Universidad Continental

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

Desarrollo de actividades como administrador en la Agencia 2 Huanta del Banco de la Nación

César Eugenio Calderón García

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Lima, 2022

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional

Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

Este trabajo de suficiencia profesional está dedicado al esfuerzo de mi madre que con muy poco supo apoyar mis proyectos y confió en cada una de mis decisiones, por educarme y apoyarme en mi crecimiento académico, a mi esposa y a mis hermosos hijos que permanecieron a mi lado brindándome una palabra de apoyo en el trayecto de mi vida.

Agradecimiento

En estos muchos años de carrera bancaria, debo alcanzar mi profundo agradecimiento en primer lugar al Banco de la Nación, por haberme brindado las oportunidades de desarrollo profesional y haber confiado en mis habilidades directrices para conducir los destinos de las agencias donde me ha tocado laborar en el curso de los últimos dieciocho años de mi vida profesional. En segundo lugar, agradecer a mis líderes, a mis administradores de agencia cuando fui subalterno, porque con su paciencia y sabiduría, supieron transmitirme sus conocimientos, forjar un carácter y disciplina en mí, creyendo en mis proyectos y confiando en el desarrollo de mis actividades. Agradecer a mis compañeros, por haber compartido conmigo sus experiencias, cada una más valiosa que la otra, por su solidaridad en los problemas y en la búsqueda de su solución. Finalmente, pero no menos importante, agradecer a mi familia, que supo ser el complemento perfecto y el equilibrio necesario para balancear el éxito laboral y el éxito familiar. A todos los que hicieron posible el avance en este camino y que me acompañaron peldaño a peldaño en mi desarrollo profesional, mi más profundo agradecimiento.

Contenidos

Dedicatoria....ii

Agradecimiento....iii

Contenidos....iv

Lista de figuras....viii

Lista de tablas....xi

Resumen....xii

Abstract....xiii

Introducción....14

Capitulo I: Aspectos generales de la institución....15

1.1. Datos generales de la institución....15

1.2. Actividades principales de la institución. 15

1.3. Reseña histórica de la institución....18

1.4. Organigrama de la institución. 19

1.5. Visión y Misión. 20

1.5.1. Visión. 20

1.5.2. Misión:....20

1.6. Bases legales o documentos administrativos. 21

1.7. Descripción del área de desarrollo de actividades profesionales. 21

1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución..22

1.8.1. Funciones específicas: 22

1.8.2. Funciones específicas en el caso de provincias 26

Capítulo II: Aspectos generales de las actividades profesionales 28

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional. 28

2.2. Identificación de oportunidades o necesidad del área de actividad. 30

2.3. Objetivos de la actividad profesional. 31

2.4. Justificación de la actividad profesional. 32

2.5. Resultados esperados 34

Capítulo III: Marco teórico 35

3.1. Aspectos prácticos de la administración bancaria en agencias única oferta bancaria del Banco de la Nación 35

3.1.1. Necesidades financieras no cubiertas 35

3.1.2. Falta de liquidez a miembros nuevos de las Fuerzas Armadas y PNP 36

3.1.3. Falta de apoyo a emprendedores: 39

3.1.4. Pérdida de tiempo y aglomeración por colas. 41

3.1.5. Falta de inclusión de la población vulnerable 44

3.1.6. Desconfianza de la población en instituciones públicas. 46

3.1.7. Falta de educación financiera en el uso de banca electrónica. 50

Capítulo IV: Descripción de las actividades profesionales 53

4.1. Enfoque de las actividades profesionales: 53

4.1.1. Sistema de Gestión de la Calidad. 53

4.1.2. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) 54

4.1.3. Comité de seguridad y salud en el trabajo (CSST). 57

4.1.4. Sub- comité de seguridad y salud en el trabajo (SCSST). 57

4.1.5. Sistema de Trámite Documentario (STD). 57

4.1.6. Sistema de Gestión Anticorrupción. 59

4.2. Alcance de las actividades profesionales. 63

4.3. Entregables de las actividades profesionales: 64

4.4. Aspectos técnicos de la actividad profesional. 70

4.4.1. Necesidades financieras no cubiertas. 70

4.4.2. Falta de liquidez a miembros nuevos de FA y PNP. 72

4.4.3. Falta de apoyo a los emprendedores. 73

4.4.4. Pérdida de tiempo y aglomeración por colas 74

4.4.5. Falta de inclusión a población vulnerable. 76

4.4.6. Desconfianza de la población en instituciones públicas. 77

4.4.7. Falta de educación financiera en el uso de banca electrónica. 79

4.5. Observación 80

4.6. Equipos y materiales utilizados. 84

4.7. Ejecución de las actividades realizadas 84

Capítulo V: Resultados 86

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas 86

5.1.1. Respecto de la inclusión financiera. 86

5.1.2. Respecto del apoyo a los efectivos de las fuerzas armadas y efectivos

policiales. 88

5.1.3. Sobre la falta de apoyo a los emprendedores. 93

5.1.4. Respecto de la gestión de colas. 95

5.1.5. Inclusión social de poblaciones vulnerables: 97

5.1.6. Generar más confianza en la población: 99

5.1.7. Respecto de la educación financiera. 101

5.2. Logros alcanzados. 102

5.3. Dificultades encontradas. 106

5.4. Planteamiento de mejoras: 107

5.5. Análisis. 109

5.6. Aporte a la institución. 110

Conclusiones 112

Recomendaciones 116

Referencias 120

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama del Banco de la Nación. 19

Figura 2. Organigrama de la agencia de Huanta – Ayacucho. 20

Figura 3. Inclusión financiera en el Perú. 43

Figura 4. Evolución de oficinas, cajeros y ATMs en el sistema financiero 44

Figura 5. Necesidades financieras no cubiertas 70

Figura 6. Cantidad de cuentas aperturadas en la Agencia Huanta 71

Figura 7. Población y tasa de crecimiento de la provincia de Ayacucho. 72

Figura 8. Población en la edad de trabajar del departamento de Ayacucho 74

Figura 9. Cantidad de operaciones realizadas de manera presencial 75

Figura 10. Agentes activos en la ciudad de Huanta. 76

Figura 11. Población vulnerable de la provincia de Huanta 77

Figura 12. Cantidad de personas que dieron dadivas para obtener algún servicio público. 78

Figura 13. Instituciones con mayor grado de corrupción 79

Figura 14. Cantidad de fraudes informáticos financieros 80

Figura 15. Cronograma de actividades realizadas 85

Figura 16. Cuentas aperturadas como UOB 87

Figura 17. Detalle de apertura de cuenta UOB 87

Figura 18. Detalle de apertura de cuenta UOB 88

Figura 19. Resumen diario de préstamos colocados 23/08/2021 89

Figura 20. Resumen diario de préstamos colocados 24/08/2021. 89

Figura 21. Resumen diario de préstamos colocados 25/08/2021. 90

Figura 22. Resumen diario de préstamos colocados 26/08/2021. 90

Figura 23. Resumen diario de préstamos colocados 26/08/2021. 90

Figura 24. Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza 91

Figura 25. Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza 91

Figura 26. Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza 92

Figura 27. Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza 92

Figura 28. Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza 93

Figura 29. Reporte fotográfico de la campaña en el Fuerte Ayarza. 93

Figura 30. Formato de apertura de cuenta corriente. 94

Figura 31. Formato de apertura de cuenta corriente. 95

Figura 32. Formato de apertura de cuenta corriente. 95

Figura 33. Contrato de afiliación de agentes nuevos. 96

Figura 34. Firmas de contrato de afiliación de agentes nuevos. 97

Figura 35. Afiliación y entrega de tarjetas de inclusión financiera. 98

Figura 36. Afiliación y entrega de tarjetas de inclusión financiera. 99

Figura 37. Campañas de acercamiento a la población.....100

Figura 38. Campañas de acercamiento a la población.....100

Figura 39. Campañas de educación financiera a la población. 102

Figura 40. Campañas de educación financiera a la población. 102

Figura 41. Reconocimiento por la campaña organizada.....104

Figura 42. Reconocimiento por la campaña organizada.....104

Figura 43. Felicitaciones recibidas de parte de gerencia regional al bachiller. 105

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz FODA de la Agencia de Huanta del Banco de la Nación 28

Tabla 2. Resultados esperados de actividad profesional del bachiller 34

Tabla 3. Necesidades financieras no cubiertas. 81

Tabla 4. Falta de liquidez de miembros de la Fuerzas Armadas y Policía Nacional. 81

Tabla 5. Falta de apoyo a los emprendedores. 82

Tabla 6. Pérdida de tiempo y aglomeración de colas 82

Tabla 7. Falta de inclusión a la población vulnerable. 83

Tabla 8. Desconfianza de la población en las instituciones públicas. 83

Tabla 9. Falta de educación financiera en el uso de la banca electrónica. 84

Resumen

El presente trabajo de suficiencia tiene como objetivo mostrar de forma clara cuál es la misión y visión del Banco de la Nación y como el desarrollo de las actividades del bachiller, están alineadas con los objetivos institucionales.

El presente trabajo se enmarca como una investigación no experimental con un diseño analítico con un enfoque cualitativo y un análisis bajo la aplicación del método de la observación. El sujeto de estudio es el mismo bachiller que es quien desarrolla las actividades de administrador de la Agencia Huanta del Banco de la Nación. El bachiller aplicó la técnica de la observación. La recolección de datos se obtuvo a través de la guía de observación y de la experiencia del actor del presente trabajo.

En conclusión, el actor manifestó que, la situación de la Agencia del Banco de la Nación de Huanta cuando se encontró a en septiembre de 2020, no se encontraba alineada con la visión y misión institucionales y que a través de la experiencia obtenida anteriormente como administrador de las Agencias de Caravelí, Camaná y Mollendo, se pudo alinear los objetivos del grupo de trabajo con los objetivos institucionales y lograr una cohesión y conformación de un equipo de alto rendimiento, cuyos resultados positivos ya se han empezado a ver reflejados en los indicadores de gestión.

Palabras claves: Gestión, banca, procesos y calidad de servicio

Abstract

The present work of sufficiency has as objective to show in a clear way which is the mission and vision of Banco de la Nación and how the development of the activities of the bachelor are aligned with the institutional objectives.

The present work is framed as non-experimental research with an analytical design with a qualitative approach and an analysis under the application of the observation method. The subject of the study is the bachelor himself, who is the one who develops the activities of administrator of the Huanta Agency of Banco de la Nación. The bachelor applied the observation technique. The data collection was obtained through the observation guide and the experience of the actor of the present work.

In conclusion, the actor stated that the situation of the Banco de la Nación Agency in Huanta when he found himself in September 2020, was not aligned with the institutional vision and mission and that through the experience obtained previously as administrator of the Caravelí, Camaná and Mollendo Agencies, he was able to align the objectives of the work group with the institutional objectives and achieve cohesion and conformation of a high performance team, whose positive results have already begun to be reflected in the management indicators.

Key words: Management, banking, processes, and quality of service.

Introducción

En la experiencia del bachiller como funcionario del Banco de la Nación se ha tenido la oportunidad de observar que actualmente en los lugares donde no han llegado las empresas del sistema financiero privado, el Banco de la Nación tiene una carga laboral elevada por la cantidad de personas que tienen la única opción de acceso a servicios financieros. En la actualidad el Banco de la Nación ha venido haciendo denodados esfuerzos para mejorar su gestión de colas en sus agencias Única Oferta Bancaria [UOB] comúnmente se encuentran en lugares de pobreza y extrema pobreza, es de esta forma que busca gestionar la atención de los clientes a través de canales alternos y medios electrónicos a fin de descongestionar las oficinas y buscando el financiamiento de los trabajadores y pensionistas del sector público para que puedan acceder créditos de bajo costo.

El presente trabajo de suficiencia profesional se justifica en que el Banco de la Nación es el eje estratégico del gobierno referente a la inclusión financiera, actualmente cuenta con 371 agencias "Única Oferta Bancaria". El informe N° 046-2020- SABM/N°148-2020-SAAJ, de la SBS habilita al Banco de la Nación a brindar servicios de banca múltiple a particulares en los lugares donde no exista banca privada, lo cual va conforme con las disposiciones constitucionales y legales. En consecuencia, con la ayuda del presente trabajo se busca evidenciar que para mejorar la eficiencia en los servicios y resultados de la institución.

El trabajo de suficiencia profesional se encuentra organizado por capítulos, los cuales son: Capítulo I se encuentra denominado aspectos generales de la empresa; en el Capítulo II se denomina aspectos generales de las actividades profesionales; asimismo en el Capítulo III se denomina marco teórico; en el Capítulo IV, se establece la descripción de las actividades profesionales y por último el Capítulo V denominado-resultados.

Capítulo I: Aspectos generales de la institución

1.1. Datos generales de la institución

- Nombre Comercial: Banco de La Nación.
- Dirección: Av. Javier Prado Este N° 2490 San Borja Lima.
- RUC: 20100030595
- Presidente Ejecutivo: José Carlos Chávez Cuentas
- Actividad Principal: Intermediación financiera.
- Nombre de la agencia donde labora el Bachiller: Agencia Huanta
- Dirección de la Agencia: Jirón Julio C. Tello N° 181
- Categoría de la Agencia: Agencia 2
- Oficinas dependientes: Churcampa, Paucarbamba, Llochegua, Chungui, Palmapampa, Sivia, Pichari, San Francisco; Tambo y San Miguel.
- Oficinas especiales administradas: Santillana, Pucacolpa y Kimbiri.

1.2. Actividades principales de la institución.

El Banco de la Nación está facultado para realizar las funciones que a continuación se describe, ninguna de las cuales será ejercida en exclusividad respecto de las empresas y entidades del sistema financiero:

- Realizar la función de inclusión financiera a través de sus agencias única oferta bancaria, es decir asegurar la presencia del Banco de la Nación en las localidades donde la banca comercial no tiene presencia, asegurando de esta manera que los pobladores tengan acceso al sistema financiero y puedan bancarizar sus operaciones y acceder a los beneficios de los servicios y productos bancarios a

precios justos y acorde a sus necesidades.

- Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público. En concordancia con lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con las demás empresas y entidades del sistema financiero.
- Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- Efectuar por delegación las operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Central, los Gobiernos Regionales y Locales, así como las demás Entidades del Sector Público Nacional.
- Actuar como agente financiero del Estado, en concordancia con lo establecido por el segundo párrafo del artículo 4.º de su Estatuto.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos internos o externos a entidades receptoras de crédito.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado, del modo que señala el segundo párrafo del artículo 4.º de su Estatuto. En este caso, el Banco actúa prestando el servicio bancario y el de cambio de monedas, sujetándose a las regulaciones que pudiera dictar el Banco Central.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.

- Brindar servicios bancarios en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero, en las localidades donde las entidades del sistema financiero se lo soliciten.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que, en su condición de proveedores, pensionistas, así como trabajadores del Estado, perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería.
- Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia, de personas naturales y/o jurídicas en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas, incluyendo la emisión de giros y/o telegiros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo y/o a favor de dichas personas.
- Otorgar créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás Entidades del Sector Público Nacional, a excepción del otorgamiento de préstamos a las Empresas del Estado de Derecho Privado; así como emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, conforme a ley. Las emisiones de títulos se harán de acuerdo con un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.
- Efectuar con entidades del Sector Público, así como con instituciones bancarias y financieras del país o del exterior, las operaciones y servicios bancarios necesarios para cumplir con las funciones indicadas en este Estatuto, así como aquellas destinadas a la rentabilización y cobertura de riesgos de los recursos que administra. Estas operaciones se harán de acuerdo con un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.

- Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dicha línea de crédito podrá ser asignada por el beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado anualmente.

1.3. Reseña histórica de la institución.

El Banco de la Nación es el representante económico del estado y en el Perú y en el extranjero, formando parte del Ministerio de Economía y Finanzas. En fecha 27 de enero del año de 1966 bajo el Gobierno de Fernando Belaunde Terry, mediante ley N° 16000, se creó el Banco de la Nación a partir de la Caja de Depósitos y Consignaciones, con el objetivo principal de brindar a las instituciones públicas la posibilidad de realizar operaciones bancarias para el cumplimiento de sus funciones. Después de la destrucción de la sede principal del Jirón Lampa durante “la marcha de los cuatro suyos”, las oficinas administrativas del Banco de la Nación estuvieron ubicadas en el edificio de Petroperú y en la actualidad la sede principal de la institución está Ubicada en la avenida Javier Prado Este N° 2490 en el distrito de San Borja, en la ciudad de Lima.

A la fecha de elaboración del presente trabajo, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación es el Sr. José Carlos Chávez Cuentas. El Banco de la Nación actualmente cuenta con más 600 oficinas y agencias a nivel nacional, una red de 955 cajeros automáticos y 13 567 agentes Multired, lo que lo convierte en la institución financiera con mayor presencia en el territorio nacional.

1.4. Organigrama de la institución.

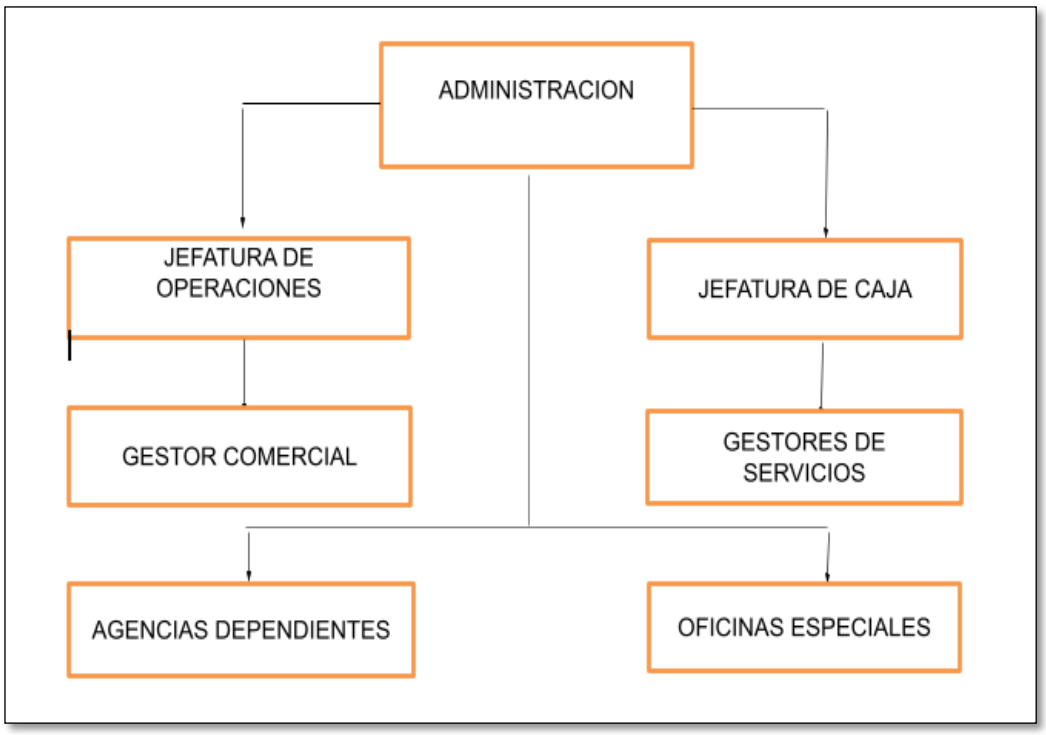
Figura 1.

Organigrama del Banco de la Nación.

Nota: Extraído de documentos de gestión del Banco de la Nación (2021).

Figura 2.

Organigrama de la agencia de Huanta – Ayacucho.



Nota: Extraído de documentos de gestión del Banco de la Nación (2021).

1.5. Visión y Misión.

1.5.1. Visión.

"Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo".

1.5.2. Misión:

"Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y autosostenible".

1.6. Bases legales o documentos administrativos.

- Ley N° 16000 de creación del Banco de la Nación, dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintisiete días del mes de enero de mil novecientos sesenta y seis.
- Estatuto del Banco de la Nación aprobado por Decreto supremo N° 07-94-EF, de fecha 26/01-94, publicado el 29/01/94.
- Reglamento de Organización y funciones del Banco de la Nación, BN-ROF-2800-001-14 Rev. 0, aprobado en sesión de Directorio N° 2321 de fecha 23 de octubre del 2020.
- Manual de Organización y funciones de Agencias 1 y 2 BN-MOF-7200-021-03 Rev. Genérica aprobado el 08 de agosto del 2020.
- Manual De Procesos Del Banco La Nación BN-MAN-2820-011-03 Rev.6, aprobado el 23 de agosto del 2018.

1.7. Descripción del área de desarrollo de actividades profesionales.

El bachiller desarrollo sus funciones en la Agencia 2 Huanta del Banco de la Nación, ubicada en Jr. Julio C. Tello N° 181 Distrito y Provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, como referencia frente al parque de loa Héroes al costado de la Iglesia de Inmaculada Concepción.

La agencia cuenta con varios ambientes distribuidos en un solo nivel, la agencia consta de un hall para atención al público, un área de banca personal, el área operativa, la oficina de Jefatura de Operaciones, el área de Jefatura de Caja, áreas comunes como archivo, economato, baños, comedor cuarto de servicio, área del grupo electrógeno y finalmente la oficina de administración propiamente dicha. La oficina de administración se encuentra en la parte del fondo de la oficina frente a la puerta de ingreso al público, es una oficina completamente de vidrio para dar la sensación de apertura al público y la puerta de acceso

al personal del banco se encuentra permanentemente abierta, contemplando de esa manera una política de puertas abiertas. Ergonómicamente hablando la oficina se encuentra dispuesta de mobiliario iluminación y climatización adecuadas para poder realizar las labores con las condiciones suficientes como lo ordena el comité de seguridad y salud en el trabajo, además se cuenta con los equipos tecnológicos suficientes (Computadora personal, teléfono, celular, equipo de videoconferencia, anexos satelitales, etc.) para poder realizar las labores diarias con efectividad y eficiencia.

1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución.

A la fecha de presentación de este trabajo y desde el año 2017, fecha en que se obtuvo este título académico de bachiller, el actor ha desempeñado funciones de Administrador de Agencia 2, en el año 2017, 2018 y 2019 en la Agencia 2 Camaná en la ciudad de Arequipa, en el 2020 hasta el mes de setiembre en la Agencia 2 Mollendo y Desde setiembre 2020 a la fecha, como administrador de la Agencia 2 Huanta en Ayacucho.

Las funciones actuales que el bachiller ha venido desarrollando se encuentran delimitadas por el Manual de Organización y funciones de agencias 1 y 2, las cuales se procede a enumerar a continuación:

1.8.1. Funciones específicas:

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que se realizan en la agencia a su cargo y en sus dependencias.
- Organizar y mantener un flujo adecuado del ingreso del público a la agencia para la atención en ventanillas.
- Realizar la apertura y cierre de la agencia, bóveda y cajas de seguridad.
- Autorizar el ingreso del personal en horario establecido y excepcional.

- Gestionar el uso de claves, su reposición y cambio periódico.
- Gestionar los sistemas de alarma de oficinas y lobbies de ATM.
- Coordinar las medidas de seguridad de la agencia a su cargo con la Sub-Gerencia de Seguridad y el Sub-Gerente de Macro Región.
- Supervisar la asistencia y permanencia de los agentes de seguridad particular a fin de reportar su ausencia y solicitar reemplazos.
- Remitir las claves y duplicados de llaves en sobres lacrados a los lugares que corresponda.
- Gestionar y controlar la provisión oportuna y consolidación diaria de fondos y valores.
- Verificar la recepción de remesas, recuento e ingreso a bóveda, velando por la custodia de los fondos y valores de su agencia, ATM asignados y sus dependencias.
- Autorizar la transferencia de fondos excedentes y pernocte en coordinación con la Sección Programación y Distribución de Fondos – Sub-Gerencia de Caja y Valores – Gerencia de Operaciones.
- Efectuar arqueos inopinados a la bóveda y caja especial en moneda nacional y moneda extranjera, así como a las tarjetas, especies valoradas, y títulos valores conforme lo establecen las normas de control.
- Supervisar la correcta organización y custodia de los documentos gestionados en la agencia.
- Autorizar las operaciones que requieren nivel de administrador.
- Solicitar, controlar y actualizar los requerimientos de acceso a los

sistemas de información, servicios informáticos y plataformas tecnológicas del personal a su cargo.

- Autorizar y garantizar la correcta administración del presupuesto de gastos y fondo fijo de la agencia a su cargo y de sus dependencias.
- Solicitar la modificación de presupuesto de su agencia.
- Recibir, distribuir, transferir, reubicar y solicitar la baja de los bienes de activo fijo y mantener actualizado el inventario físico.
- Vigilar que los bienes, equipos, grupo electrógeno y UPS asignados a la agencia a su cargo, se encuentren en perfecto estado de funcionamiento, supervisando el mantenimiento de los mismos.
- Mantener actualizado el Plan de Emergencia y Plan de Continuidad de Negocios.
- Reportar los eventos de interrupción significativa de operaciones en el aplicativo correspondiente.
- Gestionar acciones necesarias para superar las deficiencias advertidas por el Oficial de Cumplimiento Normativo y Oficial de Conducta de Mercado.
- Verificar diariamente la correspondencia recibida a través de correo electrónico, al inicio, durante y al final de la jornada laboral, a fin de realizar las acciones pertinentes.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación y difusión de nuevas normas (o su actualización) a fin de establecer controles necesarios con el personal para el mejor funcionamiento de la agencia, dejando

constancia de los acuerdos en acta.

