Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Economía

Análisis del proceso de prospección, colocación y gestión comercial de fondos de inversión en faro capital SAF

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Economista

AUTOR

Nicole Ivette CALDERÓN DAMIAN

ASESOR

Mg. Marvin Brayan PADILLA TRUJILLO

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Calderón, N. (2025). *Análisis del proceso de prospección, colocación y gestión comercial de fondos de inversión en faro capital SAF*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Economía]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Nicole Ivette Calderón Damian
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71888626
URL de ORCID	-----
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Marvin Brayan Padilla Trujillo
Número de documento de identidad	DNI
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-5749-1766
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Miguel Hildebrando Pisfil Capuñay
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08068100
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Mg. Gand Derry Quintana Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43093785
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.1.5.2. GESTIÓN Y ECONOMÍA DE EMPRESA

Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	SIN FINANCIAMIENTO
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Avenida: Carlos Germán Amezaga Número: 375 Latitud: -12.055213500908689 Longitud: -77.08454105787185
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2025 - noviembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

Reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas el día sábado 22 de noviembre de 2025 a las 10:00 am, ante el Jurado presidido por el catedrático **Dr. MIGUEL HILDEBRANDO PISFIL CAPUÑAY** e integrado por los catedráticos :**Mg. GAND DERRY QUINTANA AGUILAR y Mg. MARVIN BRAYAN PADILLA TRUJILLO**

Se presenta la Bachiller **NICOLE IVETTE CALDERÓN DAMIAN** para realizar la defensa de su Trabajo de Suficiencia Profesional "**ANÁLISIS DEL PROCESO DE PROSPECCIÓN, COLOCACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL DE FONDOS DE INVERSIÓN EN FARO CAPITAL SAF**" presentado para la obtención del Título Profesional de Economista.

De acuerdo a las normas vigentes la Bachiller después de finalizada la exposición absolvió las preguntas planteadas por los miembros del jurado. Concluida esta fase se suspendió el acto público, a fin de que los señores catedráticos en votación secreta procedieran a la calificación correspondiente

Acto seguido el presidente del Jurado informó que la graduando había sido APROBADA

por UNANIMIDAD con el calificativo de 17 (DIECISIETE)
(Números y letras)

Para dar fe del acto, suscriben la presente acta el Presidente, los Miembros del Jurado, a los Veintidós días del mes de noviembre de 2025.

Dr. MIGUEL HILDEBRANDO PISFIL CAPUÑAY
Presidente

Mg. GAND DERRY QUINTANA AGUILAR
Miembro

Mg. MARVIN BRAYAN PADILLA TRUJILLO
Asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

Anexo 1

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Marvin Brayan Padilla Trujillo en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. N° 000055-2025-EPE-FCE/UNMSM del trabajo de suficiencia profesional, cuyo título es **"ANÁLISIS DEL PROCESO DE PROSPECCIÓN, COLOCACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL DE FONDOS DE INVERSIÓN EN FARO CAPITAL SAF",** presentado por la bachiller Nicole Ivette Calderón Damian para optar el título Profesional de Economista, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 6 % de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Economista.

Lima, 19 de noviembre de 2025

Firma del Asesor _____

Nombres y Apellidos del asesor: Marvin Brayan Padilla Trujillo

DNI: ___45495380___

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mi hermano y a Mitsy, por ser el pilar que sostiene mi vida.

A Stefanny y Ariana, porque confirmamos que sí se pudo.

Agradecimientos

En primer lugar, expreso mi profundo agradecimiento a mis padres, Carmen y Braulio, por su apoyo incondicional, por brindarme una educación de calidad y enseñarme a perseverar siempre. A mi hermano, Jean Pierre, por su compañía, sus enseñanzas y por mantenerme con los pies en la tierra.

En segundo lugar, agradezco a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a sus docentes y a los amigos que conocí en ella, por cada experiencia y aprendizaje que enriquecieron mi formación personal y profesional.

Extiendo también mi agradecimiento a mis tíos, tías, primos, abuelos y madrina, por confiar en mí y por el cariño que me han brindado siempre.

Finalmente, expreso mi especial agradecimiento a mi asesor, Mg. Marvin Padilla, por su dedicación y valioso acompañamiento durante cada etapa del desarrollo de este Trabajo de Suficiencia Profesional, el cual ha sido fundamental para su culminación exitosa.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 9
2. ANTECEDENTES 10
3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD 14
3.1. Razón Social 14
3.2. Actividad económica 14
3.3. Organigrama de la empresa 14
3.4. Área de la entidad donde se desarrolla la experiencia profesional 19
3.5. Nomenclatura administrativa del puesto o cargo que desempeña 20
3.6. Los objetivos del puesto que desempeña en la empresa. 20
3.7. Descripción del puesto que desempeña en la empresa 20
3.8. Funciones que realiza en el puesto que desempeña en la empresa 21
3.9. Problemas importantes identificados del cargo que desempeño 22
3.10. Identificación y presentación de los problemas a resolver 23
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 24
4.1. Situación problemática 24
4.2. Problema general y específicos 30
4.2. Objetivo general y específicos 31
4.3. Justificación teórica y práctica 32
4.4. Participación en la solución de los problemas identificados: aportes y resultados 33
5. BASES TEÓRICAS 45
5.1. Antecedentes de la investigación. 45
5.2. Marco teórico 47
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 50
6.1. Conclusiones 50
6.2. Recomendaciones 51
6.3. Referencias 53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista de Sociedad Administradoras de Fondos Mutuos (agosto 2025)..... 26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama institucional de Faro Capital SAF 19
Figura 2: Distribución de AUM por Sociedad Administradora de Fondos (agosto 2025) ... 26
Figura 3: Rendimientos de los comparables de los fondos mutuos de Faro Capital SAF (2020-2024) 27
Figura 4: Reporte de Beneficiario Final (julio 2023) 29
Figura 5: Master para las campañas de Fondos Mutuos 34
Figura 6: Master para las campañas de Fondos Inmobiliarios 34
Figura 7: Cuadro de objetivos de la campaña 35
Figura 8: Track record de los Fondos Inmobiliarios a setiembre 2025 37
Figura 9: Formato DEVOL 38
Figura 10: Resultados acumulados de la atención al partícipe (enero - setiembre 2025) 40
Figura 11: Formato 1 para solicitar información de beneficiario final 42
Figura 12: Formato 2 para solicitar información de beneficiario final 42
Figura 13: Formato 3 para solicitar información de beneficiario final 44

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional expone la experiencia desarrollada en Faro Capital SAF, específicamente en el área Comercial, donde se abordaron limitaciones relacionadas con el acceso insuficiente a bases de datos de potenciales clientes, la desconfianza de los inversionistas debido a la incertidumbre del mercado y la asimetría de información, el incremento en la percepción de riesgo derivado de la volatilidad financiera, así como la alta carga administrativa en los procesos de *onboarding* y cumplimiento normativo. El objetivo general es formular propuestas orientadas a superar las limitaciones identificadas en las etapas de prospección, colocación, gestión comercial, fidelización y *onboarding* de fondos de inversión en Faro Capital SAF.

El documento se estructura en seis capítulos que comprenden la descripción de la entidad, el diagnóstico de la situación problemática, la formulación de objetivos y la propuesta de soluciones basadas en la gestión de portafolios, gestión del riesgo y optimización de bases de datos. Entre los principales resultados destacan la creación de una base de datos para optimizar el seguimiento de *leads*, la presentación del *track record* como herramienta de confianza para los inversionistas, la implementación de un programa de reuniones como estrategia de fidelización y la mejora del cumplimiento normativo mediante un formulario de recopilación de datos. Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión comercial e incrementar la eficiencia operativa.

Palabras clave: gestión comercial, prospección, cumplimiento normativo, fondos de inversión.

Abstract

This professional sufficiency report presents the experience developed at Faro Capital SAF, specifically within the Commercial area, where several challenges were found limited access to potential client databases, investor distrust due to market uncertainty and information asymmetries, increased risk perception resulting from financial volatility, and high administrative burden in onboarding and regulatory compliance processes.

The general objective is to formulate proposals aimed at overcoming the identified limitations in the stages of prospecting, placement, commercial management, client retention, and onboarding of investment funds at Faro Capital SAF.

The report is structured into six chapters that include the description of the organization, diagnosis of the problematic situation, formulation of objectives, and improvement proposals based on portfolio management, risk management, and database optimization. The main results include the creation of a database to improve lead tracking, the presentation of the track record as a trust-building tool for investors, the implementation of a meeting program as a loyalty strategy, and the enhancement of regulatory compliance through a data collection form. Finally, the report presents conclusions and recommendations aimed at strengthening commercial management and increasing operational efficiency.

Keywords: commercial management, prospecting, regulatory compliance, investment funds.

1. **INTRODUCCIÓN**

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la gestión comercial en Faro Capital SAF, Sociedad Administradora de Fondos (SAF), donde la bachiller ha ejercido el rol de analista comercial.

Se describe la experiencia profesional en la Jefatura Comercial de Faro Capital SAF. Además, se desarrollan las funciones desempeñadas en el puesto, a partir de las cuales se identificaron las principales dificultades durante la ejecución de las actividades laborales.

El informe inicia con la descripción de la sociedad, incluyendo su actividad económica y organigrama. Luego, se detallan las funciones desempeñadas en Faro Capital SAF, las dificultadas enfrentadas, soluciones y contribuciones que se implementó.

Finalmente, se desarrollan las bases teóricas, conclusiones, así como las recomendaciones para la mejora de la gestión comercial en la empresa, en las cuales destaca el uso de sus conocimientos en los siguientes cursos de la carrera de Economía: Informática para Economistas, Economía Financiera y Matemática financiera.

2. ANTECEDENTES

Faro Capital SAF fue constituida el 10 de diciembre de 2010 en la ciudad de Lima, con registro N° 12601995. Es parte del Grupo Faro Capital, que incluye a Faro Capital Asesoría e Inversiones S.A.C., que se dedica a la gestión de inversiones y la prestación de servicios de back office, entre otros.

La Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) le otorgó la autorización de funcionamiento el 30 de junio de 2011 a través de la Resolución CONASEV N° 053-2011-EF/94.01.1 que fue publicada en el Diario Oficial el Peruano el 7 de julio de 2011. Luego, el 10 de mayo de 2017, por medio de la Resolución de Superintendencia Nº 032-2017-SMV/02, la SMV autorizó el funcionamiento de la empresa como sociedad administradora de fondos mutuos de inversión en valores.

El objetivo de la sociedad es brindar productos financieros al mercado de inversionistas locales permitiéndoles optimizar el nivel de retorno de sus portafolios para cada nivel de riesgo que estén dispuestos a asumir. La estrategia de Faro Capital SAF se basa en tres pilares fundamentales: atraer y retener profesionales altamente talentosos, especializados y experimentados como socios o asociados, ofreciendo las mejores condiciones del mercado en términos de compensación y ambiente laboral; diversificar las clases de activos en los que participa la empresa, desarrollando un portafolio de productos complementarios con retornos poco correlacionados, aprovechando su capacidad para identificar tendencias, oportunidades e innovar; y contribuir activamente al desarrollo del mercado de capitales peruano, promoviendo mejoras regulatorias y la adopción de mejores prácticas en el sector (SMV, 2024).

Según el Glosario de Términos de la SMV (s.f.), el fondo de inversión es un patrimonio constituido por aportes de personas naturales y jurídicas para que sean invertidos en valores y otros activos según el marco legal[1], son fondos cerrados debido a que el número de cuotas es fijo y no se permiten rescates, reembolsos o aumento del valor por nuevas suscripciones, excepto si se acuerda en una Asamblea General el aumento del número de cuotas. Mientras que, un fondo mutuo es un patrimonio compuesto por los aportes voluntarios de personas naturales y jurídicas, consideradas partícipes[2], para que inviertan en instrumentos financieros que se negocian en el mercado de capitales.

Faro Capital SAF, a la fecha, gestiona diez (10) fondos de inversión nombrados a continuación:

- "Fondo Faro Capital Fondo de Inversión Inmobiliario I" (en liquidación)
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario II" (en liquidación)
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario IV"
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario V"
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario VI"
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario VII"
- "Fondo Faro Capital Fondo de Inversión Inmobiliario VIII"
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario IX"
- "Fondo Faro Capital Fondo Inmobiliario X"
- "Fondo Faro Capital Fondo de Inversión en Retail" (en liquidación)

Además, gestiona seis (6) fondos mutuos:

[1] Hace referencia a la Ley del Mercado de Valores (LMV).
[2] Inversionista que invierte en fondos mutuos.

- “Faro Capital Renta Variable Global FMIV”
- “Faro Capital Fondo de Fondos Renta Variable Global FMIV”
- “Faro Capital Deuda Global FMIV”
- “Faro Capital Fondo de Fondos Deuda Global FMIV”
- “Faro Capital Flexible FMIV”
- “Faro Capital Corto Plazo Dólares FMIV”

En el marco del sistema financiero peruano, la captación de recursos en los fondos de inversión se entiende como el proceso mediante el cual la sociedad administradora obtiene los aportes de los inversionistas para conformar el patrimonio del fondo. Esta captación se realiza principalmente a través de la colocación de cuotas o certificados de participación, que representan los derechos de los partícipes sobre el fondo y son ofrecidos mediante mecanismos de oferta pública o privada, según lo dispuesto por la normativa de la SMV.

“*Por definición, los fondos de inversión constituyen un patrimonio destinado a la inversión, y su actividad depende directamente de los recursos que lo conforman; por ello, la captación de dichos recursos es uno de los aspectos más relevantes de su funcionamiento*” (Comisión de Investigación del Equipo de Derecho Mercantil, 2016). En ese sentido, la captación de recursos no solo constituye una etapa inicial del ciclo de vida del fondo, sino que determina su capacidad de ejecución y crecimiento, pues el volumen y la calidad de los aportes recibidos condicionan las estrategias de inversión, el cumplimiento de los objetivos financieros y la rentabilidad ofrecida a los inversionistas.

De esta forma, la captación de recursos puede considerarse como una función estratégica dentro de la gestión comercial de las sociedades administradoras de fondos, al vincular la planeación del producto financiero (fondo) con el mercado de inversionistas potenciales y los canales de distribución utilizados para su colocación.

Otra de las funciones comprendidas en la actividad de los fondos de inversiones es el *onboarding* de partícipes. De acuerdo con Cegos Beyond Knowledge (2024), el *onboarding* de partícipes es un proceso de integración cuyo propósito fundamental es ofrecer a los nuevos partícipes una experiencia positiva y satisfactoria en las etapas iniciales de su relación con la empresa. Este proceso implica la implementación de estrategias y actividades orientadas a que los partícipes comprendan plenamente los productos o servicios adquiridos y se familiaricen con los procedimientos internos de la organización. En este sentido, el *onboarding* busca establecer desde el inicio una relación sólida y duradera entre el partícipe y la marca, sustentándose en cuatro pilares esenciales: la entrega de información relevante sobre la empresa, la presentación del equipo responsable de la atención al partícipe, la explicación detallada de los productos o servicios ofrecidos y el acompañamiento continuo durante todo el proceso de incorporación. En esta etapa, el nuevo partícipe recibe la documentación que incluye el reglamento de partícipes, contrato y declaraciones juradas que son necesarias para el cumplimiento normativo bajo el que se rige Faro Capital SAF.

3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

3.1. Razón Social

Faro Capital SAF es una sociedad administradora de fondos, con Registro Único de Contribuyente (RUC)[3] N° 20451487851.

3.2. Actividad económica

Registra como actividad económica la de fondos y sociedad de inversión y entidades financieras similares. Cuenta con 14 años en el mercado. Su domicilio fiscal está en Av. Reducto 1310 Piso 4, Miraflores – Lima, Perú.

3.3. Organigrama de la empresa

La empresa cuenta con la siguiente estructura orgánica, según el Manual de Organización y Funciones de Faro Capital SAF:

3.1.1. Órganos de Alta Dirección

3.1.1.1. Junta General de Accionistas

Órgano compuesto por los accionistas, se reúnen para tomar decisiones relevantes de la dirección y gestión de la empresa. Entre sus funciones se encuentra: modificar el estatuto, pronunciarse sobre los resultados económicos del ejercicio previo, remover miembros del directorio y reemplazarlo, entre otros.

[3] Registro de Identificación de Empresas

3.1.1.2.Directorio

Posee plenas facultades para la administración, gestión y representación de Faro Capital SAF, estando autorizado a ejecutar todos aquellos actos que, de acuerdo con la ley o el estatuto, no correspondan a la competencia de la Junta General de Accionistas.

3.1.2. Órgano de Control

3.1.2.1. ***Control Interno y Riesgos.*** Evalúa el diseño, alcance y funcionamiento del Sistema de Control Interno de la compañía, así como, cuidar la ejecución de las disposiciones emitidas por los supervisores, la salvaguarda de activos y seguridad de la información. Además de proteger la adecuada Gestión Integral de Riesgos a los que se exponga la SAF, según los lineamientos y políticas que se constituyan en la normativa vigente.

3.1.2.2.***Cumplimiento*.** Ejecutar las acciones de supervisión y monitoreo que considere pertinentes para verificar el cumplimiento de la normativa vinculada a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), aplicando un enfoque basado en riesgos y asegurando, en general, la observancia de toda la regulación aplicable a la compañía.

3.1.3. Órgano de Dirección

3.1.3.1. ***Gerencia General.*** Tiene a su cargo garantizar el adecuado funcionamiento de la compañía y el cumplimiento de sus objetivos, así como evaluar, proponer e implementar nuevas líneas de negocio. Entre sus funciones se incluye la identificación de oportunidades de inversión, la estructuración de los fondos de la empresa y la responsabilidad de velar por ofrecer a los inversionistas un retorno acorde con sus expectativas.

3.1.4. Órganos de Línea

3.1.4.1. ***Gerencia Fondo Retail.*** Responsable de tomar decisiones sobre las inversiones del fondo, además de proponer al Comité de Inversiones oportunidades en nuevos negocios del sector *retail*. Asimismo, monitorea y evalúa la calidad de los activos que integran el fondo, identifica los riesgos asociados a dichas inversiones y, finalmente, decide respecto a la desinversión o venta de estos.

3.1.4.2. ***Gerencia Fondo Inmobiliario.*** Tiene la competencia de presentar al Comité de Inversiones del fondo distintas alternativas de inversión en el sector inmobiliario. Asimismo, se encarga de supervisar y evaluar la calidad de las inversiones y activos que

integran el fondo, así como los riesgos asociados, con el objetivo de optimizar la rentabilidad del portafolio inmobiliario.

3.1.4.3. Gerencia de Fondos Mutuos

3.1.4.3.1. Gerencia de Inversiones

Tiene a su cargo la evaluación, diseño y ejecución de estrategias de inversión para los distintos portafolios administrados en Fondos Mutuos. Asimismo, supervisa y controla las decisiones de inversión de los recursos bajo administración, asegurando su alineación con las políticas establecidas y con los perfiles de riesgo definidos para cada portafolio.

3.1.4.3.2. Jefatura comercial

Lidera el equipo de ventas y busca implementar estrategias comerciales efectivas para impulsar los fondos mutuos y fondos inmobiliarios. El objetivo es promover el crecimiento de la cartera de partícipes.

3.1.4.3.3. Jefatura de Operaciones FFMM

Asegura el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de las operaciones en fondos mutuos, contabilidad y recursos humanos.

