

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



PROPUESTA DE MEJORA PARA EL CONTROL OPERATIVO Y CALIDAD DE LAS OPERACIONES DE BACK OFFICE DE TESORERÍA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE INVERSIÓN DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: FLORES MELGAR, LOURDES FIORELLA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

ASESOR:

DR. ROGER ORLANDO LUJÁN RUIZ

LIMA, OCTUBRE 2020

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida, a mis padres, por haberme guiado en mi camino. La confianza que me brindan es primordial para poder seguir con mis objetivos en todos los ámbitos de mi vida., todos mis logros son gracias a ellos y para ellos. A mi pareja por ser mi soporte y una persona excepcional en mi vida y a Randy, mi mascota.

Agradecimiento

Agradezco a mis docentes y a mi universidad por el apoyo académico a lo largo de mi carrera universitaria. A mis padres por haberme brindado la oportunidad de tener mi profesión

Resumen

El control operativo por ser implantación de los planes operativos, la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso.

El Control Operativo dentro de nuestras funciones diarias, se encuentran los productos de Transferencias BCR, Telecréditos, Renta fija, Renta Variable, Cambios y Derivados financieros. Dentro de ellos también podemos encontrar consultas y conciliaciones contables del área de Tesorería, Contabilidad y Riesgos de Tesorería. Estas áreas trabajan a la par con nosotros ya que se ejerce dentro de ellas operaciones relacionadas con el producto.

La propuesta de mejora en este trabajo es para brindar un servicio a nuestros clientes externos e internos dentro del tiempo establecido y sin errores al ejecutarlos.

Palabras Clave: Control operativo, Transferencia BCR, Telecréditos, Renta fija, Renta Variable, Cambios, Derivados financieros, Conciliaciones contables, Riesgos de Tesorería, producto.

Abstract

Operational control due to the implementation of operational plans, the daily supervision of the results and the adoption of correct actions, when necessary, to complete the equivalent operations throughout the process.

The Operational Control within our daily functions, are the products of BCR Transfers, Telecréditos, Fixed Income, Variable Income, Exchange and Derivatives. Within them we can also find consultations and reconciliations of the Treasury, Accounting and Treasury Risks area. These areas work hand in hand with us since operations related to the product are carried out within them.

The improvement proposal in this work is to provide a service to our external and internal clients within the established time and without errors when executing them.

Índice

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Índice.....	VI
Índice de Figuras.....	VIII
Índice de Tablas.....	IX
Introducción.....	X
Capítulo I: Generalidades de la empresa.....	1
1.1 Datos generales.....	1
1.2 Nombre de la empresa.....	1
1.1.1 Nombre Comercial:.....	1
1.1.2 RUC:.....	1
1.1.3 Estado:.....	1
1.1.4 Condición:.....	1
1.1.5 Fecha de inicio de actividades:.....	1
1.1.6 Domicilio Fiscal:.....	1
1.1.7 CIU:.....	1
1.3 Ubicación de la empresa.....	1
1.4 Giro de la empresa.....	2
1.5 Tamaño de la empresa.....	2
1.6 Breve reseña histórica de la empresa.....	3
1.7 Organigrama.....	5
1.7.1 Organigrama general del BCP.....	5
1.7.2 Organigrama de Operaciones de inversión del BCP.....	6
1.8 Misión, visión, políticas.....	6
1.8.1 Misión.....	6
1.8.2 Visión.....	6
1.8.3 Principios.....	6
1.8.4 Política.....	7
1.8 Productos, clientes.....	7
1.9 Premios, Certificaciones.....	14
1.10.1 Premios.....	14
Capítulo II: Generalidades de la empresa.....	17

2.1 Descripción de la realidad problemática	17
2.2 Formulación del Problema	18
2.2.1 Problema General:	18
2.2.2 Problemas Secundarios:.....	18
2.3. Objetivo General y objetivos específicos.....	19
2.3.1 Objetivo General:	19
2.3.2 Objetivo Específico:	19
2.4. Delimitación del estudio.....	19
2.5. Justificación e importancia de la investigación.....	20
2.5.1 Justificación Teórica.....	20
2.5.2 Justificación Práctica	20
2.5.3 Justificación Metodológica.....	21
2.6. Alcance y limitaciones	21
2.6.1 Alcance:	21
2.6.2 Limitaciones:	21
Capítulo III: Marco Teórico.....	22
3.1. Marco Histórico.....	22
3.2 Bases teóricas	22
3.3.1 Investigaciones Nacionales:	22
3.3.2 Investigaciones Internacionales	24
3.4 Marco conceptual	25
3.5 Base legal	28
Capítulo IV: Metodología	29
4.1 Tipo y nivel de investigación	29
4.2 Población, muestra,	29
4.2.1 Población	29
4.2.2 Muestra	29
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.4 Procedimiento de datos	31
4.4.1 Diagrama de Gantt.....	31
Fuente: Elaboración propia.....	35
4.4.2 CANVAS.....	36
Capítulo V: Análisis crítico y planteamiento de alternativas.....	38
5.1 Determinación de alternativas de solución.....	38
5.1.1 Análisis crítico.....	38
5.2 Evaluación de alternativas de solución.	47
Capítulo VI: Prueba de Diseño	48

6.1 Justificación de la propuesta elegida.....	48
6.2 Desarrollo de la propuesta elegida.	48
Capítulo VII: Implementación de la propuesta	49
7.1 Propuesta económica de implementación	49
7.2 Calendario de actividades y recursos	50
Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones	52
8.1 Conclusiones	52
8.2 Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas	54

Índice de Figuras

Figura 1. Sede Central BCP.....	2
Figura 2. Línea de tiempo BCP.	4
Figura 3. Organigrama BCP.	5
Figura 4. Operaciones de inversión BCP.....	6
Figura 5. Préstamos y Créditos.....	8
Figura 6. Seguros.....	8
Figura 7. Tarjetas.....	9
Figura 8. Cuentas.....	9
Figura 9. Inversiones.....	9
Figura 10. Otros (Tipo de cambio, Envíos Nacionales, Envíos al exterior).....	10
Figura 11. Cuentas.....	10
Figura 12. Financiamiento.....	10
Figura 13. Cobros.....	11
Figura 14. Pagos.....	11
Figura 15. Tarjetas.....	11
Figura 16. Otros (Tipo de cambio, envíos al exterior).....	12
Figura 17. Cuentas.....	12
Figura 18. Financiamiento.....	12
Figura 19. Cobranzas y Pagos.....	13
Figura 20. Tarjetas.....	13
Figura 21. Comercio exterior.....	13
Figura 22. Tipo de cambio.....	14
Figura 23. Premio Creatividad empresarial 2019.....	14
Figura 24. Euromoney Award for Excellence 2018.....	16

Figura 25. Porcentaje de motivo de errores en la división.....	18
Figura 26. Indicador de optimización del control operativo.....	43
Figura 27. Indicador de reducción de observaciones.....	45
Figura 28. Certificado de Protección de datos.....	55
Figura 29. Política de Calidad.....	55
Figura 30. Protección de datos.....	56
Figura 31. Cultura BCP	56

Índice de Tablas

Tabla 1	35
Tabla 2	37
Tabla 3	39
Tabla 4	40
Tabla 5	42
Tabla 6	43
Tabla 7	44
Tabla 8	45
Tabla 9	51

Introducción

El control operativo es la implantación de los planes operativos, la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso.

Dentro de nuestras funciones diarias, se encuentran los productos de Transferencias BCR, Telecréditos, Renta fija, Renta Variable, Cambios y Derivados. Dentro de ellos también podemos encontrar consultas y conciliaciones del área de Tesorería y Contabilidad.

El cual nosotros como administradores de dichos productos le damos el seguimiento operativo diario y a la vez efectuamos los pagos correspondientes a ellos mediante el ingreso del pago a la contabilidad del banco (SAP-SIGA) como también el consultar el estado en LBTR de las transferencias (Sistema de transferencia del BCR).

El control operativo de las operaciones diarias contra el control de cuentas que se realiza es con la finalidad de corroborar que lo que se haya ejecutado se haya realizado de forma óptima y a la vez que todo lo liquidado a la fecha se haya atendido a tiempo.

Por ende, con dicho control se alerta a los responsables del producto para que se pueda regularizar lo más pronto posible y no haya inconvenientes a futuro.

Capítulo I: Generalidades de la empresa

1.1 Datos generales

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú, con 130 años de creación sigue siendo el aliado número 1 de los peruanos teniendo en su portafolio productos de alcance para personas naturales, y empresas.

1.2 Nombre de la empresa

1.1.1 Nombre Comercial:

Banco de Crédito del Perú

1.1.2 RUC:

20100047218

1.1.3 Estado:

Activo

1.1.4 Condición:

Habido

1.1.5 Fecha de inicio de actividades:

09 de Octubre 1992

1.1.6 Domicilio Fiscal:

Calle Centenario Nro.156 Urb.Las Laderas de Melgarejo. La Molina, Lima.

1.1.7 CIU:

- Principal - CIU 65197 – Otros tipos intermediación monetaria.
- Secundaria 1 - CIU 65912 – Arrendamiento con opción de compra.

1.3 Ubicación de la empresa

Centenario 156. Santa Patricia. La Molina.

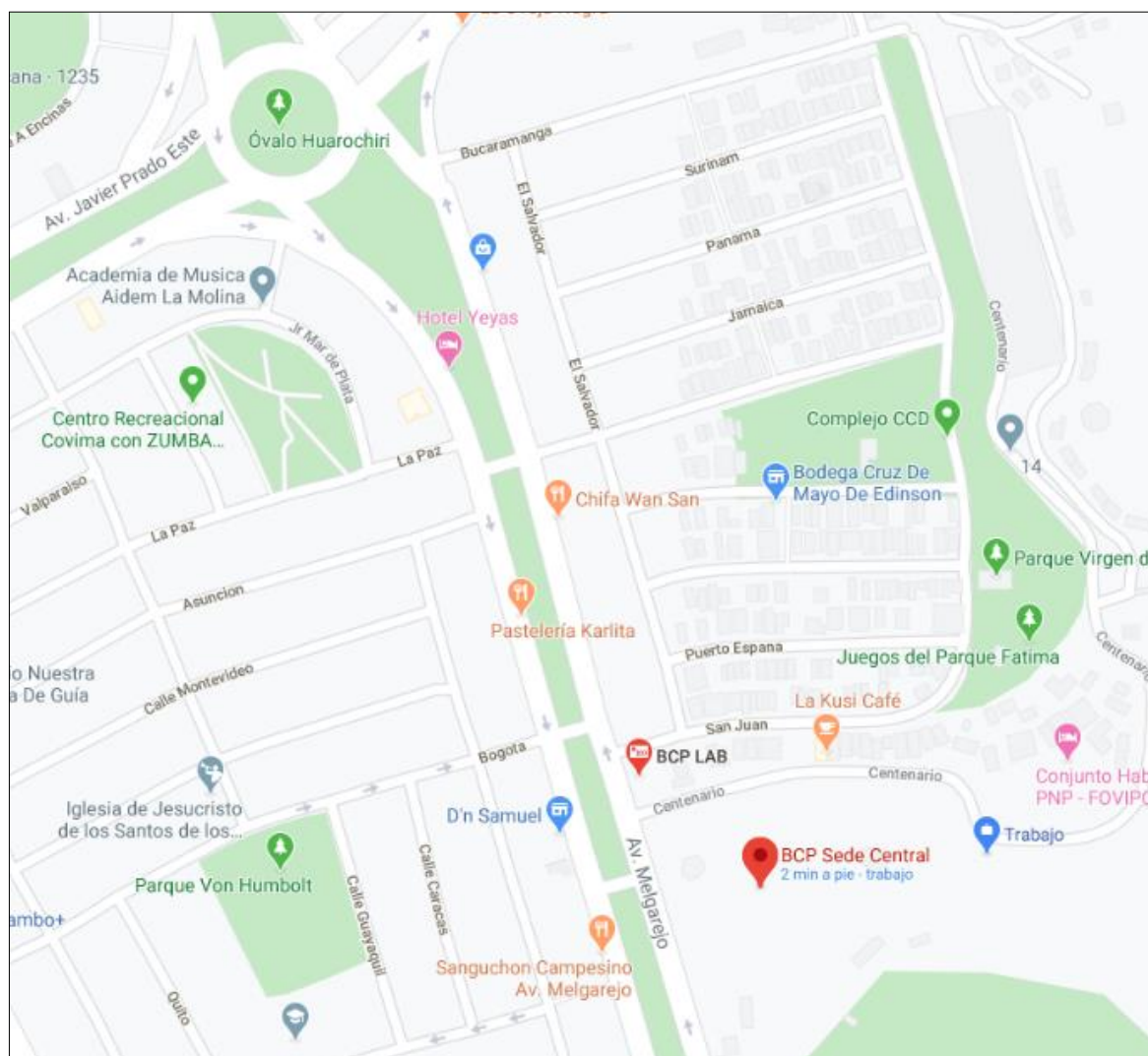


Figura 1. Sede Central BCP.