- Registrar y mantener actualizada la información requerida en la Lista Integral de Chequeo de Agencias LICA, realizando las gestiones para la mejora de su agencia.
- Supervisar el procedimiento de actualización de datos de los clientes, garantizando la integridad, protección y confidencialidad de los datos de acuerdo con ley N° 29733, ley de Protección de Datos Personales.
- Garantizar que se cumpla con la atención de los requerimientos de las Entidades del Estado.
- Supervisar el cumplimiento de las metas establecidas para la agencia por la Sub-Gerencia Macro Regional respectiva, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo e Inclusión Financiera.
- Realizar visitas de supervisión a sus dependencias de acuerdo a la normatividad vigente, ingresar las actas correspondientes en el aplicativo Módulo de Visitas de Supervisión e informar de los resultados al Sub-Gerente Macro Regional del cual depende.
- Gestionar los materiales informativos y publicitarios, así como, mantener actualizado el tarifario, adhesivos y afiches obligatorios de la agencia.
- Programar visitas periódicas a los Agentes Multired de su jurisdicción
- Verificar que los comercios que actúen como Agente Multired cuenten con licencias municipales para la colocación de elementos publicitarios y otros requisitos para su funcionamiento, en coordinación con las áreas pertinentes del Banco.

- Garantizar que la documentación de los Agentes Multired se encuentre debidamente identificada y archivada.
- Promover los productos y servicios que brinda el banco, con el propósito de atraer nuevos clientes.
- Garantizar el registro y la atención de los reclamos de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos.
- Suscribir y hacer cumplir los contratos de servicios de su competencia.

1.8.2. Funciones específicas en el caso de provincias

- Verificar los saldos realizando visitas a la bóveda custodia del BCRP de ser el caso.
- Supervisar el oportuno abastecimiento de dinero a los ATM por las ETV.
- Revisar el balance de comprobación y garantizar que se remitan los respectivos anexos de la Agencia a la Subgerencia de Contabilidad.
- Autorizar los requerimientos de mantenimiento de locales, máquinas y equipos de la agencia y dependencias, para su implementación o reparación.
- Autorizar el abastecimiento y mantenimiento de los vehículos asignados a la agencia, informando a la Subgerencia Macro Región respectiva y a la Sección Servicios Generales de la Subgerencia Administración y Servicios – Gerencia de Logística.
- Supervisar el ingreso y salida de activo fijo de la agencia y sus dependencias y coordinar con la Gerencia de Logística y Sub-Gerencia de Contabilidad, la conciliación semestral y anual, enviando una copia a

la Sub-Gerencia Macro Región respectiva.

- Coordinar con la Sub-Gerencia Macro Región respectiva, los contratos por vencimiento, renovación, ampliación y/o modificación de términos de los mismos.
- Realizar otras funciones afines y las que le sean asignadas por la Sub-Gerencia de la Macro Región respectiva, previa autorización.

Capítulo II: Aspectos generales de las actividades profesionales

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional.

En este sentido, es recomendable pensar en la imagen de un puente, que se podría llamar Puente al Horizonte. Al inicio donde se encuentra la ladera del río en la que estamos parados, tenemos nuestra misión, es decir, lo que hacemos. Al otro lado del río, está la visión, lo que quiero lograr y entre ambas está nuestra brecha, lo que nos hace falta para llegar a donde queremos.

Cuando vemos al otro lado del rio nuestra visión, podemos comenzar a planificar las acciones para avanzar hacia dónde queremos llegar. Establecer la misión y visión nos permite hacer un diagnóstico certero de lo que queremos a largo plazo, nuestro norte, lo que inspira cada una de nuestras decisiones y acciones en coherencia con nuestros valores y creencias.

Es importante considerar que la visión puede ir cambiando según lo que vayamos experimentando en el camino, pero probablemente una buena parte seguirá intacta si es que hemos hecho un plan de vida honesto y en coherencia a nuestros valores.

Para efectos prácticos de cómo establecer un diagnóstico situacional vamos a establecer el modelo de la matriz FODA:

Tabla 1.

Matriz FODA de la Agencia de Huanta del Banco de la Nación

Fortalezas	Debilidades
• Competencias adquiridas en liderazgo y manejo de grupos de trabajo. • Competencias adquiridas en gestión de tiempo y planificación laboral. • Costumbre de realización de multitareas y trabajo bajo presión. • Competencias en manejo de conflictos laborales. • Competencias en técnicas de negociación.	• Dificultad de desplazamiento a algunas de las agencias dependientes, por la calidad de los caminos y la peligrosidad de las rutas. • Falta de capacitación al personal de dependencias en las labores asignadas. • En la actualidad ninguna dependencia cuenta con Administrador nombrado, solamente encargados que no tienen compromiso con la encargatura

• Competencias adquiridas sobre calidad de servicio. • Competencias adquiridas sobre motivación. • Competencias en transformación de equipos sostenibles. • Competencias en gestión de rendimiento de equipos. • Competencias para mejorar el clima laboral.	encomendada, ya que no existe ninguna seguridad de que puedan ascender. • Personal clave en el desarrollo de actividades se encuentra con licencia con goce de haberes debido a encontrarse como población vulnerable ante el coronavirus. • Personal insuficiente para cubrir las necesidades de vacaciones de la Agencia Huanta y sus dependencias. • Personal desarrollando labores comerciales y contables lo que hace que su agenda se encuentre demasiado recargada. • Algunos puestos monótonos y repetitivos, sumados a jornadas de más de once horas que van desgastando la moral del equipo.
Oportunidades	**Amenazas**
• Amplio mercado de clientes por ser una oficina única oferta bancaria. • Múltiples oportunidades de negocio al contar con instituciones de personal renovable anualmente como son cuarteles del ejército y PNP. • Ubicación geográfica estratégica, ya que la ciudad de Huanta es de paso obligado para los comerciantes que van de Ayacucho al VRAEM y viceversa. • Ante la reciente pandemia, contamos con la oportunidad de ampliar el volumen de Agentes Multired en la localidad, para poder respetar los aforos sin dejar de atender a la población. • Oportunidad de Bancarizar mediante campañas de entrega de tarjetas a las beneficiarias de los programas Juntos, Pensión 65, víctimas del terrorismo, afectados por las heladas, etc. • Amplias posibilidades de realizar campañas sociales en coordinación con las diferentes instituciones del estado que se encuentran presentes en la localidad. • Ampliar la posibilidad del uso de canales digitales alternos para facilitar el acceso a la banca desde la comodidad de su casa y con seguridad.	• La principal amenaza es la de ser víctimas de delincuentes con situación de peligro para la seguridad de los trabajadores y clientes. • La constante exposición a contagios de la COVID19, por la cantidad de interacciones que tenemos con el público a lo largo del día. • Caídas de línea ocasionadas por proveedores externos debido a fallas en sus sistemas de comunicación. • Fraude interno ocasionado por malos elementos infiltrados en la institución. • Incidentes debido a efectos climáticos, como inundaciones, terremotos, caídas de rayos, etc. • Denuncias infundadas por clientes insatisfechos que se sienten vulnerados en sus derechos. • Accidentes de trabajo, o lesiones ocasionadas por una mala postura o maniobra dentro de las labores cotidianas. • Cambios constantes en las normativas por modificaciones efectuadas por organismos externos como la SBS o el BCRP, lo que obliga a cambiar las condiciones contractuales y por ende a cambiar todos los formularios preimpresos.

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Identificación de oportunidades o necesidad del área de actividad.

De acuerdo, al análisis realizado en el item 2.1, se pudo identificar las necesidad de la actividad profesional u oportunidades de mejora dentro de la agencia de Huanta del Banco de la Nación, los cuales son los siguientes:

- Se identificó un amplio mercado de clientes por ser una agencia Única Oferta Bancaria, es decir es el único banco de la localidad, pudiendo identificar una gran cantidad de personas con necesidades financieras que no han sido atendidas.
- Se identificó un nicho de clientes único y particular como son los cuarteles y las comisarías, donde ingresa personal nuevo todos los años e ingresan con cuentas aperturadas en el Banco de la Nación, a quienes ofertar productos bancarios que cubran sus necesidades e incrementen las colocaciones de la agencia.
- Se identificó la oportunidad de negocios con la alta rotación de comerciantes por la zona y que requieren transportar su dinero con seguridad y no transportarlo en efectivo.
- Se identificó la oportunidad de descongestionar la agencia llevando el banco más cerca de los clientes, con la apertura de nuevos agentes Multired y capacitando a los agentes ya existentes.
- Se pudo identificar la oportunidad de afianzar el rol de inclusión financiera del Banco de la Nación, por el gran volumen de beneficiarios de programas sociales que hay en la localidad y que no tienen tarjetas y se encuentran marginados.
- Se identificó la posibilidad de realizar campañas sociales en apoyo a la colectividad y en coordinación con las distintas instituciones públicas y privadas de la localidad.
- El bachiller identificó la oportunidad de incrementar el uso de canales electrónicos y

digitales brindando educación financiera a la población más necesitada.

2.3. Objetivos de la actividad profesional.

Tomando en consideración el item 2.2, el bachiller procedió a describir los objetivos que pretende conseguir en concordancia con las oportunidades identificadas y la problemática que ello significa:

- Captar la mayor cantidad posible de clientes, a fin de consolidar la presencia del Banco de la Nación en la Localidad, incrementando las colocaciones y cubriendo las necesidades financieras de la mayor cantidad de personas que lo necesiten.
- Atender las necesidades de financiamiento de los nuevos miembros de las fuerzas armadas y personal de la PNP, brindándoles una atención diferenciada, ya que al no contar con historial crediticio no son elegibles por la banca privada, además, brindarles los beneficios adicionales para la protección de sus fondos.
- Incrementar los montos de las transacciones comerciales de los emprendedores al disminuir los riesgos que significan para posibles clientes, el desplazarse por carreteras inseguras portando dinero en efectivo, tomando en cuenta que hablamos de una zona del país convulsionada, para que puedan transportar el dinero de sus comercios sin exposición de riesgo a robo con violencia.
- Disminuir las colas y el tiempo de espera de los clientes en la Agencia del Banco, aperturando mayor cantidad de agentes y fortaleciendo la solidez de los ya existentes a fin de mejorar la red de canales alternos, que permita brindar atención de calidad a nuestros clientes acercando el Banco hasta ellos y ahorrando el recurso más escaso que es el tiempo.
- Mejorar e incrementar el rol de inclusión social y financiera a las poblaciones vulnerables y económicamente disminuidas con las campañas de tarjetización a

los programas sociales, a fin de consolidar nuestro rol como entidad integradora, brindando la posibilidad que los más necesitados puedan acceder a productos y servicios de calidad al alcance de sus hogares.

- Mejorar la relación entre la población y el Banco de la Nación, creando lazos de confianza a través de campañas sociales en coordinación con otras entidades públicas con presencia en la localidad, aprovechando las campañas de tarjetización a los beneficiarios de los distintos programas sociales.
- Disminuir el fraude electrónico y fomentar la digitalización de la banca, a través del adiestramiento e instrucción a los clientes en el uso seguro de los canales y medios de banca electrónica, de las distintas modalidades de fraude electrónico, para que tengan la disponibilidad de transacciones bancarias 24/7, desde la comodidad de su casa, pero con la seguridad que corresponde para cautelar tanto sus fondos bancarios y sus datos personales, de acuerdo con ley.

2.4. Justificación de la actividad profesional.

Se identifico que se necesita cubrir las necesidades financieras de una gran cantidad de pobladores lo que se hace una necesidad imperante por ser una agencia Única oferta Bancaria, es decir es el único banco de la localidad, lo que se justifica satisfacer las necesidades financieras que no han sido atendidas.

Se indicó que se hace necesaria la intervención del Banco para la atención del personal nuevo de las fuerzas armadas y la PNP, quienes ingresan con cuentas aperturadas en el Banco de la Nación, los mismos que por no tener ingresos anteriores y experiencia laboral no tienen acceso a financiamiento bancario ya que no cuentan con historial crediticio. De esta manera se puede solucionar los problemas de liquidez de estos clientes y se le facilita el acceso al sistema financiero de manera responsable.

La presencia del Banco de la Nación justifica la oportunidad de contribuir el apoyo a los emprendedores, ya que debido a la alta rotación de comerciantes por la zona y que requieren transportar su dinero con seguridad y no transportarlo en efectivo. De esta forma se pretende solucionar el problema de inseguridad que impide a los emprendedores realizar operaciones de mayos cuantía y repotenciar sus negocios.

El Banco sin ir al Banco, el banco más cerca de los clientes, con la apertura de nuevos agentes Multired y capacitando a los agentes ya existentes, pretendemos solucionar el problema de la pérdida de tiempo de los clientes al hacer largas colas y la inseguridad en salud por la aglomeración de personas en las colas.

La población de Huanta requiere que sean atendidas sus necesidades financieras en especial las poblaciones vulnerables y los que menos tienen, el rol de inclusión financiera del Banco de la Nación, dirigido a beneficiarios de programas sociales que hay en la localidad permitirá que las personas de la tercera edad, discapacitados y damnificados de distintos desastres puedan tener acceso a una pensión de supervivencia con seguridad y a su alcance.

Se necesita afianzar los lazos de confianza por parte de la población hacia las instituciones públicas, las campañas sociales en apoyo a la colectividad van a y en coordinación con las distintas instituciones públicas, van a contribuir a acortar la brecha y crear lazos de confianza entre los usuarios y el Banco de la Nación para mejorar también las relaciones comerciales.

Las personas necesitan tener la facilidad de contar con medios que les permitan realizar sus operaciones de manera segura y con disponibilidad de tiempo que se adecúe a sus necesidades, el uso de canales electrónicos y digitales con educación financiera va a ayudar a evitar que los clientes y usuarios sean víctimas de fraude cibernético en sus distintas

modalidades.

2.5. Resultados esperados

Los resultados esperados planteados por el bachiller se encuentran en la tabla 2 que se muestra a continuación:

Tabla 2.

Resultados esperados de actividad profesional del bachiller

Problema	Objetivos	Resultados esperados
Necesidades financieras no cubiertas.	Aperturar cuentas a la población local.	Cubrir las necesidades financieras de la población.
Falta de liquidez a miembros nuevos de FA y PNP.	Evaluar y otorgar un promedio de 60 préstamos mensuales	Otorgar financiamiento y crear historial financiero a personal de las F.A. y PNP
Falta de apoyo a los emprendedores.	Realizar promedio de 200 aperturas de cuentas a comerciantes y proveedores del estado al año.	Aperturar cuentas a comerciantes para dar seguridad a sus Finanzas.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III: Marco teórico

3.1. Aspectos prácticos de la administración bancaria en agencias única oferta bancaria del Banco de la Nación

3.1.1. Necesidades financieras no cubiertas

Según Aparicio & Jaramillo, (2012) se necesita cubrir las necesidades financieras de una gran cantidad de pobladores lo que se hace una necesidad imperante por ser una forma de dinamizar la economía, es insertar a las familias al sistema financiero, lo que va a satisfacer sus necesidades financieras que aún no han sido atendidas y va a contribuir a dinamizar la economía.

Igualmente, nos refiere que el desarrollo económico que ha experimentado la economía peruana contribuyó a expandir los niveles de penetración financiera, producto del incremento de colocaciones y depósitos del sistema financiero. Entre los meses diciembre de 2001 y diciembre de 2011, el porcentaje de créditos sobre PBI pasó de 22.2% a 30.5%, en tanto que el ratio de depósitos sobre PBI pasó de 24.4% a 28.8%. No obstante, se considera que todavía el tamaño del sistema financiero peruano es pequeño comparado con los grandes estándares internacionales.

De otra parte, las ratios de inclusión financiera han mostrado un importante avance en el campo del acceso al sistema financiero. Sin embargo, aún queda una agenda pendiente importante para hacer crecer el acceso al sistema financiero de manera más profunda en las provincias del interior del país y en comparación con otros países desarrollados.

Es importante que, en este punto, podamos entender que el acceso de las familias a productos financieros va a contribuir también al desarrollo económico de la sociedad.

En el informe emitido en 2009 y difundido en 2010 por *World Bank*, (2009) nos hace la aclaración que la expansión del acceso a los servicios financieros no va a reducir la desigualdad de manera inmediata. Ya que, la microempresaria exitosa que ingresa al sistema financiero por sus ideas innovadoras y viables experimentará un incremento del ingreso que su competidor o sustituto no lograra, es decir que mientras más éxito tenga, más grande será la diferencia de ingreso. A la vez, dar a las familias más oportunidades de desarrollo a través de un mayor acceso a la financiación, minimizaría las diferencias que generaba dicho acceso. Por lo tanto, de acuerdo con las diferencias en la riqueza de las familias se podría hablar de habilidades empresariales o actividades de subsistencia, trabajadores asalariados o actividades empresariales. Sin acceso al sistema financiero, los empresarios se limitarían a su capital personal, pero iniciar empresa tiene costos financieros a veces demasiado grandes como para permitirle a los menos pudientes o hábiles hacer empresa, así que ellos se dedicarán a actividades de subsistencia o al trabajo. En este contexto Introducir el sector bancario en este tipo de realidad, les permitiría a los empresarios hábiles obtener créditos para financiar los costos de iniciación, con lo cual podrían crear puestos de trabajo y dinamizar la economía, incluso de los más pobres.

3.1.2. Falta de liquidez a miembros nuevos de las Fuerzas Armadas y PNP

El bachiller muestra la necesidad de intervención del Banco para la atención del personal nuevo de las fuerzas armadas y la PNP, quienes ingresan con cuentas aperturadas en el Banco de la Nación, los mismos que por no tener ingresos anteriores y experiencia laboral no tienen acceso a financiamiento bancario ya que no cuentan con historial crediticio. De esta manera se puede solucionar los problemas de liquidez de estos clientes y se le facilita el acceso al sistema financiero de manera responsable.

Como es sabido, el mercado financiero peruano requiere a los sujetos crediticios, contar con un historial financiero que les permita ser evaluados para acceder a créditos en sus diversas formas, sin embargo, el personal que recién egresa de las escuelas técnicas tanto de las Fuerzas Armadas como de la Policía Nacional del Perú, en su gran mayoría no cuentan con dicho historial, ya que pasan directamente del colegio a formar parte de los distintos institutos armados.

Un crédito te permite contar con dinero de forma inmediata, ya sea para adquirir un bien o simplemente para atender alguna necesidad económica. Este recurso es otorgado por las entidades financieras previa evaluación de tu historial crediticio, capacidad de endeudamiento, entre otros requisitos que la entidad exija.

Al respecto, según el Banco de la Nación, (2020) en su estatuto actualizado y publicado en 2020, nos dijo en su artículo cuatro que, el objeto de la institución es entre otras, administrar las subcuentas del tesoro público y ser el proveedor de servicios bancarios de Gobierno Central y el administrador de los fondos públicos, recaudar tributos, hacer pagos de acuerdo a convenios con la administración tributaria. También brindar servicios y operaciones a favor de la inclusión financiera y para el desarrollo económico y social acorde con la Política Nacional de Inclusión Financiera.

Así mismo en su "Título II: Funciones y facultades" en su artículo 8 menciona que una de las facultades del Banco, la misma que no es ejercida a exclusividad respecto de las otras empresas del sistema financiero, el otorgar préstamos a los trabajadores activos y pensionistas del Sector Público que, por perciban sus haberes o pensiones a través de cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Estos préstamos podrán ser de libre disponibilidad y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo con un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado anualmente.

Por otro lado, tratamos de buscar una definición de Historial crediticio, que para efectos prácticos haga más claro este concepto.

Definimos entonces como historial crediticio a un informe emitido por una entidad especializada donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona. Es utilizado por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo. Y por eso es determinante en la vida de una persona ya que puede ser lo que le abra las puertas a un préstamo o por el contrario le corte esa vía de obtener dinero en una entidad financiera.

La palabra crédito conlleva elementos como creer, tener confianza, es decir, entra en un plano moral para manifestar buena reputación, confianza en que es considerada una persona en un ambiente social expresada en su buena conducta. La confianza en la posibilidad, voluntad y solvencia de un deudor se refiere al cumplimiento de una obligación con el acreedor en un plazo determinado.

El Programa "Préstamo Multired" del Banco de la Nación permite el acceso al crédito bancario a los trabajadores activos y pensionistas del Sector Público qué por motivo de su remuneración o pensión, posean cuentas de ahorro en el BN.

Según Diario Gestión, (2021) nos dice que, la jefa del Dpto. de servicio al ciudadano de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) Patricia Willstatter, nos indica las ventajas de tener una buena calificación en las centrales de riesgo al afirmar que las entidades del sector financiero reportan periódicamente a las centrales de riesgo las deudas de sus clientes y como califican, según su comportamiento de pago, de esta manera la institución financiera puede calificar a un cliente en cuatro categorías, de acuerdo al tiempo de morosidad que presenta como: Normal, con problemas potenciales, con deficiencias, dudosos o en pérdida.

Como ella misma declara: "Cualquier persona con un crédito será reportado en la central de riesgo con el monto que adeuda y el tipo de crédito que tiene; pero lo más importante es la calificación que le asigna la entidad financiera", Esta calificación está en relación, como ya lo referimos, al tiempo que tenga de retraso el cliente en el pago de sus deudas, si es puntual se le calificará como normal, con lo que podrá acceder a créditos con mejores condiciones.

Si un cliente tiene deudas con varias entidades al mismo tiempo, cada una de estas deberá calificar al cliente; en base a esto la SBS saca el promedio de calificación que será publicado en las centrales de riesgo. "Nosotros tenemos un semáforo en el que se indica la calificación de cada entidad. En un banco el cliente puede ser calificado como normal y en el otro como con problemas potenciales". Refiere Willstatter. Además, es preciso anotar que la calificación se puede ir deteriorando conforme van aumentando los días de morosidad.

3.1.3. Falta de apoyo a emprendedores:

La presencia del Banco de la Nación justifica la oportunidad de contribuir desarrollo de los emprendedores, esto debido a la alta rotación de comerciantes por la zona y que requieren transportar su dinero con seguridad y no transportarlo en efectivo. De esta forma se pretende solucionar el problema de inseguridad que no permite a los comerciantes realizar operaciones bancarias de mayor cuantía y evitar la violencia que genera el transporte de efectivo por carreteras poco seguras.

Respecto de las cuentas UOB (Única Oferta Bancaria) para comerciantes de la localidad y localidades aledañas, como señalamos en la primera parte de este capítulo, se puede recalcar que el acceso a los productos financieros va a incidir en la mejora de la economía de la localidad.

Según se puede observar en *World Bank*, (2009) podemos encontrar la siguiente información:

Proveer de servicios financieros a las empresas con buenas oportunidades de crecimiento, va a hacer que el sector financiero ayude a las economías en desarrollo a crecer y mejorar los niveles de ingreso de las economías. Esto aparte de contemplar el volumen de los créditos, también toma mucho interés en cuáles empresas obtienen financiación y bajo qué términos, en otras palabras, es importante que todas las empresas sin importar el tamaño que ellas tengan puedan recibir financiamiento a costo razonable. Mejorar el acceso a fuentes externas de financiación (apalancamiento financiero) es el gran reto de la financiación en países en desarrollo y por lo tanto en países en vías de desarrollo como el nuestro.

Por otra parte, según el Banco de la Nación, (2021) nos indica que ofrece cuentas de ahorros única oferta bancaria, es decir en las localidades donde es la única entidad financiera con presencia. Por medio de estas cuentas, las personas naturales y jurídicas, tienen la posibilidad de acceder al sistema financiero y beneficiarse de los servicios de depósitos, retiros, consultas y convenios que ofrece el banco en aquellas localidades donde somos Única Oferta Bancaria. Así mismo se ofrece el servicio de cuentas corrientes única oferta bancaria, que es una cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas que te permite disponer de tus fondos a través del giro de cheques a nivel nacional. Acepta depósitos en efectivo, con cheques del mismo banco, otros bancos y transferencias. Este tipo de cuenta no genera intereses.

De esta forma, los empresarios y emprendedores de la zona pueden realizar sus transacciones con seguridad, lo que permitirá incrementar el volumen de sus operaciones, lo que va a devenir en un desarrollo de sus empresas y por consiguiente una mejora en la economía de la localidad.

Otra dificultad que debemos enfrentar es la informalidad financiera, que se constituye en otro gran problema en medio de la pandemia

Según el portal de Radio Programas del Perú, (2020) se calcula que seis de cada diez peruanos no están incluidos en el sistema financiero debido a la informalidad y la falta de educación financiera. Según el reportaje de esta prestigiosa cadena de noticias más de la mitad de peruanos estaría excluida del sistema financiero debido a la informalidad social y económica, lo que a creado grandes dificultades durante la pandemia, especialmente en la entrega de bonos, lo cual se ha reflejado en sustancialmente en el Banco de la Nación. Informa también el portal de noticias que de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), seis de cada diez peruanos no tienen una cuenta de ahorros en el sistema financiero formal, pues no encuentran ninguna ventaja en contar con una cuenta, desconocen este tipo de ahorro o no tienen ingresos suficientes. Mas bien muchos de ellos tienen temores infundados creados por rumores y comentarios que provienen justamente de esa informalidad social de la que estamos hablando, acompañada por un mal uso de las redes sociales que contribuyen a crear mitos y engaños sobre las ventajas de una formalización de tus finanzas. Aproximadamente, entre un 8% y 7% peruanos manifiestan que no quieren abrir una cuenta de ahorros porque no se gana mucho en intereses, los bancos cobran comisiones, o porque piensan que el dinero no está seguro.

3.1.4. Pérdida de tiempo y aglomeración por colas.

El Banco sin ir al Banco, el banco más cerca de los clientes, con la apertura de nuevos agentes Multired y capacitando a los agentes ya existentes, pretendemos solucionar el problema de la pérdida de tiempo de los clientes al hacer largas colas y la inseguridad en salud por la aglomeración de personas en las colas.

Según Contra, Montoro & Pumarrumi, (2018) en su informe denominada "Nuevas operaciones de los agentes bancarios y su incidencia en el desarrollo empresarial de las microempresas del Perú, elaborado con motivo del XXIV Congreso Internacional de Contaduría Administración e informática nos dice que, el avance de la tecnología hecho evolucionar a las empresas financieras respecto a los servicios que ofrecen a sus clientes, de modo que, en estos últimos años, las empresas financieras ahora pueden realizar nuevas operaciones como, consulta de saldos y movimientos, retiros, depósitos, pagos de servicios, pago de instituciones, colegios, universidades, seguros, pagos a empresas de venta por catálogo (Unique, Natura, Avon, Dupree, Esika,) entre otros. También indica, en el Perú, se identificó 47 emprendedores fintech; estudio elaborado por la consultora internacional Fonnovista. dicho documento pone a nuestro país como un ejemplo puntual de cómo el crecimiento de las innovaciones, los servicios digitales y el bajo costo de las tecnologías están incrementando los emprendimientos en tecnología que ofrecen productos y servicios novedosos y atractivos.

