

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Propuesta de mejora de los procedimientos para el análisis de operaciones de crédito que ingresan a PIC (Procesamiento Interno de Crédito) de la COAC 29 de Octubre Ltda.”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:

Proaño Amagua, Sandra Elizabeth

Docente Guía:

Mg. Giomar Walter Moscoso Zegarra

**TACNA – PERÚ
2021**

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Resumen General

CAPITULO I Antecedentes del Estudio		14
1.1	Título del Tema	14
1.2	Planteamiento del Problema.....	14
1.3	Formulación del Problema	15
1.4	Objetivos de la Investigación	15
1.4.1	General	15
1.4.2	Específicos.....	16
1.5	Metodología	16
1.5.1	Método de observación científica.	16
1.5.1.1	Instrumentos para recolección de información.	17
1.6	Justificación	17
1.6.1	Justificación Teórica	18
1.6.2	Justificación Metodológica	18
1.6.3	Justificación Práctica	18
1.7	Alcance Y Limitaciones.....	18
1.7.1	Alcance	18
1.7.2	Limitaciones	19
CAPITULO II Marco Teórico.....		20
Generalidades Entre Manuales De Procesos Y Procedimientos		20
2.1	Proceso	20
2.2	Procedimiento	20
2.2.1	Diferencia entre procesos y procedimientos.	21
2.2.2	Importancia de los procedimientos dentro de la COAC 29 de Octubre LTDA.....	21
2.2.3	Características de los procedimientos.....	22

2.2.4	Modelos Que Describen Los Procesos.	22
2.2.5	Administración por procesos.	22
2.2.5.1	Características de los procesos.	23
2.2.5.2	Elementos de los procesos.	23
2.2.6	Diseño de procesos	24
2.2.6.1	Mapa de procesos.	24
2.2.6.2	Clasificación de procesos.	25
2.3	Definición de Manual de Procedimientos	26
2.3.1	Objetivo del manual de procedimientos	27
2.3.2	Tipos de manuales de procedimientos	27
2.3.3	Estructura del manual de procedimientos	28
2.3.3.1	Encabezado.	28
2.3.3.2	Portada o caratula.	29
2.3.3.3	Índice o tabla de contenido.	31
2.3.3.4	Usuarios.	31
2.3.3.5	Terminología.	31
2.3.3.6	Descripción de tareas.	32
2.3.3.7	Anexos.	32
2.4	Documentación De Los Procesos	32
2.4.1	Flujogramas	32
2.4.2	Tipos	33
2.4.3	Uso de los diagramas de flujo	34
2.4.4	Criterios para el uso de los flujogramas	35
2.4.5	Medición del trabajo.	36
2.4.5.1	Medición de tiempos de trabajo.	37

2.4.5.2	Técnicas para medir el tiempo.....	37
2.4.5.3	Método de observación instantáneos.....	37
2.4.5.3.1	Estudio de tiempos con cronómetros.....	37
2.5	Terminología Y Conceptos Financieros	40
2.5.1	Operaciones de crédito.....	40
2.5.2	Perfil de riesgos	40
2.5.3	Políticas de crédito.....	40
2.5.4	Analista de crédito	41
2.5.5	Supervisor de crédito	41
2.6	Análisis De Los Resultados De Otras Investigaciones	41
2.7	Análisis Crítico Y Comparativo Sobre El Marco Teórico Presentado En El Trabajo	45
	CAPITULO III Marco Referencial	46
3.1	Reseña Histórica.....	46
3.2	Misión.....	47
3.3	Visión	47
3.4	Filosofía De Actuación	47
3.5	Ubicación	47
3.6	Presencia En El País	47
3.7	Estructura Organizacional	49
3.8	Organigrama	50
3.9	Productos y Servicios	51
3.9.1	Ahorros.....	51
3.9.2	Créditos.....	54
3.9.3	Certificados de depósito a plazo fijo.....	62

3.9.4	Servicios.....	63
CAPITULO IV Propuesta		65
4.1	Propuesta Del Instructivo De Procedimientos	65
4.2	Objetivos Del Instructivo	65
4.3	Justificación De La Propuesta	65
4.4	Factibilidad	66
4.5	Fundamentación De La Propuesta	66
4.6	Áreas De Aplicación.....	67
4.7	Metodología	67
4.7.1	Método de observación científica	67
4.7.1.1	Entrevista.....	68
4.7.1.2	Formatos de recolección de información.	68
4.7.1.3	Presentación de resultados.....	70
4.7.1.4	Análisis créditos de CONSUMO.....	70
4.7.1.4.1	Análisis créditos de MICRO.	73
4.7.1.4.2	Análisis créditos HIPOTECARIOS.	76
4.7.1.4.3	Análisis créditos CONSUMO – MICRO.	79
4.7.1.4.4	Análisis créditos VEHICULARES.....	82
4.7.1.4.5	Análisis de la información recolectada.....	85
4.7.1.5	Frecuencias De Análisis.....	85
4.8	Diseño De La Propuesta Del Instructivo De Los Procedimientos Realizados Para El Análisis De Operaciones De Crédito Que Ingresan A PIC (Procesamiento Interno De Crédito) De La COAC 29 De Octubre Ltda.”	89
4.9	Diagrama De Flujo	89
Conclusiones		92

Recomendaciones	94
Bibliografía	95
Anexos	98

Índice de tablas

Tabla 1	29
Tabla 2	30
Tabla 3	30
Tabla 4	36
Tabla 5	39
Tabla 6	39
Tabla 7	69
Tabla 8	69
Tabla 9	70
Tabla 10	71
Tabla 11	71
Tabla 12	72
Tabla 13	73
Tabla 14	74
Tabla 15	74
Tabla 16	75
Tabla 17	76
Tabla 18	77
Tabla 19	77
Tabla 20	78
Tabla 21	79
Tabla 22	80
Tabla 23	80
Tabla 24	81
Tabla 25	82

Tabla 26.....	83
Tabla 27.....	83
Tabla 28.....	84
Tabla 29.....	86
Tabla 30.....	86
Tabla 31.....	87
Tabla 32.....	88

Índice Figuras

Figura 1.....	24
Figura 2.....	26
Figura 3.....	28
Figura 4.....	29
Figura 5.....	31
Figura 6.....	48
Figura 7.....	50
Figura 8.....	72
Figura 9.....	75
Figura 10.....	78
Figura 11.....	81
Figura 12.....	84
Figura 13.....	90

Introducción

Esta propuesta nace debido a que los miembros del área de PIC (Procesamiento Interno de Crédito) en los últimos 5 años de operación han venido realizando su trabajo de manera empírica, por lo cual surgió la necesidad de documentar sus actividades y llevarlas a un proceso de estandarización con lo cual se busca reducir los tiempos de respuesta en el análisis de los files de crédito que ingresan al departamento.

Para generar los resultados deseados en la institución, minimizar los recursos empleados y tener la capacidad para adaptarse a sus propias necesidades es imprescindible contar con un documento que permita establecer el punto de partida y el punto final de un determinado proceso, convirtiéndose así el instructivo de procedimientos en una herramienta indispensable para la implementación del control interno.

Concomitantemente a lo expuesto se examinará las causas y efectos del problema, se identificará cualquier elemento que se encuentre relacionado y así ir documentando toda la información que permitirá desarrollar de manera óptima los procedimientos que se realizan en el área de PIC.

Los beneficiarios de la investigación serán los miembros del área de PIC ya que podrán estandarizar sus actividades para optimizar tiempo y recursos, y así también, en segundo plano, la institución financiera puesto que potenciará la colocación de operaciones de crédito llevadas a cabo por el área comercial.