Fuente: Google Maps 2020

1.4 Giro de la empresa

Finanzas, Banca comercial y Seguros.

1.5 Tamaño de la empresa

Gran Empresa

- Personal total alrededor de Perú y Extranjero:

17,000 colaboradores aprox.

- Personal Administrativo BCP- Sede Central:

3,500 colaboradores aprox.

1.6 Breve reseña histórica de la empresa

El BCP tiene presencia en el Perú desde el año 1941. La familia Romero, propietaria de varias haciendas, adquiere el banco y el 1 de febrero de 1942 se acordó sustituir la antigua denominación social por la de Banco de Crédito del Perú. Así, el Banco Italiano de Lima, el banco más antiguo todavía existente en el país, cerró su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados de la entonces pequeña banca.

Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, el banco decidió instalar sucursales en Nassau (Bahamas) y en Nueva York (Estados Unidos), hecho que lo convirtió en el único banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de sus actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se construyó entre 1989 y 1990 un edificio de 30,000 m², aproximadamente, en el distrito de La Molina en Lima. Luego, con el objetivo de mejorar sus servicios, el banco estableció la Red Nacional de Teleproceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, creó la Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, e instaló una extensa red de cajeros automáticos.

Durante el transcurso de los años 90, la oficina de representación en Santiago de Chile desarrolló una interesante actividad, dado el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas. La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue otro aspecto importante de esa década. Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvo el BCP: un Banco antiguo con espíritu siempre moderno. En la actualidad, la institución cuenta con 375 agencias, más de 1800 cajeros automáticos y más de 5600 agentes BCP.

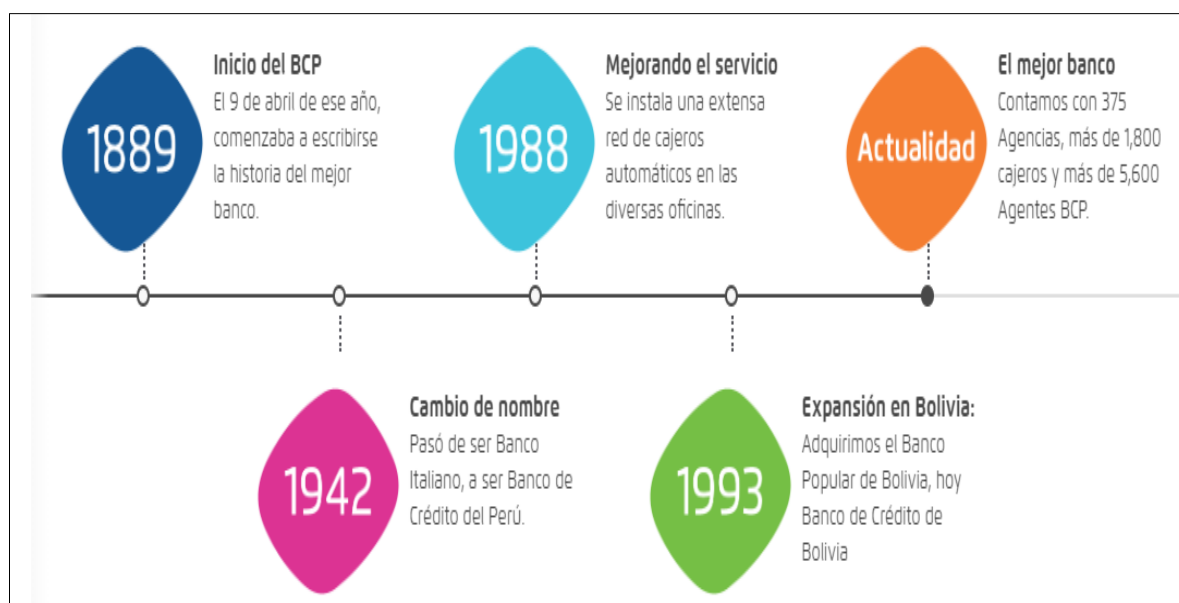


Figura 2. Línea de tiempo BCP.

Fuente: Vía BCP

1.7 Organigrama

1.7.1 Organigrama general del BCP.

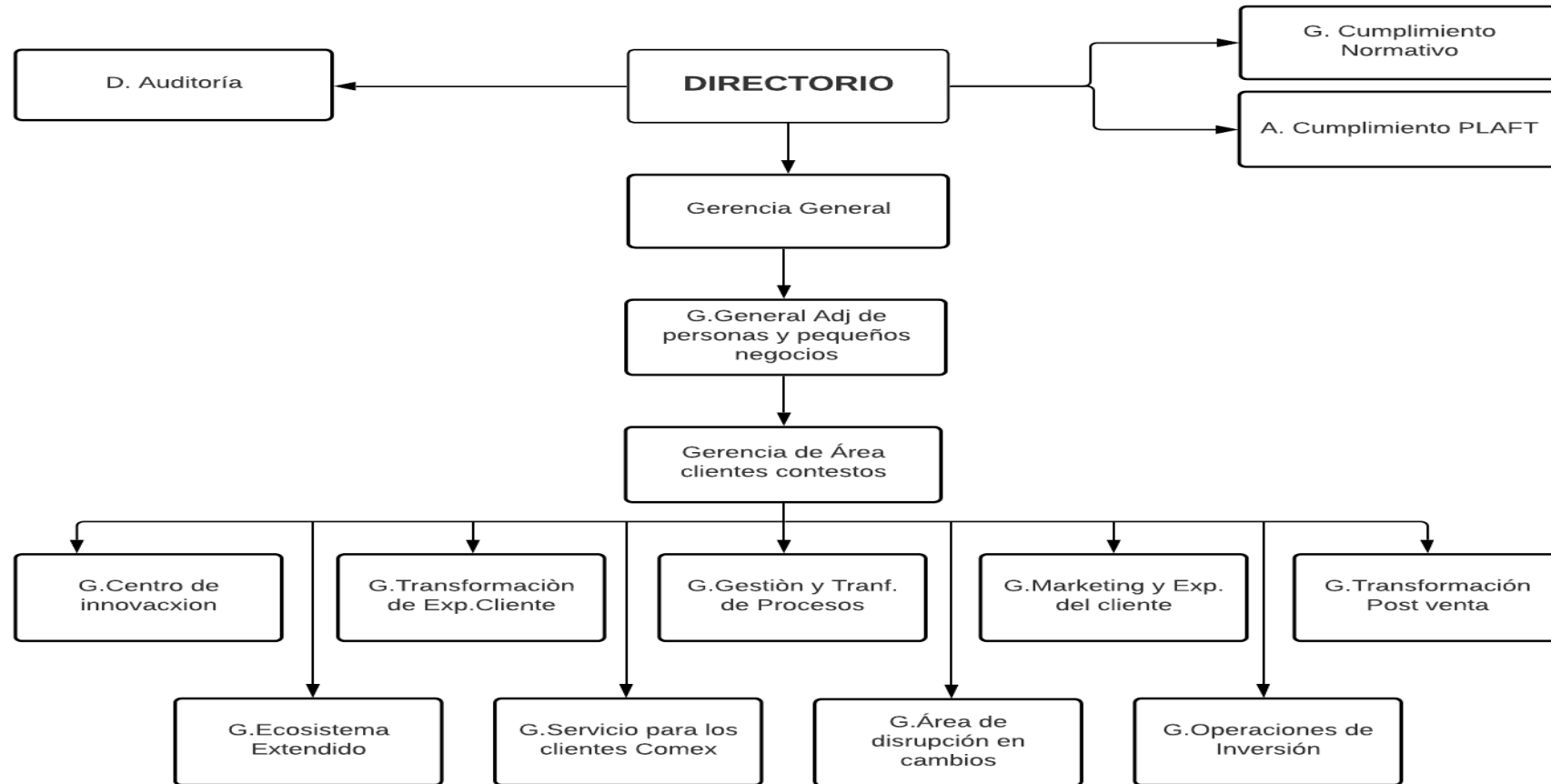


Figura 3. Organigrama BCP.

Fuente: BCP

1.7.2 Organigrama de Operaciones de inversión del BCP.

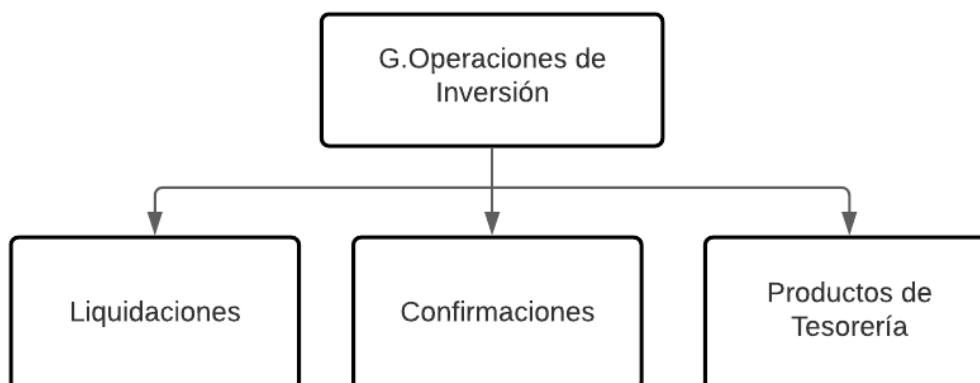


Figura 4. Operaciones de inversión BCP.

Fuente: Elaboración Propia

1.8 Misión, visión, políticas.

1.8.1 Misión

Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación.

1.8.2 Visión

- Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, cercana y oportuna.
- Ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.
- Ser referentes regionales en gestión empresarial potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera en el Perú.

1.8.3 Principios

- Clientecéntricos

- Potenciamos tu mejor tú
- Sumamos para multiplicar
- Mínimo, damos lo máximo
- Emprendemos y Aprendemos
- Seguros y derechos

1.8.4 Política

Dentro de la política del banco se basa mediante las normas impuestas por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS).

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

1.8 Productos, clientes.

Existen varios productos para el cliente como Personas, PyMes, Empresas y Productos digitales.