3.1.5. Órganos de Apoyo[4]

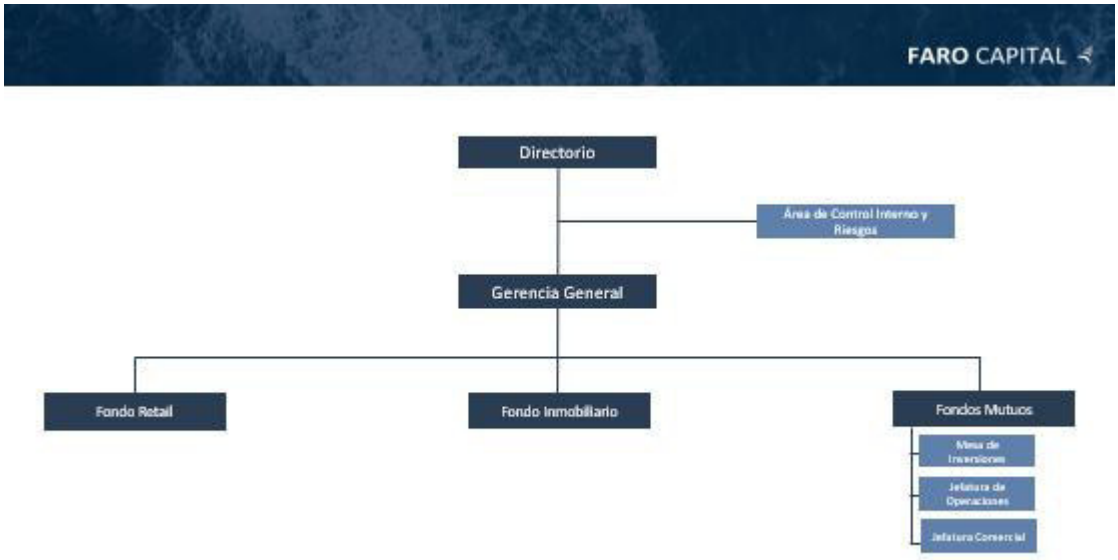
3.1.5.1.***Contabilidad.*** Planifica, organiza, registra y supervisa los procesos contables de la sociedad y de los fondos bajo su administración, garantizando la generación de información precisa y oportuna para la toma de decisiones. Asimismo, elabora y presenta los Estados Financieros ante los órganos de control, en cumplimiento de la normativa vigente y de las disposiciones emitidas por los entes supervisores.

3.1.5.2.***Sistemas.*** Gestiona los proyectos y actividades vinculados a la implementación de tecnologías de la información que respalden los procesos de negocio y sus operaciones, garantizando al mismo tiempo la protección de los activos de información asociados.

[4] Son servicios tercerizados

Figura 1

Organigrama institucional de Faro Capital SAF



Fuente: Faro Capital SAF (2025)

3.4. Área de la entidad donde se desarrolla la experiencia profesional

La experiencia profesional se desarrolla en el área comercial de Faro Capital SAF, la cual desempeña un papel fundamental en la gestión de las unidades de fondos mutuos y fondos inmobiliarios. Dicho ámbito se orienta al diseño e implementación de campañas para la captación de recursos, aplicando estrategias que permitan aumentar la cartera de partícipes. Asimismo, el área es responsable de la incorporación de nuevos partícipes mediante procesos de *onboarding*, del monitoreo y seguimiento de portafolios de inversión, así como de la asesoría especializada, con el propósito de generar valor y optimizar los beneficios para los inversionistas.

3.5. Nomenclatura administrativa del puesto o cargo que desempeña

El cargo desempeñado es el de analista comercial en la Jefatura Comercial del área de Fondos Mutuos.

3.6. Los objetivos del puesto que desempeña en la empresa.

- Contribuir al crecimiento y consolidación de las unidades de fondos mutuos e inmobiliarios de Faro Capital SAF mediante el diseño e implementación de campañas de captación de recursos.
- Facilitar la incorporación de nuevos partícipes a través de un proceso de *onboarding*, que asegure su adecuada integración como partícipe y cumpla con la normativa para sociedades administradoras de fondos.
- Realizar el seguimiento y monitoreo de las inversiones de cada partícipe con el propósito de identificar oportunidades de optimización y garantizar el cumplimiento de sus objetivos financieros a través de la asesoría personalizada, orientada a maximizar el valor de sus inversiones y fortalecer la relación de confianza con la institución.

3.7. Descripción del puesto que desempeña en la empresa

El puesto desempeñado en el área comercial de Faro Capital SAF se orienta a la gestión integral de partícipes y potenciales partícipes *(leads*[5]), abarcando tanto la fase de captación de recursos (etapa de prospección) como la de fidelización posterior a la inversión. Su propósito central es impulsar el crecimiento de las unidades de fondos mutuos e inmobiliarios de Faro Capital SAF, mediante la identificación de

[5] Cliente potencial que ha mostrado interés en un producto o servicio.

oportunidades de negocio, la presentación y colocación de productos financieros, y el aseguramiento de relaciones sostenibles con los partícipes.

Asimismo, el puesto contempla la gestión del proceso de *onboarding* de nuevos inversionistas y la coordinación con el área de Cumplimiento para garantizar el adecuado cumplimiento normativo que busca la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo [6]y la lucha contra la evasión y elusión fiscal[7], lo que permite salvaguardar la transparencia y confiabilidad de las operaciones. En conjunto, estas responsabilidades contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la empresa y a la generación de valor sostenido para los inversionistas.

3.8. Funciones que realiza en el puesto que desempeña en la empresa

- Elaborar listas de *leads* y segmentar partícipes en función de su perfil de riesgo, horizonte de inversión y objetivos financieros.

- Presentar los fondos de inversión a *leads*, negociar condiciones y participar en el cierre de operaciones.

- Brindar seguimiento postventa a los partícipes, incluyendo la presentación periódica de resultados, la atención de consultas o reclamos, y colaborando en la fidelización de partícipes a través de reuniones de revisión de portafolios y propuestas de redistribución de sus inversiones.

[6] Resolución Conasev N.° 033-2011
[7] Decreto Legislativo N° 1372

- Coordinar el proceso de *onboarding* de partícipes, asegurando la correcta recopilación y actualización de la documentación[8]. Así también, gestionar, junto con el área de Cumplimiento, la verificación de declaraciones juradas y otros documentos requeridos por la normativa vigente.

3.9. Problemas importantes identificados del cargo que desempeño

En el desarrollo de las funciones propias del área comercial de Faro Capital SAF, se han identificado diversas dificultades.

En primer lugar, durante la etapa de prospección, se evidencia un acceso limitado a bases de datos de potenciales partícipes, lo cual restringe el alcance de las campañas comerciales. En la práctica, la mayoría de los *leads* proviene de contactos cercanos a los socios de la empresa, mientras que en menor medida los *leads* son captados a través de la página *web* o redes sociales de la empresa.

En la etapa de colocación y gestión comercial, se enfrentan barreras de confianza por parte de los partícipes, derivadas de la naturaleza de los productos de inversión y la alta competencia existente con otras SAF y entidades bancarias. Esta situación se intensifica en el caso de los fondos inmobiliarios, donde el desconocimiento del producto limita la capacidad de que se unan nuevos partícipes.

[8] La documentación hace referencia al reglamento de participación, contrato y declaraciones juradas

Respecto a la relación y fidelización de partícipes, uno de los principales problemas identificados corresponde a la incertidumbre generada por la evolución del mercado financiero, en particular durante periodos de crisis como la pandemia del COVID-19, la inflación elevada o las tensiones geopolíticas. Dichas condiciones afectan la percepción de riesgo de los inversionistas y, en consecuencia, sus decisiones de permanencia o reinversión.

Finalmente, en las funciones de *onboarding* y cumplimiento normativo relacionadas al mercado de valores, se presentan dificultades relacionadas con la alta carga administrativa y los tiempos de respuesta prolongados de los partícipes para la entrega de documentación requerida, tales como la actualización de declaraciones juradas. A ello se añade la complejidad que supone la necesidad de contar con firmas de los partícipes para completar el proceso, lo que en ocasiones retrasa el cumplimiento.

3.10. Identificación y presentación de los problemas a resolver

Teniendo en cuenta lo mencionado en el punto anterior, los problemas que se han identificado en el presente trabajo son los siguientes:

- Presencia de limitaciones para acceder a las bases de datos de *leads*, lo que genera restricciones en etapa de prospección de Faro Capital SAF.

- Problemas de confianza por parte de los partícipes de Faro Capital SAF ante la incertidumbre de los mercados financieros relacionado al riesgo de mercado y la asimetría de información, durante la etapa de colocación y gestión comercial.

- Afectación en la percepción de riesgo de los partícipes de Faro Capital SAF, asociado a escenarios de incertidumbre generados por la evolución del mercado financiero.

- Elevada carga administrativa y retrasos generados durante el proceso de *onboarding* y cumplimiento normativo en Faro Capital SAF, vinculada a las declaraciones juradas de beneficiario final que busca y la obligación de las personas jurídicas y/o entes jurídicos a que informen la identificación de sus beneficiarios finales.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1. Situación problemática

En el contexto del presente trabajo, se aborda, en primer lugar, la problemática relacionada con los procesos de prospección y captación de partícipes en la empresa. Entre los principales desafíos se encuentran la restricción en el acceso a bases de datos de *leads*, lo que genera dependencia de contactos cercanos a los socios como fuente principal de *leads* y su baja generación a través de medios digitales. Dicha situación dificulta la incorporación de nuevos inversionistas y limita el posicionamiento de la organización en el sector.

En la etapa de colocación y gestión comercial, se enfrentan barreras de confianza por parte de los partícipes, derivadas de la naturaleza de los productos de inversión y la alta competencia existente con otras SAF y entidades bancarias. Precisamente, se ha identificado que Faro Capital SAF enfrenta una intensa competencia en el mercado financiero, en la medida que existen 16 sociedades administradoras de fondos mutuos (ver Tabla 1), de los cuáles 4 de estos representan a los bancos más grandes del Perú y concentran el 88.76% del AUM[9] total (Ver Figura 2).

