



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE EXPEDIENTE PARA
DISMINUIR EL TIEMPO DE RESPUESTA A UN CRÉDITO PERSONAL
EN FINANCIERA CREDISCOTIA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

AUTORA:

ROSSO LÓPEZ, MILEYDY LILIBET

ASESOR:

MG. CANEPA MONTALVO ERIC

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

NUEVO CHIMBOTE – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. GALARRETA OLIVEROS, GRACIA ISABEL
PRESIDENTE

Mg. ESQUIVEL PAREDES, LOURDES JOSEFYNE
SECRETARIA

Mg. CANEPA MONTALVO ERIC ALFONSO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino dándome fuerzas para seguir adelante, a mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por su ejemplo de perseverancia y constancia, que hicieron de mí una persona de bien, también a mis familiares cercanos y aquellas personas que me dan fuerza e impulsan mi vida para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza para concluir mi investigación. A mi madre que siempre está alentándome y amigos incondicionales que están con sus palabras de aliento. A mis docentes que me enseñaron todo lo que sé hasta ahora y su gran paciencia en mi formación universitaria. A la Financiera CREDISCOTIA, por brindarme la ayuda necesaria en mi informe de prácticas pre-profesionales.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosso López Mileydy Lilibet con DNI N° 71541125, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veras y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote,

Rosso López Mileydy Lilibet

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Mejora del Proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un crédito personal en Financiera CREDISCOTIA” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
Realidad Problemática	12
Trabajos Previos	18
TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	23
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	31
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	32
HIPÓTESIS.....	34
OBJETIVOS.....	34
Objetivo general:.....	34
Objetivos específicos:.....	34
II. MÉTODOS	35
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
VARIABLE, OPERACIONALIZACIÓN	35
POBLACIÓN Y MUESTRA	37

Técnicas e instrumento de Recolección de Datos	38
MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	40
ASPECTOS ÉTICOS	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	84
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	88
VII. Referencias bibliográficas	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
Tabla 3: Métodos de análisis de datos.....	42
Tabla 4: Encuesta aplicada.....	54
Tabla 5: Interés en resolver problemas.....	55
Tabla 6: Empresa eficaz.....	57
Tabla 7: Resumen DAP.....	60
Tabla 8: Diagrama de Pareto.....	61
Tabla 9: Plan de acción.....	65
Tabla 10: Cuadro resumen.....	67
Tabla 11: Diagrama de operaciones.....	67
Tabla 12: Plan de acción.....	70
Tabla 13: Programación.....	71
Tabla 14: Protocolo.....	74
Tabla 15: Check List.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resumen de diagramas.....	54
Gráfico 2: Diagrama de Pareto.....	61
Gráfico 3: Espina de Ishikawa.....	63

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo aplicar la metodología PDCA, para mejorar el proceso de evaluación de expediente en la financiera CREDISCOTIA, donde el problema identificado donde fue: ¿En qué medida a través de mejorar el proceso de evaluación de expediente contribuye en reducir el tiempo de respuesta a un crédito personal?

La muestra estuvo conformada por 119 clientes con un nivel de confianza del 95%., esta investigación fue de tipo pre experimental, para el procedimiento de datos se hizo uso de herramientas de calidad, tales como la entrevista, diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa, para identificar las causas principales del tiempo de respuesta de la financiera CREDISCOTIA. Se aplicaron capacitaciones con el fin de mejorar las causas principales halladas en la encuesta aplicada, “llenado de seguros”, teniendo como resultado que aplicando la metodología PDCA, el tiempo se redujo en un 67 %, donde se benefició en tema del servicio del cliente de la empresa.

Palabras claves: Calidad de servicio, metodología PDCA, herramienta de calidad.

ABSTRACT

The objective of this work was to apply the PDCA methodology, to improve the process of evaluation of the file in the CREDISCOTIA financial, where the problem identified was: To what extent, through improving the process of evaluation of the file, contributes in reducing the time of response to a personal credit?

The sample consisted of 119 clients with a confidence level of 95%. This research was of a pre experimental type, for the data procedure, quality tools were used, such as the interview, Pareto diagram and the diagram of Ishikawa, to identify the main causes of the response time of the CREDISCOTIA financial. Training was applied in order to improve the main causes found in the applied survey, "filling insurance", having as a result that applying the PDCA methodology, the time was reduced by 67%, where it benefited from the client's service of the company.

Keywords: Quality of service, PDCA, quality tool.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día la calidad de servicio que presenta la Financiera Crediscotia es demasiada baja, ya que uno de los principales problemas que presentó es el tiempo que se demora en ser aprobado un crédito, señalado el problema, esta investigación tuvo una importancia, en cuanto a su alcance abrió nuevos caminos para resolver el problema encontrado en la entidad, dicho a ello que la entidad sea beneficiado tanto en calidad de servicio y en rentabilidad.

Según Aguirre, las empresas actuales debido a la globalización están expuestas a un crecimiento permanente y dura competencia, además con la llegada de esta nueva tecnología trajo cambios de tipo social que hacen lidiar con nuevos desafíos; como la inserción de nuevos mecanismos, que brinden seguridad a mucha intranquilidad. Tomar decisiones apropiadas y perfectas, conlleva a tener un mejor método para lograr el éxito ante una institución, ya que las empresas toman su forma tradicional de resolver los enormes retos a los que se enfrentan, para ello necesitan evaluar sus procedimientos productivos y funcionales en distintos niveles estructurales, con la finalidad que sean apropiados en la toma de decisiones (AGUIRRE, 2014).

Según Arribasplata, indica que el gran problema sobre el tiempo de espera es muy silencioso e insatisfecho, hoy en día en nuestro país desafortunadamente ya tiene este gran problema que lleva tiempo perjudicado a muchos usuarios a nivel nacional, del cual busca e indaga una manera de solucionar dicho problema realizando un diagnóstico, un análisis y evaluación de influencia de un sistema de simulación aplicando una teoría de colas para reducir los tiempos de espera en el área asignada (ARRIBASPLATA, 2016).

Según Jiménez, manifiesta que el tiempo de respuesta en una entidad bancaria ocurre de manera exagerada, pues al observar un gran número de clientes que se acercaban a las Agencias ya sea para abrir cuentas y solicitar préstamos de montos altos con una tasa preferencial, (su trámite de aprobación demora aproximadamente 50 minutos), lo cual genera incomodidad, ya que lo normal debería ser mitad del tiempo descrito. Por lo tanto esto lleva a pérdidas de clientes, seguidamente del impacto comercial de pérdida económica de depósito (JIMÉNEZ, 2007). Sin embargo el mayor número de quejas de clientes eran por sus firmas en diversos documentos para realizar dicho trámite. El tema más grave se observó al solicitar préstamos y abrir cuentas a Plazo, donde el cliente registra su firma hasta más de cinco veces en documentos diferentes. Por otro lado expresa “los tiempos observados” en una empresa dado un ejemplo, cuenta con 18 empleados, puede demorar en aprobar los créditos un tiempo aproximado de 39 minutos, muy aparte con el desembolso que toma un tiempo de 15 minutos. Considerando la demora en la atención y la espera en cola de los demás clientes” (JIMÉNEZ, 2007).

Según Arévalo, dice que cuando un cliente compra o requiere de un servicio y éste no logra cumplir con sus expectativas, entonces el cliente queda insatisfecho y muy probable que no vuelva a comprar o visitar en dicha empresa, del cual hablará mal de la Agencia en frente de otros consumidores. Por otro lado manifiesta que el tiempo de espera, aparecen en la mayor parte de los procesos que se presenta en las organizaciones de servicios. Ya que es debido a la variabilidad en los tiempos de arribo que los clientes demandan el servicio. Un servicio de baja calidad definitivamente afecta la satisfacción y la lealtad de los clientes, e incluso de que un mal servicio afecta el clima laboral y por lo general la renuncia de sus mejores empleados” (ARÉVALO, 2016).

Según Clemente (2008) dice que en una entidad bancaria, la demanda de clientes es muy alta y por ende muchos de ellos pasan demasiado tiempo esperando para ser atendido, sin importar las prioridades de los

clientes. Entonces el autor expone que se debería solucionar este problema, ya que hoy en día la demanda en los bancos es muy alta, y para ganar una buena calidad de cliente, se debe empezar por dar prioridad a su necesidad y no tener tiempos muertos en procesos destinados(CLEMENTE, 2010).

CrediScotia ofrece financiamiento, y crédito a los peruanos, aquellos microempresarios y dependientes que tienen cosas por hacer y proyectos que llevar a cabo. Proporcionar un mal servicio tiene consecuencias negativas para la financiera Crediscotia que deben ser medidas para ser comprendidas en toda su magnitud; la principal dificultad en la que se enfrenta la financiera es la probable pérdida del cliente al cual le hemos brindado el servicio y, por el otro, en la disminución del número de clientes potenciales debido a una mala experiencia y/o dificultad que se le presenta y no es solucionado. Acrecentando así el problema de esta empresa el cual impactará directamente en los ingresos futuros.

Uno de los principales problemas que presenta en la entidad financiera es el tiempo que transcurre desde el momento que se emite la solicitud del servicio por parte del cliente y aquel en que se efectúa el desembolso de los préstamos. Es por esto que las quejas de clientes no se hacen esperar y el principal motivo de reclamación es por la mala atención. Los largos tiempos de espera son una de las causas más comunes de insatisfacción de clientes que tiene la financiera Crediscotia; con una gran competencia de servicios rápidos, hace que cada vez más los clientes exijan disminuir los tiempos de espera en las diferentes etapas del proceso de aprobación de crédito. Los créditos que proporciona la financiera son de libre disponibilidad, como préstamos personales en efectivo, el pago es mediante cuotas fijas al mes, en cuanto a las tarjetas de crédito permite comprar en diferentes establecimientos afiliados en el Perú.

