



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“LA GESTIÓN DE RIESGO PARA EL AUMENTO DE RENTABILIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES VIP DEL BBVA CONTINENTAL – OFICINA MALL PLAZA 2018-2019”

Informe de Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Br. Frank Alexei Padilla Cano

Asesor:

Mg. CPC. Cecilia Elena Fhon Núñez

Trujillo – Perú

2019

TABLA DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	2
<u>DEDICATORIA</u>	3
<u>AGRADECIMIENTO</u>	4
<u>TABLA DE CONTENIDOS</u>	5
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	6
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Asesor de Servicios Jornada Completa - El Porvenir	22
2.2. Ejecutivo Banca Personal - El Mayorista	25
2.3. Ejecutivo Clientes Vip – Mall Plaza Trujillo	30
2.4. Fundamentación sobre el tema elegido	31
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	316
3.1. Aspectos Generales	366
3.2. Descripción general de la experiencia	37
3.3. Aportes y desarrollo de experiencias	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 <i>Temas de consulta para el proyecto</i>	32
Tabla N°2 <i>Principales Fuentes Generadoras de Riesgos</i>	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Logo de la Empresa	10
Figura N°02: Productos que comercializa	10
Figura N°03: Organización de la empresa	11
Figura N°04: Ranking de créditos, depósitos y patrimonio 2018	12
Figura N°05: Ranking de Morosidad y Rentabilidad 2018	12
Figura N° 06: Constancia de Trabajo	19
Figura N°07: Plataforma E- campus BBVA	20
Figura N°08: Cursos de capacitación BBVA	21
Figura N°09: Cursos de capacitación por niveles BBVA – Iniciación	21
Figura N°10: Cursos de capacitación por niveles BBVA – Intermedio	22
Figura N°11: Cursos de capacitación por niveles BBVA – Experto.....	22
Figura N°12: Sistema NACAR.....	23
Figura N°13: Sistema P3270	23
Figura N°14: Módulo de Apuntes Contables	24
Figura N°15: Desempeño como Asesor de Servicio	25
Figura N°16: Desempeño como Ejecutivo Banca Personal	26
Figura N°17: Productos Activos I de la Institución – Personas	27
Figura N°18: Productos Activos II de la Institución – Personas	27
Figura N°19: Productos Pasivos I de la Institución – Personas	28
Figura N°20: Productos Pasivos II de la Institución – Personas.....	28
Figura N°21: Simulador de cuotas	29
Figura N°22: Desempeño como Ejecutivo Clientes VIP.....	30
Figura N°23: Evolución por Ejecutivo	40
Figura N°24: Ranking de cartera atrasada en Saldo puntual	40
Figura N°25: Procedimiento de Preevaluación crediticia	41
Figura N°26: Reporte Tributario con código QR – Presentado por el cliente	42
Figura N°27: Reporte Tributario con código QR – Verificado con QR	43
Figura N°28: Código QR para la validación	43
Figura N°29: Reporte de Declaraciones y pagos SUNAT – Clientes	44
Figura N°30: Verificación de pagos por formulario SUNAT	45

Figura N°31: Estado de cuenta Individual SNP	46
Figura N°32: Reporte de Rentas y Retenciones	47
Figura N°33: Procedimiento de Preevaluación crediticia – Modificado	48
Figura N°34: Procedimiento de Evaluación crediticia	50
Figura N°35: Flujo de Caja Personal	51
Figura N°36: Procedimiento de Evaluación crediticia – Modificado	52
Figura N°37: Ratios junio 2018- junio 2019 Oficina Mall Plaza.....	53
Figura N°38: Índice de Rentabilidad por segmento junio 2018- junio 2019 Oficina Mall Plaza.....	53
Figura N°39: Cartera atrasada por segmento junio 2018- junio 2019 Oficina Mall Plaza..	54
Figura N°40: Estado de Resultados junio 2018- junio 2019 Oficina Mall Plaza	54

REFERENCIAS

- BBVA (2019). Historia del BBVA: Un banco global que mira hacia el futuro. Recuperado de <https://careers.bbva.com/peru/es/conocenos/un-banco-global-que-mira-hacia-el-futuro/>
- BBVA (2019). Historia del BBVA: Nuestro banco. Recuperado de <https://www.bbva.pe/personas/nuestro-banco.html>
- Arturo, K. (2019). ¿Qué es la rentabilidad y cómo calcularla? Recuperado de <https://www.crecenegocios.com/rentabilidad/>
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- EALDE (2018). *Principales fuentes en la Gestión de Riesgos Financieros*. Recuperado de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-financieros/>
- Entrepreneur (s.f.). *Mide la rentabilidad de tu empresa*. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/263733>
- Gerens (2016). *Gestión de riesgos: ¿Qué es? ¿Por qué emplearla? ¿Cómo emplearla?* Recuperado de <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>
- Lizcano, J. (s.f.). *Rentabilidad Empresarial: Propuesta práctica de Análisis y Evaluación*. Recuperado de https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Martín, R. (s.f.). *Estadística y metodología de la investigación*. Recuperado de https://previa.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf
- Mytriplea (s.f.). *Rentabilidad empresarial*. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/>
- Questionpro (s.f.). *Análisis de datos*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html>
- Wordpress (s.f.). *Técnicas de Recolección de Datos*. Recuperado de <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.pdf>