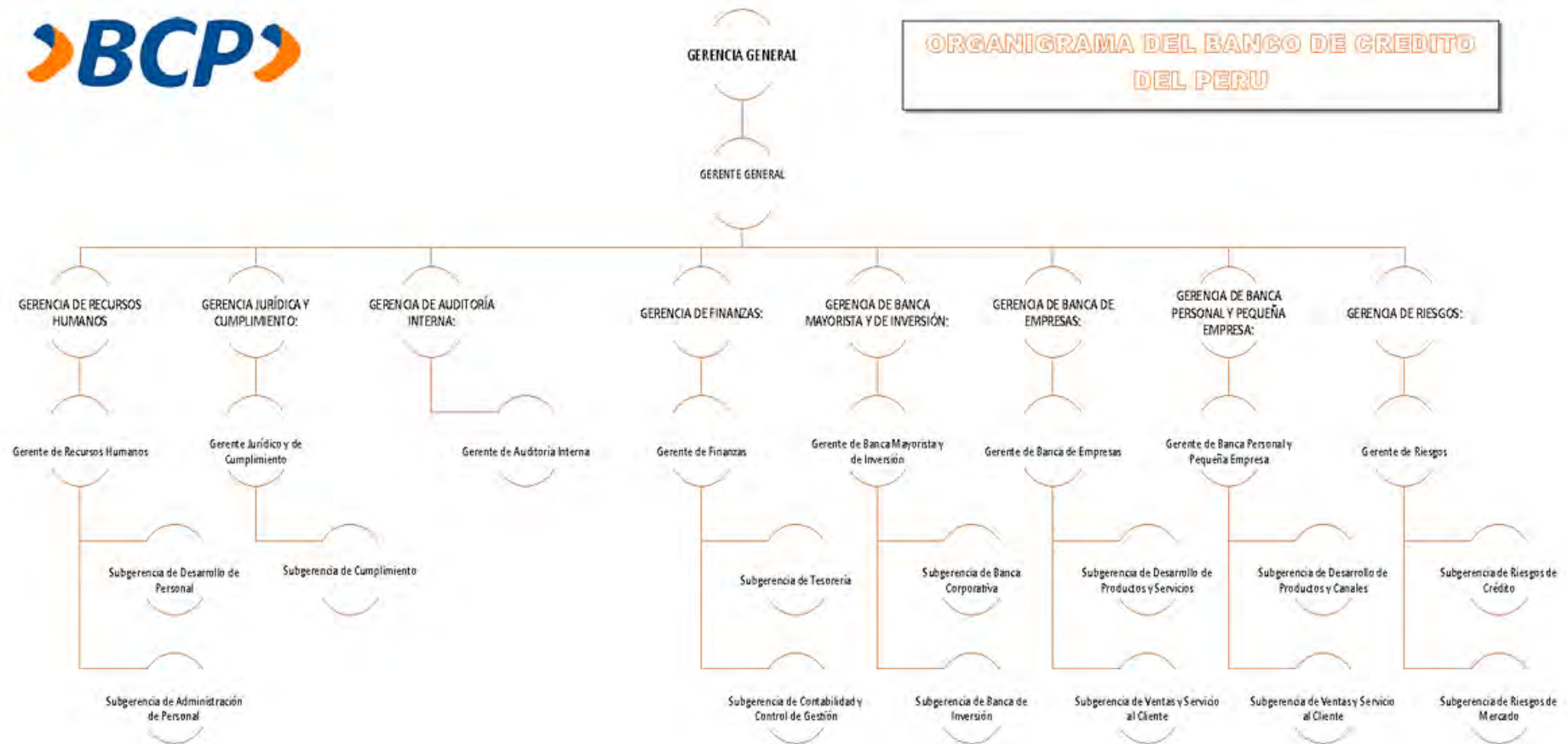
## **7. Responsabilidad Social Corporativa (RSC):**

- Programas de Educación Financiera: Implementa iniciativas para mejorar la educación financiera de la población, promoviendo el uso responsable de los productos financieros.
- Proyectos Comunitarios: Participa en proyectos comunitarios y de desarrollo sostenible, apoyando diversas causas sociales y medioambientales.

### 3.1.12 Organigrama

**Figura 10**

Organigrama del banco de Crédito del Perú



### **3.1.13 Estructura orgánica**

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es una institución financiera con una estructura organizacional compleja y diversa, compuesta por diferentes unidades de negocio, filiales y subsidiarias.