CrediScotia para atención al público tiene los canales de atención tales como: Red de Agencias que atiende todas las operaciones y están ubicadas en cualquier lugar del Perú. Cuenta con cajeros automáticos que realizan operaciones las 24 horas del día, todos los días del año, así mismo tienen cajeros corresponsales con más de 5500 puntos de atención en las principales ciudades del país. Ubicadas en bodegas, boticas, panaderías, locutorios, kioskos, librerías, ferreterías, etc. y en las principales tiendas retail. La financiera de la sucursal Chimbote cuenta con tres funcionarias que atienden un promedio diario de 40 expedientes de atención a clientes estimándose un tiempo total de proceso de dos a cuatro horas, hasta la etapa final de conformidad (es la etapa que más demora ; es decir cuando el cliente está corroborando sus datos con la funcionaria como por ejemplo: sus referencias, sus firmas), siguiendo el trámite con la aprobación del crédito y finalmente el desembolso de dinero, tiempo que deberá permanecer el cliente en la cola complicándose aún más a los clientes mayores de 65 años donde el tiempo se prolonga por el requerimiento de información y no existen asientos de acuerdo al avance de la cola.

El proceso actual que se lleva a cabo para la atención al cliente en crédito es como sigue: En primer lugar se le brinda información al cliente , (sobre su compañía, tasas, cuotas , etc.), una vez el cliente está conforme, se pasa a efectuar el llenado del expediente, se toma sus dos números de referencia , datos completos y generales, una vez terminado de llenar el expediente, se arma el check list (copia de DNI, RENIEC del titular y cónyuge), posteriormente se presenta al área de aprobación y se pone en cola el expediente, luego las funcionarias confirman sus datos con el mismo cliente, (números de referencia de familiares directos y firma) mientras ellas van culminando de manera paralela con el cliente en llenar su expediente. Posteriormente se deriva al área de operaciones (ventanilla) para que generen sus datos con el banco (cuenta BT) y se le otorga su cronograma de pago, una vez otorgada su cronograma, pasa a realizar su respectivo desembolso del crédito.

En cuanto al llenado de la documentación es manual; la primera hoja de datos personales es impresa, de tal manera que no exista ningún tipo de modificación, el resto de documentos son llenados manuales. Por otro lado se encuentra el problema de la insatisfacción del cliente, debido a una demora en la aprobación de un crédito, dado que genera incomodidad hacia la espera, la agencia a la fecha no propone estrategias en el tema de calidad a los clientes, debido que solo mide el nivel de objetivos planteados para lograr su meta, Por ende no tratan de dar soluciones a lo que realmente da ingreso a la Agencia.

Otro problema que se observó es en el área de plataforma, no existe monitoreo, con respecto en el tiempo de atención al cliente, muchas veces los trabajadores no miden el tiempo adecuado cuando hay demasiado congestión de clientes, más aun cuando se aprueba un créditos que toma mucho tiempo en atenderlo, ya que esa función les da beneficios a los trabajadores con llegar a su meta, pero se olvidan de la calidad de cliente. Los factores que involucran este problema serán evaluados en la presente investigación , teniendo en cuenta que ello conlleva a la insatisfacción del cliente y como resultado la pérdida de clientes; por lo que la tesis se propone el mejoramiento del proceso de atención al cliente y principalmente la disminución del tiempo de obtención del crédito solicitado.

La conciencia de la escasez de tiempo es una consecuencia de la eficacia de la producción, que trae consigo un incremento de la necesidad de consumo, para mantener estable el sistema. El tiempo libre se convierte en tiempo de consumo. El tiempo que no se emplea en producir o en consumir es tiempo perdido.

Existe bajo nivel de conocimiento en nivel de calidad de servicio que ofrece una empresa, en la cual genera ineficacia en la toma de decisiones gerenciales para satisfacer verdaderamente a sus clientes, No se saben las necesidades, circunstancia y expectativas de los clientes del servicio que brinda generando insatisfacción; por otro lado también se desconoce el cómo están brindando el servicio que en

consecuencia generan un mal servicio, esto va sumado a la falta de capacitación en esta materia. De seguir en esa situación la empresa podría disminuir su presencia en el mercado, condenándolo a salir del mismo por falta de clientes. Por esta razón se pretende ayudar a la Financiera CREDISCOTIA, a que tenga un conocimiento claro de su nivel de calidad del servicio que viene brindando hasta el momento a sus clientes, haciendo conocer cómo están posicionados en la mente de los clientes; cuales son las expectativas que espera el cliente del servicio que percepción tiene sobre el mismo así como el grado de satisfacción con la atención que le brindan los colaboradores. Este es un aspecto que afecta a sus ventas, pues algunos clientes no cuentan con el tiempo suficiente para realizar todo ese proceso, por lo que terminan dirigiéndose a otras entidades financieras o para otras oficinas donde la tramitología es menos costoso. Por eso resolviendo la siguiente problemática sea ah creído apropiado aplicar una mejora continua para reducir el tiempo de respuesta a un crédito que brinda la Financiera, la misma que permitirá el incremento de los desembolsos de los mismos y en consecuencia mejorar el prestigio de la institución.

En consecuencia con lo anterior, surge la necesidad de implementar una nueva estrategia de mejorar el proceso de evaluación y reducir tiempo de respuesta, ya que permitirá su fidelización, cuando de esta forma surgirá muchas más oportunidad comerciales.

1.1 Trabajos Previos

Para la presente investigación, se recogieron los siguientes estudios como:

La Tesis de José Daniel Mendoza Rodríguez en el año 2015 tiene como título “Prevención de errores: Diseño de una Estrategia de Mejora de Procesos” para obtener el título de Licenciado en Administración en Universidad Latina, Cuernavaca, México. La autora manifiesta que el futuro de las empresas depende de ellas mismas, de tiempo y recursos invertidos para su desarrollo, es lo que puede abrir o cerrar puertas al éxito. Su proyecto está orientado a detectar errores en el proceso de producción de la empresa Silver Body Jeans, a través de un sistema basado en la prevención con el fin de reducir costes, elevar la competitividad de la marca y satisfacer al cliente. Ella considera a la calidad como algo constante, que se desarrolla en el día a día, es por ello la razón y su importancia en el mejoramiento de procesos de manera continua para evitar que se eleven los costos de producción y a su vez la disminución de costos por reproceso. Su idea es desarrollar una estrategia de calidad total con sistema de mejora adaptada a las necesidades específicas y alcances de la empresa; enfocado el trabajo donde se detecten campos de mejora o fallas, dando prioridad a los costos preventivos con el fin de reducir los costos correctivos y optimizar recursos. Dando como resultado una propuesta demora que se tiene perfectamente presente los niveles de competitividad que actualmente hay en el mercado, los cuales exigen a las empresas estándares altos de calidad para poder brindar una completa satisfacción al cliente, por la motivo se ha elaborado una serie de propuestas que impulsen a esta compañía de principios fundamentales que podrían llevar de la mano a la compañía óptimos de calidad como: participación de todo el personal; un sistema de gestión en ventas y dirección; incorporar calidad a todo el procesos no al final y por ultimo buscar las satisfacción del cliente (MENDOZA, 2015).

Tesis de Ibarra Pérez Isaac en el año 2012 tiene como título:” Propuesta de mejoramiento del proceso de solicitud de crédito hipotecario en la empresa Ibarra Construcciones”. Las organizaciones enfrentan el reto diario de tener un mejoramiento continuo para que la calidad de sus productos sea óptima. Cuando se quiera llevar a cabo un proceso de mejoramiento para una determinada área o para toda la empresa se debe tener en cuenta los beneficios que le proporciona tanto a la empresa como al cliente, por lo que debería convertirse en un objetivo permanente ya que la perfección nunca se ha logra pero siempre se la busca. El autor manifiesta que mejorar un proceso significa convertirlo en un proceso efectivo, eficiente y adaptable a los cambios dependientes de los enfoques y necesidades del empresario y del proceso. Su investigación está dirigida a la empresa “Ibarra Construcciones”, especialmente al Área de Crédito y Cobranza y a todas aquellas personas que estén interesadas en ver una Propuesta de Mejoramiento del Proceso de Solicitud de Crédito Hipotecario aplicado a un caso real y que puede ser adaptado a otras organizaciones. Se ha hace referencia una breve descripción de la organización objeto de estudio, como: antecedentes, problema de investigación, metodología de investigación y una breve descripción de la organización objeto de estudio. Se desarrollará un marco teórico sobre la administración por procesos, la gestión de crédito, mapeo de procesos, etc., donde se revisará algunos conceptos importantes para el tema de estudio como: conceptos de procesos, clases de procesos, reingeniería de procesos, mejoramiento de proesos, tipos de crédito. Posteriormente se realizará un análisis de los datos levantados mediante los diferentes instrumentos de investigación, tanto a clientes como a los funcionarios de la organización, dando como resultado que es necesario levantar el proceso actual de crédito y cobranza de la organización para ser revisadas sus actividades. Finalmente desarrolla los procesos mejorados de: solicitud de crédito y gestión de cobranza, políticas de crédito y cobranza, formularios (IBARRA, 2012).

Tesis de Cristian Eduardo Mora Araya en el año 2014 tiene como título de “Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas” para obtener el grado de Magister en Ingeniería de Negocios con Tecnología de Información en la Universidad de Chile. El autor manifiesta que en la industria bancaria se ha demostrado que la mejor estrategia para obtener rentabilidades sobre el promedio y de largo plazo, es tener una relación estrecha con los clientes, lo anterior BEME lo ha logrado, pero a que su vez existe un amplio mercado de microempresas no bancarizados que corresponde a un 49%, ahí nace la importancia de captar clientes, conocerlos y generar vínculos antes que la competencia. Sin embargo propone una mejora al actual proceso de evaluación de riesgos crediticios de los clientes en Banco Estado Microempresas, que permite ofrecerles un producto en un menor tiempo en comparación con el proceso actual, además de entregar ofertas de otros productos (tarjeta de crédito y línea de crédito), y bajo el prisma de la organización le permitirá aumentar la productividad y eficiencia en la gestión. En su estudio integra evaluación del riesgo crediticio, utilizando modelos de credit scoring, para la cual se propone un proceso con el fin de incorporar cambios en la estimación del perfil de riesgos de los clientes. La mejora de procesos se basa en la metodología de diseño a partir de los patrones de procesos, detalla desde la arquitectura de la empresa y de sus procesos internos hasta diseños del apoyo computacional, como la lógica de negocio requerida para implementar la solución, Realizó un prototipo del proceso implementado en ciertas sucursales de Banco Estado Microempresas, donde se comprobó que la solución disminuye los tiempos de evaluación y resolución de créditos, además que simplifica la entrevista al cliente y aumenta las soluciones a las necesidades del cliente(MORA, 2014).