CLIENTES - PERSONAS:

- **Préstamos y Créditos:**

			
Efectivo >	Hipotecarios >	Vehiculares >	Otros Préstamos >
Personal BCP	Hipotecario BCP	Vehicular	Adelanto de Sueldo
Con Garantía Líquida	Mivivienda BCP	Vehicular Auto Usado	Efectivo Preferente
Con Garantía Hipotecaria	Proyectos Inmobiliarios	Compra Inteligente	Estudios
Con Garantía Hipotecaria Compartido	Simulador Hipotecario		Compra de Deuda

Figura 5. Préstamos y Créditos.

Fuente: Vía BCP

- **Seguros:**





			
Para tu carro >	Para tu dinero >	Para tus planes >	Para tu vida >
Seguro Vehicular	Protección de Tarjetas Plus	Devolución Total	Seguro Múltiple
SOAT	Seguro de Protección Financiera	Devolución Plus	Oncológico
		Seguro Viajes	Auxilio Médico
			Seguro de Sepelio
			Viva Seguro

Figura 6. Seguros.

Fuente: Vía BCP

- **Tarjetas:**

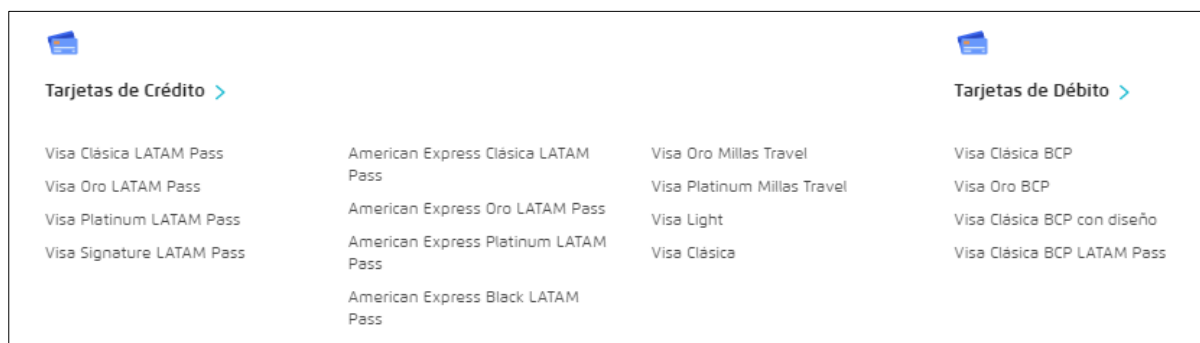


Figura 7. Tarjetas.

Fuente: Vía BCP

- **Cuentas:**

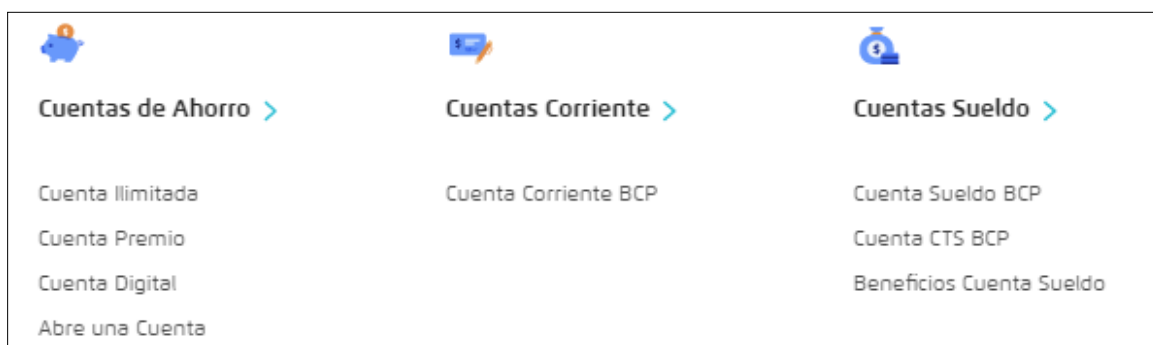


Figura 8. Cuentas.

Fuente: Vía BCP

- **Inversiones:**



Figura 9. Inversiones.

Fuente: Vía BCP

- **Otros:**



 Tipo de Cambio >	 Envíos Nacionales >	 Envíos al Exterior >
Dólares	Giros Nacionales	Remesas Migratorias
Otras Monedas	Transferencias Interbancarias Diferidas	Transferencias al Exterior
	Transferencias Interbancarias Inmediatas	Transferencias del Exterior

Figura 10. Otros (Tipo de cambio, Envíos Nacionales, Envíos al exterior).

Fuente: Vía BCP

CLIENTES PyMES

- **Cuentas:**

Cuenta de Ahorro >	Cuenta Corriente >
Cuenta de Ahorros Persona Jurídica	Cuenta Corriente Pyme
Cuenta Ilimitada	
Cuenta Premio	
Cuenta Digital	

Figura 11. Cuentas.

Fuente: Vía BCP

- **Financiamiento:**

Capital para Equipar tu Negocio >	Adelanto de Pagos >	Liquidez para tu Negocio >	Garantías >
Crédito Efectivo Negocios - Activo Fijo Inmueble	Descuento de Factura Negociable	Capital de Trabajo	Carta Fianza Express
Crédito Efectivo Negocios - Activo Fijo Mueble	Descuento de Letras	Tarjeta Solución Negocios	Certificado Bancario
Crédito Multipropósito	Factoring Electrónico	Mi Negocio BCP	Letras en Cobranza Garantía
Leasing			

Figura 12. Financiamiento.

Fuente: Vía BCP

- **Cobros:**

Cobros a Clientes >	Soluciones de Cobro >
Cobranza de Letras y Facturas	Poket POS
Débito Automático	POS Fijo
Cobranza de Cheques del Exterior	POS Inalámbrico
Servicio de Recaudación	Añlia tu POS a una cuenta BCP

Figura 13. Cobros.

Fuente: Vía BCP

- **Pagos:**

Pagos a Terceros >	Pagos al Exterior >	Telecrédito >
Pago de Haberes y CTS	Transferencias Interbancarias	Telecrédito Web
Pago de Deduciones		Telecrédito Móvil
Pago de Impuestos a SUNAT		
Pago Electrónico de Aduanas		
Giros Nacionales		
Pagos de AFP		

Figura 14. Pagos.

Fuente: Vía BCP

- **Tarjetas:**

Tarjetas de Débito >	Tarjetas de Crédito >
Tarjeta de Débito Credimás Negocios	Tarjeta de Crédito Visa Empresarial Pyme
Tarjeta de Débito Credimás Clásica	Tarjeta Solución Negocios
Tarjeta de Débito Credimás Oro	
Tarjeta de Débito Credimás LatamPass	

Figura 15. Tarjetas.

Fuente: Vía BCP

- **Otros:**

Tipo de cambio >	Envíos al Exterior >
Dólares	Transferencias del exterior
Otras monedas	Transferencias al exterior

Figura 16. Otros (Tipo de cambio, envíos al exterior).

Fuente: Vía BCP

CLIENTES EMPRESAS

- **Cuentas:**

Cuentas Corrientes >	Cuentas de ahorros >
Cuentas con Saldo Predefinido	Cuenta de Ahorros Persona Jurídica
Cuentas Corrientes Persona Jurídica	Depósito a Plazo
Cuenta en Euros	Certificado Bancario en Dólares
Cheques con tope	

Figura 17. Cuentas.

Fuente: Vía BCP

- **Financiamiento:**

Financiamiento electrónico >	Descuento de letras y facturas >	Financiamiento Empresarial >	Otros Productos >
Autodesembolso	Descuento de Factura Negociable	Leasing	Factoring Electrónico
Financiamiento Electrónico de Compras	Descuento de letras	Mediano Plazo	Letra de Cobranza Garantía
			Crédito a la construcción

Figura 18. Financiamiento.

Fuente: Vía BCP

- **Cobranzas y Pagos:**

Cobranzas >	Pagos >	Telecrédito >
Servicio de Recaudación	Pago de Haberes y CTS	Telecrédito Web
Débito automático a tus clientes	Pago de detracciones	Telecredito Host to Host (H2H)
Cobranza de Letras y Facturas	Pago de Impuestos SUNAT	Telecrédito Móvil
	Pago electrónico de Aduanas	
	Pagos de AFP	

Figura 19. Cobranzas y Pagos.

Figura: Vía BCP

- **Tarjetas:**

Tarjetas de Crédito Corporativas >
Tarjetas de Crédito Compra de Pasajes
Tarjetas de Crédito Visa Corporativa
Tarjetas de Crédito Visa Empresarial

Figura 20. Tarjetas.

Figura: Vía BCP

- **Comercio exterior:**

Comercio Exterior >	Gestionar el Riesgo >	Pagos al Exterior >	Financiamiento Exportaciones >	Financiamiento Importaciones >
Comex en Línea	Cobranza Documentaria Internacional	Giros al exterior	Compra de Documentos	Proyectos Medioambientales (SECO)
BCP Miami	Carta de Crédito	Cheques del exterior	Factoring Internacional	Financiamiento de Importaciones
Garantía previa despacho anticipado de importaciones	Garantías Bancarias	Transferencias al exterior	Pre y Post Embarque	Programas Especiales
		Transferencias del exterior	Sepymex	

Figura 21. Comercio exterior.

Fuente: Vía BCP

- **Tipo de cambio:**

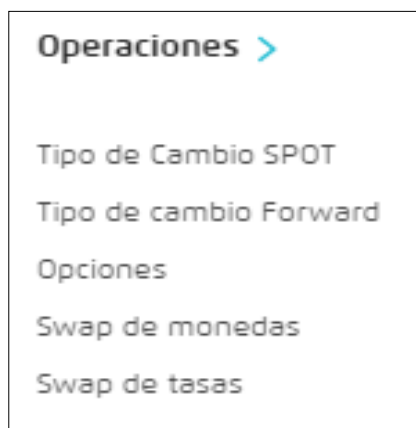


Figura 22. Tipo de cambio.

Fuente: Vía BCP

1.9 Premios, Certificaciones.

1.10.1 Premios

Creatividad Empresarial UPC – YAPE

Premiada con el 1er puesto en la categoría de Servicios Bancarios, Financieros y seguros.



Figura 23. Premio Creatividad empresarial 2019.

Figura: Noticias UPC

PRIMER PUESTO - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa 2018 (MERCO)

Por 7mo año consecutivo, el BCP fue reconocido como la empresa con mejor reputación corporativa del Perú. La relación de las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación en el Perú es elaborada por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO).

PRIMER PUESTO - Ranking Empresas Financieras - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Talento 2018 (MERCO Talento)

El BCP ocupó el primer lugar en el sector bancario del Ranking MERCO Talento y el segundo lugar en el ranking general.

Gran Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral

La Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham) otorgó al BCP el Gran Premio ABE a la responsabilidad Social Laboral por su compromiso y contribución a las buenas prácticas laborales a través de los años. Para la ABE, el BCP es un referente en la comunidad laboral del país.

Por 7mo año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las Empresas más admiradas del Perú. El reconocimiento es otorgado por PwC y la revista G de Gestión a partir de una evaluación efectuada por 4.500 ejecutivos del país.

Euromoney Awards for Excellence 2018 – Mejor Banco en el Perú y Mejor Banco en América Latina.

El BCP ha sido reconocido como el Mejor Banco del Perú y el Mejor Banco de la región, por la revista Euromoney.



Figura 24. Euromoney Award for Excellence 2018.

Figura: EAFE

Euromoney Real Estate Annual Survey 2018 - Mejor Banco Peruano en tres categorías

El BCP fue elegido el Mejor Banco en las categorías de: Mercado de Transacciones de Deuda Capital, Fusiones y Adquisiciones y Mejor Banco Peruano.