Para brindar una visión general clara y concisa, me enfocaré en la estructura principal del BCP, la cual se organiza en los siguientes niveles:

#### **1. Directorio:**

- Máximo órgano de gobierno del BCP, compuesto por 17 miembros titulares y 7 suplentes.
- Responsable de establecer las políticas y estrategias generales del banco.
- Presidido por Jorge Rodríguez Petersen.

#### **2. Gerencia General:**

Liderada por Mario Ackerman, quien ejerce como CEO del BCP.

Responsable de la gestión diaria del banco y la ejecución de las estrategias definidas por el Directorio.

Comprende diversas gerencias especializadas, incluyendo:

- **Gerencia de Banca Minorista:** Encargada de la atención a clientes individuales y microempresas.
- **Gerencia de Banca Corporativa y de Inversión:** Atiende las necesidades financieras de grandes empresas e instituciones.
- **Gerencia de Banca Internacional:** Supervisa las operaciones del BCP en el extranjero.
- **Gerencia de Finanzas:** Administra los recursos financieros del banco.
- **Gerencia de Riesgos:** Gestiona los riesgos crediticios, operativos y de mercado del BCP.

- **Gerencia de Recursos Humanos:** Administra el personal del banco.
- **Gerencia de Tecnología e Innovación:** Desarrolla e implementa soluciones tecnológicas para el banco.
- **Otras gerencias:** Auditoría, Cumplimiento, Legal, etc.

### **3. Filiales y Subsidiarias:**

El BCP cuenta con diversas filiales y subsidiarias que operan en diferentes sectores financieros, como:

- Credicorp: Conglomerado financiero que controla el BCP y otras empresas del grupo.
- Pacífico Seguros: Compañía de seguros líder en el mercado peruano.
- AFP Prima: Administradora de fondos de pensiones.
- BCP Bolivia: Banco con presencia en Bolivia.
- BCP Colombia: Banco con presencia en Colombia.
- BCP Securities: Corredora de valores.
- Otras empresas: Tarjetas Naranja, Credicorp Capital, etc.

Es importante mencionar que esta es una descripción simplificada de la estructura orgánica del BCP.

Para obtener información más detallada, se recomienda consultar el sitio web oficial del banco o los documentos oficiales de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

#### **3.1.14 Misión**

La misión del Banco de Crédito del Perú se fundamenta en ofrecer soluciones financieras innovadoras y sostenibles que impulsen el crecimiento económico, generando valor tanto para sus clientes como para la sociedad en su conjunto. Con un enfoque centrado en la excelencia operativa y la integridad, el BCP busca ser el aliado confiable para sus clientes, adaptándose a sus necesidades y contribuyendo al desarrollo sostenible del país.

En este sentido, el Banco de Crédito del Perú se compromete a proporcionar servicios financieros accesibles, fomentando la inclusión y la equidad. Además, busca liderar iniciativas que promuevan la educación financiera y la responsabilidad social, fortaleciendo así su impacto positivo en la comunidad.

### ***3.1.15 Visión***

La visión del BCP trasciende las fronteras del presente, proyectando una institución financiera pionera y referente en la transformación digital. Busca ser reconocido como el banco que anticipa y responde de manera efectiva a las dinámicas cambiantes del entorno financiero global, ofreciendo soluciones ágiles y adaptadas a las necesidades de sus clientes.

La visión del Banco de Crédito del Perú se alinea con la innovación constante, la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio al cliente. Aspira a ser un catalizador en la evolución del sector financiero, liderando iniciativas que impulsen el desarrollo económico y la inclusión financiera en el Perú y más allá.

### ***3.1.16 Valores Institucional***

**a) Responsabilidad:** El Banco es consciente de que el éxito de una empresa es el reflejo de la profesionalidad, el comportamiento y la actitud responsable de las personas que la componen. Por lo tanto, la contratación de las personas adecuadas, su formación continua y un buen desarrollo profesional son factores primordiales.