Nos dice además que los agentes bancarios se han convertido en socios estratégicos para las instituciones del sistema financiero, desde su introducción en los pequeños negocios, ya que, a través de diferentes comercios llegan a gran cantidad de personas, sin necesidad de una infraestructura física. Estos agentes bancarios se han transformado en uno de los emprendimientos más exitosos de los últimos años como intermediarios de dinero entre el banco y sus clientes, ya que los microempresarios se benefician de manera directa con el pago de comisiones que les hace los bancos que los representan además a través de nuevos clientes que viene al establecimiento por atención en el agente y luego pasan a consumir otros productos que ofrece el negocio. Además, los clientes también se benefician ahorrando tiempo y dinero, ya que, no es

necesario ir hasta el banco, entonces, este nuevo canal de atención al público cuenta con más participación, mejorando la inclusión financiera, reduciendo la informalidad, acrecentando el emprendimiento y mejorando los niveles de bancarización, lo cual ayuda en el bienestar de la población

Así mismo según el Banco de la Nación, (2017), plan estratégico del Banco de la Nación 2017 - 2021, donde se señala que el crecimiento permanente y sostenido que han venido experimentando los agentes Bancarios se puede apreciar en las figuras 3 y 4 que se presentan y muestran el desarrollo sostenido desde el año 2010 hasta el 2015, lo que nos sirve de proyección para elaborar dicho plan estratégico.

Figura 3.

Inclusión financiera en el Perú.

Evolución de los Indicadores de Inclusión Financiera del Sistema Financiero

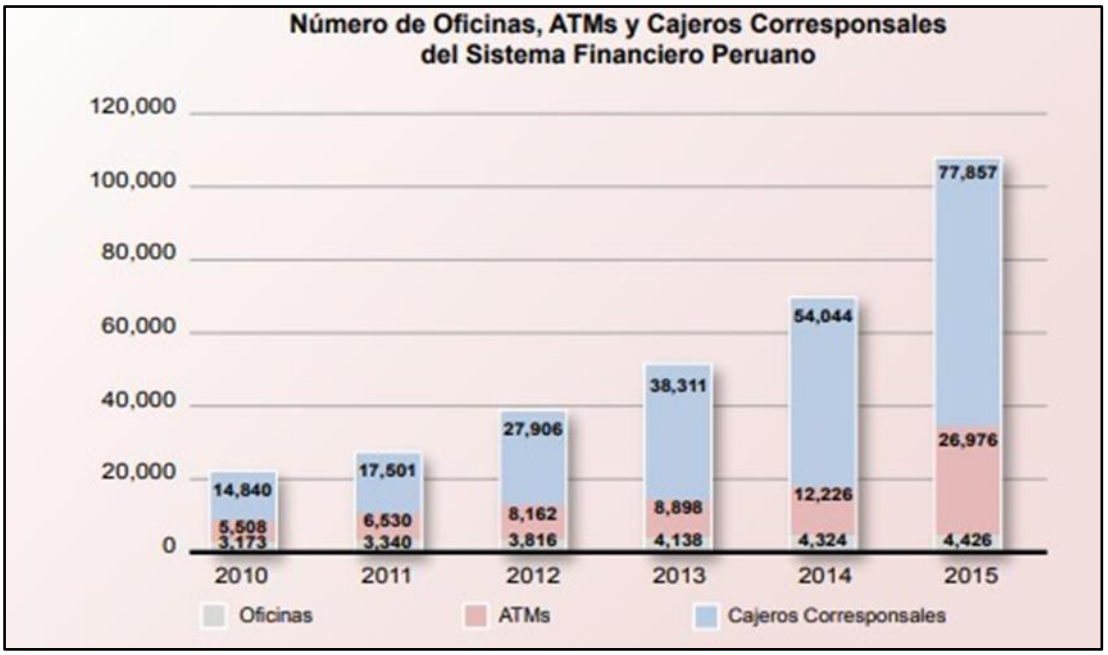
Acceso a los Servicios Financieros	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Número de Oficinas (a nivel nacional)	3,173	3,440	3,816	4,138	4,324	4,426
Número de Cajeros Automáticos	5,508	6,530	8,162	8,898	12,226	26,976
Número de Cajeros Corresponsales	14,840	17,501	27,906	38,311	54,044	77,857
N° de puntos de atención (por cada 100 mil hab. adultos)	129	148	211	268	362	552
N° de canales de atención (por cada 1000 km2)	15	19	26	34	48	77
Total Número de puntos de atención	**23,521**	**27,471**	**39,884**	**51,347**	**70,594**	**109,259**

Fuente: Perú - Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones - diciembre de 2015

Nota: Extraído de Perú indicadores (2015).

Figura 4.

Evolución de oficinas, cajeros y ATMs en el sistema financiero



Nota: Extraído de Perú indicadores (2015).

3.1.5. Falta de inclusión de la población vulnerable

La población en general requiere que sean atendidas sus necesidades financieras, en especial las poblaciones vulnerables y los que menos tienen, el rol de inclusión financiera del Banco de la Nación, dirigido a beneficiarios de programas sociales que hay en la localidad permitirá que las personas de la tercera edad, discapacitados y damnificados de distintos desastres puedan tener acceso a una pensión de supervivencia con seguridad y a su alcance.

Al respecto según Contra, Montoro & Pumarrumi, (2018) mencionan en su análisis de la inclusión financiera, la informalidad y las operaciones bancarias que, en el Perú, la inclusión financiera viene creciendo sostenidamente, gracias al esfuerzo conjunto de los sectores público y privado, de mejorar políticas para llevar mayor variedad de productos, de acuerdo a las necesidades de la población y por el

crecimiento de canales de atención a los rincones más alejados de nuestro país. En las localidades más remotas ya cuentan con productos y servicios Bancarios. Un estudio realizado por la Asociación de Bancos del Perú [ASBANC], nos dice que un 39% de personas adultas en nuestro país cuenta con un producto financiero en el año 2018, cifra que refleja un crecimiento de 5 puntos porcentuales con respecto al 2015. Incremento de los Puntos de Atención 2018 %, Agencias Bancarias 7583 43%, Cajeros Automáticos 7583 131% Agentes Corresponsales 83143 1834%".

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], (2021) en su página oficial, nos da mayores alcances sobre los programas sociales con los que mantiene convenio de pagaduría con el Banco de la Nación:

Según lo refieren, el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 otorga protección a las personas adultas a partir de 65 años en adelante, que carecen de las condiciones mínimas para su subsistencia, entregándoles una subvención económica de 250.00 soles cada dos meses para apoyar en sus necesidades básicas.

Fue creado el 19 de octubre del 2011 mediante DS N° 081-2011-PCM, a partir de un programa Piloto denominado "Gratitud", y a partir del 1° de enero de 2012 pertenece al MIDIS, máxima entidad nacional del desarrollo social y administrador de las políticas y estrategias para reducir la pobreza y vulnerabilidad poblaciones identificadas como tales; para desaparecer brechas de desigualdad social.

En ese sentido, Pensión 65 esta alineado con la "Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social Incluir para Crecer", y a la Visión y Misión del MIDIS, así como al Plan Operativo Institucional (POI) y al Presupuesto asignado mediante Ley de Presupuesto Público para el año fiscal.

Pensión 65 también se preocupa por la protección integral de las personas

adultas mayores de extrema pobreza, fomentando su acceso a servicios de salud en coordinación con otros sectores estatales para que sean reconocidos como portadores de conocimientos que requieren ser valorados por su familia, su comunidad, y comunicados a las nuevas generaciones como un patrimonio cultural ancestral.

En cuanto al Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – Juntos, refieren que la labor del MIDIS es principalmente llevar recursos del Estado para garantizar la salud y educación en hogares de extrema pobreza para, sobre todo para proteger y evitar que niños, niñas, adolescentes de hasta 19 años y gestantes continúen en esa situación.

El Programa Juntos pretende prevenir le desnutrición materno infantil y la deserción escolar, con la participación y compromiso voluntario de las familias beneficiadas.

Como programa del MIDIS combinan la responsabilidad social con el compromiso de las familias beneficiadas. Esto quiere decir que que el beneficio que se entrega está condicionado a que envíen a sus hijos al colegio, los lleven a un centro de salud, cumplan con sus vacunas y que las gestantes de su hogar acudan a sus controles prenatales.

De este modo, se pretende mejorar la equidad del Acuerdo Nacional, los Lineamientos de la Carta de Política Social y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

3.1.6. Desconfianza de la población en instituciones públicas.

Se necesita afianzar los lazos de confianza por parte de la población hacia las instituciones públicas, las campañas sociales en apoyo a la colectividad en coordinación con las distintas instituciones públicas van a contribuir a acortar la brecha y crear lazos de confianza entre los usuarios y el Banco de la Nación para mejorar

también las relaciones comerciales.

En tal sentido, según Amaya, (2015) nos dice que se debe revisar el rol social de las instituciones públicas a través de los programas sociales establecidos, para eso vamos a revisar la presentación de Paula Amaya durante el XX congreso internacional del CLAD sobre la reforma del estado y la administración pública.

En su exposición Amaya nos indica que la perspectiva de evaluación que nos interesa requiere de una revisión integral de la política, en su esencia, o sea, fundada en valores y principios sobre el desarrollo social, y poniendo atención en la valoración general y total de los resultados y penetración social de las políticas públicas. En ese sentido, nos da la definición de evaluación: la evaluación de las políticas públicas es una práctica de investigación, desarrollo y control para mejorar los procesos y resultados de las decisiones estatales. El centro de atención de la evaluación debe identificar, valorar y gestionar los resultados de sus políticas y programas sociales. Esta definición busca el punto de vista político – social, relacionada a la toma de decisiones sobre la gestión de las políticas, basada en hacer eficiente la intervención del estado, mejorando y fomentando la transformación social sostenible para los sectores menos favorecidos.

Particularmente para la evaluación, se hizo de manera integral tomando en cuenta las siguientes variables:

- El desarrollo de esta perspectiva integral de la evaluación se impulsa en la necesidad de un Estado líder en acciones políticas que busquen mejorar la calidad de vida en los sectores de la sociedad que sufren necesidades más urgentes y los sectore3s marginados.
- La práctica integral de la evaluación está dirigida netamente al

desarrollo social, y valorando de la eficacia, eficiencia, oportunidad y pertinencia de las políticas.

- Las propuestas de mejora de los procesos de las políticas e intervención estatal dependerán de los objetivos otorgados a esta institución. Por lo tanto, la evaluación está en concordancia con los objetivos estratégicos del Estado, y no sólo de las metas de gestión propuestas.

Por otra parte, según Banco de la Nación, (2021) también es prudente revisar cual es el rol social del Banco de la Nación:

El Banco de la Nación es una empresa estatal de derecho público, que en su rol subsidiario brinda servicios financieros, similares a las entidades financieras privadas de manera subsidiaría, es decir en casos de oferta insuficiente, además es agente promotor de la inclusión financiera, y busca garantizar el desarrollo económico y la inclusión social en el país.

Entre las principales ventajas principales del Banco de la Nación encontramos:

- Su modelo de negocio que asegura el suministro de productos y servicios bancarios al público y a sus clientes a nivel nacional.
- La red de Agencias del BN (636 Agencias al 30. jun.2018) está administrada bajo un enfoque de economía regional
- Tiene una estructura centralizada.
- Es el banco de propiedad del Estado Peruano.

Desde el punto de vista de la demanda, existe el desafío de incluir a la población rural en el sector financiero. Población rural que se siente excluida, desconoce y desconfía del funcionamiento del sistema Financiero

El día 21.07.2015 se publicó en el Perú la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera [ENIF] con el Decreto Supremo N° 191-2015.EF, la vida útil de la estrategia es de 05 años a partir de su publicación, Los integrantes de dicha estrategia son: el Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Financiera [MIDIS]; el Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]; la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs [SBS]; Ministerio de Educación [MINEDU] y, el Banco de la Nación [BN].

El Banco de la Nación como miembro nato de la ENIF tiene sus actividades enfocadas a reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida formalizando los servicios financieros a los que pueden acceder sus clientes y poniendo al alcance de los ciudadanos, transacciones como cuentas de ahorros, pagos de servicios, créditos, seguros, etc.”

- Política de responsabilidad social empresarial del Banco de la Nación.
- El Banco de la Nación, empresa socialmente responsable, se basa en la siguiente política:
- El Directorio es el mayor interesado en promover y las políticas de Responsabilidad Social.
- Construir las relaciones comerciales en nuestros valores institucionales para generar valor y mejora continua.
- Adoptar la iniciativa mundial de sostenibilidad que impulsa las Naciones Unidas a través del Pacto Mundial.

- Adoptar buenas prácticas de cuidado del medioambiente, haciendo más eficaz el uso de recursos, y el manejo de los residuos y emisiones de acuerdo con la normativa nacional vigente.
- Buscar el desarrollo de las comunidades marginadas y donde se genera un valor sostenible.
- Difundir nuestras acciones y logros en lo que a responsabilidad social se refiere.

3.1.7. Falta de educación financiera en el uso de banca electrónica.

Las personas necesitan tener la facilidad de contar con medios que les permitan realizar sus operaciones de manera segura y con disponibilidad de tiempo que se adecúe a sus necesidades, el uso de canales electrónicos y digitales con educación financiera va a ayudar a evitar que los clientes y usuarios sean víctimas de fraude cibernético en sus distintas modalidades.

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, (2021), la educación financiera contribuye de manera importante al proceso de inclusión financiera responsable, esto permite que las economías familiares puedan tomar decisiones financieras adecuadas, entendiendo los riegos/beneficios de utilizar los productos y servicios financieros.

Por este Motivo, desde el 2006, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) se ha esforzado en propulsar la educación financiera en el país, con base el Convenio Marco suscrito con el Ministerio de Educación, para trabajar en asesoría a docentes de educación secundaria, para proporcionarles conocimientos que puedan transmitir a sus alumnos.

En los últimos años, la Superintendencia de Banca y Seguros se ha ocupado

en mejorar el nivel de conocimiento financiero de los peruanos; desarrollando algunos programas, enfoques y materiales para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores: también población rural, mujeres, microempresarios y en general poblaciones desatendidas.

La SBS sabe de las diferentes necesidades de cada grupo a lo largo del tiempo y en momentos específicos; por eso, ha desarrollado diferentes métodos, para que los distintos grupos puedan acceder a información sencilla, clara y de calidad, para poder tomar decisiones mejor informadas en temas de oferta y contratación productos y Servicios financieros.

A raíz de la pandemia, se ha intensificado el uso de canales electrónicos y con ello las modalidades de fraude cibernético, por lo que se hace una necesidad imperante que el Banco de la Nación pueda prevenir a sus usuarios sobre estas distintas modalidades a fin de poder prevenirlas.

Al respecto según el Banco de la Nación, (2021) las principales modalidades de fraude son:

- **Cambiazo de Tarjeta:**

  En un cajero automático se acerca al cliente una persona con el fin de ofrecer ayuda logrando confundirlo con artimañas para cambiarle la tarjeta por otra similar del mismo Banco, normalmente esa tarjeta es de otra víctima. Luego, cuando el cliente continúe con la operación un cómplice observará la clave secreta. Luego, ya teniendo la tarjeta y clave secreta estas personas realizan retiros y/o consumos De manera fraudulenta. También se puede dar el caso cuando se realicen pagos en tiendas comerciales al perder de vista la tarjeta.

- **La llamada ganadora:**

Mediante una llamada o mensaje telefónico informan al cliente, que tiene un premio por cobrar, por eso dan un plazo de tiempo para poder depositar en una cuenta de ahorros o emitir un telegiro equivalente al 10% como impuesto para acceder al beneficio, sino lo podría perder. El cliente aturdido por la presión deposita el dinero, siendo cobrado de manera inmediata a través de cajero automático. Usualmente los depósitos son efectuados a cuentas pertenecientes a indigentes, vagos, drogadictos o delincuentes comunes (cómplices).

- **Clonación de Tarjeta:**

Es una modalidad que se hace frecuente cuando se paga en establecimientos comerciales, utilizando un dispositivo llamado "skimmer" con el que obtienen la información grabada en la banda magnética de tu tarjeta tratan de observar tu clave secreta, así crean tarjetas clonadas con las que realizan consumos indebidos de tu cuenta.

- **Pago por Ventanilla con Billetes Falsos:**

El cliente efectúa retiros del Banco, y retornan reclamando que les dieron billetes falsos. Esta modalidad consiste en que inescrupulosos les hacen el cambio de sus billetes originales por billetes falsos, culpando al Banco por la entrega de los mismos, por lo general son víctimas de este tipo de fraude las personas de la tercera edad.

Capítulo IV: Descripción de las actividades profesionales

4.1. Enfoque de las actividades profesionales:

El presente capítulo se menciona la metodología de trabajo que se aplica en el Banco de la Nación desde un enfoque teórico práctico. En tal sentido, el Banco de la Nación al ser una institución perteneciente a Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado [FONAFE], está regido por el Modelo de Gestión elaborado por esta institución.

FONAFE, promueve un sistema integrado de gestión [SIG], basado en los principios de: gestión de la calidad, gestión de la seguridad salud en el trabajo, gestión documental y gestión anticorrupción, sobre todo proceso de negocio y evalúan sistemáticamente para el logro de la mejora continua. Su sistema integrado de gestión (SIG) está compuesto por:

4.1.1. Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuyo objetivo es aumentar la satisfacción de los clientes. Actualmente, el Sistema de Gestión de la Calidad [SGC] de FONAFE cuenta con la certificación internacional ISO 9001:2015 para su servicio de compras corporativas para las Empresas que se encuentran bajo su ámbito.

Siendo uno de los objetivos y metas estratégicas del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) promover entre sus empresas afiliadas, la obtención de economía de escala en la contratación de bienes y servicios, a través de la realización de compras corporativas eficientes y oportunas, es importante emitir disposiciones claras respecto de su operatividad.

Por lo tanto, es necesario formular anualmente un Plan Anual de Contrataciones Corporativas que pueden ser homogenizados.

El Plan Anual de Contrataciones Corporativas deberá ser aprobado por la Dirección Ejecutiva de FONAFE dentro del primer mes del ejercicio a ser aplicado. Esta elaboración del PAC va a permitir organizar los presupuestos con anticipación para poder programar un gasto ordenado en relación a las normas de austeridad dictadas por FONAFE.

En el Banco de la Nación, esta tarea recae en la persona del Administrador de cada Agencia principal, en este caso de la Agencia Huanta, quien se encargará de elaborar el PAC de sus oficinas, sus diez Agencias dependientes y sus tres oficinas especiales.

Los administradores de las agencias principales, a fin de efectuar un debido aprovechamiento de las economías de escala, los descuentos por volumen y/o las estrategias corporativas, e independientemente de la fuente de financiamiento, están impedidas de contratar en forma individual, total o parcialmente, los bienes y servicios incluidos en el Plan Anual de Contrataciones Corporativas, salvo que, previa solicitud fundamentada.

Con relación a lo antes indicado, por causa debidamente sustentada, el Banco de la Nación podrá solicitar a la Dirección Ejecutiva de FONAFE se le autorice la adquisición en forma individual de bienes y/o servicios considerados en el Plan Anual de Contrataciones Corporativas.

4.1.2. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo [SGSST] tiene por objetivo prevenir lesiones y deterioros de la salud de los trabajadores y proporcionarles lugares de trabajo seguros y saludables. Y tiene las siguientes funciones:

- El Banco de la Nación, como empresa financiera del Estado, acorde con su rol social, se compromete a desarrollar sus actividades protegiendo la integridad física de sus trabajadores y otras personas en las instalaciones del Banco, mediante la prevención de las lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo, gestionando los riesgos laborales.
- Cumplir con la normativa legal vigente, regulaciones y compromisos voluntarios, suscritos por la organización en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Dar cumplimiento a las normas legales de protección a favor de la trabajadora gestante, para el desarrollo normal del producto de la gestación, o en periodo de lactancia, así como de los trabajadores con discapacidad y de talla baja, evitando el realizar labores que pongan en riesgo su salud.
- Cumplir con las normas legales de Prevención y Control de la tuberculosis, y del VIH-SIDA, y otras enfermedades infecciosas, a través de capacitaciones, control del entorno, labores que no afecten su recuperación, confidencialidad de diagnóstico, no discriminación, y permisos para su tratamiento.
- Asegurar la consulta, participación, información y capacitación activa de nuestros trabajadores en todos los aspectos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestra empresa.
- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, e integrarlo a los otros sistemas de la empresa.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) del Banco de la Nación, se basa en los siguientes principios:

- El SGSST es responsabilidad del empleador quien asume el liderazgo y compromiso de esta actividad en la organización.
- La consulta, información y capacitación a los representantes de los trabajadores en todos los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo.
- El funcionamiento del Comité y Sub- Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La elección y el reconocimiento de los representantes de los trabajadores a fin de que estén sensibilizados y comprometidos con el sistema.
- La identificación de los peligros y evaluación de los riesgos por puestos de trabajo.
- El establecimiento de estándares de seguridad.
- La medición periódica del desempeño con respecto a los estándares, mediante el monitoreo y evaluación post-implementación.
- La corrección y el reconocimiento del desempeño en seguridad y salud en el trabajo.
- La participación de los trabajadores.
- Registro de auditorías.
- Registro de Enfermedades Ocupacionales

4.1.3. Comité de seguridad y salud en el trabajo (CSST).

En el Banco de la Nación el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está conformado por un total de doce (12) miembros en forma paritaria, siendo seis (06) representantes de la parte empleadora y seis (06) representantes de los trabajadores, se detalla los nombres de los miembros del CSST en el Portal Interno del Banco de la Nación.

4.1.4. Sub- comité de seguridad y salud en el trabajo (SCSST).

El Banco de la Nación cuenta con Sub- Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Macro Regiones, conformados por 04 miembros en forma paritaria dos representantes de la parte empleadora, uno de los cuales es el que suscribe y dos de la parte trabajadora. Los nombres de los miembros de los SCSST por cada Macro Región estarán publicados en el Plan Portal Interno del Banco de la Nación.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo realizará las coordinaciones necesarias con los Sub- Comités y ejercerá el liderazgo en la gestión de seguridad y salud en atención al deber de prevención. Los objetivos del Plan Anual de Seguridad y Salud en el trabajo son los siguientes:

- Dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes de seguridad y salud en el trabajo.
- Fortalecer los componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mejorar continuamente los resultados de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.1.5. Sistema de Trámite Documentario (STD).

El Sistema de Tramite documentario [STD] tiene por objetivo controlar de

modo eficiente, organizado y eficaz; la creación, utilización, clasificación, ordenación, seguridad, custodia y conservación de nuestro patrimonio documental. Además, el STD fortalece documentalmente nuestra gestión de transparencia de la información y sistema de gestión anticorrupción. Los principios aplicables al SGD son los siguientes:

i. *Principio de equivalencia funcional*; En virtud de este principio los actos jurídicos realizados por medios electrónicos que cumplan con las disposiciones jurídicas vigentes poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios convencionales, pudiéndolos sustituir para todos los efectos legales.

ii. *Presunción de la veracidad*; Se presume que todos los documentos y declaraciones generadas en el STD con las formas y formalidades prescritas, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

iii. *Neutralidad tecnológica*; Se pueden emplear todas aquellas tecnologías que cumplan con los requisitos y resultados que las leyes exigen. Los resultados que las tecnologías deben garantizar para que el documento electrónico sirva de prueba informática, deben reunir los siguientes requisitos: inalterabilidad, integridad, fijeza, durabilidad, disponibilidad, legibilidad y formalidad.

iv. *Obligatoriedad del uso del STD*; El STD es de uso obligatorio para la recepción, emisión y despacho de documentos entre las distintas áreas del Banco de la Nación.

v. *Uso del STD como medio único*; A partir de la entrada en vigor del presente Lineamiento, quedan sin efecto aquellas disposiciones emitidas por la Dirección Ejecutiva del Banco de la Nación en las que se señale un medio distinto para el envío de documentos e información entre sus distintas áreas, con las excepciones

que la Dirección Ejecutiva establezca.

vi. *Envío de bienes y documentos en medio físico*; En los casos que se requiera enviar bienes o documentos como Títulos Valores instrumentos financieros similares (Cheques, acciones, pagare, letras, etc.), documentos notariales (Escrituras Públicas), u otros que por su naturaleza de uso se requiera que el documento original conste en soporte físico, debe remitirse la hoja de envío generada por el STD, indicando que se remite por medio físico el documento original describiendo el documento original y el soporte por medio físico que se remite; de no ser justificada la utilización de la Hoja de Envío STD se procederá con la devolución del documento.

vii. *Acreditación de la recepción*; Todo documento enviado por el STD será recibido de manera inmediata, salvo situaciones técnicas anómalas de la herramienta. La recepción conforme se acreditará con la firma electrónica de la unidad receptora de documentos de la empresa.

4.1.6. Sistema de Gestión Anticorrupción.

El Sistema de Gestión Anticorrupción [SGAC] Tiene por objetivo prevenir, detectar y enfrentar la corrupción en nuestras actividades, además de cumplir con las normas en materia de prevención de corrupción.

Se entiende como corrupción, el acto de dar, ofrecer, prometer, solicitar, autorizar, o recibir algo de valor como contraprestación por un beneficio indebido o una ventaja inapropiada o como contraprestación de o para un funcionario público, ya sea en forma directa o mediante intermediarios, para beneficio de éste o para un tercero con el objeto de obtener o retener un negocio o cualquier otra ventaja indebida, para que actúe o se abstenga de hacerlo en relación con el cumplimiento de sus deberes

oficiales, con el propósito de obtener o retener un negocio o cualquier otra ventaja indebida.