Latin Finance Award for Excellence

La revista LatinFinance premió al BCP con el LatinFinance's 30th Anniversary Award for Excellence en la categoría de Executing Domestic Strategy, por haber desarrollado una estrategia flexible para fortalecer la posición del banco no solo en el Perú, sino en toda la región.

XVIII Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

Se reconoció al BCP como la mejor empresa en la categoría de servicio de banca tanto para los segmentos de Banca Empresa, Banca Personal y Banca Pyme. Asimismo, la Banca Móvil BCP es la aplicación para smartphones preferida por los ejecutivos para realizar transacciones financieras.

Capítulo II: Generalidades de la empresa

2.1 Descripción de la realidad problemática

Banco de Crédito del Perú es el banco más grande y líder en servicios financieros en el país. Cuenta con agencias, cajeros y agentes a nivel nacional y agencias en el extranjero como Bolivia y Miami.

El área de Operaciones está distribuida en 4 sub áreas: Post venta, inversiones, multibanca, para empresas. En el presente trabajo hablaremos de la subárea de Operaciones de inversión en el cual la función principal es realizar las operaciones pactadas por tesorería (Back office de Tesorería).

Las funciones realizadas son coordinadas con bancos locales, extranjeras y BCR. Por ende, al ser operaciones importantes para la rentabilidad del banco es fundamental que puedan ser realizados con precaución. Ante la gran magnitud que significa un mínimo error es fundamental realizar controles contables diarios para aseverar la eficiencia y calidad de los procesos realizados.

El control operativo es la implantación de los planes operativos, la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso.

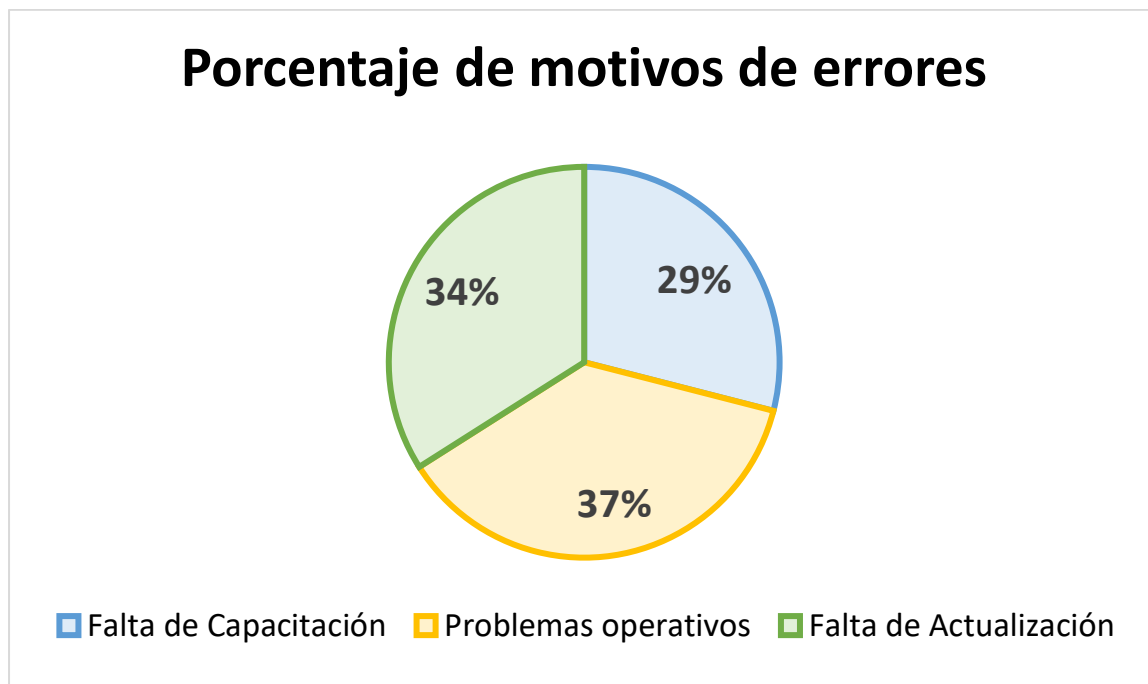


Figura 25. Porcentaje de motivo de errores en la división.

Fuente: Elaboración Propia

2.2 Formulación del Problema

El Banco de Crédito del Perú tiene a lo largo del día operaciones bancarias mediante agencias, agentes, cajero automático, banca por internet y yape realizados por personas naturales, Mype y Gran empresa en el cual es fundamental que sean efectuadas en el momento y/o tiempo determinado de cada operación. Las operaciones bancarias pueden ser realizadas en línea como también diferida. Estas deben ser ejecutas sin errores para que no haya retrasos, ni pérdidas importantes por parte de la subgerencia de Operaciones de inversión y así mismo no presentar ningún reclamo por parte del cliente interno y externo.

2.2.1 Problema General:

¿En qué medida la propuesta planteada optimiza el control operativo y mantiene la calidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019?

2.2.2 Problemas Secundarios:

- A. ¿Qué actividades se identifican dentro de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019?
- B. ¿Cuáles son las observaciones dentro de las actividades identificadas de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019?
- C. ¿Cuáles son los indicadores de la propuesta planteada en la optimización del control operativo y continuidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019?

2.3. Objetivo General y objetivos específicos

2.3.1 Objetivo General:

Medir la optimización del control operativo y continuidad de la calidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019.

2.3.2 Objetivo Específico:

- A. Identificar las actividades dentro de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019.
- B. Indicar las observaciones dentro de las actividades identificadas de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019.
- C. Mostrar los indicadores de la propuesta planteada en la optimización del control operativo y continuidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú factible, Lima-Perú, 2019.

2.4. Delimitación del estudio

Los nuevos controles operativos y de calidad debe ser realizada en la jornada laboral de la subgerencia de Operaciones de Inversión, ya que las operaciones realizadas por cada colaborador de la subgerencia son auditadas. Todo control operativo y calidad se realizó en la Sede Central del BCP, La Molina. Lima, Perú.

2.5. Justificación e importancia de la investigación

2.5.1 Justificación Teórica

En el libro Metodología de la investigación, Roberto Hernández Sampieri (2014) indica que:

“Con la investigación, ¿Se llenará algún vacío de conocimiento?, ¿se podrán generalizar los resultados a principios más amplios?, ¿la información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar una teoría?, ¿se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de una o de diversas variables o la relación entre ellas?, ¿se ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de algún fenómeno o ambiente?, ¿qué se espera saber con los resultados que no se sabía antes?, ¿se pueden sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios?” (Sampieri, Metodología de la Investigación científica, 2014, p. 40)

El trabajo de suficiencia profesional es fundamental mejorar los controles contables y calidad de la subgerencia de Operaciones de inversión. Mediante el conocimiento que se pueda obtener para óptimos resultados.

2.5.2 Justificación Práctica

“¿Ayudará a resolver algún problema real?, ¿tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos?” (Sampieri, Metodología de la Investigación científica, 2014, p. 40)

El trabajo de suficiencia profesional se basa en encontrar soluciones viables a los controles operativos y calidad de las operaciones de la subgerencia de Operaciones de inversión.

2.5.3 Justificación Metodológica

Como parte de la justificación Metodológica se toma como referencia:

“¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?, ¿contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿sugiere cómo estudiar más adecuadamente una población?” (Sampieri, Metodología de la investigación científica, 2014, p. 40)

Al intervenir en la modificación de los controles operativos y calidad de la subgerencia de operaciones de inversión, se tendrá en cuenta variantes no observadas en un inicio ya que todo proceso puede cambiar de flujo.

2.6. Alcance y limitaciones

2.6.1 Alcance:

Este trabajo de investigación tuvo como centro la evaluación y propuesta de mejora en los controles de calidad de los productos realizados por el back office de tesorería del BCP.

2.6.2 Limitaciones:

La presenta investigación tuvo como limitantes los puntos a continuación mostrados:

- Reuniones con los responsables de cada producto de alrededor de 30min aproximadamente.
- Enseñanza de todos los productos ejecutados por la Subgerencia de Operaciones de Inversión.

Capítulo III: Marco Teórico

3.1. Marco Histórico

En este capítulo se tiene como objetivo definir las mejoras y/o automatizaciones de los controles de calidad de los procesos de control operativo del back office de Tesorería.

3.2 Bases teóricas

Al realizar una inversión es tener en cuenta que tengamos que ser tolerantes al riesgo ya que hay probabilidades de perder parte o la totalidad de lo invertido. Por eso es fundamental conocer el mercado y a la vez el producto que se quiera invertir tanto de personas naturales, jurídicas, Mype y empresa.

“El término inversión se refiere al acto de postergar el beneficio inmediato del bien invertido por la promesa de un beneficio futuro más o menos probable. Una inversión es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial”. (BBVA, 2017)

3.3 Investigaciones

3.3.1 Investigaciones Nacionales:

Tesis 01:” El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”

(Sosa perez, 2015) en su trabajo para la obtención del título de Contador Público “El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.” Profesional de la “Universidad Autónoma del Perú”. El control interno es una necesidad administrativa y contable de todo ente económico debe de figurar como un requisito que debe manejar la empresa. Las causas específicas que existen es la posibilidad de contar con un control interno no muy bien especificado y por ende personal desorientados y no capacitados, que hacen

que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria, por lo que deviene imprescindible el control interno.

Tesis 02:” El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015”

(Moreto Montalbán, 2016), en su trabajo para la obtención del título de Contador Público” El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015”.

Profesional de la “Universidad Señor de Sipán”. Las entidades afrontan un riesgo cuando existe la desunión entre funcionarios encargados de alcanzar objetivos estratégicos y los de gestión de riesgo, es sumamente importante que la gestión de riesgos y el control interno vayan de la mano.

Tesis 03:” El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani - Cusco Periodo 2017”

(Cahuana Rimachi & Quispe Ramos, 2018), en su trabajo para la obtención del título de Contador Público” El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani - Cusco Periodo 2017”.

Profesional de la “Universidad Andina del Cusco”. Ante los constantes cambios y desarrollo de nuevas tecnologías que se presentan en el Sector Salud por las políticas de la globalización urge la necesidad de que los gerentes conozcan mejor la organización para fortalecer su gestión administrativa donde trabajan y tomar mejores decisiones para plantear cambios elementales

en la forma como se prestan los servicios de salud estos deben ir garantizando una calidad, eficiencia y eficacia para que se satisfaga la necesidad y expectativas de los usuarios (pacientes) y así garantizar su lealtad con la institución y la supervivencia de la misma. Es imperativo entonces plantear acciones y estrategias que sean evaluadas para reflexionar sobre diferentes aspectos de la calidad en la atención y su importancia del control interno en los establecimientos de salud.

1.3.2 Investigaciones Internacionales

Tesis 04: “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.”

(Bosque & Ruiz, 2016), en su trabajo para la obtención del Grado en Ciencias de la Administración “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.”.

Profesional del “Instituto Universitario Aeronáutico” en Argentina. Hoy en día, el mundo de los negocios requiere el manejo de sistemas de control adecuados, que avalen el buen desarrollo de la organización y su rentabilidad. Dentro de los mencionados controles se encuentra el denominado Sistema de Control Interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye el elemento primordial para la toma de decisiones en cualquier organización.

Tesis 05: “Auditoria de control interno a la empresa Tulicorp S.A. de la ciudad de Guayaquil”

(Matamoros & Cirino, 2015) en su trabajo para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. “Auditoria de control interno a la empresa Tulicorp S.A. de la ciudad de Guayaquil”.

Profesional de la “Universidad Politécnica Salesiana” en Ecuador. La importancia del proyecto es poder analizar y corregir las distintas falencias que se originan por la ejecución inapropiada de procesos administrativos los cuales pueden provocar atrasos en la producción, selección inapropiada de materia prima, retrasos en entregas a los clientes entre otros.