**b) Respeto por la ley:** El BCP mantiene su compromiso de seguir y respetar todas las leyes que se requieren en cada uno de los países en los que opera y se somete a las autoridades reguladoras y supervisoras

**c) Innovación:** Nuestra organización desea crear valor sostenible a largo plazo ofreciendo a los clientes productos y servicios financieros simples y transaccionales, mediante una



continua innovación para responder adecuadamente a los requerimientos de los mercados en los que opera

**d) Respeto e igualdad:** El BCP promueve un espíritu positivo y la búsqueda del bienestar colectivo. Asimismo, antes que enfocarse en restringir el mal comportamiento o actitudes negativas, prefiere incentivar actitudes correctas e impulsar el respeto a la moral, la competencia leal, las normas y el trato igualitario a las personas o grupos.

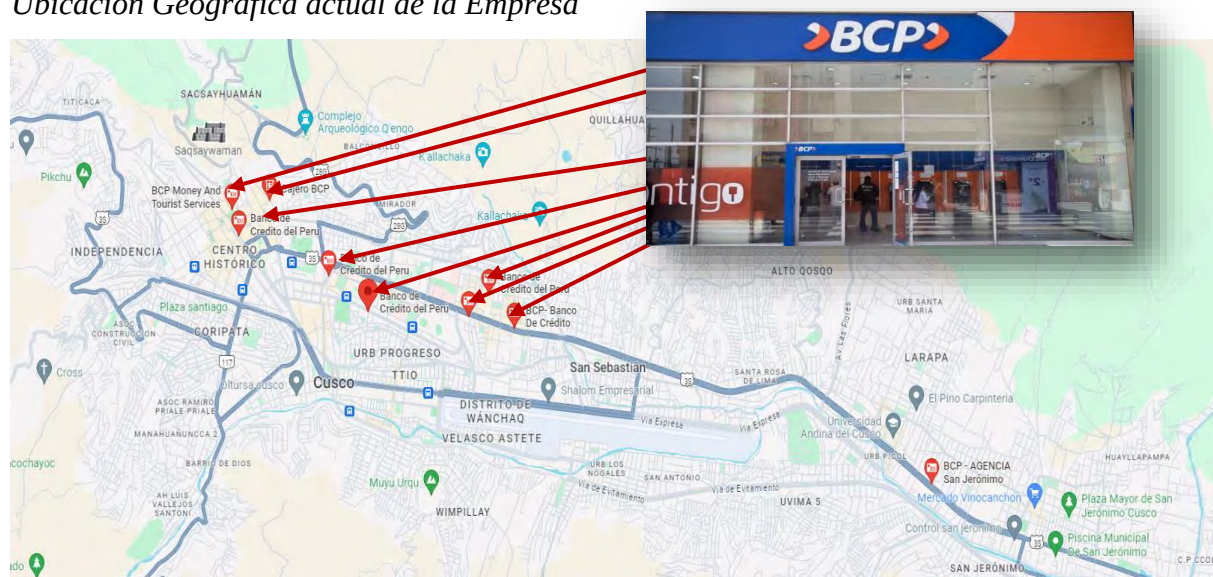
**e) Privacidad:** Al recopilar datos de los clientes, nuestro Banco cumple con la normativa vigente en materia de protección de información de los individuos. La información no se comercializa y sirve sólo para efectos de ofrecer ventas cruzadas, promociones y conocer a nuestros clientes y potenciales clientes.

### ***3.1.17 Ubicación Geográfica actual de la Empresa***

- **Dirección Legal:** Av. El Sol 189 (01) 4254207
- **Distrito / Ciudad:** Cusco
- **Departamento:** Cusco, Perú

**Figura 11**

*Ubicación Geográfica actual de la Empresa*



## CAPITULO IV

### ÁMBITO DE ACCIÓN

#### **4.1 Funciones y responsabilidades realizadas en el Banco de Crédito del Perú**

##### ***4.1.1 Área o Unidad donde se Desempeñó el Egresado.***

Área Comercial Provincias 2 - BCP

##### ***4.1.2 Responsabilidades o funciones del Área o Unidad.***

- Proporcionar una atención personalizada y de alta calidad a los clientes que visitan la oficina.
- Gestionar transacciones de venta de una amplia gama de productos del BCP, asegurando precisión y eficiencia.
- Realizar un seguimiento diligente y proactivo para garantizar la finalización exitosa de todas las transacciones de nuestros clientes.
- Asumir y cumplir con las tareas administrativas asignadas, colaborando eficazmente en las responsabilidades compartidas del equipo.