[9] AUM; Assets under Management, es decir, activos bajo gestión

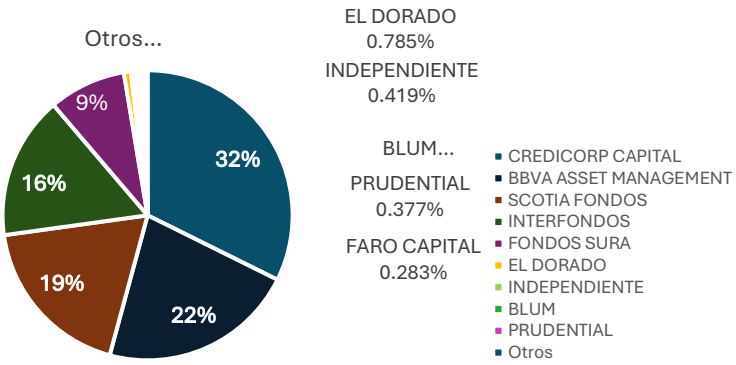
Tabla 1

Lista de Sociedad Administradoras de Fondos Mutuos (agosto 2025)

N°	Administradora
1	ANDEAN CROWN SAF S.A.C.
2	BBVA SAF
3	BD CAPITAL SAF
4	BLUM SAF
5	BTG PACTUAL PERU SAF
6	CORIL SAF
7	CREDICORP SAF
8	DIVISO FONDOS SAF S.A.
9	EL DORADO SAF
10	FARO CAPITAL SAFI
11	FONDOS SURA SAF
12	INDEPENDIENTE SAF
13	INTERFONDO
14	PROMOINVEST SAF
15	PRUDENTIAL SAF
16	SCOTIA FONDOS

Figura 2

Distribución de AUM por Sociedad Administradora de Fondos (agosto 2025)



Fuente: SMV

Otro de los principales desafíos detectados está vinculado a la incertidumbre provocada por las variaciones del mercado financiero (ver Figura 3), especialmente en contextos de crisis como la pandemia, los periodos de alta inflación o los conflictos

geopolíticos. Estas circunstancias influyen en la percepción de riesgo de los inversionistas y, por ende, en sus decisiones de continuar o reinvertir en la empresa.

Figura 3

Rendimientos de los comparables de los fondos mutuos de Faro Capital SAF (2020-2024)

Fondo de Corto Plazo (en US$)

Fondo Mutuo	Administradora	Rentabilidad(A) 2024	Rentabilidad(A) 2023	Rentabilidad(A) 2022	Rentabilidad(A) 2021	Rentabilidad(A) 2020
BBVA CASH DOLARES BBVA SAF	BBVA SAF	4.80%	4.42%	1.22%	0.10%	0.71%
FARO CAPITAL SAFI-FARO CORTO PLAZO DOLARES SERIE A *	FARO CAPITAL SAFI	4.70%	0.89%	0.94%	-	-
FARO CAPITAL SAFI-FARO CORTO PLAZO DOLARES SERIE B*	FARO CAPITAL SAFI	4.60%	4.48%	0.92%	-	-
SCOTIA FONDO CASH $ SCOTIA FONDOS	SCOTIA FONDOS	4.50%	-3.10%	-1.86%	0.94%	1.35%
SURA CORTO PLAZO DOLARES FONDOS SURA SAF	FONDOS SURA SAF	4.86%	4.82%	1.38%	0.65%	1.73%

Deuda Global (en US$)

Fondo Mutuo	Administradora	Rentabilidad(A) 2024	Rentabilidad(A) 2023	Rentabilidad(A) 2022	Rentabilidad(A) 2021	Rentabilidad(A) 2020
BLUM BONOS GLOBALES FM BLUM SAF	BLUM SAF	5.59%	-	-	-	-
CRED. DEUDA GLOBAL CREDICORP SAF	CREDICORP SAF	3.37%	5.55%	-15.55%	-1.17%	6.19%
FARO CAPITAL SAFI-FARO DEUDA GLOBAL SERIE A	FARO CAPITAL SAFI	2.32%	4.47%	-11.74%	-1.94%	6.17%
FARO CAPITAL SAFI-FARO DEUDA GLOBAL SERIE B	FARO CAPITAL SAFI	2.20%	4.35%	-11.84%	-2.05%	6.04%
FARO CAPITAL SAFI-FARO DEUDA GLOBAL SERIE C	FARO CAPITAL SAFI	2.09%	4.23%	-11.94%	-2.17%	5.92%
FdF Faro Deuda Global FARO CAPITAL SAFI	FARO CAPITAL SAFI	1.82%	3.73%	-12.37%	-2.30%	-
FdF IF Enfoque Global INTERFONDO	INTERFONDO	3.45%	3.85%	-9.01%	-0.69%	3.77%
FF BBVA DIST EST GLOBAL BBVA SAF	BBVA SAF	4.28%	7.15%	-8.73%	0.72%	7.03%
FONDOS SURA SAF-SURA BONOS GLOBALES SERIE A	FONDOS SURA SAF	3.25%	5.83%	-7.82%	-1.17%	3.70%
FONDOS SURA SAF-SURA BONOS GLOBALES SERIE B	FONDOS SURA SAF	-0.19%	1.89%	-10.94%	-4.33%	0.20%

Renta Variable (en US$)

Fondo Mutuo	Administradora	Rentabilidad(A) 2024	Rentabilidad(A) 2023	Rentabilidad(A) 2022	Rentabilidad(A) 2021	Rentabilidad(A) 2020
CREDICORP ACCIONES GLOBAL CREDICORP SAF	CREDICORP SAF	13.26%	16.56%	-20.41%	13.97%	13.03%
FARO CAPITAL SAFI-FARO RENTA VARIABLE GLOBAL SERIE A	FARO CAPITAL SAFI	12.76%	17.24%	-20.60%	11.92%	24.43%
FARO CAPITAL SAFI-FARO RENTA VARIABLE GLOBAL SERIE B	FARO CAPITAL SAFI	12.49%	16.97%	-20.80%	11.65%	24.14%
FARO CAPITAL SAFI-FARO RENTA VARIABLE GLOBAL SERIE C	FARO CAPITAL SAFI	11.98%	16.42%	-21.17%	11.13%	23.56%
FdF Faro Renta Variable Global FARO CAPITAL SAFI	FARO CAPITAL SAFI	11.70%	16.17%	-21.28%	11.21%	
Flip Cobra Achorada FdF FMIV INDEPENDIENTE SAF	INDEPENDIENTE SAF	18.53%	15.11%	-12.80%	1.83%	-
PRUDENTIAL SAF-PRUDENTIAL RV GLOBAL SERIE A	PRUDENTIAL SAF	15.45%	7.97%	-	-	-
PRUDENTIAL SAF-PRUDENTIAL RV GLOBAL SERIE B	PRUDENTIAL SAF	16.59%	8.77%	-	-	-
SURA ACCIONES GLOBALES FONDOS SURA SAF	FONDOS SURA SAF	13.99%	19.76%	-20.98%	13.77%	12.90%

Global Innovation (en US$)

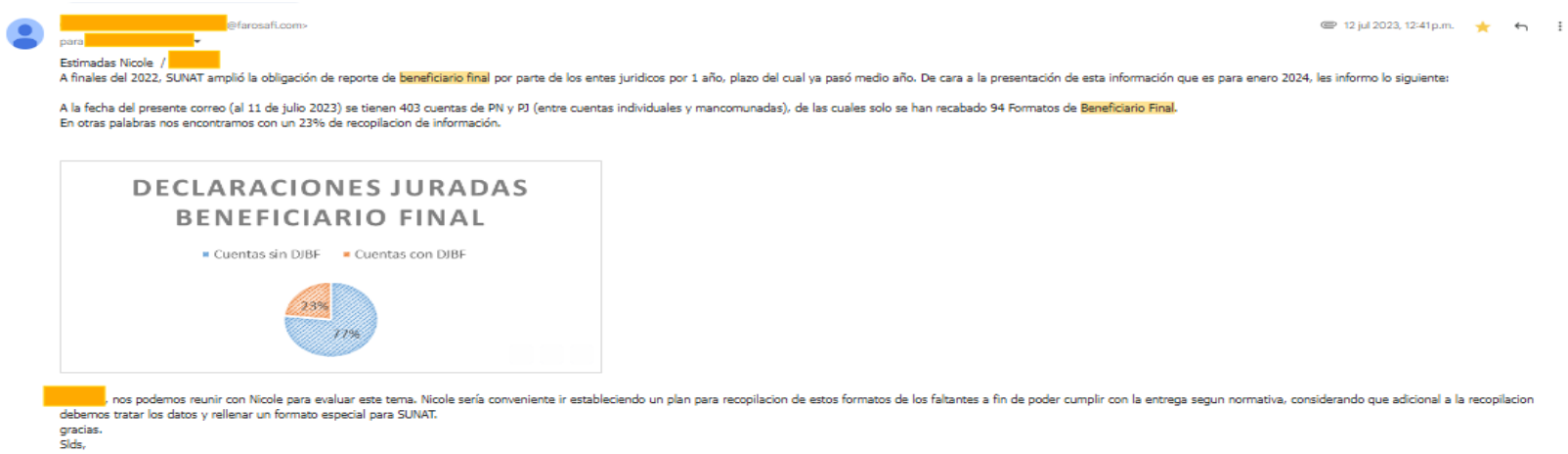
Fondo Mutuo	Administradora	Rentabilidad(A) 2024	Rentabilidad(A) 2023	Rentabilidad(A) 2022	Rentabilidad(A) 2021	Rentabilidad(A) 2020
FARO CAPITAL SAFI-Faro Global Innovation Instit. SERIE A	FARO CAPITAL SAFI	-	23.14%	-30.26%	-19.66%	-
FARO CAPITAL SAFI-Faro Global Innovation Instit. SERIE B	FARO CAPITAL SAFI	9.07%	22.85%	-30.43%	-2.48%	-
FARO CAPITAL SAFI-Faro Global Innovation Instit. SERIE C	FARO CAPITAL SAFI	8.81%	22.56%	-30.59%	-2.71%	42.55%
FdeF CC Acciones Innovacion CREDICORP SAF	CREDICORP SAF	28.67%	39.33%	-38.91%	5.91%	-
FdeF IF Global Thematics INTERFONDO	INTERFONDO	20.84%	21.48%	-27.44%	8.97%	-
FdF Cred. Tendencias Globales CREDICORP SAF	CREDICORP SAF	10.15%	29.15%	-35.75%	1.20%	8.79%
FdF Faro Global Innovation FARO CAPITAL SAFI	FARO CAPITAL SAFI	8.41%	22.05%	-30.88%	-2.71%	44.11%

Fuente: SMV

Además, en las etapas de incorporación de partícipes y cumplimiento normativo, se identifican dificultades asociadas a una elevada carga administrativa y a los extensos plazos de respuesta por parte de los partícipes. Especialmente, para recopilar la información relacionada a las declaraciones juradas de beneficiario final que busca a través de la aprobación del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1372, aprobada el 8 de enero de 2019, regular la obligación de las personas jurídicas y/o entes jurídicos a que informen la identificación de sus beneficiarios finales (El Peruano, 2019). Así, por ejemplo, tal como se puede observar en la Figura 4, a julio 2023, se había completado el 23% de declaraciones juradas de beneficiario final, estando cerca del fin del plazo para presentarlas.