Tesis de Luz Ayda Ortiz Herrera en el año 2015 tiene como título de “Propuesta de Mejoras del servicio al cliente en las Entidades Financieras” para obtener la Especialización en Alta Gerencia en la Facultad de Estudios a Distancia en la Universidad Militar Nueva Granada. La autora manifiesta que a nivel global las sociedades

enfrentan entornos cada vez más complejos, en donde la falta de disponibilidad de tiempo es cada día más común. El escenario de las operaciones financieras no es ajeno a este paradigma, pues se ha vuelto escuchar de la complejidad y falta de disponibilidad de tiempo a la hora de realizar muchas actividades en el sector financiero. A pesar de que en Bancolombia S.A., Buenavista, se hayan unido esfuerzos en amabilidad, los clientes reflejan insatisfacción en los asuntos relacionados con servicios y con el tiempo de espera. Un ejemplo claro es el relacionado con el proceso de evaluación de créditos, el cual es muy demorado, pues tarde un poco más de 45 min. Es un aspecto que afecta las ventas, pues que algunos clientes no cuentan con el tiempo suficiente para realizar todo este proceso. En consecuencia con lo anterior, surge la necesidad de implementar una nueva estrategia de servicio al cliente que permita su fidelización, creando de esta forma muchas más oportunidades comerciales. Seguidamente diseña una propuesta de mejora de la calidad en el servicio al cliente en una entidad financiera es con el fin de aumentar la participación en el mercado financiero por la preferencia y reconocimiento entre las entidades del sector y lograr la diferenciación debido al excelente servicio brindado al cliente. En su estudio concreta el hecho de que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, deja clara su importancia y que éste es un producto más en las entidades financieras, puesto que es una característica que brinda competitividad y diferenciación. Adicionalmente determina que en las entidades financieras los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada y la agilidad de los empleados son los aspectos de mayor sensibilidad en materia de satisfacción al cliente (ORTIZ, 2015).

Tesis de María Isabel Saldaña Alarcón en el año 2012 tiene el título de “Propuesta de Mejora del Proceso de Archivo de la Documentación de Leasing de una Entidad Financiera” para obtener el título de Ingeniera Industrial en la Universidad Católica del Perú. El autor manifiesta que una entidad financiera decide entregar en outsourcing la gestión de los

documentos relacionados a las operaciones leasing a una empresa peruana especializada en la administración de archivos. Previamente, los documentos eran administrados íntegramente por el personal del banco, luego de que asume el control del archivo, la empresa de gestión requiere conocer los tipos de documentos que se generan y la gestión requiere conocer los tipos de documentos que se generan y la gestión que sobre ellos realizaba el personal del banco. Esto le permitirá conocer a detalle el tratamiento que deben seguir estos documentos, definir los procesos principales del archivo y sus principales indicadores. Del cual realizara un diagnóstico de cada uno de los procesos observados, principalmente detectara que los documentos que conformen el file de la operación leasing se encuentran almacenados por separado impactando directamente en los tiempo de almacenamiento y en la atención de las consultas del personal del banco. Posteriormente presenta las propuestas de mejora que deben ser implementadas por la empresa de gestión de archivos a fin de brindar un servicio eficiente en la entidad financiera. Estas propuestas integran las actividades que permitirán la reorganización física del archivo con la implementación de herramientas tecnologías para el manejo de la información generada luego de dicha reorganización. Finalmente producirá la implantación de las propuestas, no solo en los procesos del archivo de los documentos leasing, sino también en la operatividad del banco (SALDAÑA, 2014).

El trabajo de Investigación realizado por Ana Isabel Román Sánchez, María Cinta Gisbert López , Inmaculada Blaya Salvado (2012), en su tesis titulada “Implantación de un proceso de mejora continua (PDCA) en la enseñanza universitaria” para obtener la titulación de Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad Miguel Hernández de Elche. México. El autor concluye que, la implementación de la metodología PDCA ha influido positivamente en la mejora de la calidad de servicio de los docentes aplicando indicadores relativos, y de clara orientación a estudiantes y resultados (su calidad percibida respecto a la docencia) (ROMÁN, 2012).

1.2 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Para la presente investigación se considera importantes teorías en relación al tema, recogida a partir de fuentes bibliográficas necesarias para el pleno conocimiento sobre los conceptos básicos sobre Mejora de procesos Y tiempo de Respuesta.

La Financiera es una palabra que enseña un uso recurrente en el entorno de las finanzas y de los negocios. Por caso, es que uno de los empleos que más recibe palabra es justamente para designar a todo aquello relativo y propio mundo de las finanzas. Las finanzas son aquella serie de actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya sea entre individuos, entre, entre empresas, o bien con estados, y sin dudas es una de las ramas de la economía más importante en todo el mundo. Por otra parte, la palabra se emplea en el mismo contexto para designar a aquella entidad u organización que se dedica a la actividad de financiar a clientes o empresas a partir de aquellos ahorros depositados por inversores. O sea, la financiera lo que hace es procurarle a aquellos individuos particulares o empresas que se acercan en busca de su ayuda, ya sea préstamos de dinero en efectivo o facilidades de pago. En la mayoría de los casos la financiera emitirá documentos que respalden la acción de entrega de dinero a su cliente y en ellos se estipularan las condiciones del compromiso pactado, es decir, cuánto dinero se entrega y la forma en la cual se cancelará el préstamo (MARTS, 2017).

El sistema de Evaluación Crediticia facilita la evaluación crediticia de los clientes al momento de la asignación de un crédito, de la apertura de cuentas bancarias o de una tarjeta de crédito. Está orientado a mejorar la performance de las entidades financieras, incrementando la rentabilidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes. El Sistema de Evaluación Crediticia es una herramienta de suma utilidad en la evaluación de solicitudes para el otorgamiento de créditos. Entre sus

características podemos mencionar: Específico para las necesidades de evaluación crediticia de entidades financieras., fácilmente integrable, adaptable a las necesidades de cada negocio, amigable en su uso, la experiencia de los usuarios del Sistema de Evaluación Crediticia ha demostrado su gran utilidad y agilidad ya que: Unifica las políticas crediticias, dispone de herramientas objetivas para evaluar a los clientes, reduce los incobrables, disminuye costos operativos, personaliza el trato con los clientes, evalúa y gestiona el riesgo a nivel cliente, sistema de Evaluación Crediticia, todas las ventajas de un sistema que unifica sus políticas crediticias, mantenga la calidad de su base de datos, reduzca inteligentemente los costos operativos, genere su información gerencial de la manera más simple, optimice sus políticas de adquisición y marketing, transforme sus datos en mejores decisiones, administre el pago de comisiones de sus vendedores, más rápido, más confiable, más objetivo, optimice su Inversión(LEXOR, 2017).

¿Qué es un Proceso? “Es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente (Pérez, 2012). Implica crear un producto, resultado o servicio predefinido. Cada proceso es resaltado por sus entradas, por las herramientas y técnicas que proporciona usar y por las salidas que se obtienen, ha de tener en cuenta los activos de los procesos de la organización y los factores ambientales de la empresa. Éstos deberían tener en cuenta para cada proceso, incluso si no están enumerados de manera explícita como entradas en las especificaciones del proceso. Los activos de los procesos de la organización facilitan guías y criterios para adecuar dichos procesos a los requisitos determinados del proyecto. Los factores ambientales de la empresa pueden restringir las opciones de la dirección de proyectos (GARCÍA, 2017)”.

Factores del proceso “**Personas:** Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuadas. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporción el proceso de Gestión de Personas. **Materiales:** Materias primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso. **Recursos físicos:** Instalaciones, maquinaria, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. **Método / Planificación del Proceso:** Método de trabajo, Procedimiento, Hoja de Proceso, gana, instrucción técnica. Se incluye el método para la medición y el seguimiento del: Funcionamiento del proceso (mediciones o evaluación); producto del proceso (medida del cumplimiento); la satisfacción del cliente (medida de satisfacción). **Medio ambiente:** entorno en que se lleva a cabo el proceso (PÉREZ, 2012).

La mejora de procesos consiste en intentar eliminar todas las tareas que se hacen sobre el material que no supongan transformación de este, es decir, que no sean de valor añadido. El objetivo de mejorar el proceso es uno: reducir el tiempo del mismo para de esta forma, reducir los plazos de entrega, obteniendo más capacidad para servir a los clientes y para reducir los cortes internos de realización y dos: asegurar el proceso y resultado. La mejora de los procesos consiste en optimizar la efectividad y eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de procesos debe constituir un ciclo, consiguiendo de este modo una mejora continua del proceso. A la hora de crear y mejorar un proceso, es necesario tener presente que los procesos en desarrollo no aportan mejoras. Es por ella que se debe terminar de desarrollar un proceso antes de comenzar con el siguiente, ya que de esta forma habrá beneficios de la mejora realizada (CRUELLES, 2013).

La mejora de procesos es una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y, como en consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas. La mejora de procesos se fundamenta en una cultura organizacional sólida de profundo calor, donde el primordial de aquellos es el enfoque al cliente; es también vital contar con un liderazgo de la alta dirección que apoye y reconozca las iniciativas del personal (ELSIE, 2010).

Cuando a pesar de realizar correctamente las actividades definidas para el proceso sigue habiendo problemas (quejas de los destinatarios, despilfarro de recursos, etc.) o el proceso no llega a adaptarse a lo que necesita el cliente (necesidad de reestructurar el proceso) es necesario aplicar el ciclo de mejora. Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la “forma en que queremos que ocurra” un proceso. Estas mejoras lógicamente se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Por ejemplo, el indicador de % de tornillos fuera de tolerancia estaba en un 15%, se han realizado actividades de mejora y en la actualidad el indicador está en un 4% de tornillos fuera de tolerancia. La gestión según los principios de Calidad Total utiliza un sinnúmero de técnicas y herramientas para provocar la mejora de los procesos de la organización (HAISEL, 2010).