##### ***4.1.3 Cargo o puesto del Egresado***

###### **- Asesor de cliente provincia 2**

Es un profesional que brinda asistencia y orientación a los clientes de una empresa o institución en relación con productos, servicios o cualquier otra consulta que puedan tener. Su función principal es comprender las necesidades y requerimientos de los clientes para ofrecerles soluciones efectivas y satisfactorias. Esto puede implicar proporcionar información detallada sobre productos o servicios, ayudar en la resolución de problemas o quejas, facilitar transacciones comerciales y mantener una comunicación fluida y positiva con los clientes. Los asesores de cliente suelen tener habilidades de comunicación sólidas, empatía, capacidad para trabajar bajo presión y conocimientos

específicos sobre los productos o servicios que representan. Su objetivo principal es garantizar la satisfacción del cliente y fomentar relaciones duraderas y exitosas entre la empresa y su clientela

#### ***4.1.4 Modalidad de Contrato***

##### **– Contrato Indeterminado**

En este tipo de contrato, la relación laboral se establece sin un límite de tiempo predeterminado, lo que significa que el empleado puede continuar trabajando para el empleador por tiempo indefinido, siempre y cuando ambas partes cumplan con las condiciones y requisitos del contrato. En muchos países, los contratos indeterminados suelen ofrecer una mayor estabilidad laboral y pueden venir acompañados de beneficios adicionales en comparación con contratos temporales o a plazo fijo.

#### ***4.1.5 Periodo de Trabajo***

4 años con 7 meses

#### ***4.1.6 Descripción de las Responsabilidades y/o Funciones Desempeñadas por el Egresado.***

**Promotor de servicios: (desde 21/10/2019 hasta 30/05/2022)**

- Proporcionar atención al público durante todas las transacciones necesarias, asegurando un servicio excepcional en todo momento.
- Ejecutar el cuadro del efectivo, cotejándolo con el balance general de la oficina al concluir su jornada laboral.
- Identificar las necesidades individuales de los clientes durante su interacción, con el objetivo de ofrecer recomendaciones personalizadas sobre los productos y servicios disponibles en el Banco.
- Participar activamente en las reuniones semanales para mantenerse al tanto de las últimas disposiciones y regulaciones del sector financiero.

- Desarrollar y llevar a cabo otras tareas designadas, demostrando flexibilidad y disposición para colaborar en diversas áreas según sea necesario.

**Asesor de cliente: (desde 01/06/2024 hasta actualidad)**

- Identificar y evaluar las necesidades de los clientes, brindar asesoramiento personalizado y anticiparse a sus requerimientos, cultivando relaciones duraderas y fomentando la fidelización a través de estrategias comerciales efectivas. Esto se logra al ofrecer una amplia gama de productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades individuales de cada cliente, con el objetivo de impulsar la rentabilidad y el crecimiento de la cartera de clientes a largo plazo.
- Además, liderar y colaborar en equipos de trabajo para alcanzar las metas comerciales establecidas, superando consistentemente los objetivos en todas las campañas comerciales en las que participo. Esta capacidad para trabajar en equipo y obtener resultados sobresalientes demuestra mi compromiso con el éxito y el rendimiento excepcional en el ámbito comercial.

***4.1.7 Indicadores y Metas de Medición del Desempeño del Egresado en el Trabajo.***

La evaluación del desempeño se llevará a cabo mediante la observación de su labor, donde se considerarán diversos indicadores para medir su rendimiento.

- **Eficacia:** Se refiere a la medida en que se logran los resultados esperados en relación con los objetivos establecidos, suponiendo que dichos objetivos se alcancen de manera sistemática y organizada según su prioridad.
- **Eficiencia:** Consiste en la evaluación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos, asegurando que se cumpla con la calidad deseada y utilizando los recursos mínimos en términos de costo, tiempo, factores y materiales.

- **Efectividad:** Representa la capacidad de alcanzar los objetivos en un momento específico, aprovechando las condiciones óptimas y maximizando las posibilidades de éxito.
- **Gestión de recursos:** Se refiere a los medios de diversa índole que se utilizan para alcanzar los objetivos planteados, adaptándose a las necesidades particulares de cada situación.