Tesis 06: “La Adopción del Control Interno en el Sistema Bancario Colombiano”.

(Alzate, 2016), en su trabajo para la obtención del título de Contador Pública “La Adopción del Control Interno en el Sistema Bancario Colombiano”.

Profesional de la “Universidad Militar Nueva Granada” en Colombia. El control interno permite fomentar a través de una cultura organizacional que todos los integrantes de la entidad estén plenamente identificados con la misión y visión de la empresa, deben tener las habilidades, conocimientos y conductas necesarias en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de salvaguardar la información en cada proceso y evitar reprocesos que afecten de alguna manera los tiempos en cada unidad de negocio. La adopción de prácticas de buen gobierno y generar ambientes en donde se traslade parte de sus utilidades a buscar mejores beneficios de sus colaboradores, esto facilita los compromisos en las actividades cotidianas de la empresa y permite desarrollar un mejor sistema del control interno.

3.4 Marco conceptual

Bancaria: De la banca o relacionado con sus actividades mercantiles.

Banco Central: Banco de un país encargado de emitir la moneda nacional, regular el mercado monetario y de divisas y ejecutar las políticas gubernamentales en lo referente a medidas monetarias y financieras.

Banco de la República: Banco central y emisor de Colombia que por mandato constitucional tiene como función principal la de luchar contra la inflación.

Back office de Tesorería: Valida, ejecuta, y registra (contabiliza) las operaciones pactadas por la Gerencia de Tesorería a través de correo electrónico, Datatec, Reuters y/u otro mecanismo previamente autorizado; incluidas las operaciones con carta de instrucción, vía electrónica y sistema LBTR.

Beneficiario: Persona a la cual se transfiere un activo financiero o a favor de quien se emite un título o un contrato de seguro.

Calidad: La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie.

Comisión: Suma porcentual que se paga a un tercero por sus servicios prestados, la cual, para el caso de los bursátiles, generalmente se cobra al comprar y al vender.

Consumo: Porción del ingreso que no es ahorrado ni pagado en impuestos.

Control interno: Se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman.

Crítico: Situación de mayor demanda.

Cuenta Corriente: El monto que las personas o las entidades tienen a la vista en bancos. Usualmente no devengan intereses y se manejan por medio de una libreta de cheques.

Cuenta de Ahorros: Cuenta que se tiene en un establecimiento financiero y cuyo objetivo es la protección de los ahorros. Estas cuentas permiten que el ahorrador obtenga un beneficio por su depósito y se le facilite solicitar un préstamo dependiendo del monto promedio de tales depósitos.

Debitar: Instrucciones de imputar una suma para disminuir el saldo disponible de una cuenta en los libros de un banco.

Eficiente: Realiza o cumple un trabajo o una función a la perfección.

Finanzas: Las finanzas son una rama de la administración de empresas y la economía que estudia el intercambio de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan.

Estado de Cuenta: Operación que consiste en determinar el balance de una cuenta. Registro de los asientos de débito o crédito en la cuenta de un cliente durante un espacio de tiempo determinado.

Inversiones: Es un término económico, con varias acepciones relacionadas como el ahorro, la ubicación de capital, y la postergación del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía.

Monto: El valor en unidades de una moneda o la cantidad de una transacción.

Nominativo: Se dice de los títulos o de las inscripciones contables, de los cuales es titular una persona con su nombre y apellidos, por oposición a los títulos e inscripciones al portador. El carácter de nominativo se establece en ciertas reglamentaciones para controlar mejor la transferencia de acciones y otros valores, o para identificar a las personas que han adquirido ciertos compromisos.

Operación Diferida: Transferencia de dinero desde una cuenta de una entidad bancaria emisora a una cuenta de entidad bancaria receptora, en cuestión de horas. Es un servicio que brinda las entidades financieras y bancos.

Productos: Beneficio, cantidad de dinero que se gana, especialmente con una inversión.

Rentabilidad: Es la relación entre la utilidad proporcionada por un título y el capital invertido en su adquisición.

Renta Fija: Inversiones que permiten conocer de manera anticipada cuáles serán las condiciones de plazo y rentabilidad por la compra o venta de títulos valores.

Riesgo: Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquides, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés.

Saldo: Suma de la situación original de una cuenta y sus variaciones positivas o negativas durante un periodo nuevo.

Sector Financiero: Conjunto de empresas dedicadas a la intermediación financiera donde participan compañías de financiamiento comercial, corporaciones de ahorro y vivienda, bancos, compañías de financiamiento comercial especializadas el leasing, corporaciones financieras y compañías de seguros y capitalización, entre otras.

Tesorería: Alude al área de una empresa en la que se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios. Incluye, básicamente, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias. La contabilidad registra dicha ejecución.

3.5 Base legal

Toda inversión y ejecución de las operaciones de back office de tesorería está regularizada por la SBS (La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) Ley No 26702 Ley General del Sistema Financiero y Del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Así mismo, la absoluta confidencialidad de los mismos y empleabilidad de altos estándares de seguridad conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales - Ley N° 29733, su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (“las normas de protección de datos personales”) y sus modificatorias.

Capítulo IV: Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

De acuerdo al trabajo por realizar, la investigación es del tipo Cuantitativa, debido a que la información requerida es medible. Se basa en observación e identificación de las actividades y tareas realizadas por los colaboradores de la Subgerencia de Operaciones de inversión.

Como referencia a nuestra investigación que al “Delimitar es la esencia de los planteamientos cuantitativos. Ahora bien, como señala Ackoff (1967), un problema planteado correctamente está resuelto en parte; a mayor exactitud corresponden más posibilidades de obtener una solución satisfactoria. El investigador debe ser capaz no sólo de conceptuar el problema, sino también de escribirlo en forma clara, precisa y accesible. En ocasiones sabe lo que quiere hacer, pero no cómo comunicarlo a los demás, y tiene que realizar un mayor esfuerzo por traducir su pensamiento a términos comprensibles, pues en la actualidad la mayoría de las investigaciones requieren la colaboración de varias personas.” (Sampieri, Metodología de la investigación científica, 2014)

4.2 Población, muestra,

4.2.1 Población

La población del presente trabajo de suficiencia profesional son los colaboradores del banco BCP de la Subgerencia de operaciones de inversión, situados en la sede principal ubicado en la Molina, durante el año 2019.

Debido a que las operaciones a mejorar se encuentran siendo realizadas solo por el personal de esta área, por este motivo se toma en cuenta en la población. Este se referencia en “Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”. (Sampieri, 2014, p. 174)

4.2.2 Muestra

La muestra del presente trabajo de suficiencia profesional todos los colaboradores de la Subgerencia de operaciones de inversión. Cada colaborador tiene funciones diferentes el cuál es fundamental saber la importancia y dificultad de cada operación.

“En la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos” (Sampieri, 2014, p. 172)

El control interno debe ser realizado para cada proceso del back office de tesorería, cada producto es diferente, tiene una atención diferente a tratar.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El control operativo y calidad de los procesos se realiza a través de las operaciones realizadas por los colaboradores del banco en horario habitual de trabajo.

Las técnicas e instrumentos para el análisis en la presente muestra informativa siguieron el siguiente procedimiento:

- Reunión con el jefe directo con el equipo para dar a conocer noticias y/o tareas por realizar en el día.
- Realizar actualización de fecha laborable en los sistemas operativos y reporte interno.
- Atender las operaciones que llegan al buzón de atención.
- Coordinar con las personas responsables de cada producto lo que se realizará en el día teniendo cortes para su respectivo control interno.

- Para ello se establece que cualquier operación realizada en el día pueda tener doble visto.
- El control se realiza al día siguiente de ejecución de las operaciones.

4.4 Procedimiento de datos

Una vez coordinado las funciones de cada uno y los controles internos que deben de realizar se procede a conciliar todas las operaciones realizadas al día anterior (T-1).

Al realizar las conciliaciones se tiene en cuenta que toda cuenta contable utilizada se debe contabilizar dentro de las conciliaciones para que dicha información se refleje con las áreas de Riesgos de Tesorería, tesorería y contabilidad.

Para el procesamiento de la información recopilada a través de los colaboradores de la división de Operaciones de inversión de la sede central en La Molina del Banco de Crédito del Perú., se utilizarán plantillas en Excel y para aplicar las metodologías de evaluación, las cuales se detallan a continuación:

4.4.1 Diagrama de Gantt

El diagrama de Gantt es una herramienta para la planificación y programación de tareas en el ámbito profesional como también en lo personal. Publicado en 2014 por OBS Business School , es una herramienta para planificar y programar tareas a lo largo de un período determinado. Gracias a una fácil y cómoda visualización de las acciones previstas, permite realizar el seguimiento y control del progreso de cada una de las etapas de un proyecto y, además, reproduce gráficamente las tareas, su duración y secuencia, además del calendario general del proyecto. (School, 2014)

El estudio se centra en los siguientes aspectos:

- Simplifica la visualización de tareas y representa todas las etapas y actividades de un proyecto y/o seguimiento de tareas.

- Los gráficos ayudan a administrar proyectos y/o tareas así mismo reducir problemas de programación.
- La identificación de puntos críticos es más sencilla identificar.
- Se puede actualizar en cualquiera de sus ejes, en todo momento.

Dentro de las funciones en el área para realizar el control operativo y calidad son las siguientes:

- Control de cuentas internas.
- Conciliaciones diarias de Renta Fija, Renta variable, Derivados.
- Conciliación diaria de Cambios OM, SPOT USD/PEN y CVA.
- Conciliaciones semanales de EMIR, Anexo 8.
- Control interno de Pago de dividendos – liquidación de CREDICORP CAPITAL.
- Soporte a auditoría interna y externa.
- Pago de BROKERS.
- Registro de incidencias.
- Solicitudes Suite Inversiones – Cambios.
- Creación de áreas funcionales.
- Verificación LBTR, SPOT e Interbancarios.

El Control Operativo dentro de nuestras funciones diarias, se encuentran los productos de Transferencias BCR, Telecréditos, Renta fija, Renta Variable, Cambios y Derivados. Dentro de ellos también podemos encontrar consultas y conciliaciones del área de Tesorería, Contabilidad y Riesgos de Tesorería. Estas áreas trabajan a la par con nosotros ya que se ejerce dentro de ellas operaciones relacionadas con el producto. Los productos considerados son los siguientes:

Renta fija y Renta Variable:

- Margin call Inversiones
- Kardex vs Portafolio RF
- Repo Activo Locales
- RF Ventas en Corto
- Kardex vs Portafolio CD
- Balancín Repo
- Renta Variable
- CPC-CPP
- SWAP-REPO // REPO MONEDA
- PORTAFOLIO RF
- Renta variable

Derivados:

- Swap OIS
- Swap Cambiario

Conciliaciones Adicionales:

- Cambios OM
- Validación Cuentas Internas
- CVA
- PORTAFOLIO RF
- Verificación LBTR, Spot e Interbancarios
- Incidencias
- Credicorp - Dividendos
- Conciliación BCP
- Solicitudes Seriva

- Anexo 8
- Validación EMIR

Se realizan de manera frecuente (diaria, semanal, mensual y anual). El control en la subgerencia de Administración de Productos es fundamental ya que es el control general de la gerencia de SPC – Banca Mayorista y Tesorería. Pese a ser 3 subgerencias (Liquidaciones, Confirmaciones y Administración de Productos), somos el último filtro para detallar si la realización de dichos procesos haya sido óptima.

Dichos controles se realizan de manera diaria en T-1 (Al día siguiente de la operativa que ejecutó). Tienen fechas y/o días límites en el cual se puede conciliar desde la fecha enviada al buzón SMT – Control Operativo.