La corrupción puede materializarse por diversas vías o formas, tales como:

- Pagos en efectivo.
- Contribuciones políticas.
- Regalos, auspicios y atenciones.
- Donaciones.
- Pagos de facilitación.
- Extorsión.

Esta relación es enunciativa, puesto que la corrupción puede materializarse por otras vías o formas incluyéndose dentro de este concepto los delitos de cohecho transnacional, cohecho activo genérico, cohecho activo especifico, colusión simple y agravada. Un acto de corrupción puede generar no sólo sanciones penales a las personas naturales involucradas, sino también sanciones administrativas y legales al Banco los trabajadores están prohibidos de realizar o recibir, pagos, promesas o recompensas, directas o indirectas, en dinero o especies, en forma indebida y/o ilegal.

La prohibición se extiende; asimismo, a las personas cercanas a los funcionarios públicos, como cónyuge, conviviente, familiares (en adelante "personas cercanas") y cualesquiera otros que reciban o realicen la promesa, oferta o beneficio para influir en la decisión de un funcionario público.

i. *Lavado de activos y financiamiento al terrorismo*; El lavado de activos es la actividad por la cual se busca convertir, transferir, administrar o custodiar dinero, bienes, efectos o ganancias cuyo origen ilícito se conoce o se debe presumir, con la finalidad de evitar la identificación de su origen, su incautación o decomiso.

El terrorismo es la actividad por la cual, directa o indirectamente, al interior o fuera del territorio nacional, voluntariamente se provea, aporte o recolecte fondos, recursos financieros o económicos o servicios financieros con la finalidad de cometer actividades terroristas que, entre otros, cause un estado de zozobra, alarma o temor en la población.

El administrador del Banco, que, por la naturaleza de sus operaciones, está expuesto al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y se encuentra obligado a implementar un Sistema de Prevención de Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo [SPLAFT] de acuerdo con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que le apliquen. El administrador deberá contribuir en implementar el sistema de prevención de lavado de activos en su oficina.

ii. *Debida diligencia*; La Alta Dirección, las Gerencias los administradores de agencia y todos los trabajadores en general, son responsables de velar, revisar y realizar una debida diligencia, la cual se aplicará de acuerdo procedimiento que para dicho fin haya aprobado la Empresa. Además, cuando en la ejecución de sus funciones, tengan sospechas o señales de alerta de que se pretende utilizar a la Empresa para realizar actividades de lavado de activos o financiamiento al terrorismo y otros actos de corrupción deberán reportarlo a través del canal de denuncias implementado. En caso de identificarse señales de alerta, operaciones sospechas o indicios de actos de corrupción, o similares, se deberá informar a las instancias correspondientes de

acuerdo con el procedimiento que cada Empresa desarrolle, en los plazos y formas que este establezca, a fin de realizar las investigaciones respectivas.

iii. *Relacionamiento apropiado*; Los funcionarios, en este caso el administrador, que representen a la Empresa, en forma autorizada, podrán relacionarse con funcionarios públicos para asuntos vinculados a la Empresa, siempre que sean relacionados a las funciones que realizan, y dentro de lo establecido en este lineamiento.

iv. *Relacionamiento inapropiado*; Está prohibido que terceros que representen a la Empresa realicen las siguientes actividades en la interacción con funcionarios públicos:

- Ofrecer, pagar o dar algo de valor a un funcionario público, local o extranjero, con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio indebido o negocios para la Empresa, de tal forma que vulnere las normas de la Empresa, de la entidad públicas o cualquier norma de cumplimiento obligatorio.
- Intentar inducir a un funcionario público, local o extranjero, a incumplir sus funciones, tomar decisiones en contra de los procedimientos o normas vigentes, o realizar cualquier otro acto ilegal o no ético.
- Pagar a cualquier persona cuando se sabe, o se tienen razones para sospechar, que todo o parte del pago, puede ser canalizado a un funcionario público.
- Inducir, ayudar o permitir que alguien más incumpla estas reglas.

4.2. Alcance de las actividades profesionales.

Como explico en el Capítulo I, las actividades que realiza el Banco de la Nación están en función del Manual de Operatividad y Funciones MOF, en el cual se detallan las actividades y funciones que deben cumplir todas las Agencias a nivel nacional, las cuales se procede a detallar:

En primer lugar, el bachiller ha mencionado cual es la Misión de las Agencias 1 y 2, la misma que debe estar alineada a la Misión Institucional:

Misión

"Asegurar la eficiente administración, prestación de las operaciones, productos y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros brindados por el Banco, de acuerdo con normas internas y dispositivos legales vigentes; brindando calidad de atención y valor agregado, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Administración del Banco".

Funciones:

- Atender operaciones y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros en las Agencias.
- Promover y desarrollar actividades para la gestión comercial de productos y servicios del Banco.
- Administrar el presupuesto de gastos y fondo fijo de la Agencia y sus dependencias
- Aplicar el protocolo de atención establecido por la organización.
- Gestionar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores – ETV.

- Promover y gestionar la firma de convenios de Teleahorro, recaudación y pagaduría entre entidades interesadas y la administración del Banco; así como, convenios de colaboración interinstitucionales y convenios con Entidades de Intermediación Financiera (IFIS).
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por su Subgerencia de Macro Región, previa autorización.

4.3. Entregables de las actividades profesionales:

Entre sus principales funciones nos indica que las actividades comerciales son monitoreadas a través del sistema Smart que mide las metas proyectadas y hace el comparativo con lo alcanzado en tiempo real, gracias a esta aplicación, se ha podido llevar un estadístico y control por macro Región, por Agencia Principal y por dependencias, lo que ha permitido evaluar el avance comercial en busca de las metas propuestas por la administración.

Por otra parte, esta herramienta de gestión que se ha utilizado también para el control de colas y eficiencia en la atención al cliente.

La herramienta SMART ha permitido al bachiller visualizar indicadores de gestión de agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales, banca celular, multired virtual y productos comerciales, asimismo muestra información detallada relevante de las agencias, organizada en módulos.

El SMART Administrador ha sido de uso obligatorio en todas las Agencias y Oficinas Especiales del Banco de la Nación a nivel nacional, sobre el cual se ha medido el desempeño de la gestión en base a los indicadores detallados a nivel de Agencia.

El SMART Macro ha sido de uso exclusivo y obligatorio de las Subgerencia Macro Región, sobre el cual se ha medido el desempeño de la gestión en base a los indicadores detallados a nivel Macro Región. Los Módulos que conforman el SMART, son los siguientes:

a. Módulo INICIO que muestra los datos de la agencia, tales como:

- Indicador operaciones canales alternos.
- Gestión cajeros automáticos.
- Gestión agentes Multired.
- Meta banca celular.
- Meta Multired virtual.
- Meta comercial.
- Total de operaciones por canales.
- Representación porcentual de las operaciones de todos los canales.
- Cumplimiento de meta por productos.
- Evolución de transacciones por canal del último año.
- Evolución porcentual de transacciones de canales alternos del último año.
- Lista de actividades mensuales de manera personalizada para cada Agencia.

b. El Módulo AGENCIA muestra los datos de la agencia tales como:

- Nombre de la agencia.
- Código de la agencia.
- Macro Región a la que pertenece.
- Nombre del administrador.
- Correo electrónico del administrador.
- Número telefónico de la agencia y anexo.
- Dirección de la agencia (Departamento / Provincia / Distrito).
- Las cuatro transacciones mensuales más importantes de la agencia seleccionada.
- Detalle del número de transacciones por días de un mes de la agencia seleccionada.
- Promedios de transacciones mensuales.
- Identificación del personal de la agencia sobre y bajo el promedio transaccional.
- Encargo de cada trabajador de la agencia seleccionada.

c. El Módulo ATM muestra los datos del(os) ATM asignado a la agencia tales como:

- Número de ATMs asignados a la agencia.
- Total de operaciones de ATMs.
- Administración de los ATMs asignados (empresa transportadora).

- Clasificación de ATMs de acuerdo con su volumen transaccional mensual.
- Códigos de ATMs.
- Volumen transaccional a detalle de cada ATMs de los últimos 12 meses.
- Tendencia del ATM.
- Condición mensual del ATM (Clasificación: Critico, Optimo, Saturado).
- Información a detalle del ATM (Modelo, marca, ubicación, dirección, referencia, departamento, provincia y distrito).

d. El Módulo AGENTE muestra los datos del(os) agentes asignados a la agencia tales como:

- Número de Agentes asignados a la agencia.
- Total de operaciones de Agentes.
- Clasificación de Agentes de acuerdo a su volumen transaccional mensual.
- Clasificación de Agentes de acuerdo a su tipología (comercial, municipal).
- Códigos de Agentes.
- Volumen transaccional a detalle de cada Agente de los últimos 12 meses.
- Tendencia del Agentes.

- Condición mensual del Agente (Clasificación: Nuevo, Critico, Bronce, Plata, Oro).
- Información a detalle del Agente (código, tipo, condición, nombre del agente Multired, propietario, dirección, departamento, provincia, distrito, teléfono, celular, correo).

e. El Módulo BANCA CELULAR muestra los datos de la agencia tales como:

- Número de afiliados a banca celular que registra la agencia.
- Total, de operaciones de banca celular de la agencia.
- Número de operaciones de las 8 transacciones más importantes de banca celular.
- Porcentaje de operaciones de las 8 transacciones más importantes de banca celular.
- Metas de los últimos 12 meses de afiliaciones de banca celular de la agencia seleccionada.
- Número de afiliaciones de los últimos 12 meses de banca celular de la agencia seleccionada.
- Número de afiliados activos

f. El Módulo MULTIRED VIRTUAL muestra los datos de las agencias tales como:

- Número de afiliados a Multired virtual que registra la agencia.
- Total, de operaciones de Multired virtual de la agencia.

- Número de transacciones por tipo.
- Porcentaje de transacciones por tipo.
- Metas de afiliaciones Multired Virtual de la agencia seleccionada.

g. El Módulo GESTIÓN COMERCIAL muestra los datos de las agencias tales como:

- Cumplimiento o incumplimiento de las metas por productos.
- Metas de los 12 meses del año por producto.
- Metas acumuladas por producto.
- Ejecución de los 12 meses del año por producto.
- Ejecución acumulada por producto.
- Porcentaje de meta acumulada por producto.
- Brecha de cumplimiento de meta anual por producto.
- Grafica mensual de cumplimiento e incumplimiento por producto.

La determinación de las metas anuales del SMART ha sido establecida por la Gerencia Central de Negocios y Tecnología, en coordinación con las Gerencias de Banca de Servicio, Operaciones, Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera y Planeamiento y Desarrollo.

La Gerencia Central de Negocio y Tecnología, Banca de Servicio, Operaciones y Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera ha establecido los indicadores claves de gestión, en base a los objetivos planteados para cada año; asimismo se pudo incluir, cambiar o eliminar indicadores o las fórmulas de indicadores del SMART.

4.4. Aspectos técnicos de la actividad profesional.

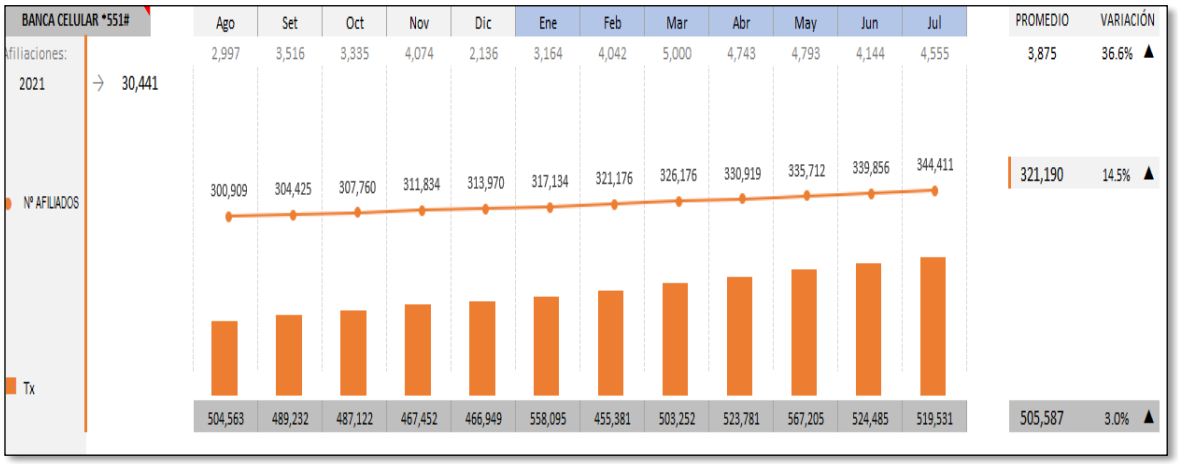
El método general que se utilizó el informe de suficiencia profesional fue el método analítico, debido a que es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos.

4.4.1. Necesidades financieras no cubiertas.

Como se puede visualizar en la figura 5 se muestra el incremento de afiliaciones a Banca celular da una idea clara del incremento de cuentas de ahorro nuevas a lo largo del año 2021, que a Julio de 2021 ascienden a 30 411 ese es el número de cuentas nuevas que se han aperturado en la Macro región Cusco. Este indicador nos muestra la cantidad de personas que requieren ingresar a la bancarización y por lo tanto a la formalización de su economía.

Figura 5.

Necesidades financieras no cubiertas

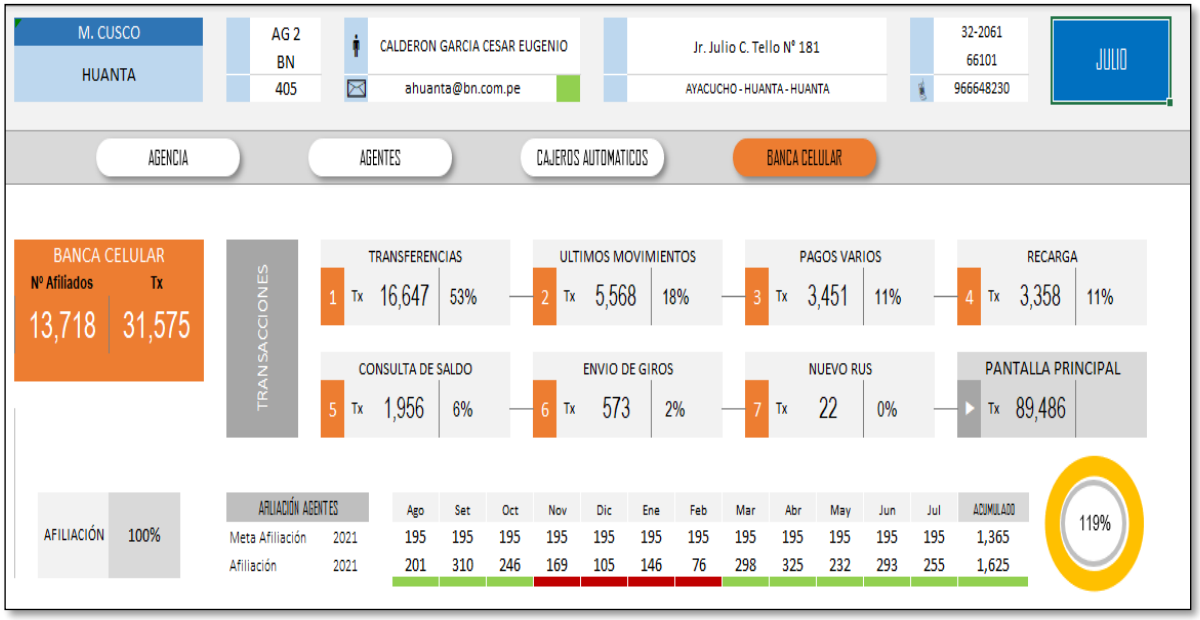


Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

En la figura 6 se puede apreciar la cantidad de cuentas que se han aperturado en general durante el mes de julio en la Agencia de Huanta y que han alcanzado un 130.80% de alcance, lo que ha permitido tener un histórico de cuantas personas y economías familiares han sido bancarizadas a lo largo del año.

Figura 6.

Cantidad de cuentas aperturadas en la Agencia Huanta



Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Entre el Censo de 1993 y 2007, se observa que en la provincia de Huanta el incremento de la población en edad de trabajar es la más alta del departamento de Ayacucho, aumento en un 3,2% anual. Como se puede apreciar en la figura 7, en el año 2007 la población en edad para trabajar en huanta era de 57 913 personas, lo que representaba el 62 % de la población total de la provincia; también podemos apreciar que la tasa de crecimiento promedio de la población es del 3.2 % por lo que podríamos calcular en la actualidad una población en edad de trabajar de 90 005 personas, Ese viene a ser nuestro mercado objetivo, tomando en cuenta que la Agencia de Huanta es la única Agencia Bancaria en esta provincia.

Figura 7.

Población y tasa de crecimiento de la provincia de Ayacucho.

AYACUCHO: POBLACIÓN CENSADA EN EDAD DE TRABAJAR Y TASA DE CRECIMIENTO PROMEDIO ANUAL, SEGÚN PROVINCIA, 1993 Y 2007

(Población de 14 y más años de edad)

Provincia	Censo 1993		Censo 2007		Tasa de crecimiento promedio anual
	Población en edad de trabajar	% del total de población	Población en edad de trabajar	% del total de población	
Total	**295 555**	**60,0**	**405 277**	**66,2**	**2,2**
Huamanga	99 438	60,9	149 762	67,6	2,9
Cangallo	20 285	60,0	22 684	65,0	0,8
Huanca Sancos	6 133	60,1	7 154	67,4	1,1
Huanta	37 129	57,6	57 913	62,0	3,2
La Mar	41 069	58,7	51 848	61,6	1,6
Lucanas	33 959	60,8	46 052	70,4	2,2
Parinacochas	13 617	59,8	20 356	67,8	2,9
Paucar del Sara Sara	6 248	61,6	7 793	70,8	1,6
Sucre	7 787	61,7	8 314	66,0	0,5
Víctor Fajardo	16 532	61,1	17 603	69,3	0,4
Vilcas Huamán	13 358	59,9	15 798	66,9	1,2

Fuente: INEI-Censos Nacionales de Población y Vivienda, 1993 y 2007.

Nota: Extraído de la base de datos del INEI (2021).

4.4.2. Falta de liquidez a miembros nuevos de FA y PNP.

En el mes de octubre 2021, mediante una campaña de entrega de tarjetas a miembros de las fuerzas armadas en el cuartel Los Cabitos, específicamente en el fuerte Domingo Ayarza, se ha podido observar que los efectivos nuevos, no contaban con posibilidades de retirar sus remuneraciones por carecer de tarjetas, no tienen ningún tipo de seguro de sepelio por parte del Ejercito y el seguro de vida que les otorgan es demasiado precario, tampoco cuentan con ningún tipo de historial crediticio que les permita acceder a posible financiamiento en el sistema bancario. El servicio acuartelado de los efectivos les impide acercarse al Banco para solicitar sus tarjetas y tampoco pueden utilizar su dinero estando dentro del cuartel.

El Servicio Militar Voluntario está amparado en la ley 29248 y permite a los voluntarios ejercer su derecho y deber constitucional como peruano de participar en la Defensa Nacional a través de la Marina de Guerra, Fuerza Aérea o Ejército del Perú.

Estos son algunos de los derechos y beneficios a los que podrás acceder:

- Alimentación diaria, tres veces al día
- Dotación completa de prendas
- Asignación económica mensual, viáticos por comisión de servicio, seguro de vida
- Acceso a prestaciones de salud en los sistemas de salud en los hospitales o establecimientos de salud de la institución a la que perteneces.
- Instrucción militar, educación técnica productiva, ampliando tus posibilidades de inserción en el mercado laboral.
- Facilidades para el ingreso de las Fuerzas Armadas
- Descuentos de hasta 50 % en museos, eventos deportivos y culturales.
- Facilidades después del primer año para realizar estudios en universidades o institutos en convenios con el programa Beca 18.

4.4.3. Falta de apoyo a los emprendedores.

Dentro de la población en edad de trabajar de Huanta, el bachiller ha podido observar una cantidad razonable de comercios, negociantes y emprendedores que requieren formas más formales de realizar sus transacciones y que no han tenido en la Banca comercial el apoyo necesario para formalizar sus negocios y contribuir con el desarrollo financiero de sus familias y de la sociedad local.

Figura 8.

Población en la edad de trabajar del departamento de Ayacucho

AYACUCHO: POBLACIÓN CENSADA EN EDAD DE TRABAJAR, SEGÚN SEXO Y CONDICIÓN DE ACTIVIDAD, 1993 Y 2007

(Población de 14 y más años de edad)

Sexo / Condición de actividad	Censo 1993		Censo 2007		Tasa de crecimiento promedio anual
	Absoluto	%	Absoluto	%	
Total					
Población en edad de trabajar	**295 555**	**100,0**	**405 277**	**100,0**	**2,2**
Población económicamente activa (PEA)	132 452	44,8	200 167	49,4	2,9
Población económicamente inactiva (PEI)	163 103	55,2	205 110	50,6	1,6
Hombre	**139 806**	**100,0**	**198 390**	**100,0**	**2,5**
Población económicamente activa (PEA)	94 541	67,6	132 647	66,9	2,4
Población económicamente inactiva (PEI)	45 265	32,4	65 743	33,1	2,6
Mujer	**155 749**	**100,0**	**206 887**	**100,0**	**2,0**
Población económicamente activa (PEA)	37 911	24,3	67 520	32,6	4,1
Población económicamente inactiva (PEI)	117 838	75,7	139 367	67,4	1,2

Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda, 1993 y 2007.

Nota: Extraído de la base de datos del INEI (2021).

Según el Censo del 2007, el 49,4% (200 mil 167) de la población en edad de trabajar del departamento de Ayacucho participa en la actividad económica ya sea como ocupado o buscando empleo activamente, habiendo aumentado en 4,6 puntos porcentuales respecto a lo obtenido con el Censo de 1993, cuando se ubicó en 44,8% (132 mil 452 personas). La participación en la actividad económica de la Provincia de Huanta es de 49.6%, es decir que de acuerdo con la figura 8, se puede apreciar que más o menos 44 500.00 pobladores son población económicamente activa, es decir que contribuyen al desarrollo financiero de la localidad.

4.4.4. Pérdida de tiempo y aglomeración por colas

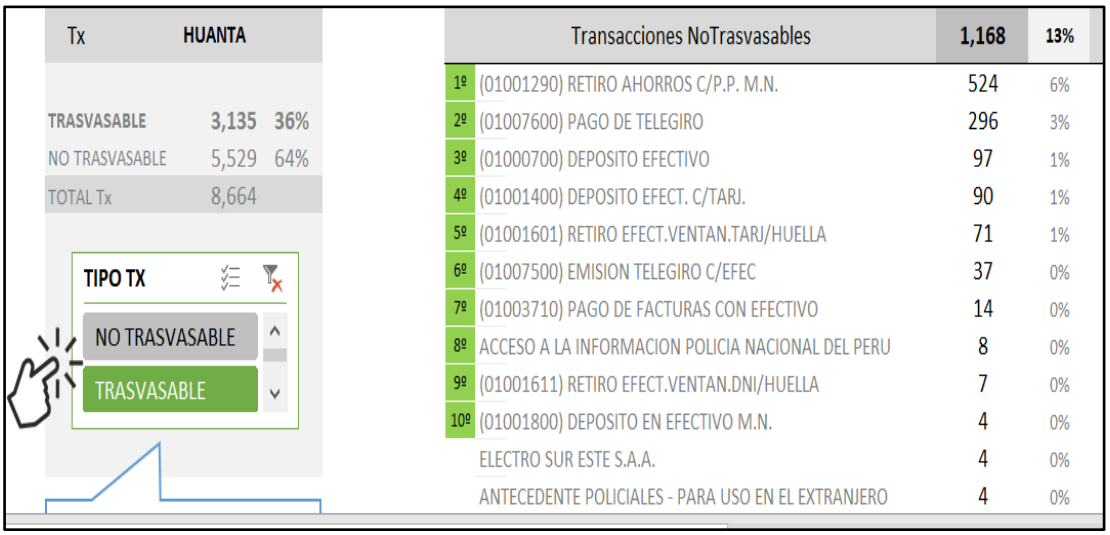
Uno de los recursos más importantes de los que disponemos es el tiempo y es un recurso no renovable ya que el tiempo que utilizamos o desperdiciamos no se puede recuperar, en este sentido una de las situaciones que más incomoda a las personas en general y más a los clientes de algún negocio es perder tiempo haciendo colas, en ese sentido, el la agencia Huanta estamos analizando la manera de acercar el banco a las

personas, para reducir la congestión de agencias y reducir el tiempo de espera en colas.

Uno de los planteamientos que sugiere la administración bancaria moderna es la derivación de clientes a canales alternos, sin embargo, esto se ha convertido en una dificultad para los clientes del Banco de la nación debido a la brecha tecnológica que existe en el grueso de nuestros clientes por ser personas mayores y en gran medida jubilados.

Figura 9.

Cantidad de operaciones realizadas de manera presencial

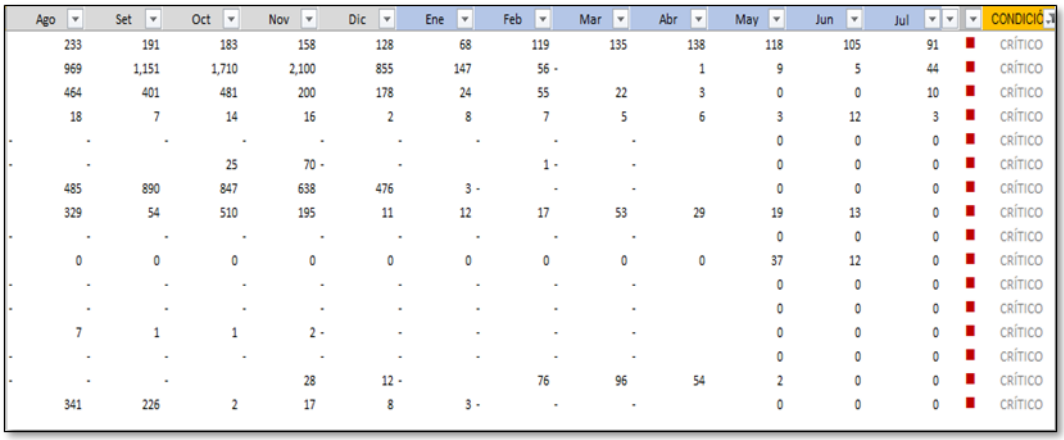


Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

En la figura 9, se puede apreciar un total de 3,135 operaciones que se han efectuado de manera presencial en las ventanillas de la agencia, las mismas que representan un 36% del total de operaciones efectuadas en la agencia y que se pueden realizar en los agentes o en cajeros automáticos, sin embargo, cual es el motivo que lleva a los usuarios a no recurrir a los diferentes agentes que se encuentran distribuidos por toda la ciudad.