## CAPITULO V

### LOGROS Y PROPUESTAS

#### 5.1 Principales Logros en el Desempeño Laboral:

El Banco de Crédito del Perú ha logrado destacarse en múltiples áreas de desempeño laboral gracias a su enfoque en la innovación, la eficiencia operativa, la calidad del servicio y el desarrollo profesional de sus empleados. Estos logros no solo han fortalecido su posición en el mercado financiero peruano, sino que también han contribuido a mejorar la satisfacción del cliente y a promover un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Algunos de los logros más destacados del personal del Banco de Crédito del Perú en su desempeño laboral son:

##### *5.1.1 Trabajo en equipo:*

El trabajo en equipo en el Banco de Crédito del Perú (BCP) se caracteriza por una estructura colaborativa que busca maximizar el potencial de cada empleado y promover un ambiente de trabajo eficiente y motivador. A continuación, se detallan los aspectos clave del trabajo en equipo en el BCP.

#### **1. Estructura Colaborativa**

El BCP fomenta una cultura organizacional basada en la colaboración y la comunicación abierta. Los equipos están diseñados para ser multidisciplinarios, integrando habilidades y conocimientos diversos para abordar desafíos complejos de manera integral.

#### **2. Metodologías Ágiles**

Para mejorar la eficiencia y adaptabilidad, el BCP utiliza metodologías ágiles en sus proyectos. Esto incluye la implementación de frameworks como Scrum y Kanban,

que permiten una gestión de proyectos más flexible y centrada en el cliente, facilitando la entrega continua de valor y la rápida respuesta a los cambios del entorno.

### **3. Capacitación y Desarrollo**

El BCP invierte en el desarrollo profesional de sus colaboradores mediante programas de capacitación continua. Estos programas no solo se enfocan en habilidades técnicas, sino también en habilidades blandas como la comunicación, el liderazgo y la resolución de conflictos, esenciales para el trabajo en equipo efectivo.

### **4. Ambiente Inclusivo**

El banco promueve un ambiente de trabajo inclusivo donde se valoran las opiniones y contribuciones de todos los miembros del equipo. Esto se logra a través de políticas de diversidad e inclusión que buscan crear un entorno donde todos los empleados se sientan respetados y valorados.

### **5. Tecnología y Herramientas de Colaboración**

Para facilitar la colaboración, el BCP utiliza diversas herramientas tecnológicas como plataformas de comunicación interna, software de gestión de proyectos y espacios de trabajo virtuales. Estas herramientas permiten a los equipos trabajar de manera más coordinada y eficiente, independientemente de su ubicación geográfica.

### **6. Reconocimiento y Motivación**

El BCP entiende la importancia de mantener alta la motivación de sus empleados. Por ello, cuenta con programas de reconocimiento que destacan los logros individuales y colectivos, incentivando la excelencia y el compromiso. Además, se implementan iniciativas de bienestar laboral que contribuyen a un balance saludable entre la vida personal y profesional.

## **7. Fomento de la Innovación**

El trabajo en equipo en el BCP también se orienta hacia la innovación. Los empleados son incentivados a proponer nuevas ideas y soluciones a los problemas existentes, creando un ambiente propicio para la creatividad y la mejora continua.

## **8. Objetivos Claros y Medición de Desempeño**

Cada equipo trabaja con objetivos claros y bien definidos, alineados con la estrategia general del banco. El desempeño de los equipos se monitorea continuamente, utilizando métricas específicas que permiten evaluar el progreso y realizar ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de las metas.

### ***5.1.2 Eficiencia Operativa***

**Automatización de Procesos:** Ha invertido en la automatización de procesos internos, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia operativa y reducido los tiempos de respuesta en diversos servicios.

**Optimización de Recursos:** El BCP ha implementado estrategias de optimización de recursos que han permitido mejorar la productividad y reducir costos operativos.

### ***5.1.3 Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente***

**Mejora en la Atención al Cliente:** Ha establecido centros de atención al cliente y líneas de soporte altamente eficientes, mejorando la experiencia del cliente y reduciendo los tiempos de espera.

**Programas de Fidelización:** Ha desarrollado programas de fidelización que recompensan a los clientes por su lealtad y uso continuo de los servicios del banco.



#### ***5.1.4 Capacitación y Desarrollo Profesional***

**Inversiones en Formación Continua:** Ha invertido en programas de capacitación y desarrollo profesional para sus empleados, asegurando que estén al día con las últimas tendencias y tecnologías del sector financiero.