Tabla 1

Lista de actividades

ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	DÍAS
Verificación LBTR	1/11/19	2/11/19	1
Verificación Spot	1/11/19	2/11/19	1
Verificación Interbancarios	1/11/19	2/11/19	1
Anexo 8	23/11/19	30/11/19	7
Validación EMIR	24/11/19	28/11/19	4
Swap Cambiario	1/11/19	2/11/19	1
Margin call Inversiones	1/11/19	2/11/19	1
Swap OIS	1/11/19	2/11/19	1
Kardex vs Portafolio RF	1/11/19	2/11/19	1
Repo Activo Locales	1/11/19	2/11/19	1
RF Ventas en Corto	1/11/19	2/11/19	1
Kardex vs Portafolio CD	1/11/19	2/11/19	1
Cambios OM	1/11/19	2/11/19	1
Validación Cuentas Internas	1/11/19	2/11/19	1
CVA	1/11/19	3/11/19	2
Balancín Repo	1/11/19	3/11/19	2
AC CAPITALES	23/11/19	30/11/19	7
Renta Variable	1/11/19	2/11/19	1
CD Y Repo CD	1/11/19	2/11/19	1
CPC-CPP	1/11/19	2/11/19	1
SWAP-REPO // REPO MONEDA	1/11/19	3/11/19	2
PORTAFOLIO RF	1/11/19	6/11/19	5
Credicorp - Dividendos	28/11/19	2/12/19	4
Conciliación BCP	25/11/19	2/12/19	7
Solicitudes Seriva	28/11/19	30/11/19	2
Incidencias	30/11/19	7/12/19	7

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 CANVAS

El modelo canvas fue creado y diseñado por el doctor Alexander Osterwalder y se puede ampliar información en su libro “Generación de modelos de negocio”. Este modelo, se integra dentro de la metodología lean-startup que basa en encontrar y fomentar nuevas formas de crear, entregar y captar valor para el cliente mediante el aprendizaje validado. (Alcalde, 2019)

El modelo canvas se utiliza para pasar de idea a proyecto y plasmar nuestra idea en un modelo empresarial. Es un modelo “vivo”, es decir, que vamos modificando según se va desarrollando, vamos validando clientes, surgen nuevas ideas... por eso se utilizan post-its para completarlo. (Alcalde, 2019)

Por su sencillez, el modelo Canvas resulta ser una herramienta aplicable en empresas de cualquier dimensión (pequeñas, medianas y grandes), y dedicadas prácticamente a cualquier rubro, dirigidas a cualquier grupo objetivo e independientemente de su estrategia de negocio. (ESAN, 2016)

Como parte de esta propuesta utilizaremos Canvas para una visualización más real de las tareas por realizarse

Tabla 2

Modelo Canvas

8.PROBLEMA	7.SOLUCIÓN	2.PROPOSICIÓN DE VALOR	4.RELACIÓN CON CLIENTE	1.SEGMENTACIÓN DE CLIENTE
	6.RECURSOS PRINCIPALES		3.CANALES	
9.ESTRUCTURA DE COSTES			5.INGRESOS	

Fuente: Elaboración propia.

Al realizarse el modelo Canvas, se entendió la magnitud de la importancia de nuestros flujos operativos en el banco y su respectiva operatividad.

Capítulo V: Análisis crítico y planteamiento de alternativas

5.1 Determinación de alternativas de solución

Se ejecutó un análisis y diagnóstico en base a la información recolectada e identificando los problemas en la subgerencia de Operaciones de inversión del BCP. Para así estructurar las oportunidades de mejora y comprender mejor acerca de los procesos de back office de Tesorería.

5.1.1 Análisis crítico

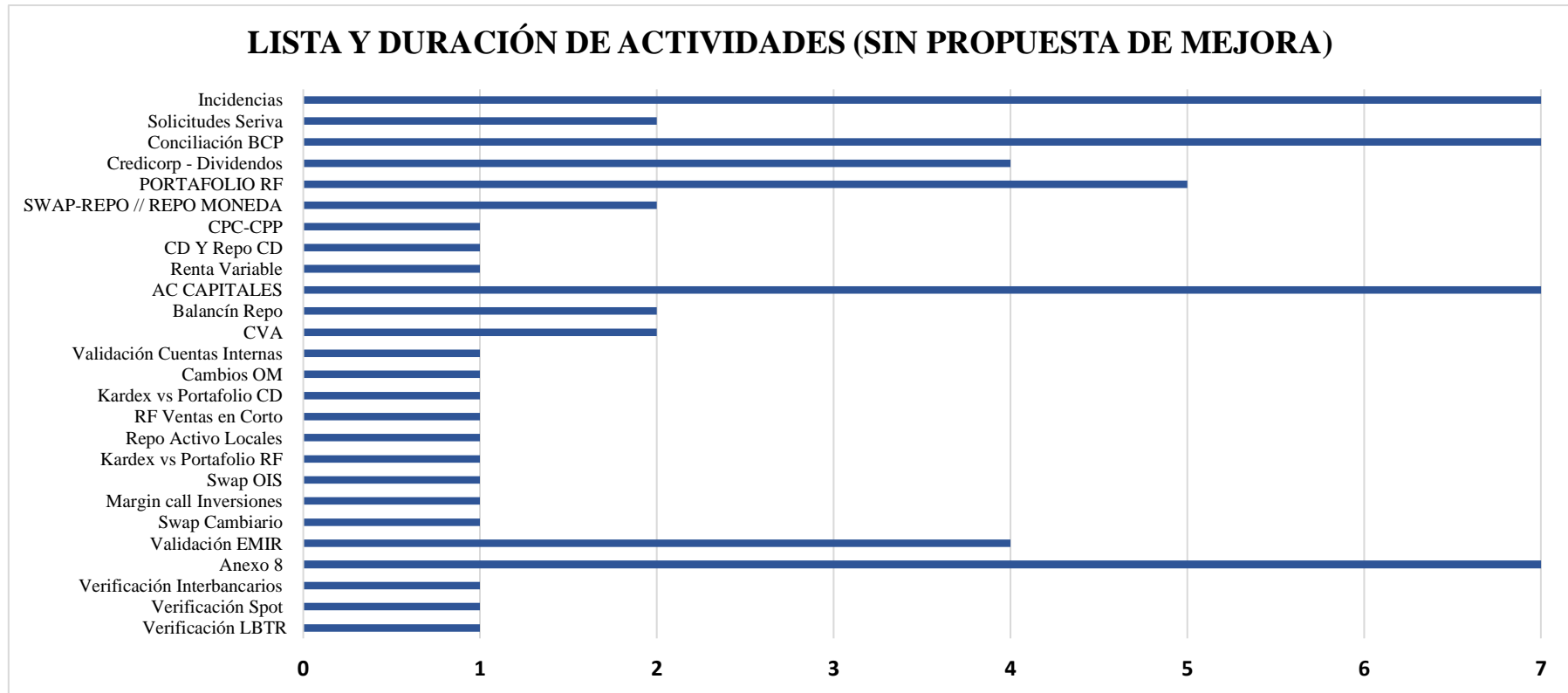
Como parte del análisis se tomó en cuenta el diagrama de Gantt y Canvas. Para la medición de la duración de las actividades diarias se realizó con el diagrama de Gantt de esta manera podemos tener un margen más transparente de las actividades en la subgerencia de operaciones de inversión. La duración de actividades es medida por días , ya que estas tienen como tiempo máximo lo indicado en la tabla 1. Después de realizar la propuesta de mejora, que es la capacitación a los colaboradores de la Subgerencia de operaciones de inversión. Se procede a identificar los errores comunes del control operativo y calidad de los procesos.

Una vez, ya identificados y con la capacitación de los procesos de la Subgerencia de operaciones de inversión procedemos a medir nuevamente las actividades diarias y realizamos el seguimiento respectivo de las observaciones y/o errores ya presentadas y futuras.

Asi mismo, Canvas nos ayuda a identificar los proyectos que se realizan junto con las áreas de Tesorería, Contabilidad y Riesgos de Tesorería. Estos proyectos son considerados prioritarios ya que su impacto dentro de los indicadores del área son significativos.

Tabla 3

Diagrama de Gantt sin propuesta de mejora



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, tenemos la lista de las actividades/operaciones y su medición de tiempo sin la propuesta de mejora que conlleva a realizarse estas operaciones, estas tienen una duración de 1 día hasta 7 días dependiendo de cada actividad. Ahora presentaremos el diagrama con la propuesta de mejora.

Tabla 4

Diagrama de Gantt con propuesta de mejora



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, tenemos la lista de las actividades/operaciones y su medición de tiempo con la propuesta de mejora que conlleva a realizarse estas operaciones, estas tienen una duración de 1 día hasta 4 días dependiendo de cada actividad. Vemos que algunas actividades aún se realizan en el tiempo presentado anteriormente como también otras han tenido un impacto significativo de la reducción de tiempo.

Teniendo en cuenta los diagramas de Gantt de la tabla 3 y tabla 4 se procedieron a mostrar el tiempo de duración de las actividades sin propuesta de mejora y con propuesta de mejora respectivamente.

Procederemos en mostrar los indicadores para evaluar la optimización del control operativo y continuidad de la calidad en las siguientes tablas y figuras.

Estas serán mostradas en la Tabla 5 ,Tabla 6 y Figura 26 para el indicador de tiempo. Y para el indicador de calidad la Tabla 7,Tabla8 y Figura 27, respectivamente.

Tabla 5

Indicador de optimización del control operativo

ACTIVIDADES	DÍAS (SITUACIÓN ACTUAL)	DÍAS (PROPUESTO)	REDUCCIÓN ESTIMADA (DÍAS)	REDUCCIÓN (%)	CONCEPTO
Verificación LBTR	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Verificación Spot	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Verificación Interbancarios	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Anexo 8	7	3	4	43%	Reducción del tiempo
Validación EMIR	4	2	2	50%	Reducción del tiempo
Swap Cambiario	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Margin call Inversiones	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Swap OIS	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Kardex vs Portafolio RF	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Repo Activo Locales	1	1	0	No aplica	Sin modificación
RF Ventas en Corto	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Kardex vs Portafolio CD	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Cambios OM	1	1	0	No aplica	Sin modificación
Validación Cuentas Internas	1	1	0	No aplica	Sin modificación
CVA	2	1	1	50%	Reducción del tiempo
Balancín Repo	2	1	1	50%	Reducción del tiempo
AC CAPITALES	7	4	3	57%	Reducción del tiempo
Renta Variable	1	1	0	No aplica	Sin modificación
CD Y Repo CD	1	1	0	No aplica	Sin modificación
CPC-CPP	1	1	0	No aplica	Sin modificación
SWAP-REPO // REPO MONEDA	2	2	0	No aplica	Sin modificación
PORTAFOLIO RF	5	3	2	60%	Reducción del tiempo
Credicorp - Dividendos	4	2	2	50%	Reducción del tiempo
Conciliación BCP	7	3	4	43%	Reducción del tiempo
Solicitudes Seriva	2	1	1	50%	Reducción del tiempo
Incidencias	7	2	5	29%	Reducción del tiempo
TOTAL	57	37	20		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Porcentaje de mejora de eficiencia

CONCEPTO	
DIAS SITUACIÓN ACTUAL TOTAL	57
DIAS PROPUESTOS TOTAL	37
MEJORA EFICIENCIA	35%

Fuente: Elaboración propia.