Figura 4

Reporte de Beneficiario Final [10](julio 2023)



Nota: Editado por confidencialidad.

[10] Beneficiario final: Resolución Decreto Legislativo N° 1372. El Beneficiario Final se refiere a: i) la(s) persona(s) natural(es) en cuyo nombre se realiza una transacción y/o, ii) la(s) persona(s) natural(es) que posee(n) o ejerce(n) el control efectivo final sobre un cliente, persona jurídica o cualquier otro tipo de estructura jurídica a favor de la cual se realiza una transacción u operación

4.2. Problema general y específicos

4.1.1. Problema General

¿Cómo se pueden superar las limitaciones identificadas durante el proceso de prospección, colocación y gestión comercial, fidelización, y *onboarding* de fondos de inversión en Faro Capital SAF?

4.1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se pueden superar las limitaciones para acceder a las bases de datos de *leads* durante el proceso de prospección en Faro Capital SAF?
- ¿De qué manera se pueden mitigar las barreras de confianza por parte de los *leads* y partícipes de Faro Capital SAF durante la etapa de colocación y gestión comercial?
- ¿De qué manera se puede mitigar la incertidumbre generada por la evolución del mercado financiero sobre la relación y fidelización de los partícipes de Faro Capital SAF?
- ¿Cómo se puede mitigar la carga administrativa asociada al proceso de *onboarding* de partícipes vinculado al cumplimiento de la normativa en Faro Capital SAF?

4.2. Objetivo general y específicos

4.2.1. Objetivo general

Proponer estrategias que permitan superar las limitaciones identificadas en el proceso de prospección, colocación, gestión comercial, fidelización y *onboarding* de fondos de inversión en Faro Capital SAF.

4.2.2. Objetivos específicos

- Desarrollar un mecanismo que permita superar la limitación para acceder a la base de datos de *leads* durante el proceso de prospección comercial en Faro Capital SAF.
- Desarrollar herramientas que contribuyan a mitigar las barreras de confianza de los *leads* y partícipes durante la etapa de colocación y gestión comercial en Faro Capital SAF.
- Desarrollar una estrategia que permita mitigar la incertidumbre generada por la evolución del mercado financiero sobre la relación y fidelización de los partícipes de Faro Capital SAF.
- Desarrollar un mecanismo en base al cual se mitigue la carga administrativa asociada al *onboarding* de partícipes para cumplir con la normativa.

4.3. Justificación teórica y práctica

4.3.1. Justificación teórica

El presente estudio busca evidenciar cómo se pueden superar las limitaciones identificadas en Faro Capital SAF, a partir de los conocimientos adquiridos durante la carrera de Economía de la UNMSM, destacando el uso de conocimientos adquiridos en los cursos de Informática para Economistas, Economía Financiera y Matemática Financiera. De esta manera, se busca contrastar lo aprendido en dichas materias con la mejora la eficiencia en las etapas de prospección y colocación de fondos, la percepción de confianza en la entidad, y mitigar los riesgos asociados a la volatilidad del mercado financiero, los cuales pueden generar dificultades en la fidelización y gestión de los partícipes.

4.3.2. Justificación práctica

Comprender los impactos de las limitaciones presentes en las funciones de prospección, colocación y gestión comercial resulta fundamental, ya que estos aspectos inciden directamente en el logro de los objetivos institucionales de Faro Capital SAF. La ineficiencia en dichos procesos no solo afecta la captación y fidelización de inversionistas, sino que también compromete la sostenibilidad y el crecimiento del negocio en un entorno financiero altamente competitivo. Analizar estas problemáticas permitirá identificar oportunidades de mejora en la gestión comercial, optimizar la labor

del analista comercial y fortalecer la capacidad de la entidad para alcanzar sus metas estratégicas, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento normativo y la generación de valor para sus partícipes.

4.4. Participación en la solución de los problemas identificados: aportes y resultados

4.4.1. Creación de una base de datos para optimizar el registro y seguimiento de *leads*

Para superar la limitación identificada en el acceso a base de datos de *leads* durante la etapa de prospección se llevó a cabo la creación de una base de datos denominada "Master", en el cual se detalla la información de cada *lead* y las veces que fue contactado por campaña, ya sea en fondos mutuos o fondos inmobiliarios. Ello con el fin de identificar eficientemente a aquellos *leads* con la mayor probabilidad de invertir en la campaña.

En la base de datos, se ingresa la información de cada *lead*, la misma que se va actualizando en base al avance de la campaña, según tipo de fondo (ver Figuras 5 y 6).

Figura 5

Master para las campañas de Fondos Mutuos

						Fondos Mutuos							
Nombre	Socio Contacto	Ingreso en lista	Correo	Celular	Último contacto	Cliente FFMM actual	EX cliente FFMM	Potencial FFMM	Rev Sponsor	Rev Comercial	Campaña FFMM	FFMM 12/24	Comentario
Prospecto 1	Socio 1	19/08/2020	prospecto1@gmail.com	999999999	9/07/2025	1	0	0	1	1	1	INVIRTIO	
Prospecto 2	Socio 2	11/06/2025	prospecto2@gmail.com	988888888	16/12/2024	0	1	0	1	1	1	DESCART	
Prospecto 3	Socio 2	3/02/2025	prospecto3@gmail.com	977777777	9/07/2025	0	0	1	1	1	1	DESCART	

Nota: Editado por confidencialidad

Figura 6

Master para las campañas de Fondos Inmobiliarios

						Fondos Inmobiliarios											
Nombre	**Socio Contacto**	**Ingreso en lista**	**Correo**	**Celular**	**Último contacto**	**Cliente FI**	**Rev Fondo XI**	**Al Fondo XI**	**FI IV**	**FI V**	**FI VI**	**FI VII**	**FI VIII**	**FI IX**	**FI X**	**Veces contactado**	**Ultimo Comentario**
Prospecto 1	Socio 1	19/08/2020	prospecto1@gmail.com	999999999	9/07/2025	0	1		DESCART	DESCART	DESCART	DESCART			DESCART	5	Pasa esta oportunidad
Prospecto 2	Socio 2	11/06/2025	prospecto2@gmail.com	988888888	16/12/2024	0	1	1								0	
Prospecto 3	Socio 2	3/02/2025	prospecto3@gmail.com	977777777	9/07/2025	1	1	1					INVIRTIO	DESCART	DESCART	3	Quisiera ver el desempeño

Nota: Editado por confidencialidad

A partir de la prospección de *leads* se puede obtener una proyección del monto a colocar, así como del número de partícipes de la campaña (ver Figura 7).

Figura 7

Cuadro de objetivos de la campaña

			Monto Prom. (en US$)	200,000
Socio contacto	**A contactar**	**Hit Ratio**	**Clientes (E)**	**Monto a colocar (E)**
Socio 1	124	12.9%	16	3,200,000
Socio 2	124	17.5%	22	4,400,000
Socio 3	66	3.0%	2	400,000
Socio 4	65	7.7%	5	1,000,000
Socio 5	41	9.8%	4	800,000
Socio 6	44	9.1%	4	800,000
Socio 7	67	1.5%	1	200,000
Otros	6	0.0%	0	0
Total	**537**		**54**	**10,800,000**

E: Cantidades esperadas

Nota: Editado por confidencialidad

Asimismo, en base a la información recopilada en la base de datos, se calculan indicadores como el *hit ratio*[11] y el monto promedio (en US$), los cuales son obtenidos a partir de los resultados históricos de campañas pasadas según fondos mutuos o fondos inmobiliarios.

Con el monto esperado a colocar, se puede identificar si se alcanzará la meta del fondo de inversión; o, de ser el caso, se llevan a cabo los ajustes correspondientes.

[11] Es una métrica que mide el porcentaje de ventas cerradas en relación con el número total de *leads.*

De esta manera, la creación de la base de datos denominada "Master" ha permitido optimizar el proceso de prospección, ya que toda la información está ordenada en la base de datos y permite identificar eficientemente a aquellos *leads* con mayor probabilidad de invertir en futuras campañas.