**Planes de Carrera:** Ofrece planes de carrera y oportunidades de crecimiento interno, lo que ha resultado en una mayor retención de talento y satisfacción laboral entre los empleados.

#### ***5.1.5 Reconocimientos y Premios***

**Premios a la Excelencia:** Ha recibido múltiples premios y reconocimientos por su excelencia en banca digital, innovación y calidad de servicio, tanto a nivel nacional como internacional.

**Certificaciones de Calidad:** Ha obtenido certificaciones de calidad que avalan sus procesos y estándares operativos.

### **5.2 Propuestas del egresado para la mejora la oferta de productos financieros**

Como egresado trabajando como analista en el Banco de Crédito del Perú (BCP), se presentan diversas propuestas para mejorar la oferta de productos financieros. Estas propuestas deberían centrarse en la personalización, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. A continuación, se detallan algunas posibles iniciativas:

#### ***5.2.1 Personalización y Segmentación***

**Ofertas Personalizadas:** Implementar sistemas de análisis de datos avanzados para ofrecer productos financieros personalizados según el perfil y comportamiento del cliente. Esto incluye recomendaciones de inversión, planes de ahorro y opciones de crédito adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

**Segmentación de Mercado:** Desarrollar productos financieros específicos para diferentes segmentos de clientes, como jóvenes profesionales, emprendedores, pequeñas y medianas empresas (pymes), y jubilados.

#### ***5.2.2 Mejora de la Experiencia del Cliente***

**Optimización de Canales Digitales:** Proponer mejoras en la interfaz y funcionalidad de las plataformas de banca digital y móvil para hacerlas más intuitivas y fáciles de usar. Esto puede incluir la incorporación de chatbots para asistencia 24/7, notificaciones personalizadas y opciones de pago simplificadas.

**Programas de Fidelización:** Crear programas de lealtad que recompensen a los clientes por su uso continuo de los productos y servicios del banco, incluyendo descuentos, bonificaciones y ofertas exclusivas.

#### ***5.2.3 Educación Financiera***

**Iniciativas de Educación Financiera:** Implementar programas de educación financiera para clientes, ayudándoles a tomar decisiones más informadas sobre sus finanzas. Esto puede incluir seminarios, webinars, cursos en línea y materiales educativos accesibles.

**Asesoría Personalizada:** Ofrecer servicios de asesoría financiera personalizada para ayudar a los clientes a gestionar mejor sus inversiones, ahorros y créditos.

#### ***5.2.4 Eficiencia Operativa***

**Automatización de Procesos:** Proponer la automatización de procesos operativos internos mediante el uso de tecnologías como RPA (Robotic Process Automation) para mejorar la eficiencia y reducir los costos operativos.

**Integración de Sistemas:** Mejorar la integración de los sistemas de gestión interna para asegurar un flujo de información más eficiente y una respuesta más rápida a las necesidades del cliente.

#### ***5.2.5 Expansión de la Oferta de Créditos***

**Microcréditos y Financiación para Pymes:** Desarrollar y promover productos de microcrédito y financiación específicamente diseñados para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, facilitando su acceso a capital y contribuyendo al crecimiento económico.