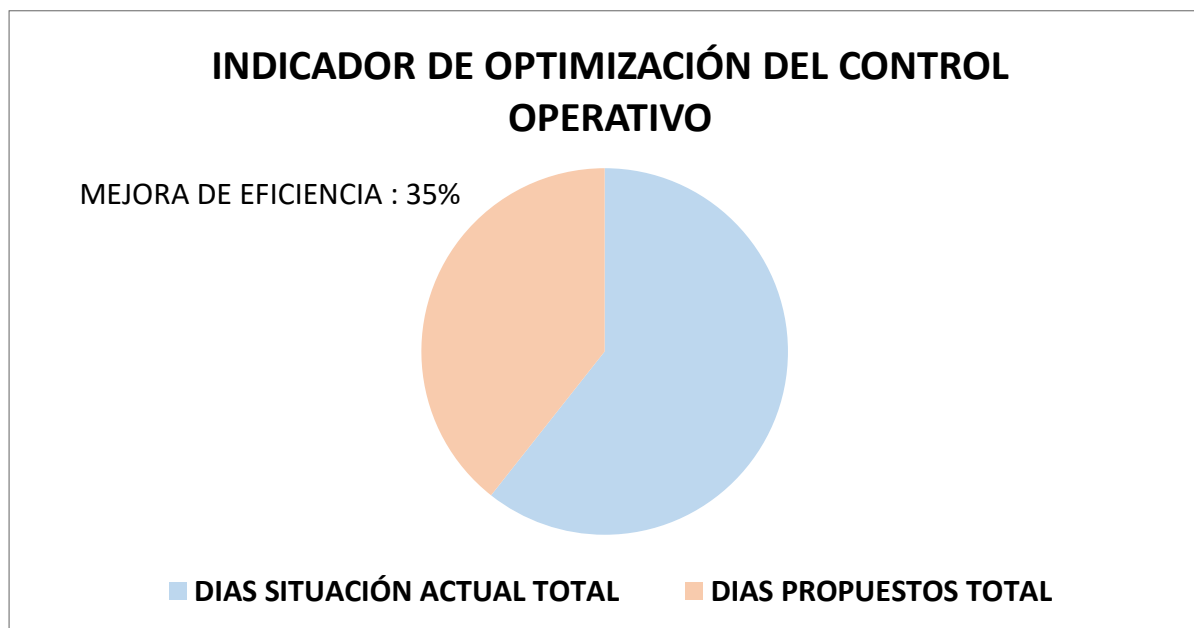


Figura 26. Indicador de optimización del control operativo

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 7

Indicador de reducción de observaciones

ACTIVIDADES	CANTIDAD OBSERVACIONES (SITUACIÓN ACTUAL)	CANTIDAD DE OBSERVACIONES (PROPUESTO)	REDUCCIÓN DE OBSERVACIONES	REDUCCION (%)
Verificación LBTR	3	1	2	33%
Verificación Spot	4	2	2	50%
Verificación Interbancarios	4	2	2	50%
Anexo 8	12	3	9	25%
Validación EMIR	9	3	6	33%
Swap Cambiario	4	1	3	25%
Margin call Inversiones	2	1	1	50%
Swap OIS	2	1	1	50%
Kardex vs Portafolio RF	2	1	1	50%
Repo Activo Locales	4	1	3	25%
RF Ventas en Corto	4	1	3	25%
Kardex vs Portafolio CD	4	1	3	25%
Cambios OM	15	7	8	47%
Validación Cuentas Internas	5	1	4	20%
CVA	4	1	3	25%
Balancín Repo	3	1	2	33%
AC CAPITALES	4	3	1	75%
Renta Variable	2	1	1	50%
CD Y Repo CD	2	1	1	50%
CPC-CPP	3	1	2	33%
SWAP-REPO // REPO MONEDA	2	1	1	50%
PORTAFOLIO RF	3	1	2	33%
Credicorp - Dividendos	4	2	2	50%
Conciliación BCP	5	3	2	60%
Solicitudes Seriva	2	1	1	50%
Incidencias	2	1	1	50%
TOTAL	110	43	67	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Porcentaje de reducción de observaciones

CONCEPTO	
OBSERVACIONES ACTUAL TOTALES	110
OBSERVACIONES PROPUESTOS TOTALES	43
REDUCCIÓN DE OBSERVACIONES	61%

Fuente: Elaboración propia.

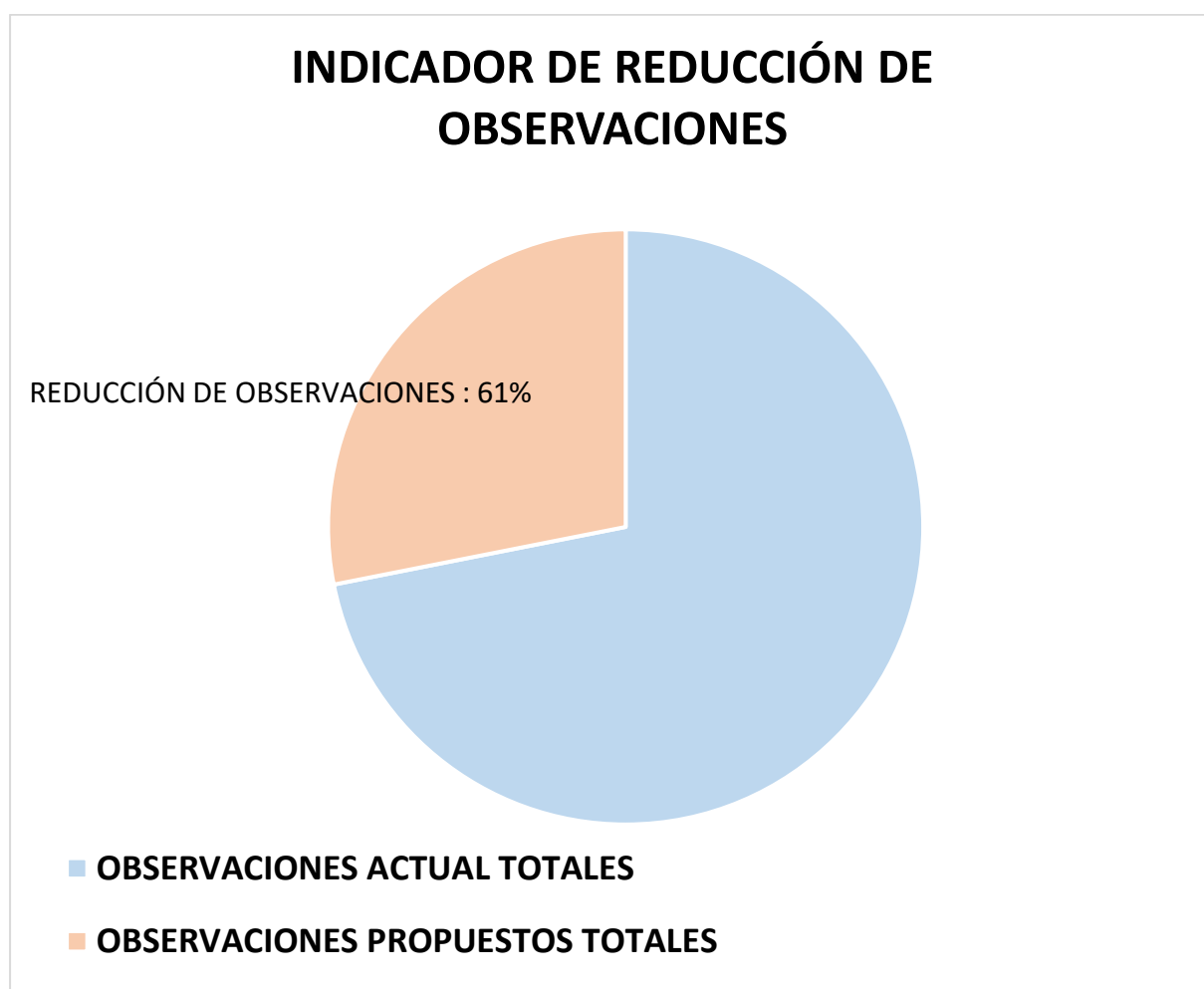


Figura 27. Indicador de reducción de observaciones

Fuente: Elaboración Propia.

Se ha seleccionado tres problemáticas que se han estado generando en el día a día durante el año 2019, y que luego del análisis y observación realizados se determinó que hay necesidad de mejoras; por lo que se menciona lo siguiente:

a. Primera Observación: “Actualización de Información Operativa”

En esta observación según el análisis realizado presenta deficiencia debido a que se ha notado que los encargados de ingresar la data proveniente del sistema operativo del banco no realizan las debidas actualizaciones en sus reportes diarios para comenzar el día laboral. La actualización debe ser según el tipo de producto y fecha en realizarse. Pese a trabajar en equipo se tienen este tipo de observaciones el cual no es muy factible para la subgerencia ya que todo error afecta otros procesos. Se define como alternativa de solución la aplicación de un sistema de registro de datos al recepcionar la carga en el almacén de manera que se lleve un control más eficiente dentro de la organización. Este registro se determinará a través de un sistema de base de datos en Excel que se propondrá más adelante.

b. Segunda Observación: “Horario Límite no respetado”

En este proceso se ha observado la falta de orden en la realización de las operaciones el cual algunas son realizadas fuera de hora. Estas operaciones fuera de hora tienen el mismo alcance que las operaciones realizadas dentro del flujo normal de atención. Son coordinadas a última hora mediante el área de Tesorería y la subgerencia de Operaciones de inversión. De esta manera, se propone realizar cambio de horario de atención a fin de mejorar el flujo de atención en el proceso de operaciones de inversión para que de esta manera se pueda evitar posibles incidentes y reducir el impacto de operaciones fuera de hora debido a nula atención prestada al horario establecido.

c. Tercera Observación: “Control contable eficiente”

En el flujo del proceso de las operaciones de inversión, para culminar el día operativo se realiza conciliaciones contables de todas las operaciones realizadas en el día. Una vez realizado los controles y no haya diferencia contable y operativa se da por terminada el día. Lo importante no solo es que la parte operativa y contable haya sido realizado de manera correcta, también es importante que la encargada de realizar los controles contables y calidad tenga conocimiento del flujo operativo, de esta manera en presencia de alguna diferencia y/o descuadre de la conciliación se pueda identificar la diferencia a tiempo y solucionar en el momento. No sería ideal brindar una información errónea. Por esta razón, se determina como alternativas de solución, tener reuniones de aprendizaje de las operaciones de tesorería, con el área de tesorería como también con la subgerencia de operaciones de inversión, de esta manera se podrá tener un flujo universal y la posibilidad de ubicar más rápido cualquier diferencia a tiempo como también realizar automatizaciones para reducir tiempo de cada conciliación.

5.2 Evaluación de alternativas de solución.

Dentro de las alternativas de solución planteadas se realizó un análisis de comparación entre las metodologías mencionadas anteriormente en el marco teórico, con el fin de determinar cuál de las metodologías apoyan de mejor manera el uso de las herramientas necesarias para mejorar los procesos de control operativo y calidad de la Subgerencia de Operaciones de inversión del BCP.

Capítulo VI: Prueba de Diseño

6.1 Justificación de la propuesta elegida

Las propuestas de mejoras nos permitirán proponer un enfoque más universal de los procesos operativos que se llevan a cabo en la subgerencia de Operaciones de inversión a fin de optimizar la utilización de los recursos que tenemos a la mano mediante los aplicativos del banco.

6.2 Desarrollo de la propuesta elegida.

Primero: Identificación de operaciones con mayores observaciones.

Segundo: Capacitación universal con el área de Tesorería y la subgerencia de Operaciones de inversión.

Tercero: Detallar las observaciones que se tienen bajo la capacitación obtenida.

Cuarto: Reconocimiento de errores en las plantillas internas y ejecución de aplicativos del banco.