Si la respuesta es: “Si, siempre logramos el objetivo y lo hacemos bien a la primera vez”, entonces procedemos a mejorarlo, y para ello utilizaremos una metodología con variantes. El control y el mejoramiento de los procesos los podemos aplicar al proceso (haciéndolo siempre bien y cada vez mejor) o al resultado del proceso (objetivo establecido), asegurando la satisfacción del cliente y mejorándola continuamente, todo esto mediante una metodología estadística de análisis y solución de problemas y de proyectos. Algunas son creativas y basadas en la

imaginación, otras se basan en técnicas estadísticas o en metodologías concretas, pero todas tienen en común el propósito de mejorar los procesos sobre los que se aplican. Explicar todas estas técnicas queda fuera de las posibilidades de este texto y el lector puede recurrir a fuentes de información más especializadas. Para mejorar un proceso hay que aplicar una herramienta que es el ciclo de mejora **PDCA** (Plan, Do, Check, Act): Planificar los objetivos de mejora para el mismo y la manera en que se van a alcanzar; Ejecutar las actividades planificadas para la mejora del proceso; Comprobar la efectividad de las actividades de mejora; Actualizar la “nueva forma de hacer ocurrir el proceso” con las mejoras que hayan demostrado su efectividad (SOSA, 2013).

El principio de Pareto sirve para categorizar causas que inciden en un fenómeno, o el grado de importancia que tiene cada uno de los fenómenos de un conjunto, es decir, para determinar de un grupo de problemas, cual es el de mayor importancia, cual le sigue y así hasta el final. Se estableció en términos de promedio de 80% de las cosas que ocurren son de poca importancia y solamente 20% son muy importantes, de ahí que también se le conozca como el principio del 80-20; se puede generalizar el principio el principio entendiéndolo como “muchas causas triviales y pocas vitales”. Es una magnífica herramienta para delegar; el responsable de la función debería atender personalmente el 20% de cosas importantes que suceden en su área de responsabilidad y delegar 80% a sus colaboradores (SOSA, 2013).

Un modelo para visualizar el concepto de gestión es el conocido ciclo Deming (PDCA), es fundamental que la lógica que él subyace sea comprendida y practicada por todos los mandos y directivos de la empresa (PÉREZ, 2012).

Describimos brevemente:

El ciclo se desencadena porque existe un **Objetivo** conseguir o un problema a solucionar. Según a qué nivel de responsabilidad estemos aplicamos el ciclo, puede ser importante considerar también: La estrategia de la empresa y la simulación de escenario competitivo en cada momento. Para asegurar a su vez la eficacia de los objetivos desde un punto de vista competitivo. Asegurar la alineación de estos tres elementos (escenario – estrategia – objetivos) es, sin duda un Proceso Clave de Dirección. Adecadamente formulado el objetivo, esencial que sea medible o evaluable, se desencadena la etapa de la **Planificación**. Etapa esencialmente analítica, es intensiva en experiencia, en uso de información y, según lo ambicioso del objetivo, en creatividad e innovación. En esta etapa consiste en planificar y programar la ejecución así como los recursos y controles necesario, y concluye con la elaboración de un plan con las acciones a tomar y la determinación de los recursos disponibles, tanto personales como materiales y financieros. La existencia de alternativas dará más garantía de eficacia al plan de seleccionado; es bueno programarlo en un sencillo diagrama de barras para evitar solapamientos en la dedicación de recursos.

La fase de Ejecución se refiere a asegurar la implantación de las acciones previamente planificadas, no de aquello que sabemos. La empresa si están organizadas para esta fase normalmente se sabe quién tiene que hacer que aunque no es evidente que la fase Ejecución esté alimentada con la de Planificación o viceversa, es decir que coincida lo que se planifica con lo que se ejecuta o que se ejecute lo que se ha planificado. Dicho de otra forma, un buen plan de acción garantiza una gran medida que los costes de los recursos (personas, materiales, etc.) se traducirán en valor (para la empresa y cliente)

La siguiente etapa es la de Comprobación (medición o evaluación); se ha de verificar con la prioridad definida, si las acciones ejecutadas y que habían sido previamente planificadas han aportado los resultados esperados. Comunicar los resultados y analizar las desviaciones. Con

frecuencia, los resultados de la medición son la crítica necesaria para desencadenar la mejora; de otra forma, procederíamos directamente por el ciclo corto, es decir: Al revisar el rigor de la ejecución (persona adecuada, recursos apropiados y método válido). Al elaborar un plan de acciones complementario”.

La etapa final, Actuar, podemos interpretarla como revisar, optimizar, industrializar, explotar las acciones de mejora. Se puede asociar a materializar o transmitir el aprendizaje a otras áreas o productos de la empresa.

Lewin, con la metodología PDCA: P = Planificar; D = Hacer; C = Verificar Y A=Actuar. Es una mejora del funcionamiento global de la organización debería constituir un objetivo permanente de ésta. Se define como un procedimiento según el cual se planifica acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas, se ejecutan de esas acciones, midiendo los resultados que han puesto y actuando en consecuencia del producto.

P (Plan): el propósito de esta fase es ganar la aceptación del equipo en aquello que requiere nuestra atención. Se trata de tener un sistema en taller (y en oficina) que cuenta con canales para las oportunidades de mejora. Los principales contenidos de esta fase son: la comunicación entre las personas, la consideración de diversas perspectivas, la delimitación del ámbito de la cadena de valor a tener en cuenta, el diagnóstico de causas de la situación y el planteamiento de un curso de acción. D (Do): se trata de la ejecución del plan. Generalmente requiere ensayos y ajustes hasta conseguir una implementación eficaz y simple de mantener. Consiste en realizar o poner en marcha las soluciones que se planificaron para corregir los fallos (PUCHE, 2010). C (Check): se trata de verificar que los logros no son casuales, sino que son una consecuencia de los cambios realizados. Es decir es el momento de comprobar y controlar el avance y efectividad del plan de mejora, se observará los fallos existentes y se informará sobre los resultados. A

(Act): Aquí se medirá el seguimiento del proceso, para a partir de este análisis, encontrar e implementar acciones que ayuden a conseguir los objetivos del proceso, así como conseguir su mejora continua. Con los fallos aún existentes se realizará nuevamente el ciclo PDCA (PUCHE, 2010).

Es sencillo hablar del ciclo PDCA y de la mejora continua. Y, sin embargo, implantarlo en la práctica en una organización es un gran desafío. En este trabajo hemos pretendido situar al lector frente a la naturaleza profunda del desafío, que no es otra que la transformación de un sistema con sus valores, filosofía, principios, reglas, estrategias, métodos, controles, métricas, etc. Transformación que requiere comprender las actitudes de sus agentes para adaptarlas mediante el ejemplo y con tenacidad a los valores y principios de la filosofía. Lo cual, a su vez, requiere que en el nivel operacional sean desarrolladas unas prácticas de disciplina (estabilidad y estandarización) y un desarrollo continuo de destrezas en la solución de problemas (incremento de flujo y balanceo) que tienen cabida con planteamientos de largo plazo, pero que no es fácil compatibilizar con los resultados a corto. Y ahí radica la esencia de la dificultad: que el cambio de actitudes (cultura organizacional) y el desarrollo de competencias requiere necesariamente un enfoque a largo plazo; pero la cultura empresarial en Occidente está fuertemente condicionada por los resultados a corto (PUCHE, 2010).

El Tiempo permite ordenar los sucesos en secuencias, el tiempo avanza de manera inevitable y no hay nada que podamos hacer para modificar su curso.

El tiempo de respuesta es uno de los aspectos esenciales en los servicios es el tiempo de respuesta y cómo se organiza el proceso de atención de los clientes, es preciso gestionar el tiempo de espera de los consumidores y tener en cuenta que: Los consumidores no ocupados sienten que el tiempo transcurre más lentamente. Una gestión adecuada suele intentar distraer al cliente que espera ser atendidos. Proporcionar

un rol. Lo importante es proporcionar un rol a las personas y transmitirles sensación de control y evitar crispación, como ver un vídeo o leer revista. La ansiedad hace que el tiempo transcurra más lentamente, informar sobre las causas de la espera y del tiempo que tendrá que esperar puede disminuir la tensión y reducir la incertidumbre del cliente.

Cuando los servicios son personalizados existe una mayor disposición para esperar un cierto tiempo para la prestación del servicio. El estudio de tiempos una vez definido y mejorado el método el de trabajo de una tarea lo que procede es medir el tiempo necesario para ejecutarla, ya sea por unidad o por lote, de eso se encarga el estudio de tiempos. Esta parte se trabaja y se actúa también pues sobre el tiempo estándar, se aplica técnica para su medición. En principio, medir no es mejorar. No obstante, el simple hecho de cuantificar las operaciones que componen una tarea aportará inevitablemente reducciones de tiempo ya que, al tener una información desglosada, se podrán tomar decisiones (NIESTO, 2011).

Las principales técnicas que se utilizaran en la medición son: Estudio de tiempos con cronometro. Métodos de observación instantáneos (muestreo de trabajo). Normas predeterminadas de tiempo-movimiento. Síntesis de datos. Evaluación analítica (NIESTO, 2011). Eliminación de tiempo por búsqueda. Mayormente el cambio de materiales comienza generalmente por algún modelo de trabajo de organización, se empieza por eliminar el desperdicio de las búsquedas, tradicional de esta fase. Se verifican los datos de análisis de operaciones para ver qué elementos o actividades se buscan y que otras pérdidas de tiempo existen (VELASCO, 2013).

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida a través de mejorar el proceso de evaluación de expediente contribuye a reducir el tiempo de respuesta a un crédito personal en Crediscotia de la ciudad de Chimbote – 2017?

