

UNIVERSIDAD ESAN



**PLAN DE NEGOCIO: ELABORACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE
GESTIÓN AUTOMATIZADA DE PRESUPUESTOS PERSONALES
DIRIGIDA A CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**

**Tesis presentada en satisfacción de los requerimientos para obtener el grado de
Magister en Dirección de Tecnologías de la Información por:**

Pedro Caballero Flores

Abel Portugal Rendón

Anastacio Rojas de la Cruz

Álvaro Villanueva Ojeda

Programa de la Maestría de Dirección de Tecnologías de la Información

Lima, 29 de septiembre de 2016

RESUMEN:

El BCP tiene entre sus pilares estratégicos al denominado “Clientes Contentos”, el cual busca incrementar el índice de satisfacción de sus clientes. En esta línea, se ha identificado que, de sus clientes con perfil digital, el 43% elaboran presupuestos personales de manera manual o a través de herramientas tradicionales como las hojas de cálculo, lo que involucra tiempo, esfuerzo y que en circunstancias puede resultar inexacto, debido a que depende de la memoria y disciplina de sus usuarios.

Para facilitar la tarea a sus clientes y a la vez incentivar la utilización de medios de pago digitales, es que por encargo del BCP se desarrolla el presente plan de negocio para elaborar la herramienta denominada “Mi Presupuesto Personal BCP” para la gestión de presupuestos personales automatizados que consolide la información de ingresos y gastos a partir de las operaciones realizadas con productos del banco. Mi Presupuesto Personal BCP será entregado a los clientes de manera gratuita.

El BCP reconoce que existe una oportunidad de negocio a través del incremento de comisiones provenientes del uso de medios de pago digitales los cuales serán incentivados con el uso de Mi Presupuesto Personal BCP. La herramienta reflejará automáticamente las transacciones realizadas por estos medios. Adicionalmente potenciará la imagen institucional del BCP a través de valores como modernidad, innovación e interés por las metas financieras de sus clientes y generará beneficios adicionales tales como reducción de las provisiones financieras, fidelización de clientes, atracción de potenciales clientes y mayor información para el perfilamiento de riesgos de los clientes.

La herramienta “Mi Presupuesto Personal BCP” busca propiciar en sus clientes una adecuada gestión de sus presupuestos personales, logrando asistirlos en el proceso de cumplimiento de sus objetivos financieros, evitando de esta forma que los clientes incurran en retrasos de pagos, morosidad, entre otros.

Con el objetivo de obtener información relevante de las preferencias, opiniones, comportamiento y aceptación del segmento objetivo, se realizó un estudio de mercado cualitativo y cuantitativo por medio de un grupo de enfoque y encuestas respectivamente. El grupo de enfoque permitió validar la idea de negocio, el potencial de uso y funcionalidades de la herramienta a un alto nivel. Los resultados de la encuesta identificaron una alta aceptación de los potenciales clientes (95.05%) y se confirmó que un 57.29% de los mismos incrementarían sus transacciones con medios digitales de pago gracias al incentivo de Mi Presupuesto Personal BCP.

La implementación de Mi Presupuesto Personal BCP marca un hito en la adopción de nuevas tecnologías y modernización de los sistemas del BCP a través de la incorporación de tecnologías emergentes en el mercado local tales como Big Data y Cloud Computing.

La evaluación económica financiera consideró un periodo de evaluación de 5 años y requirió una inversión inicial de S/. 3'157,798. Como resultado, se obtuvo una VAN de S/. 3'818,870.69 y una TIR de 27.41% anual, siendo el periodo de recuperación de la inversión 4 años.

El análisis de sensibilidad y escenarios identificó que, aunque las potenciales utilidades son altas, también lo es el riesgo de déficit debido a una alta dependencia ante el porcentaje esperado de incremento en transacciones con medios digitales y el porcentaje esperado de clientes potenciales al término del primer año. A pesar de ello, se recomienda la implementación de Mi Presupuesto Personal BCP debido a la gran cantidad de beneficios intangibles alineado a los objetivos estratégicos que conllevaría para el banco.