Figura 10.

Agentes activos en la ciudad de Huanta.



Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	CONDICIÓ
233	191	183	158	128	68	119	135	138	118	105	91	CRÍTICO
969	1,151	1,710	2,100	855	147	56 -		1	9	5	44	CRÍTICO
464	401	481	200	178	24	55	22	3	0	0	10	CRÍTICO
18	7	14	16	2	8	7	5	6	3	12	3	CRÍTICO
-	-	-	-	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
-		25	70 -	-		1 -	-		0	0	0	CRÍTICO
485	890	847	638	476	3 -	-	-		0	0	0	CRÍTICO
329	54	510	195	11	12	17	53	29	19	13	0	CRÍTICO
-	-	-	-	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	12	0	CRÍTICO
-	-	-	-	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
-	-	-	-	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
7	1	1	2 -	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
-	-	-	-	-	-	-	-		0	0	0	CRÍTICO
-	-		28	12 -		76	96	54	2	0	0	CRÍTICO
341	226	2	17	8	3 -	-	-		0	0	0	CRÍTICO

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

En la figura 10 se va a apreciar que, de 69 agentes activos en la ciudad de Huanta, 22 de ellos se encuentran como críticos, es decir que se encuentran laborando por debajo de su capacidad comercial realizando menos de doscientas operaciones mensuales. Esta cantidad de agentes críticos representa el 31.9 del total de agentes de la localidad y solamente han realizado entre toda la cantidad de 148 operaciones que representan el 0.26 % de operaciones de la localidad, es decir que la tercera parte de agentes solo realiza una parte insignificante de operaciones, ocasionando que muchas personas luego de no ser atendidas regresen a las oficinas del Banco.

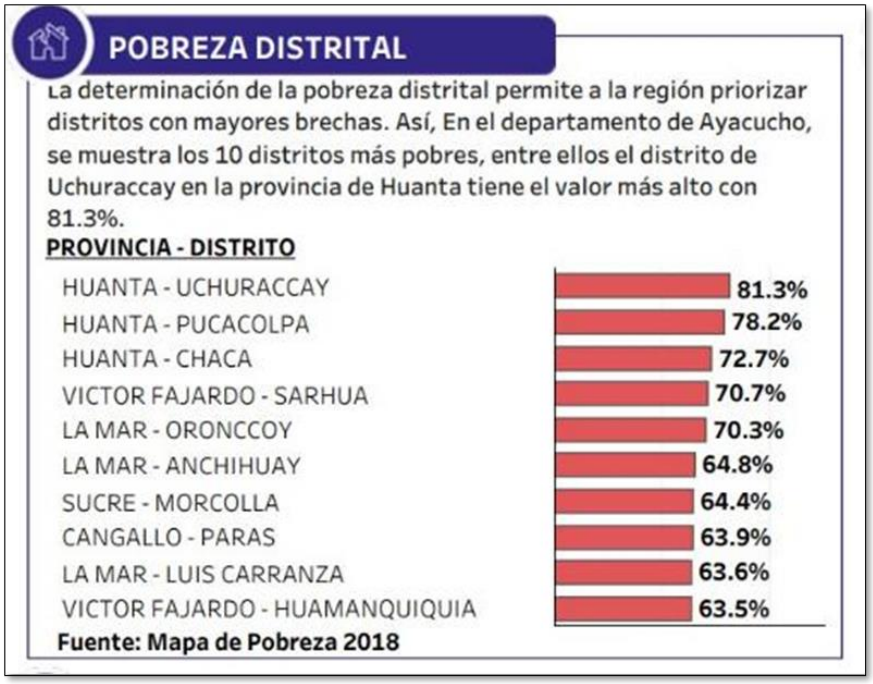
4.4.5. Falta de inclusión a población vulnerable.

La situación socio económica de la ciudad de Ayacucho, sitúa a Huanta como la provincia que posee los tres distritos más pobres del departamento, quienes se encuentran ubicados en zonas rurales de difícil acceso al distrito de Huanta, en el distrito de Uchuraccay la pobreza llega a sobre pasar el 80% de la población, en la figura 11 se puede apreciar que la población vulnerable de la provincia de Huanta es muy alta y se requiere una participación como institución socialmente comprometida para alcanzar a todas estas poblaciones a través de los distintos programas sociales que

han sido canalizados por intermedio del Banco de la Nación, como son los programas Contigo, Juntos y Pensión 65, pero como llegar hasta los beneficiarios, como incluirlos en el desarrollo económico del país, más adelante el bachiller procederá a detallar las acciones que se han previsto para disminuir este problema.

Figura 11.

Población vulnerable de la provincia de Huanta



Nota: Extraído del Mapa de pobreza (2018).

4.4.6. Desconfianza de la población en instituciones públicas.

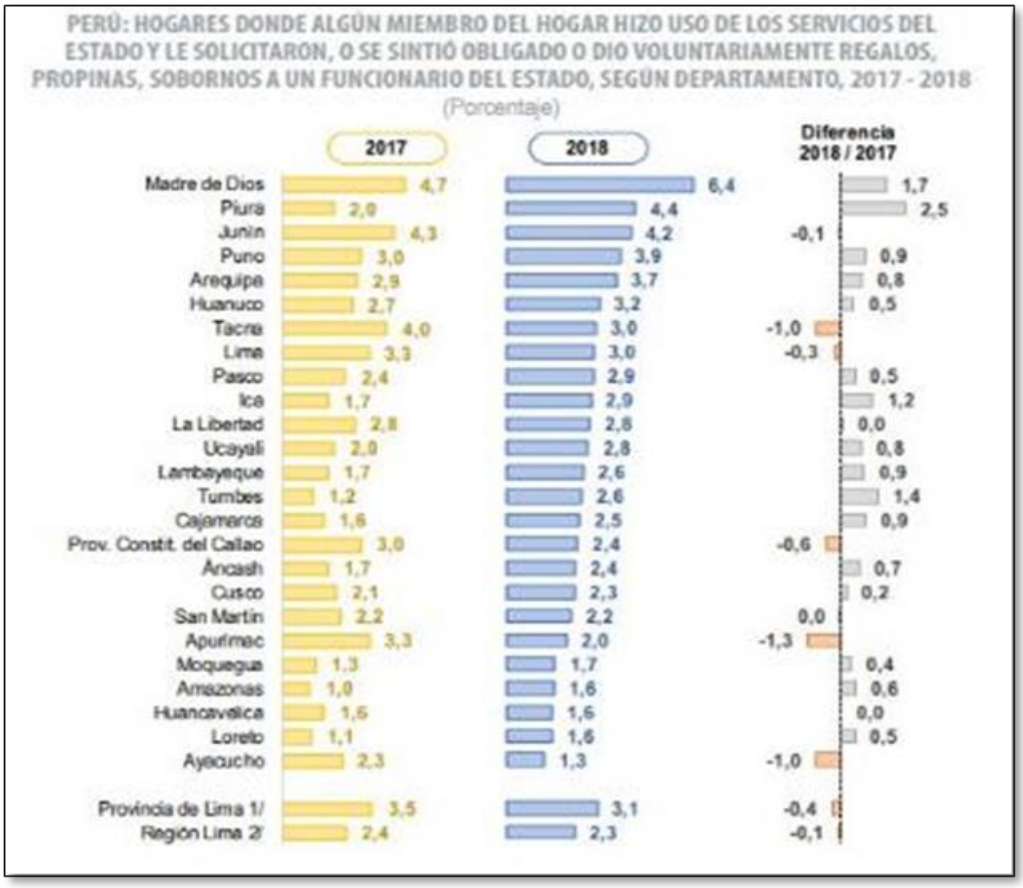
Los constantes hechos de corrupción, burocracia excesiva y baja calidad en el servicio, han hecho que la gente cada vez confíe menos en las instituciones públicas, hecho al que el Banco de la Nación no es ajeno. En los últimos años los niveles de desconfianza y credibilidad se han visto reducidos.

Tres de cada cuatro ciudadanos de América Latina tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos. Y alrededor de un 80% creen que la corrupción está extendida en las instituciones públicas. Estas cifras se han deteriorado desde niveles del 55% y 67% en 2010, respectivamente. La desconfianza ciudadana crece y está

llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, poniendo así en riesgo la cohesión social y debilitando el contrato social. En la figura 12 se puede apreciar la cantidad de hogares donde un miembro de la familia tuvo que dar alguna dadiva para obtener algún servicio público, siendo curiosamente el departamento de Ayacucho uno de los que vio disminuidos estos actos de corrupción en el año 2018 con respecto a los niveles alcanzados en el año 2017.

Figura 12.

Cantidad de personas que dieron dadivas para obtener algún servicio público.



Nota: Extraído de la base de datos del INEI (2021).

A pesar de los niveles expresados en la figura anterior, en la figura 13, se puede aprecia también que el Banco de la Nación es una de las instituciones que menos actos de corrupción ha registrado entre los años 2017 y 2018 de acuerdo con la manifestado por el Instituto Nacional de Estadística.

Figura 13.

Instituciones con mayor grado de corrupción

Nota: Extraído de la base de datos del INEI (2021).

4.4.7. Falta de educación financiera en el uso de banca electrónica.

El inicio de la pandemia nos ha llevado a imaginar nuevas maneras de hacer comercio y manejar nuestras finanzas, más al alcance de la mano y con mejor disponibilidad del tiempo, dando paso a la banca digital y al comercio electrónico, sin embargo, esto también a dado paso a nuevas modalidades delictivas que ponen en riesgo la economía de las familias y de los negocios.

El fraude digital a menudo ocurre debido al descuido o ignorancia de los usuarios. Por eso, muchas empresas e instituciones desarrollan campañas de concientización, orientando a sus clientes sobre comportamientos de riesgo y prácticas de seguridad de la información.

En la figura 14 se puede evidenciar que los fraudes informáticos financieros alcanzo en el año 2020 los 1771 eventos, representando el 75.23 % del total de delitos informáticos.

Figura 14.

Cantidad de fraudes informáticos financieros

DENUNCIAS DIVINDAT	2019	2020
ABUSO DE MECANISMOS Y DISPOSITIVOS INFORMATICOS	2	5
ABUSO DE MECANISMOS Y DISPOSITIVOS INFORMATICOS	2	5
CFP-SUPLANTACIÓN DE INDENTIDAD	206	392
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	206	388
SUPLANTACION DE IDENTIDAD VIRTUAL		4
CILS-PROPOSICIONES A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON FINES SEXUALES POR MEDIOS TECNOLÓGICOS	37	67
CONTRA LA INDEMNIDAD SEXUAL DE MENORES		2
PROPOSICIONES A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON FINES SEXUALES POR MEDIOS TECNOLÓGICOS	37	65
CONTRA DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS	118	113
ACCESO ILICITO	96	95
ACCESO ILICTO A UNA BASE DE DATOS		2
ATENTADO A LA INTEGRIDAD DE DATOS INFORMÁTICOS	4	4
ATENTADO A LA INTEGRIDAD DE SISTEMAS INFORMATICOS	1	6
ATENTADO CONTRA LA INTEGRIDAD DE DATOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS	17	6
CP-FRAUDE INFORMÁTICO	1761	1771
CLONACIÓN DE TARJETA	23	2
COMPRAS FRAUDULENTAS POR INTERNET	376	187
OPERACIONES Y TRANSFERENCIA ELECTRONICAS Y/O DE FONDOS NO AUTORIZADOS	1362	1582
CONTRA LA INTIMIDAD Y EL SECRETO DE LAS COMUNICACIONES	1	6
INTERCEPTACIÓN DE DATOS		2
INTERCEPTACIÓN DE DATOS PERSONALES		1
TRÁFICO ILEGAL DE DATOS	1	3
TOTAL GENERAL	2125	2354

Nota: Extraído de la base de datos del INPOLI (2021).

4.5. Observación

La suficiencia profesional desarrollada en el Banco de la Nación se implementó la guía de observación para el levantamiento de información que permitirá identificar las oportunidades de mejora, los cuales se consideran a en las tablas continuación:

Tabla 3.

Necesidades financieras no cubiertas.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Acceso a la banca comercial en la Provincia de Huanta.			X
Formalidad de las Finanzas Familiares.		X	
Calidad de los servicios financieros del Banco de la Nación.	X		
Simplicidad de los servicios financieros del Banco de la Nación.		X	
Costos de los servicios financieros del Banco de la Nación.	X		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.

Falta de liquidez de miembros de la Fuerzas Armadas y Policía Nacional.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Posibilidades de realizar operaciones bancarias.		X	
Acceso a sus cuentas de ahorros y a sus sueldos.			X
Posibilidades de generar un historial crediticio.			X
Acceso a seguros optativos de cobertura de riesgo.			X
Obtención de financiamiento por parte de la banca privada.			X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5.

Falta de apoyo a los emprendedores.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Seguridad en el traslado de efectivo.			X
Disponibilidad de la Banca Comercial en los distritos de la provincia de Huanta.			X
Posibilidades de realizar comercio electrónico seguro.			X
Formalidad del comercio en la provincia de Huanta.		X	
Niveles de empleo de la PEA de Huanta.		X	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.

Pérdida de tiempo y aglomeración de colas

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Gestión de colas en la agencia de Huanta.		X	
Niveles de atención en los agentes Multired.		X	
Disponibilidad de agentes Multired en la provincia de Huanta.		X	
Eficiencia de operatividad en los cajeros automáticos de la provincia de Huanta.			X
Crecimiento del número de agentes en la provincia de Huanta.		X	
Niveles de criticidad en los agentes Multired en la provincia de Huanta.			X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7.

Falta de inclusión a la población vulnerable.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Acceso a la bancarización de las poblaciones vulnerables.			X
Alcance de los programas sociales en la Provincia de Huanta.		X	
Disponibilidad de puntos de atención para poblaciones vulnerables.			X
Exposición a riesgos de salud por aglomeración de poblaciones vulnerables.			X
Simplicidad de productos y servicios adecuados para las poblaciones vulnerables.		X	
Presencia del estado y del sistema financiero en las localidades con mayores índices de pobreza.			X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8.

Desconfianza de la población en las instituciones públicas.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Percepción de la población respecto de la calidad de atención del personal del Banco de la Nación de Huanta.		X	
Percepción de la población respecto de la responsabilidad social del Banco de la Nación.		X	
Percepción de la población respecto de la inclusión financiera del Banco de la Nación.	X		
Necesidad de atención en actividades de integración de la población en la provincia de Huanta.			X
Atención y labor social de las instituciones públicas en la ciudad de Huanta.			X

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9.

Falta de educación financiera en el uso de la banca electrónica.

Descripción	Adecuada	Mas o menos adecuada	Inadecuada
Conectividad a internet en la provincia de Huanta.	X		
Difusión de las distintas modalidades de fraude electrónico.			X
Acceso de los usuarios del Banco de la Nación a la banca electrónica.	X		
Conocimiento de la población del uso de los canales electrónicos.		X	
Educación financiera de clientes y usuarios del Banco de la Nación en Huanta.		X	

Fuente: Elaboración propia.

4.6. Equipos y materiales utilizados.

- Computadora personal, conectada en red al computador central en Lima.
- Impresoras Híbrida y multifuncional conectadas en Red.
- Equipo de vigilancia por video, con grabadora digital.
- Equipo CCTV para difusión de publicidad.
- Equipo de video conferencia para reuniones de coordinación.
- Teléfonos satelitales y celular corporativo.

4.7. Ejecución de las actividades realizadas

Figura 15.

Cronograma de actividades realizadas

Problema	Objetivos	Acciones	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Necesidades financieras no cubiertas.	Aperturar cuentas a la población local.	Coordinar con las agencias cercanas y que no son UOB para que deriven a los clientes que necesiten apertura de cuenta de ahorros a nuestra oficina a fin de captar nuevos clientes.	102	101	115	107	90	103	88	125	116	127	138	102	101	136	107	127	100	104	111	106	124	96	114	127	118	124	142	112	118	121	101	120																
Falta de liquidez a miembros nuevos de FA y PNP.	Evaluar y otorgar un promedio de 60 prestamos mensuales	Elaborar una base de datos con créditos pre aprobados y realizar llamadas para realizar las evaluaciones crediticias.	9	14	11	10	8	12	17	21	2	18	13	24	6	15	23	14	9	10	20	25	24	13	19	11	7	9	25	26	23	11	15	21																
Falta de apoyo a los emprendedores.	Realizar promedio de 200 aperturas de cuentas a comerciantes y proveedores del estado al año.	Agilizar la evaluación de expedientes con el asesor legal externo mediante medios electrónicos a fin de acortar los trámites administrativos para apertura de cuenta corriente a persona juridicas.	4	5	6	8	3	6	2	6	3	4	5	5	6	6	2	5	4	3	6	5	8	6	2	2	6	4	6	3	2	6	8	6																
Pérdida de tiempo y aglomeración por colas	Aperturar diez agentes nuevos en este año.	Evaluar los agentes criticos para su cierre y visitar los negocios aledaños al Banco para evaluar su posible afiliación como socios estratégicos.																1				1											2																
Falta de inclusión a población vulnerable.	Entrega de al menos cinco tarjetas diarias a beneficiarios de programas sociales.	Coordinar con el Gestor departamental del programa juntos para la entrega de tarjetas a beneficiarios de pensión 65.													30	30	30	30					30	30	30	30																								
Desconfianza de la población en instituciones públicas.	Realizar dos campañas de integración al año junto con las campañas de pago de programas sociales.	Realizar una campaña de vacunación durante el pago de pensión 65 y una campaña de entrega de tarjetas en el mes de octubre a los distritos mas alejados.																170																																
Falta de educación financiera en el uso de banca electrónica.	Realizar campañas diarias antes de la entrega de tarjetas a beneficiarios de campañas sociales.	Coordinar con los gestores de pensión 65 para la capacitación de los usuarios del programa de manera diaria antes de la entrega de sus tarjetas.													30	30	30	30					30	30	30	30																								

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo V: Resultados

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Las actividades fueron dosificadas a través de un año en base a la proyección que se puede realizar, tomado como indicador los resultados de meses pasados: así tenemos al respecto:

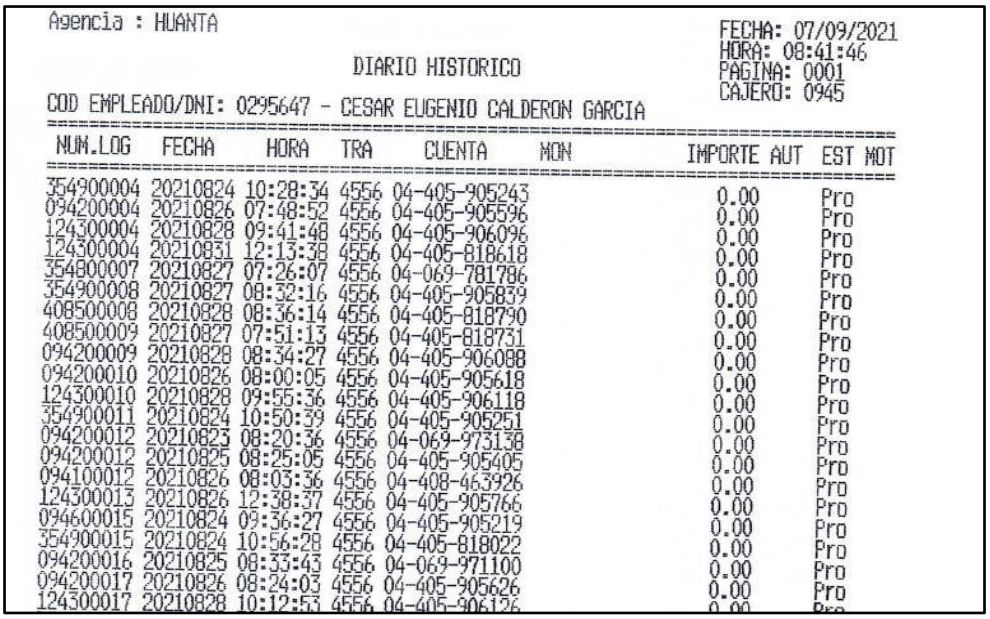
5.1.1. Respecto de la inclusión financiera.

Se puede apreciar de acuerdo con los reportes de aperturas de cuentas de los meses anteriores, que en promedio se han entregado unas 568 cuentas nuevas de manera mensual, sin embargo, de esta cantidad, solamente un promedio de 460 cuentas mensuales corresponde a cuentas particulares. es decir que se ha logrado captar 460 clientes mensuales promedio desde el mes de enero a la fecha con un total de 3220 clientes nuevos de enero a Julio, en ese sentido se pretende incrementar las aperturas de cuentas desde el mes de setiembre a un promedio de 550 mensuales. Logrando un acumulado para el mes de diciembre de 5970 clientes nuevos, que tendrán acceso a un sistema financiero asequible, con presencia a nivel nacional con su amplia red de oficinas, cajeros automáticos y Agentes Multired. Se adjunta como evidencia el reporte de Tarjetas entregados en la última semana del mes de agosto y el detalle de una cuenta de ahorros Única Oferta Bancaria y una cuenta de ahorros de una institución estatal.

La figura 16 nos muestra un resumen de las cuentas de ahorros aperturadas como única oferta bancaria y las figuras 17 y 18 nos muestran el detalle de una cuenta única oferta bancaría y una cuenta de un trabajador del sector público.

Figura 16.

Cuentas aperturadas como UOB



Agencia : HUANTA

FECHA: 07/09/2021
HORA: 08:41:46
PAGINA: 0001
CAJERO: 0945

DIARIO HISTORICO

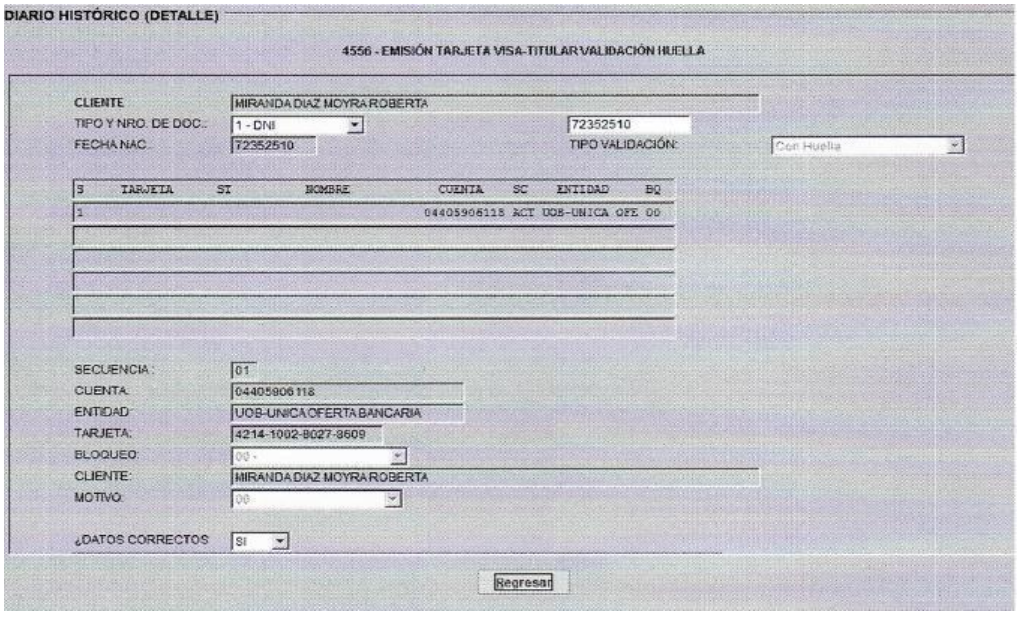
COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - CESAR EUGENIO CALDERON GARCIA

NUM.LOG	FECHA	HORA	TRA	CUENTA	MON	IMPORTE AUT	EST MOT
354900004	20210824	10:28:34	4556	04-405-905243		0.00	Pro
094200004	20210826	07:48:52	4556	04-405-905596		0.00	Pro
124300004	20210828	09:41:48	4556	04-405-906096		0.00	Pro
124300004	20210831	12:13:38	4556	04-405-818618		0.00	Pro
354800007	20210827	07:26:07	4556	04-069-781786		0.00	Pro
354900008	20210827	08:32:16	4556	04-405-905839		0.00	Pro
408500008	20210828	08:36:14	4556	04-405-818790		0.00	Pro
408500009	20210827	07:51:13	4556	04-405-818731		0.00	Pro
094200009	20210828	08:34:27	4556	04-405-906088		0.00	Pro
094200010	20210826	08:00:05	4556	04-405-905618		0.00	Pro
124300010	20210828	09:55:36	4556	04-405-906118		0.00	Pro
354900011	20210824	10:50:39	4556	04-405-905251		0.00	Pro
094200012	20210823	08:20:36	4556	04-069-973138		0.00	Pro
094200012	20210825	08:25:05	4556	04-405-905405		0.00	Pro
094100012	20210826	08:03:36	4556	04-408-463926		0.00	Pro
124300013	20210826	12:38:37	4556	04-405-905766		0.00	Pro
094600015	20210824	09:36:27	4556	04-405-905219		0.00	Pro
354900015	20210824	10:56:28	4556	04-405-818022		0.00	Pro
094200016	20210825	08:33:43	4556	04-069-971100		0.00	Pro
094200017	20210826	08:24:03	4556	04-405-905626		0.00	Pro
124300017	20210828	10:12:53	4556	04-405-906126		0.00	Pro

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 17.