4.4.2. Presentación del *track record* y "DEVOL" como herramientas para fortalecer la confianza de los partícipes

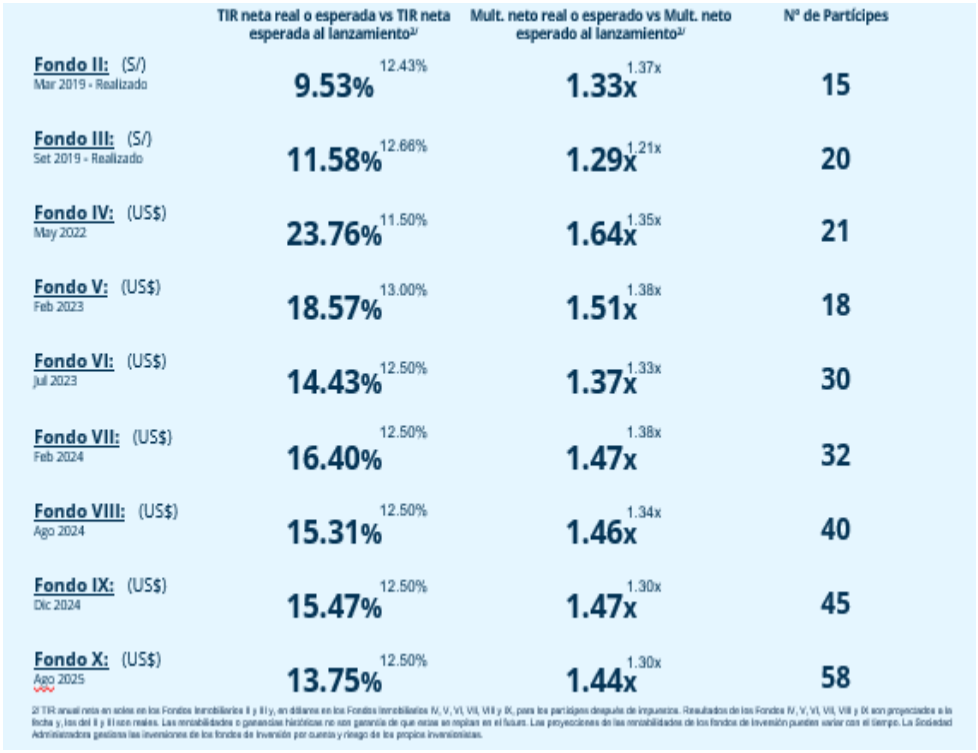
Durante la colocación, el *lead* usualmente tiene desconfianza respecto al producto de inversión que se ofrece en la división inmobiliaria debido al largo horizonte de inversión (entre 4-5 años), el riesgo político y el *ticket* alto de la inversión (monto a invertir)[12].

Para generar confianza y esclarecer cualquier duda del interesado, se agenda una reunión presencial o virtual dónde se explica en detalle cómo se llevará a cabo la inversión, el cronograma tentativo de desembolsos y devoluciones, así como el desempeño de los fondos (a través del *track record* de fondos).

[12] Principalmente, invierten personas naturales que cuentan con un patrimonio superior a S/ 4,812,656.61 y un portafolio de inversiones en valores igual o superior a S/ 2,406,328.31. Los fondos y patrimonios autónomos con patrimonio neto individual del fondo o patrimonio igual o superior a S/ 962,531.32.

Figura 8

Track record de los Fondos Inmobiliarios a setiembre 2025



	TIR neta real o esperada vs TIR neta esperada al lanzamiento[2/]	Mult. neto real o esperado vs Mult. neto esperado al lanzamiento[2/]	Nº de Partícipes
Fondo II: (S/) Mar 2019 - Realizado	9.53% (12.43%)	1.33x (1.37x)	15
Fondo III: (S/) Set 2019 - Realizado	11.58% (12.66%)	1.29x (1.21x)	20
Fondo IV: (US$) May 2022	23.76% (11.50%)	1.64x (1.35x)	21
Fondo V: (US$) Feb 2023	18.57% (13.00%)	1.51x (1.38x)	18
Fondo VI: (US$) Jul 2023	14.43% (12.50%)	1.37x (1.33x)	30
Fondo VII: (US$) Feb 2024	16.40% (12.50%)	1.47x (1.38x)	32
Fondo VIII: (US$) Ago 2024	15.31% (12.50%)	1.46x (1.34x)	40
Fondo IX: (US$) Dic 2024	15.47% (12.50%)	1.47x (1.30x)	45
Fondo X: (US$) Ago 2025	13.75% (12.50%)	1.44x (1.30x)	58

2/ TIR anual neta en soles en los Fondos Inmobiliarios II y III y, en dólares en los Fondos Inmobiliarios IV, V, VI, VII, VIII y IX, para los partícipes después de impuestos. Resultados de los Fondos IV, V, VI, VII, VIII y IX son proyectados a la fecha y, los del II y III son reales. Las rentabilidades o ganancias históricas no son garantía de que estas se repitan en el futuro. Las proyecciones de las rentabilidades de los fondos de inversión pueden variar con el tiempo. La Sociedad Administradora gestiona las inversiones de los fondos de inversión por cuenta y riesgo de los propios inversionistas.

Nota: El slide corresponde a la presentación de los fondos inmobiliarios.

Como se puede observar en la Figura 8, se presenta la Tasa Interna de Retorno (TIR)[13] neta o real comparada con la TIR neta esperada al lanzamiento (colocado como superíndice), en la que se evidencia que los fondos colocados a partir del 2022 superan la TIR neta esperada de lanzamiento y son más rentables. Otro indicador relevante que se muestra es el multiplicador neto [14]que, en todos los casos, excepto el fondo II, es superior al multiplicador neto

[13] Métrica financiera que indica la rentabilidad de una inversión, expresada como un porcentaje de rendimiento anual

[14] Métrica que indica la rentabilidad durante toda la inversión.

esperado al lanzamiento. Además, se presenta al *lead* el número de partícipes de cada fondo.

Por otro lado, para aquellos que son partícipes, se creó el formato "DEVOL" en el cual se presenta a los partícipes las próximas devoluciones que obtendrá a partir de sus inversiones históricas. De este modo, cada partícipe observa los desembolsos futuros que recibirá, y partir de ello determina su participación en nuevas inversiones.

Figura 9

Formato DEVOL

		Porcentajes a devolver										
DEVOL	Monto colocado	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	Ene-26	Feb-26	Mar-26	Abr-26	May-26	Jun-26	
Fondo IV	3,000,000											
Fondo V	2,250,000	26.70%	52.70%	10.00%				6.30%	19.40%	27.60%		
Fondo VI	5,000,000				27.22%	22.16%	17.84%	2.41%	20.10%	28.51%	10.11%	
Fondo VII	5,440,000		1.15%									
Fondo VIII	7,250,000									0.96%		
Fondo IX	8,790,000											

Inversionista	Socio Contacto	Set-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	Ene-26	Feb-26	Mar-26	Abr-26	May-26	Jun-26	Monto Total
Partícipe 1	Socio 1	66,750	131,750	25,000	144,770	117,858	94,882	28,568	155,402	230,000	53,770	1,048,749
Partícipe 2	Socio 2	133,500	263,500	50,000	0	0	0	31,500	97,000	138,000	0	713,500
Partícipe 3	Socio 2	40,050	82,910	15,000	92,126	75,001	60,379	17,607	97,128	141,640	34,217	656,058

Nota: Editado por confidencialidad

De esta manera, las herramientas presentadas ayudan a mitigar las barreras de confianza de los *leads* y partícipes durante la etapa de colocación y gestión comercial en Faro Capital SAF.

4.4.3. Implementación de la gestión "Atención al partícipe" como estrategia de fidelización de partícipes.

En la etapa de fidelización de partícipes, se ha desarrollado la estrategia denominada "Atención al partícipe", la cual consiste en desarrollar

presentaciones a los partícipes respecto a la evolución de su portafolio, así como brindar orientación en concordancia al perfil de riesgo de cada partícipe. Para implementar la estrategia en mención en fondos mutuos, se agrupó a los partícipes a partir del monto total en su portafolio, con el fin de agendar reuniones según el siguiente detalle: Para los partícipes con fondos desde US$ 50,000 a más, se les agenda en reunión hasta tres (3) veces al año; para los que tienen fondos entre US$ 30,000 y US$ 50,000, una (1) vez; mientras tanto, a los partícipes de los fondos inmobiliarios, dos (2) veces en el año (ver Figura 10).

Figura 10

Resultados acumulados de la atención al partícipe (enero - setiembre 2025)

Reporte Atención al partícipe	2025 (Ene - Set)		
Resultados de la atención	**1° contacto**	**2° contacto**	**3° contacto**
N° No respondió			
% No respondió	40%	23%	12%
N° En coordinación			
% En coordinación	3%	6%	7%
N° Reunión agendada			
% Reunión agendada	2%	1%	3%
N° Reunión ejecutada			
% Reunión ejecutada	36%	19%	6%
N° Dejó de responder			
% Dejó de responder	3%	0%	0%
N° No requiere atención			
% No requiere atención	5%	2%	1%
N° Nos contactó			
% Nos contactó	1%	1%	1%
N° Cruce con campaña			
N° No contactado			
N° No contactado Total			
% No contactado	11%	49%	71%

Nota: Editado por confidencialidad

Adicionalmente, la implementación de la estrategia ha permitido que los partícipes brinden referencias respecto a potenciales inversionistas, ayudando a aumentar la base de *leads* para próximas campañas.

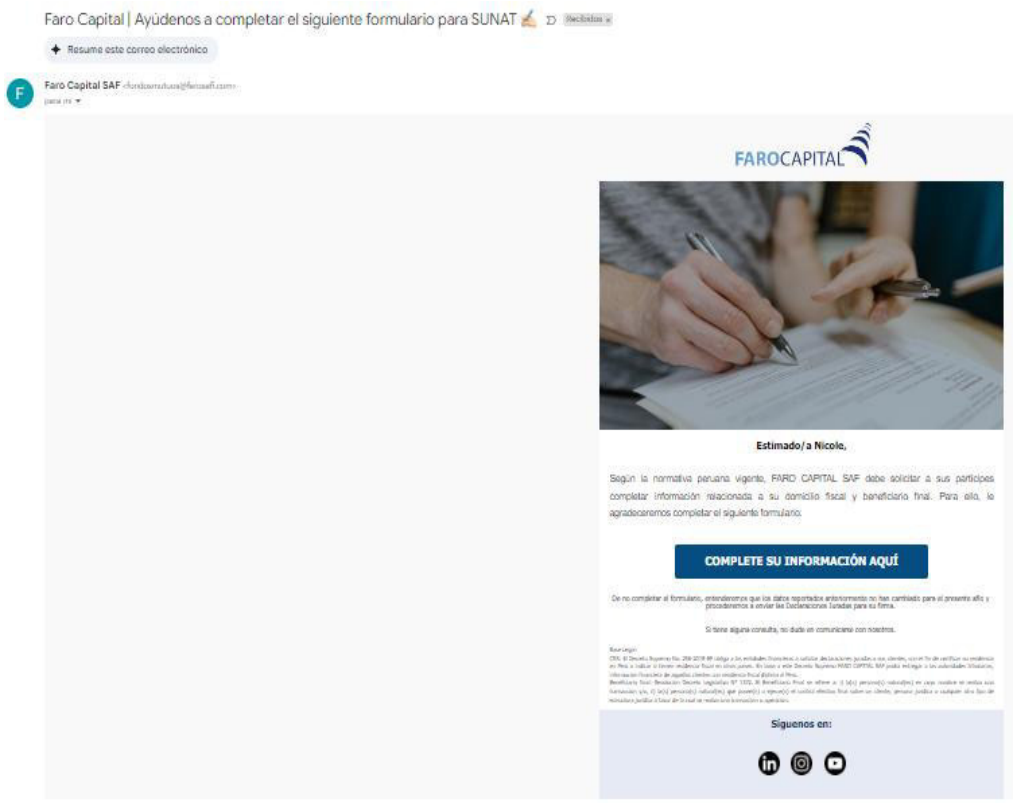
4.4.4. Creación de formatos de recopilación de información con el fin de reducir la carga administrativa vinculada al cumplimiento de la normativa en Faro Capital SAF