**Créditos de Bajo Interés:** Crear líneas de crédito con tasas de interés preferenciales para sectores estratégicos o clientes con buen historial crediticio, incentivando el uso responsable del crédito.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Se concluye que entidad investigada cuenta con normativas, reglamentos y funciones, que permiten establecer pautas para el manejo del área Comercial Provincias 2 – BCP.
- Se concluye que el Banco de Crédito del Perú (BCP) ofrece una amplia gama de productos financieros que abarcan las áreas de ahorro, inversión y financiamiento, diseñados para satisfacer las diversas necesidades de sus clientes. Estos productos no solo buscan brindar seguridad y rentabilidad, sino también facilitar el acceso al capital necesario para proyectos personales y empresariales.
- Se concluye que el Banco de Crédito del Perú (BCP) ofrece una amplia gama de productos financieros de ahorro, los cuales se han diseñado para satisfacer las diversas necesidades y objetivos de sus clientes. Estos productos no solo ofrecen seguridad y rentabilidad, sino que también brindan flexibilidad y opciones personalizadas para adaptarse a las circunstancias individuales de cada cliente.
- Se concluye que el Banco de Crédito del Perú (BCP) ofrece una variedad de productos financieros de inversión, los cuales están diseñados para satisfacer las necesidades y objetivos de inversión de sus clientes. Estos productos no solo ofrecen oportunidades de crecimiento y diversificación de cartera, sino que también brindan herramientas y recursos para que los inversionistas tomen decisiones informadas y estratégicas.
- Se concluye que el Banco de Crédito del Perú (BCP) ofrece una amplia gama de productos financieros de financiamiento, los cuales están diseñados para cubrir las necesidades de financiación de sus clientes, ya sean individuos, empresas o instituciones. Estos productos ofrecen soluciones flexibles, competitivas y adaptadas a las circunstancias y objetivos financieros de cada cliente.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al Banco de Crédito del Perú (BCP) mejorar la experiencia del cliente a través de la simplificación de procesos, la optimización de plataformas digitales y la atención personalizada puede ser clave para aumentar la satisfacción del cliente y fomentar la fidelidad a largo plazo.
- Se recomienda al Banco de Crédito del Perú (BCP) ofrecer programas educativos y recursos informativos sobre los diferentes productos financieros disponibles puede ayudar a los clientes a tomar decisiones más informadas y a aprovechar al máximo los servicios ofrecidos por el banco.
- Se recomienda al Banco de Crédito del Perú (BCP) realizar un seguimiento regular del rendimiento de los productos financieros, recopilar comentarios de los clientes y realizar evaluaciones periódicas puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.
- Se recomienda permanecer a la vanguardia de la innovación en servicios financieros, especialmente en el ámbito digital, puede ayudar al BCP a mantener su posición competitiva y atraer a nuevos segmentos de clientes..

## REFERENCIAS

- Barandiarán, A. (2021). *Qué son los productos de ahorro*. Obtenido de <https://economiasresponsable.com/finanzas/productos-financieros-que-son-y-tipos/>
- Barandiarán, A. (2023). *economiasresponsable.com*. Obtenido de <https://economiasresponsable.com/finanzas/productos-financieros-que-son-y-tipos/>
- Beltran, A. (2013). *Tipos de productos financieros*. Obtenido de <https://www.iahorro.com/ahorro/productos-financieros/tipos-de-productos-financieros-que-existen.html#>
- Bujan Perez, A. (2018). *Productos de financiación*. Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/financiacion.htm>
- Calisaya, K. (2015). Liquidacion de Obras. *Actualidad Gubernamental*, 06.
- Caso Ramos, S. E. (2015). Obras por ejecución presupuestaria directa y el proceso de liquidación financiera en la municipalidad provincial de Huancavelica periodo 2013. *Tesis de titulación*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Caurin, J. (17 de 05 de 2024). *economiasimple.net*. Obtenido de [https://economiasimple.net/productos-financieros#%C2%BFQue\\_tipos\\_de\\_productos\\_financieros\\_existen](https://economiasimple.net/productos-financieros#%C2%BFQue_tipos_de_productos_financieros_existen)
- Contraloria General de la República. (2021). Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Credicorp Capital . (21 de 03 de 2024). *tyba.pe*. Obtenido de <https://tyba.pe/blog/sistema-financiero-peruano/>
- Elgen. (2021). *elgen.edu*. Obtenido de <https://elgen.edu.pe/sistema-financiero-peruano/>
- Fernández, A. (01 de 12 de 2022). *global66.com*. Obtenido de <https://global66.com/blog/sistema-financiero-peruano/#h-que-es-un-sistema-financiero>
- Instituto Peruano de Economía. (9 de 10 de 2013). *ipe.org.pe*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/sistema-financiero/>
- Mantilla, M. B., & Mantilla, S. (2014). *Auditoria del control interno* . Bogota - Colombia: ECOE Ediciones.
- Prestamype. (2019). Obtenido de <https://www.prestamype.com/articulos/que-es-el-sistema-financiero-peruano-y-como-funciona>
- Rextie. (16 de 02 de 2024). *rextie.com*. Obtenido de <https://www.rextie.com/blog/sistemas-financieros-en-peru-cuales-son-sus-funciones/>

Roblex. (2022). *roblex.pe*. Obtenido de <https://blog.roblex.pe/2022/12/06/como-funciona-el-sistema-financiero-peruano/>

Rus Arias, E. (2022). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/producto-financiero.html>

UNIR. (26 de 04 de 2024). *unir.net*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/productos-financieros/>