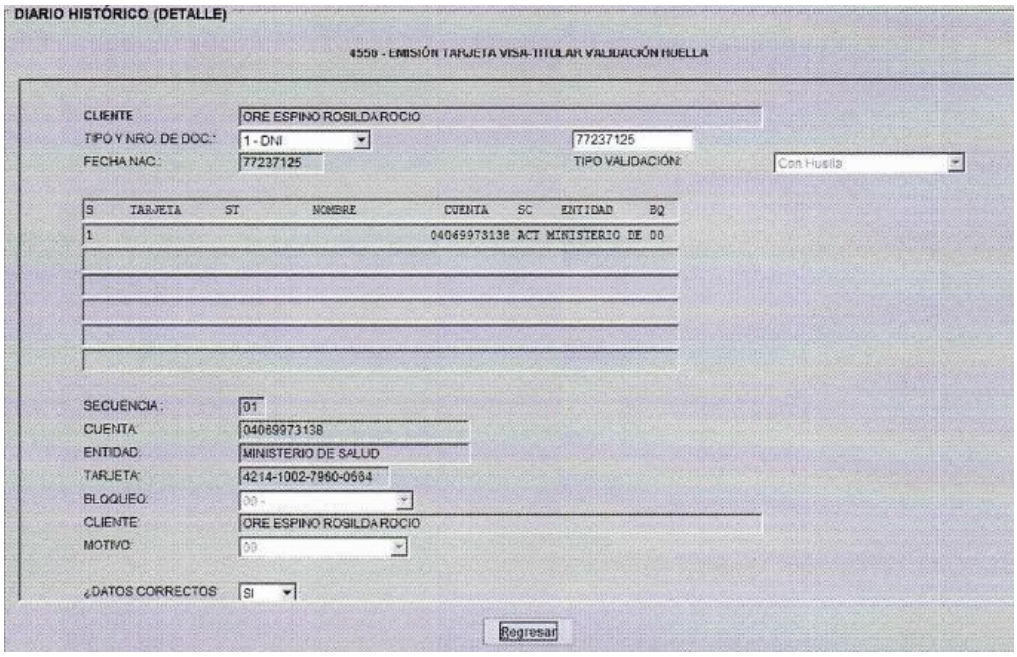
Detalle de apertura de cuenta UOB



Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 18.

Detalle de apertura de cuenta UOB



Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

5.1.2. Respecto del apoyo a los efectivos de las fuerzas armadas y efectivos policiales.

Durante el mes corriente el bachiller ha realizado un operativo dentro del Fuerte Domingo Ayarza en Ayacucho, donde se ha podido entregar 176 tarjetas en dos días a los miembros nuevos de las fuerzas armadas, los cuales también han recibido el beneficio de seguro de enfermedades graves, seguro oncológico y seguro de protección a su tarjeta de débito, así como también se ha afiliado a todos a la banca celular, lo que les permite tener el Banco a su alcance, ya que ellos no pueden salir del cuartel para realizar transacciones o depósitos a sus familias, mucho menos podían salir para obtener su tarjeta. En el mes de noviembre se va a realizar nuevamente un desplazamiento, esta vez a la base militar de Pichari, donde se pretende alcanzar con estos beneficios aproximadamente a 230 efectivos de las fuerzas armadas, quienes además de los beneficios anteriormente descritos, luego de tres abonos de sueldo consecutivo podrán beneficiarse con préstamos de acuerdo con sus ingresos

mensuales. Se Adjunta el reporte de tarjetas y seguros entregados en el Fuerte Ayarza y el resumen de préstamo otorgados durante la última semana del mes de agosto. Las figuras 19 hasta la figura 23, nos muestran el resumen diario de préstamos colocados durante la última semana del mes de agosto, mientras que las figuras 24 hasta la figura 29 nos muestran los resultados de la campaña de colocaciones al Fuerte Ayarza.

Figura 19.

Resumen diario de préstamos colocados 23/08/2021

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
PRESTAMOS MULTIRED

Fecha 07/09/2021
Hora 09:31:39
PRAH 4444

MOVIMIENTO DEL DIA 23/08/2021

CODIGO	AGENCIA
0405	HUANTA

NRO	NRO PAGARE	FEC PRESTAMO	FEC VENCIMIENTO	NOM_CLIENTE	NOM_GARANTE	MONTO PRESTAMO
1	0440548627804	23/08/2021	16/08/2025	AGAMA CALDERON STEVEM	.....	13992.30
2	0440567384902	23/08/2021	16/08/2025	NAUPA HUAMAN RUTH MIANU	.....	20000.00
3	0440527276302	23/08/2021	16/08/2026	QUISPE ESCALANTE SONIA YASMINA	.....	20698.00
4	0440531244707	23/08/2021	10/08/2026	REVOLLAR VELASQUEZ LINA MARTHA	.....	14294.00
		TOTAL:				68984.3

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 20.

Resumen diario de préstamos colocados 24/08/2021.

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
PRESTAMOS MULTIRED

Fecha 07/09/2021
Hora 09:32:01
PRAH 4444

MOVIMIENTO DEL DIA 24/08/2021

CODIGO	AGENCIA
0405	HUANTA

NRO	NRO PAGARE	FEC PRESTAMO	FEC VENCIMIENTO	NOM_CLIENTE	NOM_GARANTE	MONTO PRESTAMO
1	0440533192109	24/08/2021	16/08/2022	PEREZ VILLAR WILLIAM	.....	10920.00
		TOTAL:				10920

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 21.

Resumen diario de préstamos colocados 25/08/2021.

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
PRESTAMOS MULTIRED

Fecha 07/09/2021
Hora 09:32:24
PRAH 4444

MOVIMIENTO DEL DIA 25/08/2021

CODIGO	AGENCIA
0405	HUANTA

NRO	NRO PAGARE	FEC PRESTAMO	FEC VENCIMIENTO	NOM_CLIENTE	NOM_GARANTE	MONTO PRESTAMO
1	0440521263502	25/08/2021	18/08/2024	AGUILAR SAICO JUDITH	.....	20000.00
2	0440110581103	25/08/2021	19/08/2026	JAIME MALLQUI FIDEL	.....	14200.00
3	0440538950402	25/08/2021	16/05/2025	MENDOZA CARDENAS KATIA FLOR	.....	33900.00
4	0440580332701	25/08/2021	16/08/2023	MIESES GUTIERREZ MARUJA	.....	5000.00
5	0440693175114	25/08/2021	16/08/2026	PAREDES SANCHEZ MARIO	.....	13500.00
6	0405112454010	25/08/2021	17/08/2025	TARRILLO SANCHEZ GERMAN	.....	29300.00
7	0440667342703	25/08/2021	16/08/2022	VALENCIA SULCA YULISSA	.....	6000.00
		TOTAL:				121900

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 22.

Resumen diario de préstamos colocados 26/08/2021.

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
PRESTAMOS MULTIRED

Fecha 07/09/2021
Hora 09:32:49
PRAH 4444

MOVIMIENTO DEL DIA 26/08/2021

CODIGO	AGENCIA
0405	HUANTA

NRO	NRO PAGARE	FEC PRESTAMO	FEC VENCIMIENTO	NOM_CLIENTE	NOM_GARANTE	MONTO PRESTAMO
1	0440530321914	26/08/2021	10/08/2026	CANCHARI QUISPE DARIO	.....	8000.00
2	0404550075107	26/08/2021	17/08/2025	CANCHO RIVERA ROKY	.....	33067.00
3	0402686272612	26/08/2021	17/08/2026	GUTARRA ARTICA YIM FRANCIS	.....	36391.00
4	0440547291601	26/08/2021	18/08/2025	HOSTIA LOVERA MIRELLA DEL ROSARIO	.....	12000.00
5	0440648289301	26/08/2021	18/08/2023	SALAZAR CRESPO SOYE	.....	2495.00
		TOTAL:				91953

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 23.

Resumen diario de préstamos colocados 26/08/2021.

Banco de la Nación

BANCO DE LA NACION
PRESTAMOS MULTIRED

Fecha 07/09/2021
Hora 09:33:20
PRAH 4444

MOVIMIENTO DEL DIA 27/08/2021

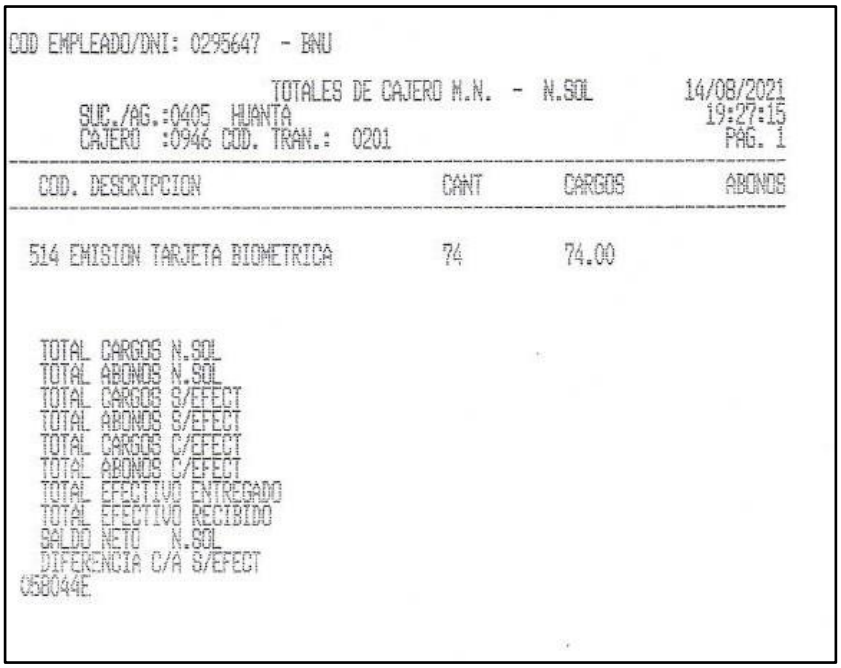
CODIGO	AGENCIA
0405	HUANTA

NRO	NRO PAGARE	FEC PRESTAMO	FEC VENCIMIENTO	NOM_CLIENTE	NOM_GARANTE	MONTO PRESTAMO
1	0409965387104	27/08/2021	17/08/2025	GOMEZ DE LA CRUZ ARMANDO	.....	13000.00
2	0405787608402	27/08/2021	17/02/2023	URBAY LLANTOY KEVIN JOSEPH	.....	14887.00
		TOTAL:				27887

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 24.

Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza



COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - BNU

TOTALES DE CAJERO M.N. - N.SOL 14/08/2021
SUC./AG.:0405 HUANTA 19:27:15
CAJERO :0946 COD. TRAN.: 0201 PAG. 1

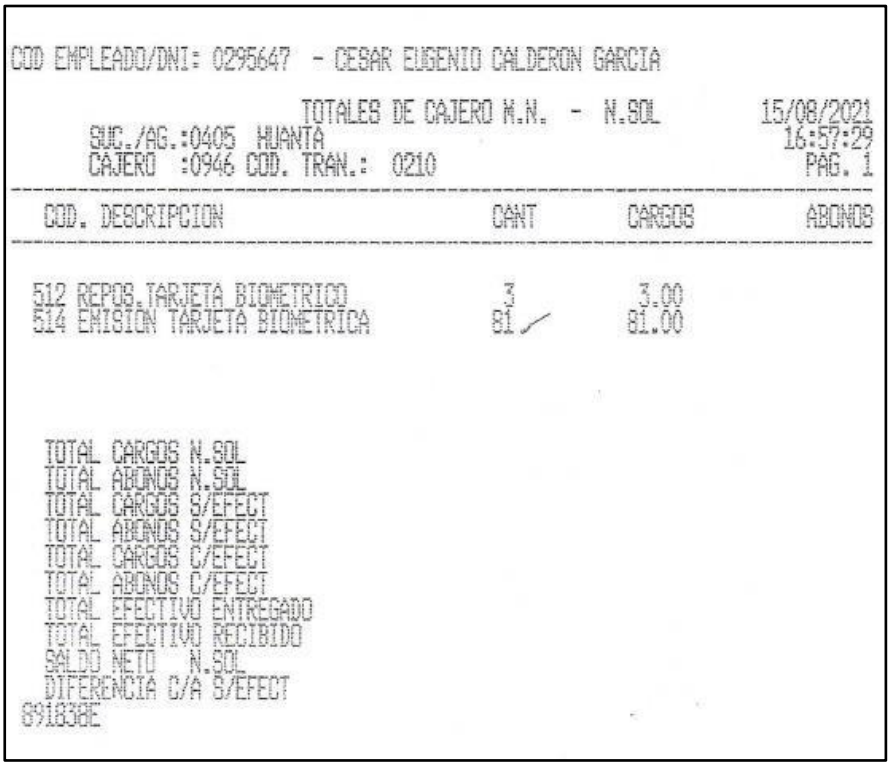
COD.	DESCRIPCION	CANT	CARGOS	ABONOS
514	EMISION TARJETA BIOMETRICA	74	74.00	

TOTAL CARGOS N.SOL
TOTAL ABONOS N.SOL
TOTAL CARGOS S/EFECT
TOTAL ABONOS S/EFECT
TOTAL CARGOS C/EFECT
TOTAL ABONOS C/EFECT
TOTAL EFECTIVO ENTREGADO
TOTAL EFECTIVO RECIBIDO
SALDO NETO N.SOL
DIFERENCIA C/A S/EFECT
0580446

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 25.

Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza



COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - CESAR EUGENIO CALDERON GARCIA

TOTALES DE CAJERO M.N. - N.SOL 15/08/2021
SUC./AG.:0405 HUANTA 16:57:29
CAJERO :0946 COD. TRAN.: 0210 PAG. 1

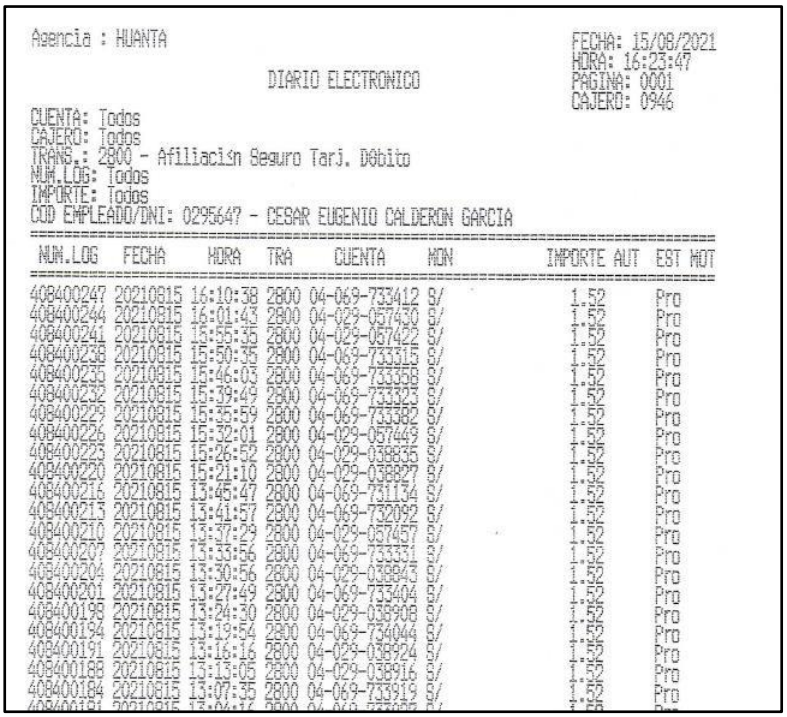
COD.	DESCRIPCION	CANT	CARGOS	ABONOS
512	REPOS.TARJETA BIOMETRICO	3	3.00	
514	EMISION TARJETA BIOMETRICA	81	81.00	

TOTAL CARGOS N.SOL
TOTAL ABONOS N.SOL
TOTAL CARGOS S/EFECT
TOTAL ABONOS S/EFECT
TOTAL CARGOS C/EFECT
TOTAL ABONOS C/EFECT
TOTAL EFECTIVO ENTREGADO
TOTAL EFECTIVO RECIBIDO
SALDO NETO N.SOL
DIFERENCIA C/A S/EFECT
0918338

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 26.

Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza



Agencia : HUANTA

FECHA: 15/08/2021
HORA: 16:23:47
PAGINA: 0001
CAJERO: 0946

DIARIO ELECTRONICO

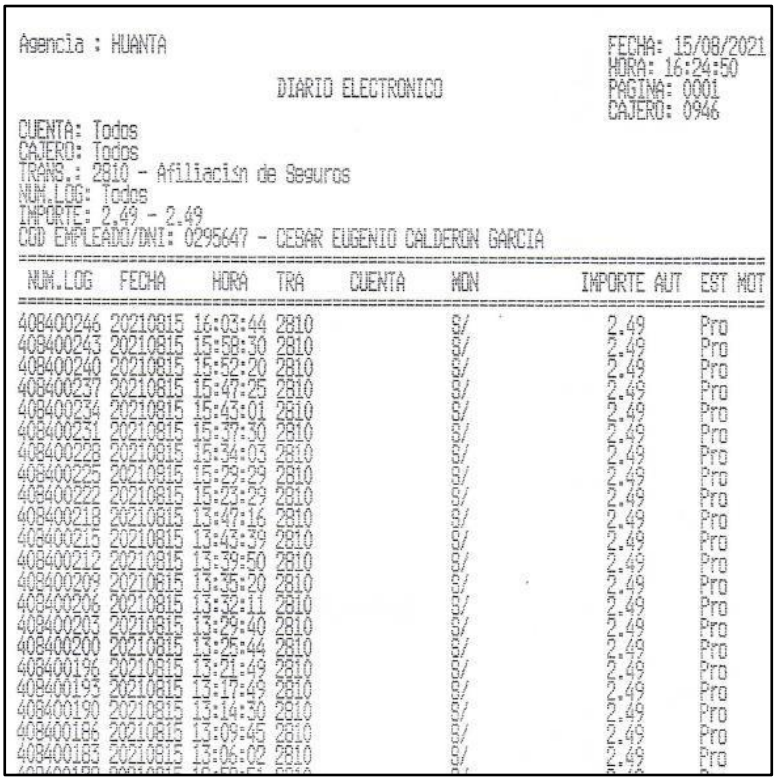
CUENTA: Todos
CAJERO: Todos
TRANS.: 2800 - Afiliación Seguro Tarj. Débito
NUM.LOG: Todos
IMPORTE: Todos
COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - CESAR EUGENIO CALDERON GARCIA

NUM.LOG	FECHA	HORA	TRA	CUENTA	MON	IMPORTE	AUT	EST	MOT
408400247	20210815	16:10:38	2800	04-069-733412	S/	1.52		Pro	
408400244	20210815	16:01:43	2800	04-029-057430	S/	1.52		Pro	
408400241	20210815	15:55:35	2800	04-029-057422	S/	1.52		Pro	
408400238	20210815	15:50:35	2800	04-069-733315	S/	1.52		Pro	
408400235	20210815	15:46:03	2800	04-069-733358	S/	1.52		Pro	
408400232	20210815	15:39:49	2800	04-069-733323	S/	1.52		Pro	
408400229	20210815	15:35:59	2800	04-069-733382	S/	1.52		Pro	
408400226	20210815	15:32:01	2800	04-029-057449	S/	1.52		Pro	
408400223	20210815	15:26:52	2800	04-029-038835	S/	1.52		Pro	
408400220	20210815	15:21:10	2800	04-029-038827	S/	1.52		Pro	
408400216	20210815	13:45:47	2800	04-069-731134	S/	1.52		Pro	
408400213	20210815	13:41:57	2800	04-069-732092	S/	1.52		Pro	
408400210	20210815	13:37:29	2800	04-029-057457	S/	1.52		Pro	
408400207	20210815	13:33:56	2800	04-069-733331	S/	1.52		Pro	
408400204	20210815	13:30:56	2800	04-029-038843	S/	1.52		Pro	
408400201	20210815	13:27:49	2800	04-069-733404	S/	1.52		Pro	
408400198	20210815	13:24:30	2800	04-029-038908	S/	1.52		Pro	
408400194	20210815	13:19:54	2800	04-069-734044	S/	1.52		Pro	
408400191	20210815	13:16:16	2800	04-029-038924	S/	1.52		Pro	
408400188	20210815	13:13:05	2800	04-029-038916	S/	1.52		Pro	
408400184	20210815	13:07:35	2800	04-069-733919	S/	1.52		Pro	

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 27.

Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza



Agencia : HUANTA

FECHA: 15/08/2021
HORA: 16:24:50
PAGINA: 0001
CAJERO: 0946

DIARIO ELECTRONICO

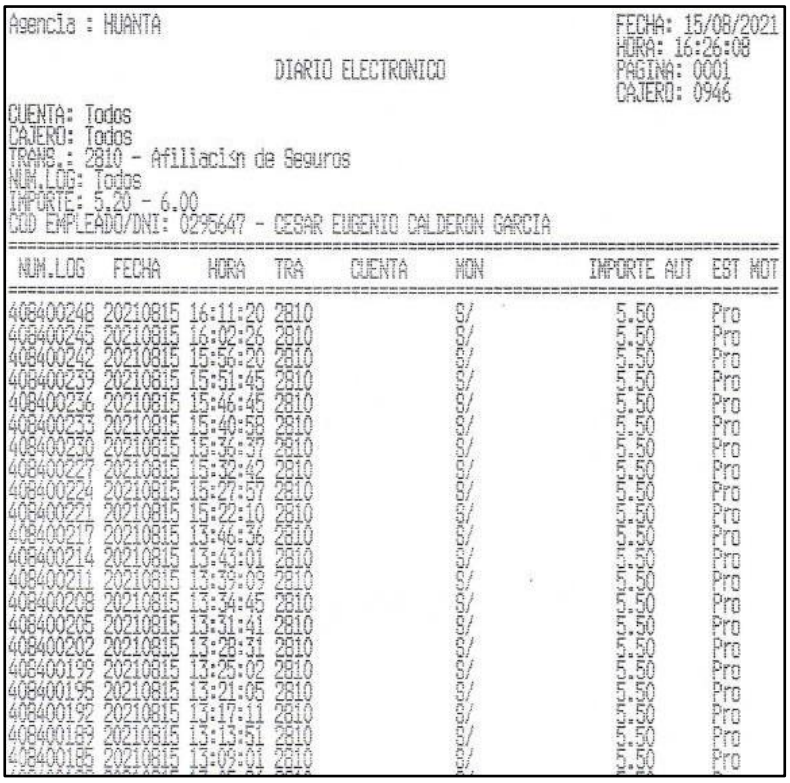
CUENTA: Todos
CAJERO: Todos
TRANS.: 2810 - Afiliación de Seguros
NUM.LOG: Todos
IMPORTE: 2.49 - 2.49
COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - CESAR EUGENIO CALDERON GARCIA

NUM.LOG	FECHA	HORA	TRA	CUENTA	MON	IMPORTE	AUT	EST	MOT
408400246	20210815	16:03:44	2810		S/	2.49		Pro	
408400243	20210815	15:58:30	2810		S/	2.49		Pro	
408400240	20210815	15:52:20	2810		S/	2.49		Pro	
408400237	20210815	15:47:25	2810		S/	2.49		Pro	
408400234	20210815	15:43:01	2810		S/	2.49		Pro	
408400231	20210815	15:37:30	2810		S/	2.49		Pro	
408400228	20210815	15:34:03	2810		S/	2.49		Pro	
408400225	20210815	15:29:29	2810		S/	2.49		Pro	
408400222	20210815	15:23:29	2810		S/	2.49		Pro	
408400218	20210815	13:47:16	2810		S/	2.49		Pro	
408400215	20210815	13:43:39	2810		S/	2.49		Pro	
408400212	20210815	13:39:50	2810		S/	2.49		Pro	
408400209	20210815	13:35:20	2810		S/	2.49		Pro	
408400206	20210815	13:32:11	2810		S/	2.49		Pro	
408400203	20210815	13:29:40	2810		S/	2.49		Pro	
408400200	20210815	13:25:44	2810		S/	2.49		Pro	
408400196	20210815	13:21:49	2810		S/	2.49		Pro	
408400193	20210815	13:17:49	2810		S/	2.49		Pro	
408400190	20210815	13:14:30	2810		S/	2.49		Pro	
408400186	20210815	13:09:45	2810		S/	2.49		Pro	
408400183	20210815	13:06:02	2810		S/	2.49		Pro	

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 28.

Resultados de la campaña de colocaciones en el Fuerte Ayarza



Agencia : HUANTA — FECHA: 15/08/2021 HORA: 16:26:08 PAGINA: 0001 CAJERO: 0946

DIARIO ELECTRONICO

CUENTA: Todos
CAJERO: Todos
TRANS.: 2810 - Afiliación de Seguros
NUM.LOG: Todos
IMPORTE: 5.20 - 6.00
COD EMPLEADO/DNI: 0295647 - CESAR EUGENIO CALDERON GARCIA

NUM.LOG	FECHA	HORA	TRA	CUENTA	MON	IMPORTE	AUT	EST	MOT
408400248	20210815	16:11:20	2810		S/	5.50		Pro	
408400245	20210815	16:02:26	2810		S/	5.50		Pro	
408400242	20210815	15:56:20	2810		S/	5.50		Pro	
408400239	20210815	15:51:45	2810		S/	5.50		Pro	
408400236	20210815	15:46:45	2810		S/	5.50		Pro	
408400233	20210815	15:40:58	2810		S/	5.50		Pro	
408400230	20210815	15:36:37	2810		S/	5.50		Pro	
408400227	20210815	15:32:42	2810		S/	5.50		Pro	
408400224	20210815	15:27:57	2810		S/	5.50		Pro	
408400221	20210815	15:22:10	2810		S/	5.50		Pro	
408400217	20210815	13:46:36	2810		S/	5.50		Pro	
408400214	20210815	13:43:01	2810		S/	5.50		Pro	
408400211	20210815	13:39:09	2810		S/	5.50		Pro	
408400208	20210815	13:34:45	2810		S/	5.50		Pro	
408400205	20210815	13:31:41	2810		S/	5.50		Pro	
408400202	20210815	13:28:31	2810		S/	5.50		Pro	
408400199	20210815	13:25:02	2810		S/	5.50		Pro	
408400195	20210815	13:21:05	2810		S/	5.50		Pro	
408400192	20210815	13:17:11	2810		S/	5.50		Pro	
408400189	20210815	13:13:51	2810		S/	5.50		Pro	
408400185	20210815	13:09:01	2810		S/	5.50		Pro	

Nota: Extraído del Sistema de gestión del Banco Nación (2021).