Quinto: Determinar un horario factible para la ejecución de las operaciones en la subgerencia de Operaciones de Inversión.

Sexto: Realizar un nuevo control contable más amigable y entendible para todos.

Séptimo: El estado de los controles realizados tendrán un informe mensual para visualizar los puntos a mejorar y valorar.

Capítulo VII: Implementación de la propuesta

Una vez realizado la identificación de actividades, análisis de resultados y las propuestas de mejoras, se procede con la evaluación de viabilidad económica de las mejoras propuestas presentadas en el trabajo de suficiencia.

7.1 Propuesta económica de implementación

En el presente, la implementación de las propuestas de la optimización del tiempo de mejora y la reducción de observaciones para la calidad del proceso, se obtendría la prevención de la sobrecarga de trabajo por ausencia, permisos o descansos médicos. A la vez se considera que el ahorro de tiempo empleado en las actividades de los colaboradores del área de operaciones de inversión, para poder emplearlos en proyectos y/o gestiones realizadas en el día a día. Este estudio es referenciada gracias a un trabajo similar de optimización para otra subgerencia del área de operaciones.

Al tener las actividades mapeadas de forma general para el equipo, se puede llegar a prevenir sobrecarga laboral en los días con mayor cantidad de operaciones y la posible contratación de personal adicional para tareas que pueden ser realizadas dentro de los tiempos y estructuras del equipo.

Como inversión para realizar las propuestas de mejoras del presente trabajo, no hay dinero tangible ya que el Banco de Crédito del Perú tiene como fin implementar mejoras dentro de sus recursos existentes. Es por ello que damos mayor importancia al tiempo empleado para cada actividad.

En caso se necesitara un nuevo sistema y/o ERP debe ser consultado con los Gerentes del área de operaciones de inversión y a la vez la involucración al área de TI para su respectivo aval, y de esta manera debido a la necesidad de mejorar los procesos en el banco y optimizar la atención al cliente interno y externo se procede a realizarse el estudio, la implementación y ejecución de la misma.

7.2 Calendario de actividades y recursos

A continuación, se detalla el calendario de actividades tomando en consideración una estimación en los tiempos para su implementación y se detalla hasta la primera semana de Marzo del 2020.

Para empezar con la implementación de mejora de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de crédito del Perú, se procederá a realizar la capacitación para el equipo de forma estructurada por cada tipo de operaciones: Renta fija, Renta variable, Derivados financieros, Transferencias BCR, Cambios spot y forward.

La fecha estimada de inicio de las capacitaciones es el 06/01/2020 , se contempla esta fecha después de fin de mes contable para mayor disponibilidad de los involucrados. Tiene una duración de 5 meses , dado por terminada el 29/05/2020.

Una vez terminada la capacitación, procedemos a realizar nuestras funciones como tal y realizaremos el indicador a partir de la segunda semana terminada a capacitación.

Después de 3 meses llevando estos controles se pueden dar los resultados de esta implementación para la optimización del control operativo y continuidad de las operaciones de back office de tesorería en el área de operaciones de inversión del Banco de Crédito del Perú.

Tabla 9

Cronograma de actividades de Capacitación

TAREA	RESPONSABLE	PROGRESO	INICIO	FIN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO	
					6/01/20	31/01/20	10/02/20	28/02/20	9/03/20	27/03/20	6/04/20	30/04/20	11/05/20	29/05/20
					FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA INICIO	FECHA FIN
Inversiones	Analista Sr	100%	6/1/20	31/1/20	■									
Derivados financieros	Analista Sr	100%	10/2/20	28/2/20			■							
Transferencia BCR	Analista Sr	100%	9/3/20	27/3/20					■					
Cambios Spot	Analista Sr	100%	6/4/20	30/4/20							■			
Cambios Forward	Analista Sr	100%	11/5/20	29/5/20									■	

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo VIII: Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones y recomendaciones sobre las mejoras planteadas durante el análisis de las actividades dentro del área de operaciones de inversión del BCP, son los siguientes:

8.1 Conclusiones

Se concluye que, la mediación presentada en la propuesta de mejora muestra un porcentaje del 35% en la de optimización del control operativo y un porcentaje de 61% de reducción de observaciones en la continuidad de la calidad.

- A. Se concluye que, se identificaron 26 actividades dentro del control operativo en la subgerencia de operaciones de inversión, que se detallan en la tabla 1.
- B. Se concluye en base a las observaciones que se encuentran tres problemáticas: “Actualización de Información Operativa, Horario Límite no respetado y Control contable eficiente”.
- C. Se concluye que, los indicadores ideales para medir la propuesta planteada son los siguientes, indicador de tiempo e indicador de calidad para la medicación del control operativo y calidad espectralmente.

8.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar la propuesta de mejora debido a que los porcentajes de los indicadores demuestran que existe una mejora y reducción de errores.

- A. Se recomienda mantener un registro y control de las actividades identificadas dentro del control operativo con la finalidad de evitar futuros errores a causa de actividades no identificadas.
- B. Se recomienda dar seguimiento a las observaciones encontradas dentro de las actividades identificadas dentro del control operativo, a medida de no presentar futuras observaciones dentro del control operativo.

- C. Se recomienda mantener el uso de los indicadores mostrados en el presente trabajo de suficiencia (indicador de tiempo e indicador de errores) con la finalidad de llevar un correcto control de las actividades de la subgerencia de operaciones de inversión.

Referencias Bibliográficas

- Alcalde, J. C. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia.
- ESAN. (19 de Julio de 2016). *Conexion Esan*. Obtenido de Conexion Esan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/el-modelo-canvas-una-metodologia-para-el-exito-del-negocio/>
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Sampieri, H. (2014).
Metodología de la investigación científica.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación científica*.
- School, O. B. (2014). *OBS Business School*. Obtenido de OBS Business School.
- Banco de Crédito del Perú (2020). *Obtenido de https://www.viabcp.com/*
- Real Academia Española. (2020). *Obtenido de https://www.rae.es/*
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. (2019). UPC. *Obtenido de https://noticias.upc.edu.pe/2019/11/21/creatividad-empresarial-2019-yape-del-bcp-recibio-reconocimiento-en-categoria-servicios-bancarios-financieros-y-de-seguros/*
- Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (2018). Obtenido de <https://www.merco.info/pe/>
- Esan (2020). *Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/el-modelo-canvas-una-metodologia-para-el-exito-del-negocio/*
- OBS Business School (2020). *Obtenido de https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/administracion-de-proyectos/las-claves-de-gantt-el-metodo-mas-utilizado-en-gestion-de-proyectos*
- Economipedia (2020). *Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/modelo-canvas.html*
- Conciliación Contables (2020). <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/que-es-una-conciliacion-en-la-contabilidad>
- Real Academia Española. (2020). Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020). <https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/empresas-bancarias>

Anexos

1. Noticias, Check List de Actividades

Certificado de Protección de datos - SBS



The screenshot shows the SBS website interface. At the top, there is the SBS logo and the text 'SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP República del Perú'. Below this is a navigation bar with 'CENTRO DE INFORMACIÓN'. The main content area displays a news article titled 'CERTIFICADO EN PROTECCIÓN DE DATOS EN PERÚ' dated 31/03/2017. The article's objective is to inform about the Law N° 29733 and its implementation. The date of the event is May 15-20, 2017, and the location is ASBANC in San Isidro.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

CENTRO DE INFORMACIÓN

Inicio / Noticias - Comunicados SBS

A+ A- R

Noticias - Comunicados SBS

CERTIFICADO EN PROTECCIÓN DE DATOS EN PERÚ

31/03/2017

Objetivo:
Conocer la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales, reglamentada por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y la Directiva de Seguridad de la Información aprobada en la Resolución Directoral N° 019-2013-JUS/DGPDP y conocer la aplicación de las mismas.

Fecha:
Del 15 al 20 de mayo del 2017

Lugar:
Asociación de Bancos del Perú - ASBANC
Calle 41 N° 975, Urb. Córpac – San Isidro

Figura 28. Certificado de Protección de datos

Fuente: SBS

Política de Calidad - SBS



The screenshot shows the SBS website interface for the 'Política de Calidad' page. It features the SBS logo and the text 'SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP República del Perú'. The page title is 'POLÍTICA DE CALIDAD'. The content states that SBS assumes the following commitments: to satisfy the needs and expectations of citizens, to continuously improve the quality management system, and to promote the development and competencies of its staff.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Inicio / Acerca de la SBS / Política de Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

La SBS asume los siguientes compromisos:

- ▶ Satisfacer las necesidades o expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios brindados por la SBS, para lo cual se compromete a cumplir con los requisitos que le sean aplicables.
- ▶ Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ▶ Promover el desarrollo y las competencias de sus trabajadores, lo que contribuirá a su vez a brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Figura 29. Política de Calidad

Fuente: SBS

Protección de datos - BCP

Personas PYMES Empresas Ayuda BCP Canales de atención

BCP Préstamos Tarjetas Cuentas Seguros Inversiones Servicios Beneficios

Inicio Historial de productos **Protección de datos** Informes de Reclamos

1. Tratamiento y transferencia de tus datos personales

En el BCP nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios. Por ello, garantizamos la absoluta confidencialidad de los mismos y empleamos altos estándares de seguridad conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales - Ley N° 29733, su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS ("las normas de protección de datos personales") y sus modificatorias.

De acuerdo a las normas de protección de datos personales, en el BCP estamos legalmente autorizados para usar tus datos personales, por ejemplo sobre tu situación personal, financiera y crediticia, con la finalidad de ejecutar la relación contractual que mantienes con nosotros. También podemos usar y compartir tus datos personales con autoridades y terceros autorizados por la ley con la finalidad de cumplir con las obligaciones señaladas en normas peruanas o internacionales aplicables al BCP, incluyendo las vinculadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y normas prudenciales.

Tus datos personales incluyen la información que nos hayas proporcionado y aquellos datos personales a los que podamos acceder, de forma física, oral o electrónica, a través de fuentes accesibles al público o de terceros.

Si lo autorizas, podremos incluir tu información en nuestras bases de datos personales; almacenarla, procesarla y transferirla a nuestras subsidiarias, afiliadas y socios comerciales listados en ViaBCP (las "Terceras Empresas"). Asimismo, podremos ofrecerte cualquiera de los productos o servicios del BCP a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático; y, transferir tus datos personales a alguna de las Terceras Empresas para que cada una de ellas pueda ofrecerte sus productos o servicios a través de cualquier medio escrito, verbal, electrónico y/o informático.

Ten en cuenta que nuestra página web puede ofrecer links o acceso a otros sitios webs que no son parte del BCP. Te recomendamos revisar cuidadosamente las políticas de privacidad en dichas páginas web ya que pueden ser distintas a nuestras Políticas de Privacidad.

Figura 30. Protección de datos

Fuente: Vía BCP

Transformación Samay - BCP

BCP Trabajo que nos reta Vida en el BCP

¡Conoce la vida en el BCP y sus beneficios!

Postúlate aquí

Nos transformamos

Estamos orgullosos de los más de 130 años acompañando a los peruanos. Para continuar siendo el banco líder, nos propusimos transformarnos y así nació SAMAY en el 2016, que significa "alma" en quechua y representa nuestra identidad colectiva. Con nuestra nueva cultura descubrimos nuestro propósito: **Transformar Planes en Realidad**, así como nuestra aspiración y los principios que debemos vivir día a día.

Te invitamos a que vivas Samay con nosotros y que seas parte de la empresa tan admirada y reconocida por los profesionales del país y la región.

Transformar planes en realidad

Figura 31. Cultura BCP

Fuente: Vía BCP