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Vivimos en un mundo que rápidamente avanza, donde la competitividad entre empresas se vive a diario, situación entre las instituciones financieras es una constante, dado que luchan por conquistar un gran mercado con sistemas de atención, no solo en las oficinas de atención al público, sino en el campo donde se encuéntrala demanda potencial, creando la necesidad de utilizar el sistema financiero y sus beneficios que ello implican.

Dentro de este contexto constantemente se identifica una insatisfacción presentada por diferentes circunstancias, puesto que muchas veces por el gran volumen de público no se logra atender con calidad y eficiencia debido a la gran cantidad de operaciones, generando una prestación de mal servicio al cliente por las largas esperas, cobros errados, largas filas, entre otros. El proceso de evaluación debe verse como un producto especial ofrecido en las entidades bancarias, puesto que los clientes son su razón de ser, adicional, en estas se presentan tanto los clientes externos como los internos con la misma importancia dentro de la organización puesto que son una red la cual de estar siempre bien formada.

Por otro lado, la necesidad y pertinencia de esta investigación radica en que intenta contribuir teórica y prácticamente respecto a las estrategias que deben seguir las entidades financieras para brindar un buen servicio al cliente y resaltar su vital importancia en este entorno, pues es la columna vertebral en este tipo de entidades. La Relevancia Social: Permitirá que los usuarios puedan acceder a créditos en un mínimo de tiempo requerido, para realizar sus diferentes actividades; como resultado una mejora de atención al cliente.

Existen dimensiones que un cliente valora en la atención:

Tangibles: La apariencia del producto o servicio.

Confiabilidad: Probabilidad de llevar a cabo el servicio prometido en forma precisa y confiable.

Capacidad de respuesta: Cortesía y amabilidad del vendedor para dar solución algún inconveniente imprevisto.

Empatía: Atención individualizada que la empresa proporciona al cliente.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Una justificación metodológica que proporcionara al usuario un procedimiento sencillo de análisis y aplicación práctica de líneas de espera dentro de un sistema.

El presente estudio permitirá a las entidades financieras resolver el problema de una mala atención al cliente disminuyendo el tiempo de espera al solicitar un crédito. Dado que se reflejará en un mejor posicionamiento en el mercado, atrayendo más clientes y fidelización a los existentes. El propósito del presente proyecto de investigación es facilitar y reducir el tiempo de respuesta a un crédito a través de la mejora de procesos de evaluación. Por otro lado la disminución de costos en los procesos mejorará la rentabilidad económica y financiera del cual sería un gran beneficio para la empresa.

Finalmente, el resultado de la investigación tuvo un aporte de atención respecto a la importancia que se le está dando a mejorar el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un crédito en las entidades financieras, pues muchas veces, aunque se cuenta con un departamento exclusivo para éste, se está alejando de lo que es realmente brindar un excelente servicio al cliente.

1.5 HIPÓTESIS

La mejora del proceso de evaluación de expediente influye a disminuir el tiempo de respuesta a un crédito personal en Crediscotia Chimbote 2017.

1.6 OBJETIVOS

Objetivo general:

Mejorar en el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta de crédito personal en Crediscotia.

Objetivos específicos:

Diagnosticar el proceso de evaluación del expediente de crédito.

Identificar los problemas actuales que se relaciona con el tiempo de respuesta

Aplicar el ciclo Deming en el área de créditos de la Financiera.

Determinar el tiempo de respuesta a un crédito después de la mejora del proceso.

II. MÉTODOS

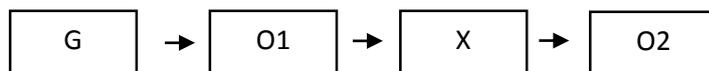
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño pre experimental

Se denomina diseño Pre experimental a aquella investigación en la que su grado de control es mínimo y no cumplen con los requisitos de un verdadero experimento. Este diseño consiste en aplicar a un grupo una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, para luego administrar el y tratamiento y después de ello, aplicar la prueba o medición posterior (CARRASCO, 2005).

Pretende disminuir el tiempo de respuesta a través de una mejora de procesos en la aprobación de un expediente.

Esquema:



Dónde:

G = Área de aprobación de créditos

O1 = tiempo de respuesta (Antes)

X = Mejora de procesos

O2 = tiempo de respuesta (Después)

2.1 VARIABLE, OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: Mejora del Proceso

VARIABLE DEPENDIENTE : Tiempo de respuesta

Tabla N° 01. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable independiente: Mejora de Proceso	El proceso de mejora continua está referido a mejorar los productos, servicios y procesos. La base para asegurar la estabilidad de mejora es necesario su identificación y análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de satisfacción en los miembros o clientes (Vásquez, 2006).	Herramientas que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo, evalúa un análisis de procesos de las organizaciones con el fin de medir el nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio .	Procesos	N° Operaciones	Razón
			Satisfacción del cliente	Capacidad de respuesta Fiabilidad	
			Calidad de servicio	Grado de fidelización Tiempo de espera	
			Análisis de procesos	$DOP = \frac{\text{Actividades Productivas}}{\text{Procesos}}$	
$DAP = \text{Porcentaje de Actividades Improductivas}$					
Variable dependiente Tiempo de respuesta	Tiempo necesario de los consumidores financieros a la hora de solicitar créditos de las entidades de intermediación financiera; siendo su necesidad saber cuánto tiempo tardará el trámite desde la solicitud hasta el desembolso (Valdivia, 2016).	Tiempo de colocación de créditos referido al tiempo que tarda el cliente desde su presentación de solicitud a un crédito hasta su desembolso. Considerándose que dichos tiempos son independientes de factores externos a la Entidad Financiera se ven afectados por la capacidad de respuesta .	Tiempo de colocación de créditos realizados con horas cliente	Concluyen el servicio en el tiempo prometido.	ordinal
			Capacidad de solución	No cometen errores. Los empleados ofrecen un servicio rápido	

Fuente: Elaboración propia

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: Los clientes y el área funcional de aprobación de crédito personal.

Muestra: Los clientes con crédito personal pre aprobados de la Financiera Crediscotia de la ciudad de Chimbote 2017

NOTA: Actualmente la financiera CREDISCOTIA. Maneja una agenda de clientes el cual es de 583, por lo cual no fue necesario determinar el "N".

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{((N-1) * e^2) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 583}{((583) * 0.08^2) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 119$$

Donde:

n: Muestra

z: Nivel de confianza

e: Error muestral deseado

p: 0.5

q: 0.5

N: Tamaño de la población

2.3 Técnicas e instrumento de Recolección de Datos

Sin duda son numerosas las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, pero en este estudio solo se consideró la observación (NUÑES, 2008).

Técnicas

Las técnicas se refieren al trabajo de investigación propiamente dicho y no a la investigación en toda la amplitud de su significado.

Las técnicas que se emplearon en este trabajo son las siguientes:

Técnicas estadísticas; que se empleó para el muestreo, el procesamiento de datos, así como para la presentación de los resultados.

Técnica de encuesta: Fue destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a sujetos a fin que las contesten igualmente por escrito.

Técnica de observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo.

Tabla N° 02 Técnica e instrumentos de recolección de datos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTOS/ HERRAMIENTAS	RESULTADOS
Diagnosticar el proceso de evaluación de expediente del crédito en Crediscotia	Observación Encuesta	Diagrama de Flujo (ANEXO N°01) Matriz FODA (ANEXO N°02) Cuestionario (ANEXO N° 03)	Situación actual en que se encuentra el proceso de evaluación de expediente
Identificar los problemas actuales que se relaciona con el tiempo de respuesta	Observación	Diagrama de Operaciones de procesos (DOP) y Diagrama de análisis de procesos (DAP) (ANEXO N°04)	Identificar y registrar los procesos para hallar posibles causas.
Aplicar el ciclo Deming en el área de créditos de la Financiera.	Observación	Ciclo de Deming (ANEXO N°05)	Mejorar el proceso para que disminuya el tiempo de respuesta a un crédito.
Determinar el tiempo de respuesta a un crédito después de la mejora del proceso.	Observación Análisis de datos Encuesta	Diagrama de Operaciones de procesos (DOP)(ANEXO N° 04) Cuestionario (ANEXO N° 03)	Control de procesos para verificar Si el Ciclo Deming, influencio en la mejora del proceso.

Fuente: Elaboración Propia

2.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

La investigación tuvo la siguiente metodología: en primer lugar se realizó un diagnóstico situacional de la empresa del cual se aplicó el siguiente instrumento, la matriz FODA y un registro de producción, con la finalidad de verificar el estado actual de la Financiera.

Luego de haber realizado el diagnóstico a través de la observación, se identificó y evaluó los problemas actuales que se relaciona con el tiempo de respuesta. Para este se utilizó un diagrama de flujo en donde se plasmó las demoras, y también un registro de Pareto para verificar la operación que generaba esa demora.

Y por último con el cuarto objetivo se determinó el tiempo de respuesta a un crédito antes y después de la mejora del proceso, Se usó la técnica de hojas de registro, diagramas de operaciones que permitió saber si la metodología influyó en la mejora del proceso.

Tabla N° 03. Métodos de análisis de Datos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTO/HERRAMIENTA	ANÁLISIS DE DATOS
Diagnosticar el proceso de evaluación de expediente del crédito en Crediscotia	Diagrama de Flujo (ANEXO N°01) Matriz FODA (ANEXO N°02) Cuestionario (ANEXO N° 03)	Identificar los procesos y detectar los errores más resaltantes ante una evaluación.
Identificar los problemas actuales que se relaciona con el tiempo de respuesta	Diagrama de Operaciones de procesos (DOP) y Diagrama de análisis de procesos (DAP) (ANEXO N°04)	Identificar y registrar los procesos para hallar posibles defectos de cada proceso.
Aplicar el ciclo Deming en el área de créditos de la Financiera.	Ciclo de Deming (ANEXO N°05)	Aplicación de la metodología PDCA, del cual mejorará los procesos de aprobación de un expediente
Determinar el tiempo de respuesta a un crédito después de la mejora del proceso.	Diagrama de Operaciones de procesos (DOP) (ANEXO N°04) Cuestionario (ANEXO N° 03)	Control de procesos para verificar si la metodología PDCA, influenció en la mejora del proceso.