Figura 29.

Reporte fotográfico de la campaña en el Fuerte Ayarza.

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

5.1.3. Sobre la falta de apoyo a los emprendedores.

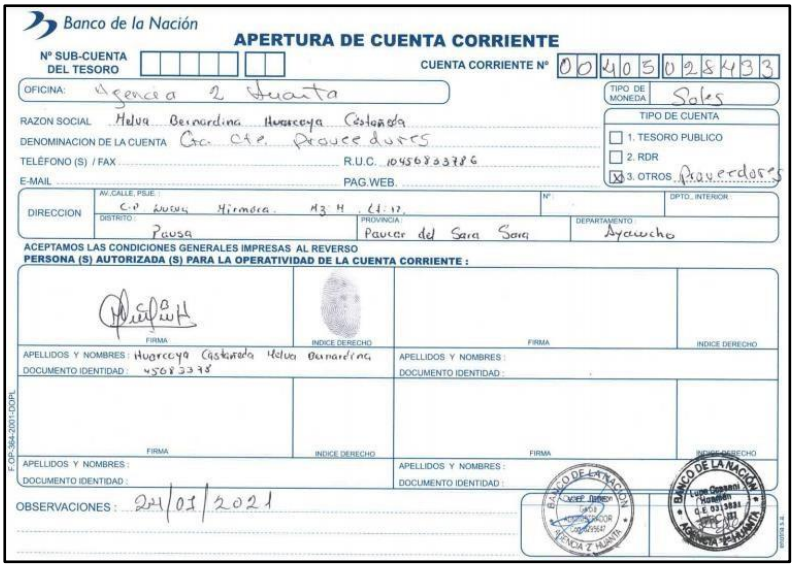
El bachiller ha podido verificar que durante lo que va del año se ha realizado

un total de 153 aperturas de cuentas corrientes, de las cuales un total de 17 corresponden a cuentas UOB es decir cuentas Única Oferta Bancaria, las mismas que son dirigidas a los micro y pequeños empresarios, así también se ha realizado un total de 26 aperturas de cuentas corrientes como proveedores del estado, lo que abre una posibilidad antes negada de negociar con las empresas y organismos estatales convirtiendo estas pequeñas economías en proveedores de bienes y servicios necesarios para el mantenimiento y funcionamiento del estado en la localidad dinamizando los flujos económicos entre el sector público y privado. Del mismo modo se ha aperturado un total de 110 cuentas de detracciones, las cuales han permitido a SUNAT mantener un mejor control sobre la formalidad y la recaudación de empresas en las cuales era imposible antes de la presencia del Banco de la Nación como brazo económico del estado en la provincia de Huanta.

Se adjunta el registro de firmas de tres cuentas de manera aleatoria. En las figuras 30 hasta la figura 32, se puede evidenciar las aperturas de cuentas corrientes como proveedores, detracciones y UOB que se han realizado durante el mes de agosto.

Figura 30.

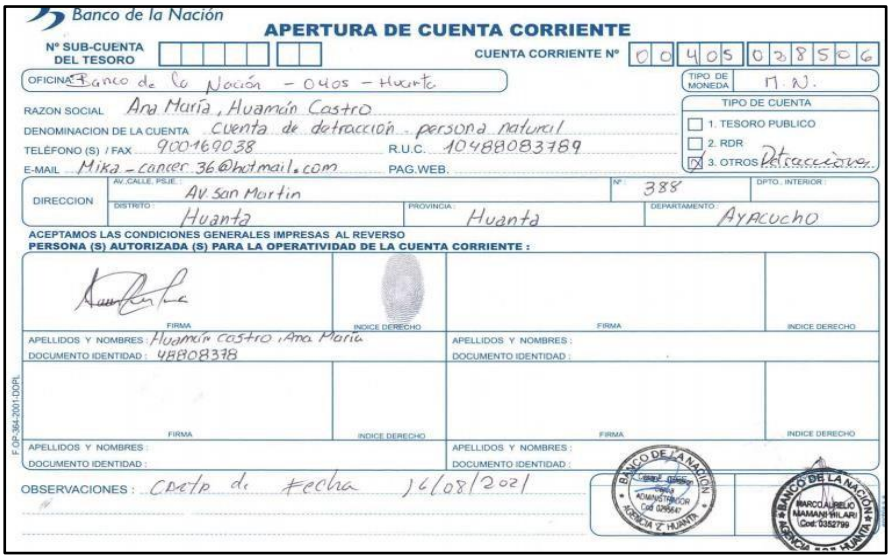
Formato de apertura de cuenta corriente.



Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

Figura 31.

Formato de apertura de cuenta corriente.


Banco de la Nación

APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Nº SUB-CUENTA DEL TESORO

CUENTA CORRIENTE Nº 00 405 028506

OFICINA: Banco de la Nación - 0405 - Huanta

TIPO DE MONEDA: M.N.

RAZON SOCIAL: Ana María, Huamán Castro

DENOMINACION DE LA CUENTA: Cuenta de detracción - persona natural

TELÉFONO (S) / FAX: 900169038 R.U.C. 10488083789

E-MAIL: Mika-cancer.36@hotmail.com PAG.WEB.

TIPO DE CUENTA: 1. TESORO PUBLICO; 2. RDR; 3. OTROS: Detracciones

DIRECCION: AV. CALLE. PSJE.: Av. San Martin; Nº: 388; DPTO., INTERIOR:; DISTRITO: Huanta; PROVINCIA: Huanta; DEPARTAMENTO: Ayacucho

ACEPTAMOS LAS CONDICIONES GENERALES IMPRESAS AL REVERSO

PERSONA (S) AUTORIZADA (S) PARA LA OPERATIVIDAD DE LA CUENTA CORRIENTE :

FIRMA | INDICE DERECHO | FIRMA | INDICE DERECHO

APELLIDOS Y NOMBRES: Huamán Castro, Ana María

DOCUMENTO IDENTIDAD: 48808378

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

FIRMA | INDICE DERECHO | FIRMA | INDICE DERECHO

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

F.OP-364-2001-DDPL

OBSERVACIONES: Cuenta de Fecha 16/08/2021

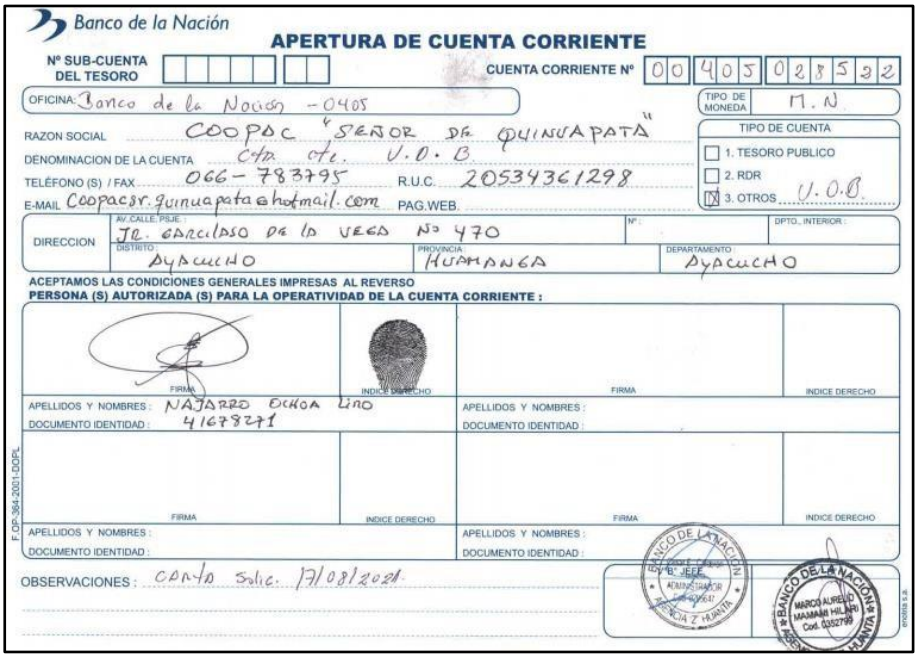
BANCO DE LA NACIÓN – JEFE ADMINISTRACIÓN – AGENCIA Z HUANTA

BANCO DE LA NACIÓN – MARCO AURELIO MAMANI HILARI (Cod: 0352799) – AGENCIA Z HUANTA

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

Figura 32.

Formato de apertura de cuenta corriente.


Banco de la Nación

APERTURA DE CUENTA CORRIENTE

Nº SUB-CUENTA DEL TESORO

CUENTA CORRIENTE Nº 00 405 028522

OFICINA: Banco de la Nación - 0405

TIPO DE MONEDA: M.N

RAZON SOCIAL: COOPAC "SEÑOR DE QUINUAPATA"

DENOMINACION DE LA CUENTA: Cta. cte. V.O.B.

TELÉFONO (S) / FAX: 066-783795 R.U.C. 20534361298

E-MAIL: Coopacsr.quinuapata@hotmail.com PAG.WEB.

TIPO DE CUENTA: 1. TESORO PUBLICO; 2. RDR; 3. OTROS: V.O.B.

DIRECCION: AV. CALLE. PSJE.: JR. GARCILASO DE LA VEGA; Nº: 470; DPTO., INTERIOR:; DISTRITO: AYACUCHO; PROVINCIA: HUAMANGA; DEPARTAMENTO: AYACUCHO

ACEPTAMOS LAS CONDICIONES GENERALES IMPRESAS AL REVERSO

PERSONA (S) AUTORIZADA (S) PARA LA OPERATIVIDAD DE LA CUENTA CORRIENTE :

FIRMA | INDICE DERECHO | FIRMA | INDICE DERECHO

APELLIDOS Y NOMBRES: NAJARRO OCHOA LINO

DOCUMENTO IDENTIDAD: 41678271

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

FIRMA | INDICE DERECHO | FIRMA | INDICE DERECHO

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

APELLIDOS Y NOMBRES: DOCUMENTO IDENTIDAD:

F.OP-364-2001-DDPL

OBSERVACIONES: CANTA Solic. 17/08/2021

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE ADMINISTRACIÓN – AGENCIA Z HUANTA

BANCO DE LA NACIÓN – MARCO AURELIO MAMANI HILARI (Cod: 0352799) – AGENCIA Z HUANTA

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

5.1.4. Respecto de la gestión de colas.

El bachiller ha tomado en cuenta los índices reflejados en el aplicativo Smart, donde se puede apreciar que el 93% del total de operaciones de la provincia de Huanta

se realiza a través de nuestros canales alternos, sin embargo, se puede ver también que de las 8540 operaciones realizadas en ventanillas de la agencia, 3135 de ellas se pudieron realizar a través de los agentes Multired, sin embargo, al tener 22 agentes críticos que vienen operando por debajo de su capacidad realizando menos de 200 operaciones al mes, no contribuye a la atención de esta operaciones. Se ha proyectado durante los meses de setiembre a diciembre, notificar a 13 agentes para realizar el incremento de sus transacciones, realizar el cierre de cuatro agentes comerciales cuyos negocios han quebrado, realizar el cierre de cinco agentes Municipales que no han recibido el apoyo comercial desde el último cambio de gobierno y finalmente realizar la apertura de diez agentes Municipales nuevos, de ser posible cercanos a las oficinas del Banco, para poder derivar a los clientes sin causar molestias y con la seguridad de que el cliente será atendido. Se adjunta contrato de afiliación de tres agentes nuevos, en las figuras 33 y 34 se incluye los contratos firmados por los nuevos agentes durante este año, con lo que podemos evidenciar que aún está en implementación esta solución a la dificultad de congestión de colas en la agencia.

Figura 33.

Contrato de afiliación de agentes nuevos.

Agente multiRed

CONTRATO BANCARIO DE CAJERO CORRESPONSAL ENTRE EL AGENTE MULTIRED Y EL BANCO DE LA NACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN, con RUC N° 20100030595, con domicilio en Jr. Julio C Tello 181 – 185 Distrito de Huanta, provincia de Huanta, Departamento de Ayacucho, representado por su Administrador, señor Cesar Eugenio Calderón García, con DNI N° 29711039 y por su Jefa de Operaciones de la Agencia 2 Huanta, señora Carmen Rebeca Tippe Quispe, con DNI N°07326338, ambos con poderes inscritos en la partida electrónica N° 11013341 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, a quien en adelante se denominará **EL BANCO**; y de la otra parte **EL AGENTE MULTIRED**, cuyos generales de Ley se encuentran en el **ANEXO 01** del presente contrato, de acuerdo a los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: ANTECEDENTES

EL BANCO es una empresa estatal con potestades públicas, integrante del Sector Economía y Finanzas de la República del Perú, creada mediante Ley N° 16000 de fecha 28 de enero de 1966, que se encuentra regulado por su Estatuto aprobado mediante Decreto Supremo No. 07-94-EF de fecha 26 de enero de 1994, el Decreto Legislativo que promueve la Eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado aprobado mediante Decreto Legislativo N° 1031 y supletoriamente por Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - S.B.S.

EL AGENTE MULTIRED, constituido como:

1. Una persona (natural o jurídica) con personería jurídica de derecho privado, que presta servicios o vende

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

Figura 34.

Firmas de contrato de afiliación de agentes nuevos.

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

5.1.5. Inclusión social de poblaciones vulnerables:

Desde el arribo del bachiller a la ciudad de Huanta, ha tomado como principal tarea, lograr la inclusión social de la mayor cantidad de población vulnerable, de tal modo que a los 4 días de haber arribado, coordinó con los representantes del programa Juntos y realizó una campaña de entrega de tarjetas en el distrito de Santillana a dos Horas de Huanta, donde pudo entregar un total de 483 tarjetas a pobladores de esa localidad y centros poblados aledaños, desde donde algunas mujeres llegaron caminando por espacio de hasta tres horas. Dos meses después el bachiller organizó un nuevo operativo de tarjetización en el Morro Tupin en Huanta, donde pudo otorgar un total de 100 tarjetas a beneficiarias del programa juntos con niños menores de dos años. A partir de marzo, el bachiller programó la entrega de diez tarjetas diarias a beneficiarios del programa Pensión 65, previamente seleccionados por los gestores del programa a fin de determinar las posibilidades de los usuarios de manipular tarjetas,

logrando a la fecha una entrega masiva de más de 200 tarjetas a personas de la tercera edad. Se ha proyectado para el mes de octubre y en coordinación con los miembros del programa juntos, realizar un nuevo operativo de entrega de tarjetas al distrito de Ayahuanco, ubicado a seis horas del distrito de Huanta, donde se espera alcanzar un total de 70 beneficiarias de este programa. Sin perjuicio de lo anterior se pretende realizar la entrega de 5 tarjetas diarias a personas de la tercera edad continuando con la tarjetización e inclusión de personas en estado de vulnerabilidad. Se adjunta imágenes sobre entrega de tarjetas a beneficiarios de Pensión 65. En las figuras 35 y 36 se evidencia la campaña de tarjetización efectuada a beneficiarios del programa pensión 65, todos ellos personas de la tercera edad y en situación de vulnerabilidad y pobreza extrema.

Figura 35.

Afiliación y entrega de tarjetas de inclusión financiera.

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

Figura 36.

Afiliación y entrega de tarjetas de inclusión financiera.

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

5.1.6. Generar más confianza en la población*:*

De la mano con el punto anterior el bachiller ha logrado llevar apoyo social en campañas de entrega de tarjetas, este trabajo es coordinado entre, los representantes de los diferentes programas sociales, las autoridades municipales y el bachiller como representante del Banco de la Nación. En la campaña de pagos de pensión 65 del mes de mayo, se realizó, de la mano con el pago de los beneficios económicos, una campaña de vacunación para los adultos mayores contra el COVID19 en las afueras de la Agencia de Huanta. Habiendo tenido un éxito relativo con esta campaña, el bachiller ha programado para la visita al Distrito de Ayahuanco una campaña de educación financiera a los asistentes, lo que va a permitir, exponer temas como la responsabilidad del manejo de las finanzas familiares, educación elemental para los pequeños en edad escolar y responsabilidad sobre la salud de madres gestantes e importancia de la vacunación en niños menores de ocho años, ya que estos son algunos

de los requisitos que se exigen para acceder al beneficio del programa Juntos. Por el momento y mientras dure el estado de emergencia sanitaria, no se ha podido realizar eventos más masivos, a fin de prevenir aglomeraciones y posibles contagios de la población. Se adjunta imágenes de las campañas descritas. Las figuras 37 y 38 evidencias una campaña combinada, entre el Banco de la Nación agencia Huanta y el Ministerio de Salud, Defensa Civil y Ministerio de Inclusión Social, campaña que se realizó en la localidad de Ccarhuaccocco, Distrito de Paras, Provincia de Cangallo.

Figura 37.

Campañas de acercamiento a la población

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

Figura 38.

Campañas de acercamiento a la población

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

5.1.7. Respecto de la educación financiera.

Aparte de las charlas efectuadas por el bachiller a las personas convocadas para las campañas de entrega de tarjetas en las localidades lejanas, el actor del presente trabajo coordinó con los gestores del programa pensión 65 para que antes de la entrega de las tarjetas a los beneficiarios, se les pueda convocar para realizar una pequeña inducción sobre el uso de sus tarjetas en canales alternos, ya que la idea del acercar el Banco a los usuarios más vulnerables debe ir de la mano con su seguridad, de acuerdo a la campaña de entrega de tarjetas a personas de la tercera edad, se debe tener un total de 5 usuarios capacitados en el uso de sus tarjetas de manera diaria, lo que nos daría un aproximado de 600 usuarios capacitados en el último cuatrimestre del año. Así mismo se ha habilitado un canal Hipper Chanel en la agencia donde se está transmitiendo videos sobre seguridad financiera, mediante el cual se pretende llegar a un promedio de 180 clientes diarios, menores de 65 años, lo que nos permitirá llegar a un total de 21 600 personas hasta fin año. Del mismo modo se va a colocar en el frontis de la agencia 2 paneles publicitarios, donde se publicite los canales alternos del Banco, señalando cual es la URL oficial del Banco evitando ser víctimas de páginas clonadas. Se adjunta imágenes de las campañas de educación financiera brindadas en coordinación con los gestores de los programas sociales. Las figuras 39 y 40 nos muestran dos campañas de educación financiera que se brindaron a la población de la localidad de Ccarhuaccocco y la segunda en coordinación con la Municipalidad Distrital de Iguain y el programa Pensión 65 que se realizó en las afueras de la Agencia de Huanta.

Figura 39.

Campañas de educación financiera a la población.

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

Figura 40.

Campañas de educación financiera a la población.

Nota: Extraído de los archivos fotográficos del Banco Nación (2021).

5.2. Logros alcanzados.

Luego de un año a cargo de la Agencia Huanta, el bachiller ha podido conocer la realidad de un Perú que muy pocos conocen o en realidad no desean conocer, porque es más fácil dar la espalda a una realidad que nos es incomoda o que dista mucho de nuestras

comodidades, esta realidad la llevado al bachiller a cuestionarse de por qué no se puede llevar desarrollo económico a aquellos pueblos olvidados, a quienes no tienen la posibilidad de una calidad de vida digna. Es así que a los pocos días de haber llegado a la agencia y haber asumido este reto el bachiller organizó una campaña de tarjetización en el distrito de Santillana, alcanzando a 483 personas a quienes la realidad socio económica y la dificultad de la geografía no permite que puedan acceder a una pensión económica y si la tienen non pueden disponer de ella sin viajar a veces hasta nueve horas hasta encontrar un lugar donde retirar su dinero.

Esta campaña ha llenado de orgullo al autor del presente trabajo, pues le dio la oportunidad de que la institución utilice su trabajo para promocionar las labores de inclusión social y financiera del Banco de la Nación, publicando un reportaje de esta campaña en la página de Facebook oficial del Banco de la Nación. Por razones de confidencialidad no se permite compartir el informe de la campaña, sin embargo, se adjuntan imágenes del reportaje subido en la página del Banco de la Nación. En las figuras 41 y 42, se puede apreciar el reconocimiento a la labor efectuada al publicar la campaña organizada por Cesar Eugenio Calderón García en el portal Oficial del Banco de la Nación.

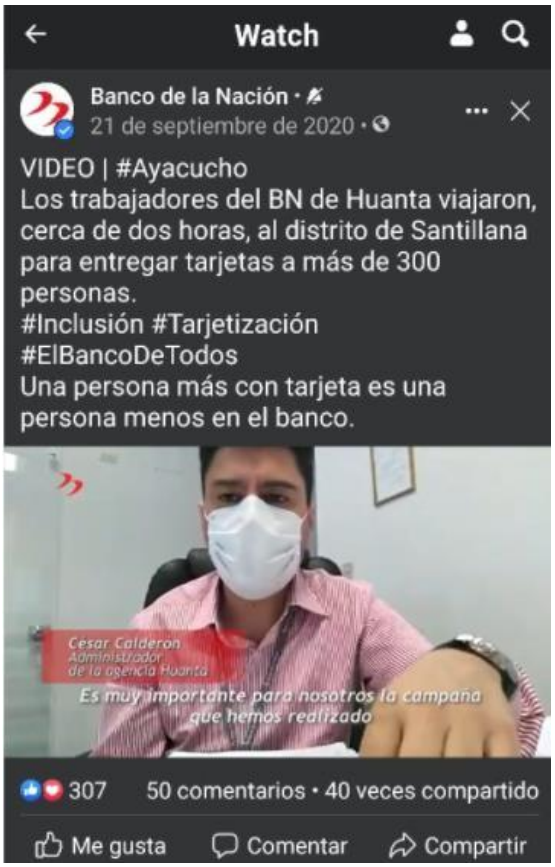
Figura 41.

Reconocimiento por la campaña organizada

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

Figura 42.

Reconocimiento por la campaña organizada



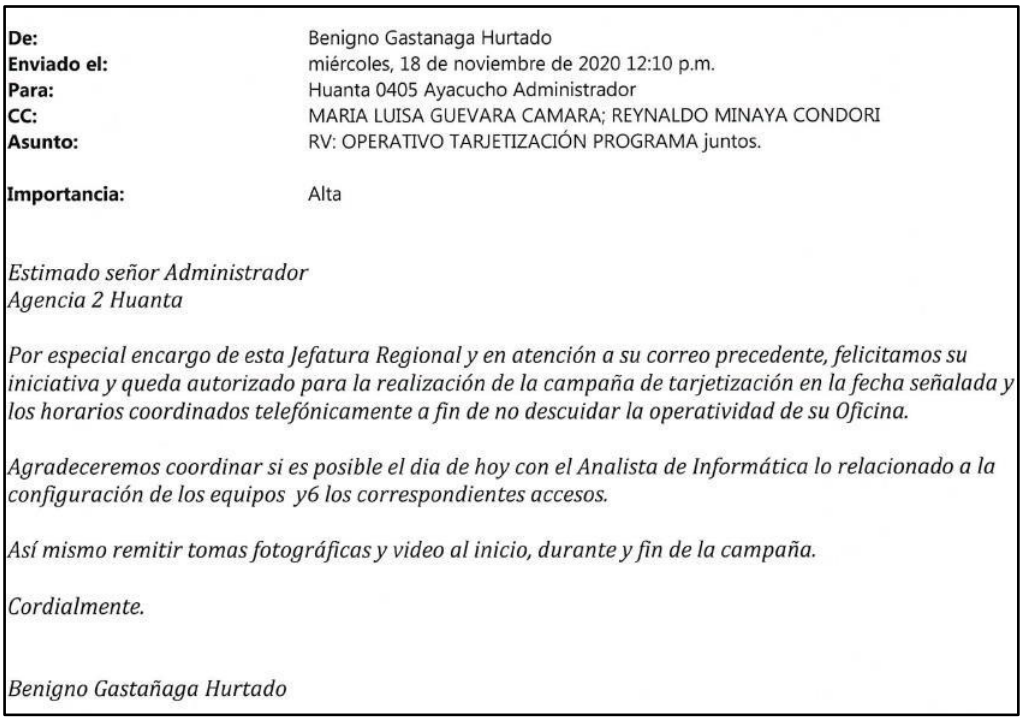
Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

Posteriormente y en la misma línea y acorde con la Misión y Visión del Banco, el bachiller se desplazó a la localidad de Ccarhuaccocco, Distrito de Paras, Provincia de Cangallo, para una actividad compartida con el programa Juntos, Ministerio de Salud, Defensa Civil, donde se llevó una campaña de tarjetización, educación financiera, campaña de Salud y reparto de alimentos a la población de esa localidad, considerada una de las más pobres del departamento de Ayacucho. Al respecto de ese trabajo el autor del presente trabajo logró la felicitación de nuestra Gerencia Macro Regional y el reconocimiento a pesar de las dificultades tecnológicas que se sufrió, se logró el objetivo de llegar a las poblaciones más lejanas.

Como se puede apreciar en la figura 43, el bachiller ha recibido el reconocimiento de su jefatura por sus continuas iniciativas en llevar el Banco más cerca de las poblaciones vulnerables, iniciando estas campañas de tarjetización e inclusión en las localidades más alejadas de la sierra ayacuchana.

Figura 43.

Felicitaciones recibidas de parte de gerencia regional al bachiller.