Para regularizar las declaraciones juradas de beneficiario final y cumplir la normativa, vinculada a las declaraciones juradas de beneficiario final que busca y la obligación de las personas jurídicas y/o entes jurídicos a que informen la identificación de sus beneficiarios finales, se elaboró un formulario corto para que los partícipes completen la información necesaria en base a la cual se realice su declaración jurada.

Este formulario se agregó a diferentes formatos y formas de comunicación, conforme se muestra a continuación:

Figura 11

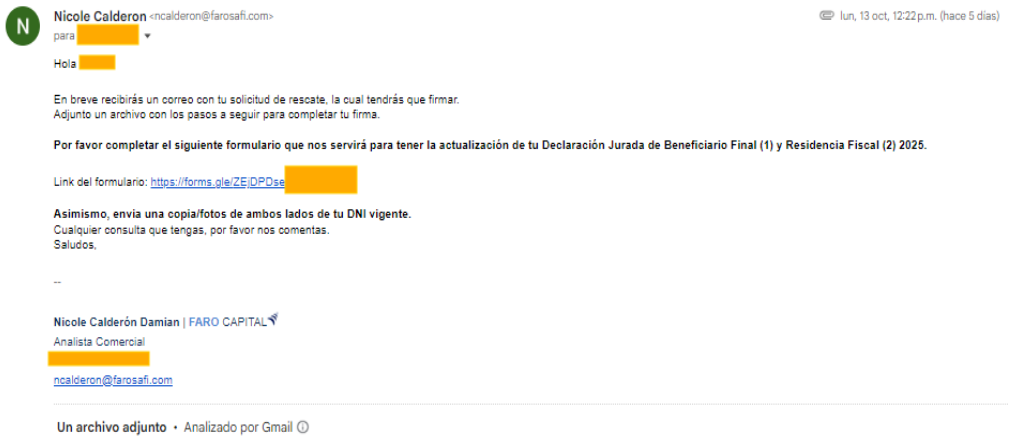
Formato 1 para solicitar información de beneficiario final



En el primer formato, se solicitó completar la información para la declaración jurada de beneficiario final y la actualización anual de residencia fiscal.

Figura 12

Formato 2 para solicitar información de beneficiario final

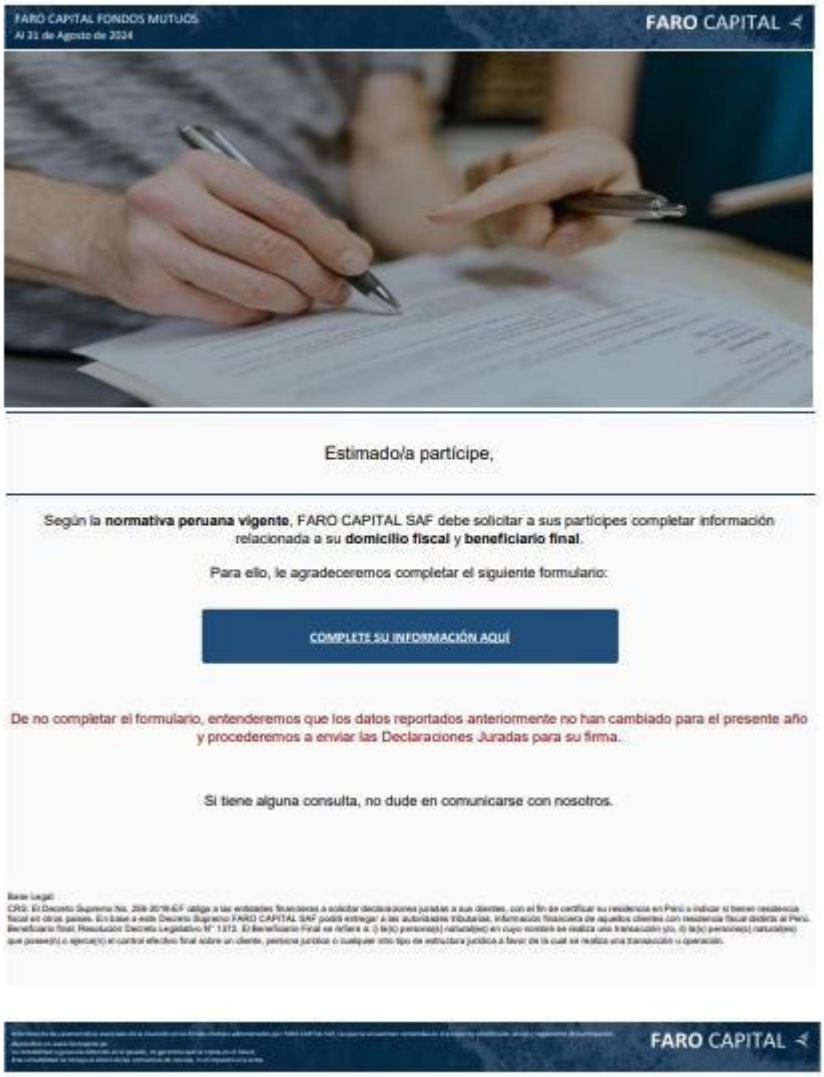


En el segundo formato, se incluyó el formulario dentro de la comunicación de solicitud de suscripción/rescate/traspaso/transferencia. Además, se solicitó algún otro documento que falte regularizar. Así, por ejemplo, conforme se observa en la Figura 12, se solicitó la actualización del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigente ya que el que se presentó se encontraba vencido.

Finalmente, el tercer formato fue incluido en el estado de cuenta mensual de los partícipes de fondos mutuos (ver Figura 13).

Figura 13

Formato 3 para solicitar información de beneficiario final



De esta manera, a través de los formatos señalados se ha podido mitigar la carga administrativa asociada al *onboarding* de partícipes para cumplir con la normativa.

5. BASES TEÓRICAS

5.1. Antecedentes de la investigación.

Respecto a las soluciones relacionadas a la creación de una base de datos y recopilación de información para reducir la carga administrativa, se ha considerado de referencia los trabajos de Pérez (2015) y Garmendia (2018).

En el caso del primero, desarrolla la importancia del uso de un "software comercial básico", como Microsoft Excel, para lograr una toma de decisión inteligente, en empresas pequeñas y medianas. Asimismo, según Garmendia (2018), una base de datos agrupa y organiza información que permite procesar y analizarla en minutos en lugar de meses o incluso años. El autor señala que el diseño de una base de datos busca interrelacionar lógicamente las variables a través de campos (columnas) y registros (filas).

Según Pérez (2015), el uso de Excel permite la implementación de un tablero de control financiero que proporciona a los usuarios la información financiera necesaria para evaluar los resultados obtenidos en su gestión. De esta manera, evidencia la relevancia de usar el software Microsoft Excel para ordenar y mostrar de manera más comprensible los datos, en base a los cuales se pueden tomar decisiones dentro de una empresa.

Por otro lado, respecto a la solución relacionada a herramientas para fortalecer la confianza de los partícipes, se empleó de referencia el trabajo de Angola (2018), el cual, a través de una encuesta hecha a los funcionarios de negocio de Banco GNB, identificó que una de las principales causas de la disminución en el posicionamiento de sus productos es la carencia de una base de clientes potenciales, y la falta de diversificación de la cartera de cliente.

El estudio señala que una vez que se identifican los clientes potenciales, los funcionarios de negocios efectúan visitas, a fin de determinar qué productos que tienen en cartera se acomodaría mejor al cliente, presentándole los atributos de los productos, tales como: tasas, comisiones competitivas, agilidad en los desembolsos y asesoría personalizada. La implementación del plan comercial les permitió tener un crecimiento de 39.95% respecto del año anterior.

En ese sentido, el autor evidencia que la presentación de atributos relevantes del producto conlleva a una mejora significativa en la colocación y gestión comercial.

En cuanto a la solución que busca implementar una estrategia para lograr la fidelización de los partícipes, se emplea de referencia el trabajo desarrollado por Pierrend (2020), el cual señala que la fase “post-compra” es muy importante, ya que si el servicio ofrecido satisface las necesidades del cliente

se crea un sistema de “buenas referencias”, lo que puede resultar en menores costos para captar nuevos clientes y la llegada de *leads*.

Para el autor, la fidelización consiste en que el cliente mantenga una relación estable y continua con la empresa a través del tiempo, con el objetivo de crear un sentimiento positivo hacia el producto o servicio. Asimismo, menciona la importancia de que la empresa esté capacitada para solucionar prontamente cualquier situación de dificultad que tenga el cliente para generar su respaldo y por consiguiente la fidelización. En conclusión, el autor identifica que la fidelización y retención de clientes son aspectos clave para el desarrollo sostenido y equilibrado de la empresa.