Fuente: Elaboración Propia

2.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterio de inclusión:

El área funcional de aprobación de crédito a clientes de la financiera Crediscotia

Criterio de exclusión:

Se excluirá las demás áreas funcionales de la financiera Crediscotia.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

La investigación se elaboró teniendo presente la ética y honestidad del investigador, sin alterar su contenido real, brindando informaciones reales para lograr los máximos beneficios de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Datos Generales de la Empresa

3.1.1. Reseña Histórica

CrediScotia Financiera S.A. se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 9 de agosto de 1994, bajo la denominación de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú adquirió del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones representativas del capital social del Banco del Trabajo a través de la Rueda de Bolsa de la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre de 2008 se acordó su conversión a empresa financiera, modificándose su denominación social por la de “CrediScotia Financiera S.A.” y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo Scotiabank Perú para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 09 de enero de 2009, quedando debidamente inscrito en el Registro de Personas Jurídicas de Lima.

La financiera Crediscotia está debidamente autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera como actividad habitual desarrollada a captar fondos de los públicos y colocarlos en forma de créditos e inversiones. Del cual es una institución encargada de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. La Financiera otorga créditos de consumo a microempresas y comercios, utilizando para ellos una fuerza de ventas y una red nacional de agencias.

3.1.2. Razón Social

La razón social es sociedad anónima.

3.1.3 RUC

20255993225

3.1.4. Logo de la empresa



3.1.5. Giro del negocio

CREDICOTIA es una empresa financiera grupo de SCOTIABANK, teniendo como giro Intermediación Financiera para que los clientes hagan posible sus objetivos.

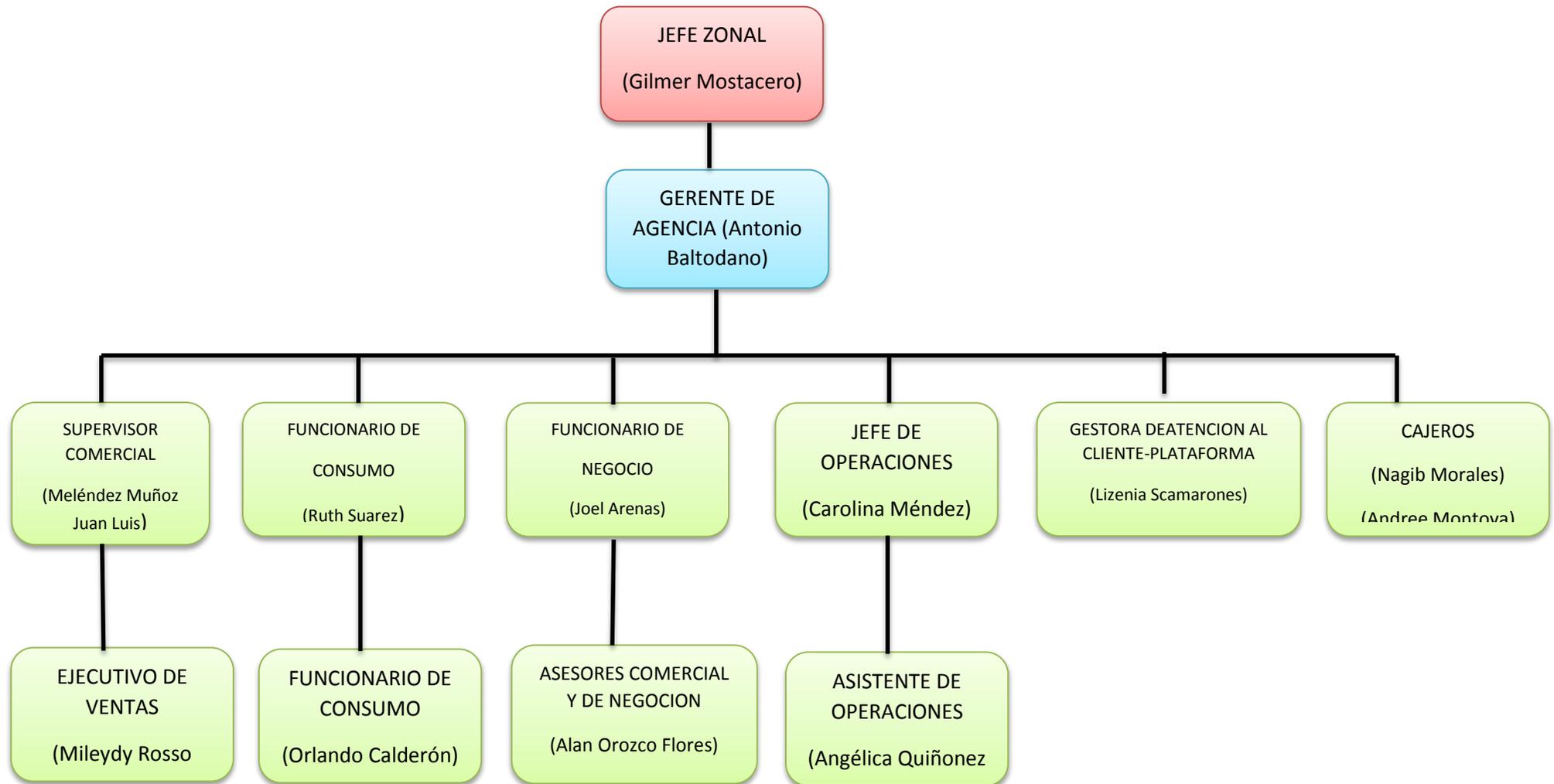
3.1.6 Misión

La Financiera Crediscotia tiene como misión dar acceso a soluciones financieras sencillas y oportunas, que hagan posible los proyectos de los emprendedores y familia del Perú.

3.1.7 Visión

La Visión es ser líder en la solución de necesidades de consumo y emprendimiento en el Perú.

3.1.8. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



3.2 Diagnóstico situacional en el área de aprobación de créditos personales.

Para lograr el diagnóstico situacional del área, se aplicó los siguientes instrumentos que fue una Matriz FODA y un Diagrama de Flujo. A continuación se describe la Matriz FODA, seguidamente los procesos de aprobación de crédito para realizar el diagrama:

Se utilizó la matriz FODA donde las fortalezas y debilidades internas resultan importantes puesto que ayudó a entender la posición competitiva de la empresa en un entorno de negocio concreto. Un primer paso, por tanto, consiste en analizar el ambiente competitivo que rodea a nuestra empresa.

Oportunidades: Identificación de las posibilidades que ofrece el medio externo a los sectores aprovechables para mantener, reforzar y desarrollar sus fortalezas, disminuir o superar sus debilidades, o para implementar nuevas iniciativas para el desarrollo y fortalecimiento del sector.

Amenazas: Dentro del diagnóstico de la Financiera deben identificarse también las variables o situaciones externas que puedan constituir amenazas para su desarrollo o fortalecimiento, en el sentido de oponerse a sus fortalezas, relevar sus debilidades e incluso amenazar su existencia o sustentabilidad en el futuro inmediato.

Fortalezas: Visualizar los recursos humanos, materiales y tecnologías, así como los logros, experiencias y aciertos relevantes de que dispone la Financiera ¿qué tenemos para competir?

Debilidades: De la misma manera se continúa con la identificación de las principales debilidades de adolece la Financiera y que obstaculizan o limitan las posibilidades de desarrollo de la misma. Igualmente que con las fortalezas, podemos hacer referencias a las ventajas comparativas (¿qué nos falta para competir?) para completar la identificación de las debilidades más importantes.

La formulación de la estrategia, cuando se ha completado la identificación y priorización de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se procede a identificar las estrategias para el fortalecimiento y desarrollo. Las siguientes preguntas generadoras son de mucha utilidad para su identificación:

¿Qué se puede hacer para potenciar nuestras fortalezas?

¿Qué se debe hacer para disminuir nuestras debilidades?

¿Cómo podemos aprovechar las oportunidades?

¿Qué podríamos o deberíamos hacer para neutralizar las posibles amenazas?

Cuadro N° 2: Matriz FODA

<h1 style="text-align: center;">MATRIZ FODA</h1>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Soporte informático, que incluye herramientas para enfrentar las exigencias del mercado</p> <p>F2: Posicionamiento de la marca</p> <p>F3: Alta participación en el mercado Nacional.</p> <p>F4: Pertener al conglomerado más grande del Mundo (Grupo Scotiabank)</p>	<p>D1: Falla de retención al personal</p> <p>D2: Demora en aprobación de crédito</p> <p>D3: Fuerzas de ventas heterogéneas y tercerizadas inestables.</p> <p>D4: Insuficiente material de trabajo (uniforme, materiales informativos, kits de trabajo)</p> <p>D5: Seguridad informática</p> <p>D6: Poco abastecimiento de herramientas tecnológicas.</p> <p>D7: Falta de curso de adiestramiento a los empleados.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1: Consideración de su presencia en el mercado de las MYPES.</p> <p>O2: Alianzas estratégicas con terceros (Empresas del sector financiero/ otros canales)</p> <p>O3: Crecimiento Nacional (Apertura de nuevas agencias)</p> <p>O4: Mercado abierto cada vez más competitivo.</p> <p>O5: Tecnología (herramientas electrónicas para la innovación de productos y aplicación)</p>	<p>F2, F3, F4, O1, O3: Mantener el otorgamiento de los productos bandera de la empresa para aumentar su demanda.</p>	<p>D2, D3, D4, D6, D8, O2, O4, O5: Aprovechar los medios publicitarios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar las ventas y Reducir el tiempo de aprobación de crédito.</p> <p>D1, D3, D7, D8, D9, O2, O5: Ofrecer cursos especializados a los empleados que les permitan conocer la información abierta de cada producto de la financiera.</p> <p>D1, D3, D4, D6, D11, O4, O5: Disminuir las metas de la fuerza de venta receptiva, ya que las fuerzas de venta de campo es más efectiva.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1: Alta competencia, tanto en términos de colocación, como en cuanto a las diferencias alternativas de productos.</p> <p>A2: El riesgo que se puede generar por dificultades de pago por parte de los clientes.</p> <p>A3: Ingreso de nuevos participantes al mercado peruano.</p> <p>A4: Ofertas atractivas de productos financieros de otras entidades bancarias.</p> <p>A5: Inestabilidad del tipo de cambio (posibilidad de aumento de interés)</p>	<p>F1, F2, F5, A1, A3, A4: Realizar investigaciones de mercado para saber a qué nichos de mercado se puede llegar antes que la competencia</p>	<p>D2, D8, A1, A3, A4: Realizar con directivos juntas continuas para elaborar planes para el crecimiento de las ventas.</p> <p>D1, D2, D3, D5, D10, A1, A3: Implementar planes de reconocimiento para evitar la captación del personal por parte de la competencia.</p> <p>D2, D5, D8, D9, A2, A3, A4: Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación, concientización e identificación con la empresa.</p>

Fuente: Elaboración Propia

El proceso no se puede limitar a la definición de Visión y elaboración de un FODA. Se hizo un análisis profundo de la realidad de la empresa, del sector industrial y del entorno empresarial, para analizar las condiciones reales y potenciales de la empresa. El problema es que no hay “receta genérica”, sino que cada empresa debe ser analizada de forma individual de acuerdo con su dinámica, intereses, competencias y modelos mentales.