De: Benigno Gastanaga Hurtado
Enviado el: miércoles, 18 de noviembre de 2020 12:10 p.m.
Para: Huanta 0405 Ayacucho Administrador
CC: MARIA LUISA GUEVARA CAMARA; REYNALDO MINAYA CONDORI
Asunto: RV: OPERATIVO TARJETIZACIÓN PROGRAMA juntos.

Importancia: Alta

Estimado señor Administrador
Agencia 2 Huanta

Por especial encargo de esta Jefatura Regional y en atención a su correo precedente, felicitamos su iniciativa y queda autorizado para la realización de la campaña de tarjetización en la fecha señalada y los horarios coordinados telefónicamente a fin de no descuidar la operatividad de su Oficina.

Agradeceremos coordinar si es posible el dia de hoy con el Analista de Informática lo relacionado a la configuración de los equipos y6 los correspondientes accesos.

Así mismo remitir tomas fotográficas y video al inicio, durante y fin de la campaña.

Cordialmente.

Benigno Gastañaga Hurtado

Nota: Extraído de los archivos del Banco Nación (2021).

5.3. Dificultades encontradas.

Las principales dificultades encontradas durante la gestión del bachiller a la cabeza de la Agencia de Huanta, tiene que ver con las brechas sociales y económicas que se han ido acrecentando a través de los años. Las personas a las cuales ha dirigido su trabajo muchas veces no entienden de tecnología, no comprenden sobre los beneficios de estar bancarizados. Aunque se hable el mismo idioma, en muchos de los casos ha tomado muchísimo tiempo explicar a cada uno los beneficios que estamos buscando para ellos. El poco o nulo acceso a la educación de estas comunidades hacen que su comprensión de los actos que el bachiller ha realizado sea muy baja y en muchos casos esto se ha prestado a malos entendidos sobre la seguridad de su dinero, algunos de ellos no conocen los números lo que dificulta que puedan colocar una clave secreta y en otros muchos casos la olvidan inmediatamente la colocan, por lo que el autor ha debido ser sumamente cuidadoso al momento de grabar las claves a fin de asegurar la integridad de los fondos de los beneficiarios.

Otra de las dificultades que se ha presentado al bachiller es la tecnológica, ya que muchas veces a las localidades a donde se ha desplazado, no cuentan con línea de celular o solo cuentan con cobertura de una empresa y sin servicio de internet, hecho que dificulta las campañas, muchas veces el autor ha tenido que desplazar técnicos y antenas satelitales para poder efectuar las campañas a lugares distantes y alejados.

La tercera dificultad que el autor ha podido identificar, es la poca accesibilidad para llevar atención a las localidades alejadas, contando con medios de trasporte precarios, informales y que no brindan ninguna seguridad, esto en la mayoría de las oportunidades no solamente a afectado al bachiller sino a los pobladores que acuden a las campañas ya que muchas veces tienen que caminar entre tres y cuatro horas para llegar el centro poblado donde se ha realizado la campaña.

5.4. Planteamiento de mejoras:

En razón a lo descrito a través de las páginas del presente trabajo, el bachiller ha podido determinar siete problemas fundamentales por resolver, los mismos que ha abordado desde su perspectiva.

A lo largo de su experiencia no solamente a cargo de la Agencia de Huanta, sino como administrador de la Agencia 3 Caravelí, la agencia 2 Camaná y la agencia 2 Mollendo, ha venido trabajando de manera innovadora, escuchando a los usuarios para poder determinar cuáles son sus necesidades reales y las posibles soluciones, las que se ajusten verdaderamente a sus necesidades.

Como administrador, ha planteado a su subgerencia una serie de acciones en búsqueda de dar solución a los problemas planteados en este trabajo.

En primera instancia, ha sugerido mejorar la forma de llevar control de las colocaciones y que se pueda otorgar al bachiller, objetivos cuantitativos e institucionales sobre colocación de cuentas de ahorros y cuentas corrientes, ya que a la fecha los objetivos y metas han sido elaborados por el bachiller, en función a los resultados que se han venido observado a lo largo de los meses. No ha identificado entregables donde se reflejen verdaderamente los niveles deseados versus los niveles alcanzados en cuanto a colocación de cuentas, pues a lo largo de los años el Banco simplemente a esperado que los clientes vengan a buscarnos en vez de buscar mercados de clientes nuevos.

También ha propuesto mejoras en los productos que se han venido ofertando en la actualidad con el objetivo de hacerlos atractivos a los clientes, haciendo productos flexibles y que se acomoden a sus necesidades, las tasas de interés en los créditos deben ser competitivas, y los seguros transparentes para que generen confianza en nuestros clientes.

A pesar de todo lo descrito en este numeral, la principal solución a los problemas

descritos en él presente trabajo y encontrados por el bachiller, se hallan en la inclusión social y financiera pero de manera integral, es decir no solo repartiendo bonos y dinero que muchas veces no son necesarios en comunidades que aún viven del trueque, sino llevando interés y preocupación por las comunidades más pobres y alejadas, el bachiller, como líder de una parte viva del estado indicó que tenemos la obligación de participar en el desarrollo inclusivo, para esto ha sugerido descentralizar las funciones del Banco y fortalecer las campañas a las localidades alejadas, dotando de mayor y mejor tecnología, que va a permitir llevar más operaciones a esas localidades, no solo entrega de tarjetas sino, cobro de sus servicios, pago de obligaciones y sobre todo brindar educación financiera, para que los bonos no terminen en las cantinas y bares de las localidades, sino en mejoras de la calidad de vida de estas localidades, también ha sugerido mayor y más continua presencia del estado a través del Banco de la Nación, hacer campañas de varios días consecutivos a fin de optimizar recursos y poder llegar a toda la población y no solo a los que alcancen ese día, llegar a aquellos que a pesar que caminaron durante horas no llegaron por que los trabajadores del Banco ya se van. Solicitó también tener independencia en la gestión de recursos humanos para poder acudir en mayor número a las campañas a fin de cubrir la mayor cantidad de necesidades de las poblaciones a las cuales se ha visitado.

La labor del bachiller en el Banco de la Nación oficina Huanta es fundamentalmente social, por lo que es necesario que las gerencias y jefaturas escuchen y revisen los reportes alcanzados por el autor a profundidad, para que conozcan y puedan definir estrategias efectivas y puntuales para cada región, ya que el Banco de la Nación por su amplio alcance, tiene presencia en todo el Perú y definitivamente las necesidades de la población no son las mismas en todas las poblaciones, lo que el bachiller ha podido comprobar in situ cuando ha trabajado en las agencias de la costa y ahora en Huanta, definitivamente las estrategias a seguir tienen que ser diferenciadas, para ello es recomendable que los objetivos

institucionales sean diferenciados, para ello deben tomar en cuenta las recomendaciones efectuadas por el administrador que se encuentra y conoce la realidad de las mas diversas zonas del Perú.

5.5. Análisis.

Como se puede apreciar con los resultados, los diferentes problemas identificados, han sido programados para ser ejecutados en el periodo de un año y cada uno de ellos se encuentra aún en proceso de implementación.

- Aperturar cuentas a la población local, promocionando en los distintos foros públicos de la localidad las bondades de tener una cuenta en el Banco de la Nación, para tal objetivo contamos con el apoyo de la autoridad Municipal brindándonos el auditorio para hacer charlas a la población de Huanta.

- Evaluar y otorgar un promedio de 60 préstamos mensuales, utilizando una base de datos precalificada, realizar llamadas a los miembros de las fuerzas armadas para evaluar sus créditos, y realizando campañas en cuarteles y comisarías a fin de acercar el servicio a los efectivos.

- Realizar promedio de 200 aperturas de cuentas a comerciantes y proveedores del estado al año, del mismo modo que con las cuentas de ahorro se contará con el apoyo de la autoridad Municipal para la difusión del producto, ya que no contamos con presupuesto publicitario.

- Aperturar diez agentes nuevos en este año, visitando los negocios más antiguos de la localidad, esta información se puede obtener de la página de SUNAT, porque los negocios más antiguos, porque son reconocidos por la población y generan confianza, y que por los problemas de la pandemia han reducido sus ingresos y ven en la apertura de un agente la posibilidad de generar nuevos

ingresos con una mínima inversión y a muy bajo riesgo.

- Entrega de al menos cinco tarjetas diarias a beneficiarios de programas sociales, coordinando con los representantes de los distintos programas sociales, a fin de que ellos puedan convocar a los usuarios, ya que la base de datos la poseen estas instituciones

- Realizar campañas sociales bimensuales junto con las campañas de pago de programas sociales, para ello también se cuenta con el apoyo de los gestores de los programas sociales quienes nos han apoyado y van a continuar haciéndolo hasta fin de año a fin de cumplir con el objetivo de llegar a la mayoría de los beneficiarios posibles.

- Realizar campañas diarias antes de la entrega de tarjetas a beneficiarios de campañas sociales, el personal del Banco realizará una pequeña charla antes de la entrega de tarjetas a los beneficiarios de programas sociales convocados por los gestores, charlas que trataran sobre prevención de fraudes y los gestores de los programas sociales se encargaran de dar la charla sobre el uso de la tarjeta Multired.

5.6. Aporte a la institución.

En estos años el bachiller ha pretendido aportar su conocimiento y contacto con las comunidades, para convocar a la mayor cantidad de poblaciones alejadas y ser el Banco con mayor presencia a nivel nacional, ya que con las campañas de tarjetización llevadas a las comunidades de Santillana y Ccarhuaccocco, pudo demostrar que no se requiere tener una oficina en un lugar para tener presencia y lograr introducir al sistema financiero a poblaciones que no son atractivas como negocio para las empresas del sistema financiero comercial.

El autor ha podido demostrar que con muy pocos recursos se puede lograr buenas cosas, dependiendo de la calidad de negociación que se pueda tener con las otras organizaciones estatales, ha demostrado que la mejor forma de obtener resultados es negociando de manera colaborativa y no competitiva, es decir un resultado de yo gano tú ganas, lo que finalmente otorga beneficios a ambas partes del proceso. Ha dejado sentado que las barreras del idioma son insignificantes cuando la voluntad y la planificación estratégica se imponen, ha dejado información relevante para las administraciones que sucedan al bachiller sobre las necesidades, costumbres y comportamiento de la población en las localidades más alejadas.

También ha contribuido a demostrar que no hay que esperar que toquen nuestra puerta como se hacía antes para hacer negocios o para brindar servicios a quienes más lo necesitan, ha demostrado que la manera de hacer una verdadera inclusión es llevar el Banco a la puerta de tu casa.

El bachiller ha contribuido a descentralizar los servicios del banco a través de los agentes Multired, logrando un trasvase de 93% en promedio, de esta manera se ha reducido los costos operativos de la Agencia, los riesgos de salud por acumulación de personas y dinamizando las economías de nuestros agentes generando mayores comisiones en sus negocios por el incremento de sus operaciones.

Además, el bachiller a contribuido con las campañas realizadas, en mantener un nivel de utilidades constantes, al conseguir cumplimiento en nuestras metas de colocaciones por encima del 100% en préstamos y seguros optativos, contribuyendo además a los logros generales de nuestra Macro Región, ya que todos los puntos porcentuales por encima del 100% aportan a cubrir cualquier déficit de otras oficinas que no hayan alcanzado sus metas, nivelando el resultado general de la Macro Región y su posicionamiento dentro de la institución.

Conclusiones

1. El bachiller ha podido concluir que el Banco de la Nación se ha convertido en la única alternativa de bancarización e inclusión financiera en las zonas más alejadas del país, donde la banca comercial por factores de rentabilidad no tiene presencia, por lo que el Banco de la Nación se consolida como la institución estatal con mayor presencia a nivel nacional, presente en localidades donde probablemente las únicas instituciones estatales son una comisaría y una oficina del Banco de la Nación, por lo tanto se concluye que la principal tarea de nuestra institución es la inclusión social y financiera de poblaciones vulnerables y la dinamización de las economías con menos oportunidades, es decir de todos aquellos que no son elegibles por la banca comercial por no ser rentables para sus negocios.

2. El bachiller ha podido concluir que el Banco de la Nación es prácticamente la partida de nacimiento del historial financiero de todos los trabajadores del sector público, en especial de los miembros de fuerzas armadas que no tienen ninguna experiencia laboral y por lo tanto ningún registro financiero en las centrales de riesgo, por lo que las instituciones financieras privadas no los consideran mercado objetivo. Para la banca comercial como se menciona en la primera recomendación, toda transacción está determinada por el nivel de rentabilidad que puedan obtener con ese negocio, y para ello contemplan indicadores de riesgos para el otorgamiento de créditos, el principal es el historial crediticio de los clientes y los miembros de las fuerzas armadas al no tener ninguno no son clientes elegibles. Por lo tanto, el bachiller ha concluido también, que el Banco de la Nación se constituye como la mejor alternativa de financiamiento para los trabajadores del sector público que inician recién en el campo laboral.

4. El autor ha podido concluir también que el Banco de la Nación es una alternativa económica, confiable y segura para los comerciantes que requieren hacer sus negocios en localidades alejadas, ante el peligro que representa llevar dinero en efectivo y la exposición que esto significa frente los altos índices de violencia que se viven en esta región, han tenido que limitar sus operaciones comerciales a montos pequeños, por otra parte, no tenían oportunidad de contratar con el estado, ya que las instituciones estatales deben realizar sus pagos a través de la Dirección Nacional del tesoro Público en cuentas de proveedores del estado registrados en el OSCE. En el caso de la agencia Huanta en las localidades del VRAEM y algunas poblaciones de Huancavelica que son de nuestra jurisdicción, se oferta la posibilidad de aperturar diversos tipos de cuentas de acuerdo a la necesidad del cliente, pudiendo realizar sus transacciones comerciales en estas zonas con la seguridad que brinda una cuenta de ahorros o una cuenta corriente y con costos económicos que no van a afectar sus ingresos.

5. El autor del presente trabajo ha podido concluir también que el recurso más escaso e irrecuperable de nuestros clientes y de las personas en general es el tiempo, por lo que la mejor forma de economizar tiempo insulso en desplazarse hasta el Banco, hacer largas colas por más de una hora y evitar la aglomeración de personas en las agencias del Banco, es el fortalecimiento de los agentes Multired a través de capacitaciones, financiamiento y soporte técnico oportuno y eficiente, además de la apertura de nuevos agentes en los negocios más antiguos de la localidad de manera descentralizada y en especial en los distritos más alejados de la Agencia Huanta del Banco de la Nación, lo que no solo va a permitir ahorrar tiempo a los clientes sino que va a permitir mejorar los tiempos de permanencia de las personas en el Banco, por consecuencia va a mejorar la experiencia de nuestros clientes y por consecuencia también va a mejorar la economía de los agentes mediante la generación de mayores comisiones.

6. El bachiller ha Concluido también, que el banco de la Nación se constituye como la mejor Herramienta del estado para realizar la labor de inclusión social y financiera, ya que es la institución con mayor presencia a nivel Nacional. El estatuto del Banco de la Nación, su misión y visión están alineadas con una labor social más que de rentabilidad, motivo por el cual se cuenta con una red de agencias presente en localidades donde muchas veces solamente hay una oficina del banco y una comisaría como únicas instituciones estatales con presencia en esas localidades, por lo que el único medio para esas poblaciones para realizar operaciones bancarias es a través del banco de la Nación, además de ser la única posibilidad que tienen de pagar sus servicios, por lo que es fundamental concluir que el banco de la nación a través de sus agencia Única Oferta Bancaria se ha convertido en el principal socio del estado en lo que a inclusión social y financiera se refiere.

7. El autor ha podido concluir que, en función a las recomendaciones anteriores, que la mejor manera de generar confianza con la población es organizar campañas sociales en coordinación con otras entidades estatales, lamentablemente a lo largo de los años, debido a la burocracia y a otros problemas del sector público como la corrupción y el abuso de autoridad han hecho que las personas pierdan confianza en las instituciones públicas, sin embargo, a pesar de esta percepción, el Banco de la Nación está considerado como una de las instituciones que tiene una mejor percepción ante la población en cuanto a niveles de corrupción o mal uso de influencias se refiere, por lo tanto se ha podido concluir que en coordinación con otras instituciones públicas, se puede lograr integrar a la población con las instituciones del estado presentes en la localidad, lo que va a dar como resultado una integración social del estado con beneficios para las personas vulnerables de manera integral.

8. Como último punto, se ha concluido finalmente que la mejor y única forma de evitar los

fraudes financieros es a través de la educación financiera, ya que cada día los inescrupulosos vienen ideando nuevas formas de vulnerar la seguridad de nuestros usuarios y clientes, es por eso que es fundamental que nuestros clientes puedan conocer a profundidad las diversas modalidades de estafa a las que están expuestos. Dentro de esta conclusión también se puede ver, que la mejor manera de transformar al Banco en una institución moderna a la altura de los mejores Bancos comerciales es capacitando a nuestros clientes en el uso correcto y seguro de los diversos canales alternos tenemos, mostrando las bondades y posibilidades que ofrece la banca electrónica.

Recomendaciones

1. Como primera recomendación y en función a nuestros procedimientos operativos, se sugiere la simplificación operativa a fin de hacer más eficiente el procedimiento de apertura de cuenta de ahorros, ya que en la fecha los procedimientos son muy anticuados, como el llenado de formularios de forma manual por parte de los clientes y posteriormente se tiene que realizar una serie de procedimientos en distintas plataformas informáticas, lo que hace del procedimiento muy tedioso y muchas veces los clientes se cansan de esperar y se van. Se debe unificar y automatizar el proceso de apertura de cuentas en una sola operación y la automatización de los formatos para que se impriman con los datos del cliente, lo que permitirá reducir los tiempos de entrega y permitirá captar más clientes.

2. La segunda recomendación se ha efectuado en relación a la evaluación crediticia anticipada para que los trabajadores de las fuerzas armadas puedan sacar préstamos desde el primer mes que ingresan a laborar y no esperar tres meses desde su ingreso, ya que ellos van a permanecer por lo menos 24 meses en servicio activo por lo que el riesgo de darles un préstamo a dos años es mínimo, la posibilidad de que un miembro de las fuerzas armadas se retire o sea dado de baja durante el primer mes de servicio es prácticamente nula, por lo que la tasa de morosidad o no pago es de menos del 1%. Lo que se pretende con esto es que los miembros de estas instituciones puedan acceder a un financiamiento inmediato y con tasas de interés justas, de esta manera al salir de su servicio ellos ya contaran con un historial crediticio de dos años lo que les permitirá acceder a créditos comerciales con mayor facilidad.

3. Se ha sugerido, como apoyo a los emprendedores, realizar financiamiento en un principio a los proveedores del estado, para que puedan contar con capital de trabajo a bajo costo de interés y con facilidad de pago con cargo a sus cuentas corrientes, esto

se fundamentaría en el proyecto de ley 5787/2020-CR, presentado por el Ex congresista Juan Carlos Oyola Rodríguez, mediante el cual se estaría otorgando al banco de la Nación las facultades necesarias para realizar la atención de personas naturales y jurídicas que no mantienen remuneraciones y pensiones en el Banco, sin embargo esta recomendación se encuentra sujeta a la aprobación de dicha ley por el pleno del congreso. De ser aprobada esta ley, la recomendación principal es realizar la construcción paulatina de un perfil financiero para la evaluación de créditos particulares y la conformación de un comité de riesgos especializado para la evaluación de estos créditos que requieren un análisis técnico mas adecuado a fin de reducir la posible cartera pesada. Sin embargo, amparados en el informe 046-2020 art, 60 de la SBS se menciona que en los lugares que no exista entidades privadas que atiendan las necesidades de la población el Banco de la Nación cumpliría con esta función y es el caso particular de la Agencia Huanta por tratarse de una Agencia única oferta bancaría, por lo que el bachiller ha sugerido la evaluación por parte del área Legal del Banco.

4. A manera de apoyo a nuestros agentes, y enmarcados dentro del artículo 60 de la resolución 046-2020 de la SBS el autor ha sugerido el otorgamiento de un capital de trabajo temporal a fin de impulsar sus operaciones, este otorgamiento se puede dar dentro de dos figuras, una especie de línea de crédito revolvente que se pueda utilizar de manera semanal y conciliable al cierre de cada semana asegurando a si el recupero al cien por ciento de la línea otorgada o de otro modo otorgar un crédito con condiciones especiales que garanticen el cobro de las cuotas mensuales, como por ejemplo cero tasa de interés, realización de un mínimo mensual de 1000 operaciones mensuales por parte del agente a fin de garantizar la cobertura del monto de la cuota sin afectar al capital de trabajo del agente y la obligatoriedad e irrenunciabilidad al

contrato por un plazo de 24 meses a fin de garantizar el cobro total dl préstamo otorgado.

5. El Bachiller sugiere, tomar las políticas de tarjetización como una práctica común a nivel nacional y la asignación de recursos tecnológicos, económicos y humanos suficientes para llevar a cabo la labor principal del banco que es la inclusión financiera, para este fin se deberá presentar a FONAFE el proyecto de inversión indicando su necesidad y a la vez presentando el proyecto al Ministerio de Inclusión Social, para que se pueda gestionar el apoyo logístico y los coordinadores necesarios para las campañas, lo que no es difícil de lograr ya que los gestores de los distintos programas son de la zona a donde estaría dirigida la campaña, de este modo se va a reducir los índices de cobros fraudulentos de beneficios por parte de familiares de los beneficiarios, y va a permitir llegar a lugares más alejados y a mayor cantidad de pobladores que viven en pobreza extrema. No hay necesidad de tener agencia en una localidad, se puede ir, tarjetizar a la población y a la vez abrir uno o dos agentes en esa localidad a fin de brindar una inclusión integral a la población.

6. La siguiente recomendación efectuada por el bachiller es que, con apoyo de nuestra Gerencia Maco Regional se nos permita gestionar convenios multisectoriales a fin de que nosotros utilizando los recursos técnicos en nuestros desplazamientos a las diversas campañas de tarjetización que tenemos, podamos trasladar a personal de salud para vacunar a las personas, algún nutricionista para mejorar la alimentación de las personas con bajos recursos, peluqueros y personal del ejército para apoyo en campañas de corte de pelo o refacción de cercos y pequeños trabajos en las comunidades que no requieran de maquinaria o mano de obra especializada y de esta manera busca lograr mejorar la calidad de vida en esta comunidades sin realizar mayores gastos ni costos para la institución, logrando un mayor alcance en las

poblaciones vulnerables, de esta manera se propone contribuir a mejorar la percepción de la población a otras entidades del estado y mejorar la interacción y presencia estatal en las comunidades alejadas y de extrema pobreza.

7. La difusión de la educación financiera es muy baja y casi nula en los medios de comunicación pagada, el Banco de la Nación no cuenta con un presupuesto asignado a publicidad en medios por lo que el bachiller recomienda a través de un convenio de colaboración inter institucional entre el Banco de la Nación y el canal del estado realizar campañas masivas de educación, mediante las cuales se debe informar a los clientes sobre cómo administrar su tiempo mediante el uso de canales de atención alternos y no acudir a las oficinas del banco, se debe instruir a las personas para que gestionen sus ingresos de tal manera que no caigan en sobre endeudamiento con instituciones financieras y a fin de evitar los micro créditos informales y usureros brindados por algunas mafias extranjeras que después los extorsionan, se deberá instruir sobre el uso adecuado de las tarjetas de crédito para no caer en el efecto bola de nieve con ese tipo de deuda y finalmente se deberá instruir a la gente sobre las diversas modalidades de fraude electrónicos que se vienen presentando para evitar fraudes financieros,. La única manera de evitar el fraude cibernético es la educación, es conocer las diferentes modalidades de fraude y en su función primordial de inclusión financiera, es deber y obligación del Banco de la Nación prevenir a sus clientes y usuarios ante el fraude.

Referencias

Amaya, P. (2015). *Evaluar las políticas públicas: ¿quién está dispuesto a defender al Estado?* Presentación, Lima. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A84BC53F09B87CA30 5257F1C00788925/$FILE/amapa.pdf

Aparicio, Carlos; Miguel Jaramillo. (2012). Determinantes de la inclusión al sistema financiero: ¿cómo hacer para que el Perú alcance los mejores. *Revista De <temas Financieros*, 37. Recuperado el 05 de agosto de 2021, de https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/revistas-de-temas-financieros

Bank, W. (2009). *¿Finanzas para todos?* Bogota: Mayol Ediciones. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de https://documents1.worldbank.org/curated/en/298851468177537604/pdf/417920PUB0REPL1ance0For0All1Spanish.pdf

MIDIS. (08 de agosto de 2021). *Programas Sociales de Apoyo a Poblaciones Vulnerables.* Obtenido de Plataforma Digital Unica del Estado Peruano.: https://www.gob.pe/institucion/juntos/pages/4318-programa-nacional-de-apoyo-directo-a-los-mas-pobres-juntos-que-hacemos

Nación, B. d. (2017). *Plan Estratégico 2017 - 2021.* Lima: Banco de la Nación. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf

Nación, B. D. (08 de agosto de 2021). *Banco De La Nación.* Obtenido de https://www.bn.com.pe/clientes/prestamos/multired-clasico-convenio.asp

Nación, G. L. (16 de junio de 2020). Estatuto del Banco De La Nación. 21. Lima, Perú:

Banco De La Nación. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de https://www.bn.com.pe/nosotros/EstatutoBN.pdf

Radio RPP, (14 de setiembre de 2020). *RPP*. Obtenido de https://rpp.pe/economia/economia/la-informalidad-financiera-otro-problema-en-medio-de-la-pandemia-bancos-inclusion-financiera-coronavirus-en-peru-covid-19- bonos-noticia-1292400?ref=rpp.

Roberto Cotrina Llamocca, Christian Jhonnatan Montoro Mendoza, Ángela Úrzula Pumarrumi Huaylla. (2018). *Nuevas Operaciones De Los Agentes Bancarios Y Su Incidencia En El Desarrollo Empresarial de las Micro Empresas.* Emprendimiento, Ciudad de Mexico. Recuperado el 08 de agosto de 2021, de http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiv/docs/7.06.pdf

SBS. (08 de agosto de 2021). *sbs.gob.pe educación financiera.* Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/aprende-con-nosotros#tab-2011.