

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



**Propuesta de mejora de evaluador crediticio de clientes en
Alcuri Motors, en la ciudad de Guayaquil, 2022.**

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información.

Autores:

Bach. Ojeda Guamán, Rocío del Pilar.

Bach. Montaña Rivas, Erika Lidia.

Docente Guía:

Mg. Vargas Fuentes Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

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

Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman,
AUTORIZA a, **Rocío del Pilar Ojeda Guamán** defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

5 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 20 de diciembre 2022

Firma:



Dedicatoria

La presente propuesta de mejora lo dedicamos a Dios, por cada una de sus bendiciones y por guiarnos en este proceso.

A nuestros padres y a nuestras familias, por su amor, y su apoyo que han hecho posible este trabajo.

Y a todas las personas que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos a lo largo de la maestría.

Bach. Ojeda Guamán, Rocío del Pilar.

Bach. Montaña Rivas, Erika Lidia.

Índice de contenido

Resumen.....	7
Introducción.....	8
Capítulo I Antecedentes Del Estudio	10
Título de la investigación	10
Planteamiento del problema de investigación.....	10
Objetivos de la Investigación	12
Metodología.....	13
Justificación.....	18
Principales definiciones	20
Alcances y limitaciones.....	23
Cronograma	24
Capítulo II Marco Teórico	26
Conceptualización de la(s) variable(s) de estudio.	26
Dimensión de la variable.....	28
Importancia de la(s) variable(s) de estudio.	30
Modelos que explican o miden la(s) variable(s) de estudio.....	31
Análisis Comparativo.	40
Análisis Crítico.....	44
Capítulo III Marco Referencial.....	46
Reseña Histórica.....	46
Filosofía organizacional	46
Diseño Organizacional.....	48
Producto Y/O Servicio.....	49
Diagnóstico Organizacional	50
Capítulo IV: Resultados	53
Marco metodológico.....	53
Diagnóstico.....	65
Propuesta de mejora.....	66
Mecanismos de control.....	68
Mecanismos de implementación	71
Capítulo V: Sugerencias.....	74
Conclusiones.....	74
Recomendaciones	76
Bibliografía	80

Índice de Figuras

Figura 1	13
Porcentajes de ventas de productos o servicios de Alcuri Motors.....	13
Figura 2	25
Cronograma	25
Figura 3	49
Diagrama Organizacional	49
Figura 4	50
Elementos de un FODA personal.....	50
Figura 5	58
Porcentajes Formas de pago	58
Figura 6	59
Porcentajes de Medios de pago.....	59
Figura 7	60
Porcentajes de Revisión de fechas de vencimiento	60
Figura 8	60
Porcentajes de Plazo del cliente	60
Figura 9	61
Porcentajes de Crédito inmediato por su calificación.....	61
Figura 10	62
Porcentajes de Frecuencia de renegociación de convenios de pago	62
Figura 11	63
Porcentajes de Acuerdos de Pago.....	63
Figura 12	64
Porcentajes de Documentos solicitados	64
Figura 13	67
Propuesta de mejora de la empresa	67

Índice de Tabla

Tabla 1	15
Causas y síntomas de la problemática	15
Tabla 2	28
Dimensión de las variables	28
Tabla 3	40
Análisis comparativo	41
Tabla 4	57
Formas de pago	57
Tabla 5	58
Medios de pago.....	58
Tabla 6	59
Revisión de fechas de vencimiento	59
Tabla 7	60
Plazo del cliente	60
Tabla 8	61
Crédito inmediato por su calificación.....	61
Tabla 9	62
Frecuencia de renegociación de convenios de pago	62
Tabla 10	63
Acuerdos de Pago.....	63
Tabla 11	64
Documentos solicitados	64
Tabla 12	70
Mecanismos de control de las actividades de mejora propuesta.....	70
Tabla 13	71
Estimación del costo & beneficio de la Propuesta de Mejora.....	71

Resumen

El documento a continuación propone mejorar el proceso crediticio que actualmente tiene la empresa Alcuri Motor's en la ciudad de Guayaquil 2022; es una empresa ecuatoriana dedicada a la venta de componentes y repuestos automotrices cuenta con una gran variedad de productos enfocada en el sector del cuidado de todo tipo de automóvil, moto, etc. adicionalmente ofrece servicios mecánicos y de mantenimiento a toda clase de vehículo. En la cadena de valor de la empresa Alcuri Motor's actualmente cuenta con macro procesos de venta, post-venta, delivery, fidelización y reclamos. Al ser el proceso de ventas el inicio de toda la cadena de valor se identifica que preponiendo mejoras en el actividad de evaluación y calificación del cliente tendría un alto y positivo impacto en los siguientes procesos, dado que al ejecutar un proceso efectivo de calificación del cliente logramos una disminución económica en la cartera castigada, logramos identificar a clientes potenciales, acompañamiento a clientes actuales y/o generar la necesidad de nuestros clientes existentes de nuevos accesorios que exporte la empresa. Para poder desarrollar la propuesta de mejora y aportar con ideas innovadoras a la empresa Alcuri Motor's nos hemos basado en el análisis de todos los documentos, bibliografías y datos extraídos de la empresa para aplicar todo el conocimiento adquirido al momento de elaborar la propuesta de mejora para la empresa. A través del diseño del plan de mejora se espera que la empresa logre automatizar el proceso de ventas.

Palabras claves: evaluador, crediticio, métodos, forma de pago

Introducción

Los procesos de planificación, promoción y evaluación que se desarrollan en las empresas convergen con los procesos crediticios, como punto principal de la organización para la empresa, Alcuri Motor's ha revisado sus actividades de su proceso de venta para proporcionar una evaluación crediticia del cliente y ayudar a generar mejores ventas y desarrollar proyecciones de servicio o ventas de accesorios a sus clientes existentes o nuevo clientes, incrementando su cartera con clientes estable económicamente.

Debido a esta situación planteada ha nacido la propuesta de mejora para optimizar procesos crediticios de la empresa y así poder brindar soluciones a clientes existentes o nuevos clientes, conociendo los diferentes movimientos que se realizan en sus ventas.

La propuesta de mejora de los procesos crediticios de la empresa Alcuri Motors se desarrollará de la siguiente manera:

Capítulo I se establecen los antecedentes donde se observa el problema por el cual nace la propuesta de mejora y se establecen los lineamientos y objetivos necesarios para resolver el tema.

Capítulo II basado en el Marco Teórico se plantea la conceptualización e importancia de las variables para tener un buen análisis y modelo necesario en la investigación. Para poder realizar un análisis comparativo y crítico del tema expuesto en el desarrollo del documento.

Capítulo III va relacionado al origen de la empresa mostrando su visión y misión, enfocándose en proyectar todo lo que ha buscado en el transcurso de los años en el mercado, para así crear el denominado Marco Referencial. Donde podemos conocer los productos y servicios de la empresa y el diagnóstico organizacional.

Capítulo IV enfocado en los resultados obtenidos con el diagnóstico realizado, observando toda la situación en la que se está viviendo en la empresa y así mostrar los métodos adecuados para alcanzar los objetivos. En este capítulo también se podrá observar las encuestas, estadísticas y análisis que permiten tener una idea de la necesidad de mejorar el proceso crediticio de la empresa.

Capítulo V denominado sugerencias muestra las recomendaciones y conclusiones que han surgido después de realizar el documento realizado.