5.2. Marco teórico

Respecto a la solución relacionada con el seguimiento y orientación de partícipes de Faro Capital SAF, ésta se implementó considerando lo aprendido en el curso de Economía Financiera, específicamente el tema de gestión de portafolios, en el cual se establece que uno de los tres (3) pasos fundamentales para dicha gestión es la fase de *feedback* con los inversionistas, conforme es desarrollado por *CFA Institute* (2023):

- Etapa de planificación, donde se busca conocer las necesidades del partícipe y a partir de estos elaborar una declaración de política de inversión (IPS[15]).
- La ejecución, donde se define la asignación de activos objetivo mediante un análisis, selección y compra de los valores de inversión individuales. En este punto, los economistas y gestores de carteras establecen perspectivas generales sobre las condiciones y tendencias del mercado financiero. Asimismo, para la construcción del portafolio del partícipe es fundamental conocer su tolerancia al riesgo y que el portafolio construido tenga coherencia.
- *Feedback*, permite al gestor de cartera reequilibrar el portafolio debido a las condiciones de mercado o el cambio en las necesidades del cliente. En este paso es esencial la revisión del portafolio y ajustar las ponderaciones en caso las necesidades del cliente hayan cambiado.

Asimismo, como se señaló anteriormente, se llevaron a cabo reuniones con los partícipes y *leads* para afianzar su confianza en los productos de Faro Capital SAF. Para tal fin, se emplearon los conocimientos adquiridos en el curso de Matemática Financiera (tal como desarrolla Aliaga (2011)), especialmente lo referido al uso e interpretación de indicadores de rentabilidad, en base a los cuales se analiza el desempeño los portafolios administrados por Faro Capital SAF.

[15] Investment Policy Statement: documento escrito que describe los objetivos de inversión del cliente y las limitaciones de su portafolio.

Cabe precisar que otro aspecto importante considerado en el afianzamiento de la confianza del cliente, especialmente en un contexto de incertidumbre, es el asesoramiento financiero que se le puede otorgar.

Al respecto, según Otiniano y Salas (s.f.), muchos inversionistas solicitan consejo de un agente especializado en el mercado de valores previamente a la toma de decisión de una inversión. La asesoría busca orientar al inversionista según sus necesidades financieras, tomando en cuenta las características de cada uno (como situación profesional y personal, edad y demás).

Precisamente, en la asesoría realizada a los *leads* y partícipes de Faro Capital SAF, se ha tomado en cuenta lo desarrollado por Schnarch (s.f.), el cual considera que un cliente no solo compra un producto, sino que busca un producto más ampliado con valores agregados los cuáles pueden ser la atención (relación interpersonal amable) y el servicio (asesoría). Por ello, es necesaria la adaptación a las necesidades y expectativas de los clientes, con el objetivo de satisfacerlos y fidelizarlos.

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Conclusiones

- El Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) elaborado por el bachiller en Economía: Nicole Ivette Calderón Damian, contempla su experiencia laboral como Analista Comercial en Faro Capital SAF, como parte del Programa de Titulación 2025-II, que tiene como finalidad la obtención del Título Profesional de Economía.

- Las principales funciones que desarrolla el bachiller durante el lapso en el que está ocupando el puesto de Analista Comercial son cuatro: (i) prospección y segmentación de *leads* según perfil financiero, (ii) presentación y negociación de fondos de inversión, (iii) seguimiento postventa y fidelización de partícipes, y, (iv) gestión del *onboarding* y verificación documental junto con Cumplimiento.

- En el trascurso de las funciones realizadas como Analista Comercial, los principales problemas presentados fueron cuatro: (i) limitado acceso a bases de datos de *leads*, restringiendo la prospección, (ii) desconfianza de partícipes ante la incertidumbre del mercado y la asimetría de información, (iii) mayor percepción de riesgo por escenarios de incertidumbre financiera, y, (iv) alta carga administrativa y retrasos en el proceso de onboarding y cumplimiento normativo.

- Las soluciones planteadas en función a la problemática encontrada durante las labores realizadas como Analista Comercial fueron cuatro: (i) creación del Master para optimizar el registro y seguimiento de *leads*; (ii) presentación del *track record* y "DEVOL" para fortalecer la confianza de los inversionistas; (iii) implementación de la gestión de "Atención al partícipe" como estrategia de fidelización; y, (iv) optimización del proceso de cumplimiento normativo mediante un formulario de recopilación de información.

- Asimismo, el TSP evidencia la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM. Destaca el uso de MS Excel, aprendido en Informática para Economistas, para diseñar una base de datos que optimizó la gestión de información. Los conceptos de Economía Financiera se emplearon para el seguimiento de portafolios y la orientación de decisiones según el perfil de riesgo. Finalmente, las herramientas de Matemática Financiera permitieron elaborar presentaciones basadas en indicadores clave, para evaluar el desempeño de los portafolios de partícipes y *leads*.

6.2. Recomendaciones

Con el objetivo de aplicar correctamente las estrategias que permitan superar las limitaciones identificadas en el proceso de prospección, colocación, gestión

comercial, fidelización y onboarding de fondos de inversión en Faro Capital SAF, se proponen las siguientes recomendaciones:

- **Fortalecer los procesos de prospección mediante la consolidación y actualización permanente del Master de *leads*:** Se recomienda institucionalizar la base de datos creada en MS Excel, integrándola a futuros sistemas de gestión comercial o CRM[16] para optimizar la identificación, clasificación y seguimiento de potenciales partícipes. Esto contribuirá al objetivo de la entidad de ampliar su alcance comercial y mejorar su eficiencia en la captación de nuevos partícipes. Asimismo, esta herramienta puede adaptarse a la gestión de la atención al partícipe.
- **Reforzar la capacitación técnica continua del equipo para impulsar la automatización y mejorar la eficiencia operativa:** Se recomienda promover la formación continua en herramientas digitales y programación básica (como VBA, Power Bi, Python), lo que permitirá automatizar tareas recurrentes, mejorar la calidad de la información y acelerar los procesos internos. Esta capacitación se alinea con el objetivo institucional de optimizar recursos y elevar la productividad del equipo. Además, este enfoque puede extrapolarse a otras áreas dentro de la entidad o en organizaciones similares que busquen digitalizar y automatizar sus procesos.

[16] CRM: Customer Relationship Management

- **Optimizar el proceso de *onboarding* y cumplimiento normativo mediante soluciones digitales:** La implementación del formulario de recopilación de información redujo tiempos y errores administrativos; sin embargo, se recomienda explorar la digitalización completa del flujo (integración con firma digital, repositorios en la nube, alertas automáticas). Esto permitirá minimizar retrasos, asegurar el cumplimiento regulatorio y mejorar la experiencia del cliente, alineándose con los objetivos de eficiencia operativa de la organización.

6.3. Referencias

Aliaga, C. (2011). *Manual de Matemática Financiera: Texto, Problemas y Casos.* ECITEC.

Angola, C. M. (2018). *Bases de la Gestión Comercial para incrementar las colocaciones del soporte financiero en las transacciones de comercio internacional de la Cartera de Cliente del Banco GNB Perú S.A* [Trabajo para obtener el título profesional, Universidad Nacional Agraria La Molina]. https://repositorio.lamolina.edu.pe/server/api/core/bitstreams/306d0167-74de-4d06-ba86-6342eb65f35c/content

Cegos Beyond Knowledge. (2024). *Onboarding de clientes: estrategias, herramientas y pasos para mejorar las relaciones*: https://www.cegos.es/insights/blog/mejores-practicas-en-recursos-humanos/onboarding-de-clientes-estrategias-herramientas-y-pasos-para-mejorar-las-relaciones

CFA Institute: CFA Program. (2023). *Portfolio Management, Ethical and Professional Standars.* CFA Institute

Zapata, K., Calle, P., Chirinos, R., Guzmán, J., Melitón, L., Rosadio, J., Rosales, K. y Soto, N. (2016). ¿CÓMO ACTÚAN LOS FONDOS DE INVERSIÓN EN EL MERCADO PERUANO?. *EDM – Revista de Actualidad Mercantil (4)*. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14965/15499

Reglamento del Decreto Legislativo N° 1372, que regula la obligación de las personas jurídicas y/o entes jurídicos de informar la identificación de los beneficiarios finales (2019). *El Peruano*. https://www.mef.gob.pe/en/por-instrumento/decreto-supremo/18954-decreto-supremo-n-003-2019-ef/file

Garmendia, M. (2018). *Bases de datos en Microsoft Excel, diseño y administración: nociones básicas relacionadas con el campo ambiental*. Universidad Nacional Agraria. https://repositorio.una.edu.ni/3692/1/NC30G233.pdf

Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio posventa.* Ediciones Díaz de Santos.

Otiniano, G., & Salas, M. (s.f.). *¿REGULAR O NO REGULAR? EL RETO QUE TRAE EL SERVICIO DE ASESORÍA FINANCIERA.* https://www.up.edu.pe/up_Landing/alacde2017/papers/38-Regular-noregular-reto-servicio-asesoria-financiera.pdf

Pérez, J. L. (2015). *Propuesta de tablero de control financiero en Excel para una empresa de comercio al por mayor de paletas congeladas y helados* [Tesis para

obtener el título de contaduría, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://tesiunamdocumentos.dgb.unam.mx/ptd2015/noviembre/0737858/0737858.pdf

Pierrend, S. D. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión en el Tercer Milenio, 23*(45), 5-13. https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18935/15876

Schnarch, A. (s.f.). *Marketing de fidelización: Cómo lograr clientes satisfechos, leales y rentables.* ECOE Ediciones. https://www.ecoeediciones.mx/wp-content/uploads/2017/04/Marketing-de-fidelizaci%C3%B3n-2da-Edici%C3%B3n.pdf

Superintendencia del Mercado de Valores. (2024). *Memoria Anual SAF 2024.*

Superintendencia del Mercado de Valores. (s.f.). *Glosario de Términos*. https://www.smv.gob.pe/OrientacionyEducacion/Frm_Glosario?data=772AF319B1189DFB54B3CF83F1176422D282DEDEBC

Superintendencia del Mercado de Valores. (2014). *Resolución SMV Nº 029-2014-SMV/01.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4191758/029-2014.pdf?v=1677566156