Estrategias FO:

Mantener el otorgamiento de los productos bandera de la empresa para aumentar su demanda.

Estrategia DO:

Aprovechar los medios publicitarios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar las ventas y reducir el tiempo en aprobar un crédito.

Ofrecer cursos especializados a los empleados que les permitan conocer la información abierta de cada producto de la financiera.

Disminuir las metas de la fuerza de venta receptiva, ya que la fuerza de venta de campo es más efectiva.

Estrategias FA:

Realizar investigaciones de mercado para saber a qué muchos de mercado se puede llegar antes que la competencia.

Estrategias DA:

Realizar con directivos juntas continuas para elaborar planes para el crecimiento de las ventas.

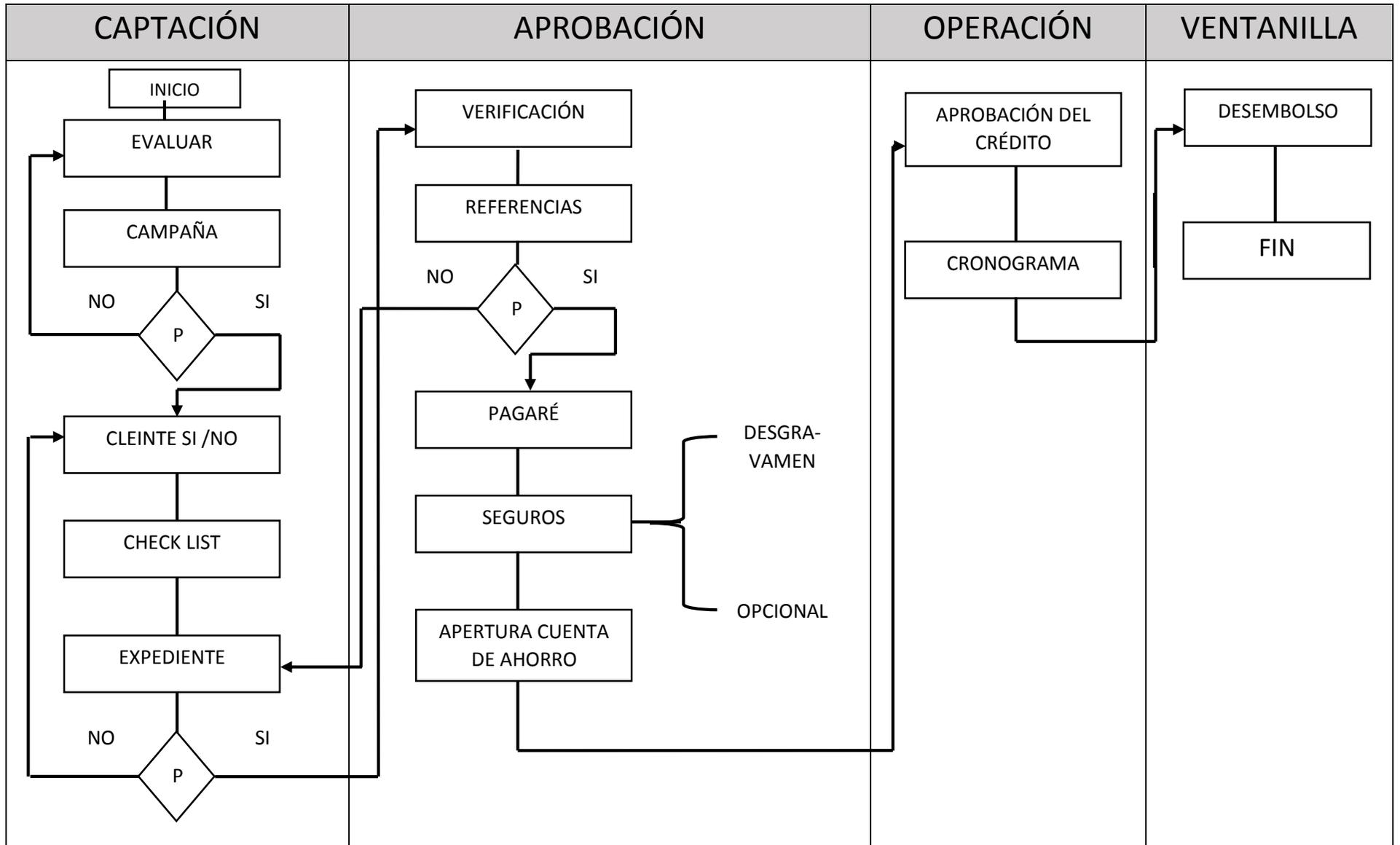
Implementar planes de reconocimientos para evitar la captación del personal por parte de la competencia.

Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación, concientización e identificación con la empresa.

Descripción del proceso de aprobación de crédito

Una vez que se identificó las debilidades en la matriz, un punto que es importante es el tiempo que demora en atender un crédito, Entonces se realizó un diagrama de flujo a su vez se describió el proceso para el armado del diagrama. En primero lugar se capta al cliente, se solicita el número de DNI y el sistema inteligente arroja el monto asignado, la tasa de interés y si tiene disponible algún tipo de tarjeta. Consiguientemente se procede a llenar los datos principales del cliente, nombres completos, fecha de nacimiento, número de documento de identidad, donde trabaja o si tiene algún negocio, el número de celular, el tipo de estado civil y dos números de celulares de referencia de familiares directos. Posteriormente se ingresa a validar con el Funcionario de Consumo AC para validar los datos y armar el check list (copia de DNI, RENIEC del titular, Ventana comercial, RENICEN del conyugue) para así poder proceder a presentar y poner en cola el expediente completo a las Funcionarias de Consumo, ella a su vez corroboran los datos presentados con el cliente, paralelamente ingresándolos al sistema de la Financiera, una vez aprobado el crédito se presenta a la Asistente de Operaciones para que haga la confirmación de los datos en la base de datos de la empresa(BT) para luego pasar a los cajeros y estos poder crear el cronograma de pagos y hacer el desembolso al cliente.

Cuadro N° 3: Diagrama de Flujo



Fuente: Elaboración Propia

Aplicación del cuestionario

Para lograr el diagnóstico situacional de la empresa, se aplicó el siguiente instrumento, cuestionario (Anexo 3) con la finalidad de verificar el estado actual del nivel de calidad de la empresa utilizando las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se utilizó el cuestionario SERVQUAL la cual fue modificada, teniendo un alfa de cronbach de 0.818, que cumple con los requisitos mínimos que la empresa debe de cumplir para implementar la metodología PDCA.

El diagnóstico realizado sirvió como base y punto de partida para definir el plan de trabajo y establecer las actividades críticas y más relevantes a la hora de diseñar el plan de mejora continua.

Tabla N° 04 : Encuesta Aplicada

ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Total-mente en Desacuerdo
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
Está de acuerdo con el tiempo de aprobación de un crédito.	02	03	06	108
Está conforme con el tiempo de duración de un desembolso de crédito.	27	29	30	33
Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito.	20	30	34	35
Los trabajadores de la Financiera CREDISCOTIA concluyen el servicio en el tiempo promedio.	16	30	23	50
Los Funcionarios le atienden en la hora citada.	28	27	33	31
En la Financiera CREDISCOTIA los funcionarios ofrecen un servicio rápido.	29	27	30	33
Para ser atendido espera demasiado tiempo.	30	29	30	30
Los trabajadores de CREDISCOTIA ofrecen un servicio rápido a sus clientes	16	35	34	34
Los trabajadores de CREDISCOTIA comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	24	22	35	38
EMPATÍA				
Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito.	06	08	16	89
En la Financiera CREDISCOTIA los funcionarios siempre están ocupados.	27	29	30	33
En la Financiera CREDISCOTIA se preocupan por sus clientes	35	38	22	24

Los trabajadores de CREDISCOTIA tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?	24	26	34	35
FIABILIDAD				
Los trabajadores de la empresa CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver sus problemas.	26	24	34	36
En la Financiera CREDISCOTIA se comprenden las necesidades de los clientes	34	29	29	22
Cuando el personal de servicio promete hacer algo cierto tiempo, ¿lo hace?	28	27	33	31
TANGIBLES				
El personal de servicio tiene equipos de aparecia moderna?	35	38	22	24
Las instalaciones fiisicas de las Institucion de servicios son visualmente atractivas.	33	35	27	24
El personal de servicio tiene apariencia pulcra.	34	42	24	19
SEGURURIDAD				
El comportamiento de los empleados de CREDISCOTIA transmite confianza a sus clientes.	32	33	29	25
Los clientes se sientes seguro a sus transacciones con el personal de servicio.	28	27	33	31
Los funcionarios siempre amables con los clientes.	34	29	29	22

Fuente: Elaboración Propia

Según el cuestionario (Anexo 3), los porcentajes más altos están ubicados en las dimensiones de tiempo de respuesta, calidad de servicio y satisfacción del cliente, con las siguientes preguntas:

En la dimensión de tiempo de respuesta tenemos:

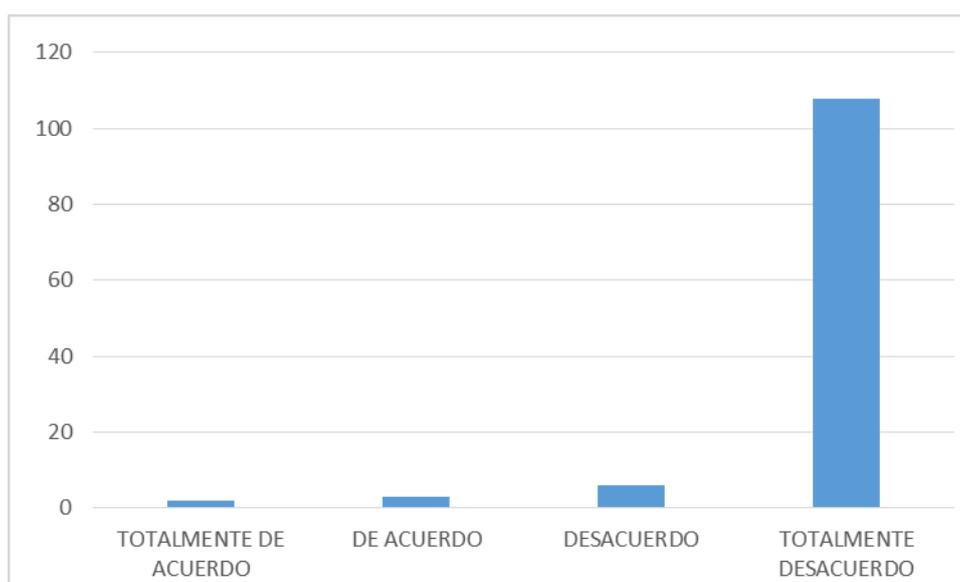
CAPACIDAD DE RESPUESTA:

¿Está de acuerdo con el tiempo de aprobación de un crédito?

*Tabla N° 5:
Sincero interés en resolver problemas*

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
	CLIENTES			
¿Está de acuerdo con el tiempo de aprobación de un crédito?	02	03	06	108

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 1:
Sincero interés en resolver problemas
Fuente: Datos obtenidos de la tabla 6 – Elaboración propia*

Como se observa en el gráfico 1, tenemos que 61 clientes están totalmente desacuerdo con el tiempo de respuesta en la Financiera CREDISCOTIA, porque esperan demasiado tiempo para la aprobación de un crédito.

En la dimensión de calidad de servicio, destacó la siguiente pregunta

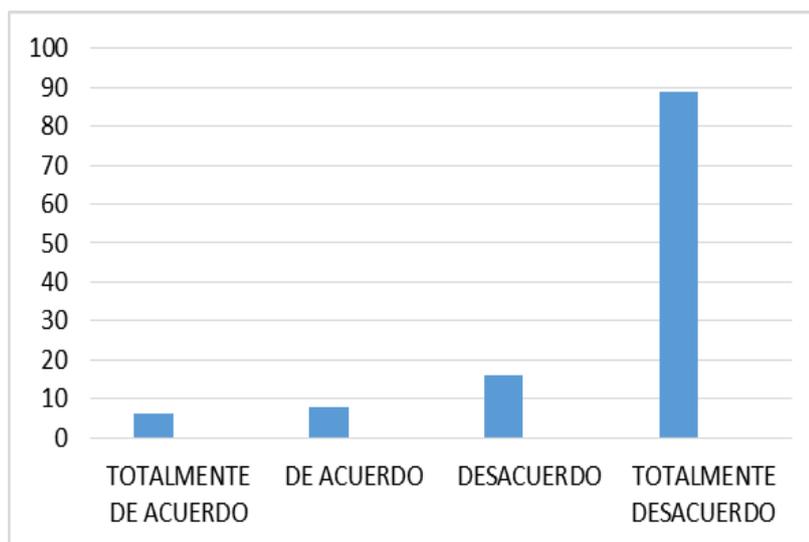
EMPATÍA:

¿Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito?

*Tabla 6:
Empleados eficaces*

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
	CLIENTES			
¿Está de acuerdo con el proceso de evaluación de un crédito?	06	08	16	89

Fuente Elaboración propia



*Gráfico 2:
Empleados comunicativos
Fuente: Datos obtenidos de la tabla 7 – Elaboración propia*

Como se observa en el gráfico 2, nos indica que 47 clientes están totalmente desacuerdo con el proceso de un crédito de la Financiera CREDISCOTIA ya que toman procesos repetitivos.

En la dimensión de fiabilidad tenemos:

FIABILIDAD

¿Los trabajadores de la empresa CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver sus problemas?

Tabla 7:
Sincero interés en resolver problemas

PREGUNTA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
	CLIENTES			
¿Los trabajadores de la empresa CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver sus problemas?	26	24	34	36

Fuente: Elaboración propia

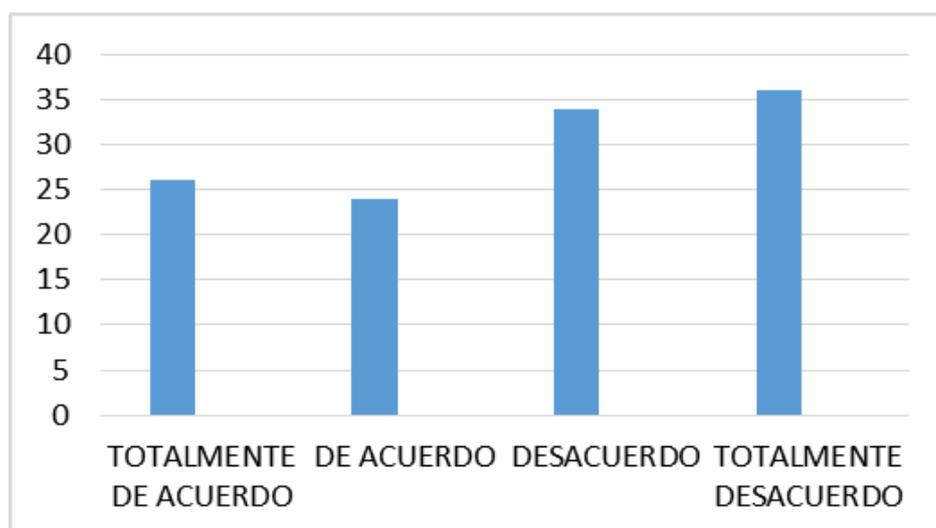


Gráfico 3:
Sincero interés en resolver problemas
Fuente: Datos obtenidos de la tabla 7 – Elaboración propia

Como se observa en el gráfico 3, tenemos que 47 clientes están totalmente desacuerdo con los trabajos de la Financiera CREDISCOTIA, porque estos no muestran interés por resolver los problemas que se presentan.

NIVEL DE TIEMPO DE RESPUESTA EN LA FINANCIERA.

Para hallar el promedio de cada dimensión, utilizamos el promedio ponderado entre el número de personas cuestionadas.

Tabla 8:
Promedio de las dimensiones

ELEMENTOS TANGIBLES	4,4
FIABILIDAD	4,18
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,12
SEGURIDAD	4,12
EMPATÍA	4,1

Fuente: Elaboración: Propia

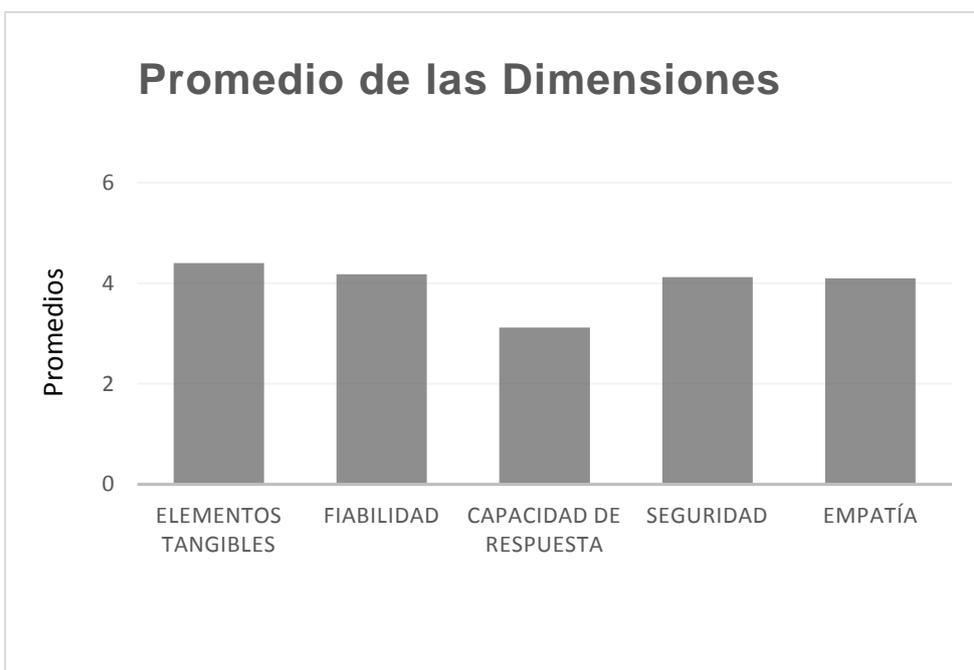


Gráfico 4:
Promedio de las dimensiones
Fuente: Datos obtenidos de la tabla 8 – Elaboración propia

Utilizaremos la siguiente fórmula para hallar el nivel de calidad de tiempo de respuesta de la Financiera CREDICOTIA.

$$\text{Nivel de Calidad} = \frac{\text{Suma de promedios (dimensiones)}}{\text{N}^\circ \text{ de dimensiones}}$$

$$\text{Nivel de Calidad} = \frac{4.18 + 4.40 + 4.10 + 3.12 + 4.12}{5}$$

$$\text{Nivel de Calidad} = 3.98$$

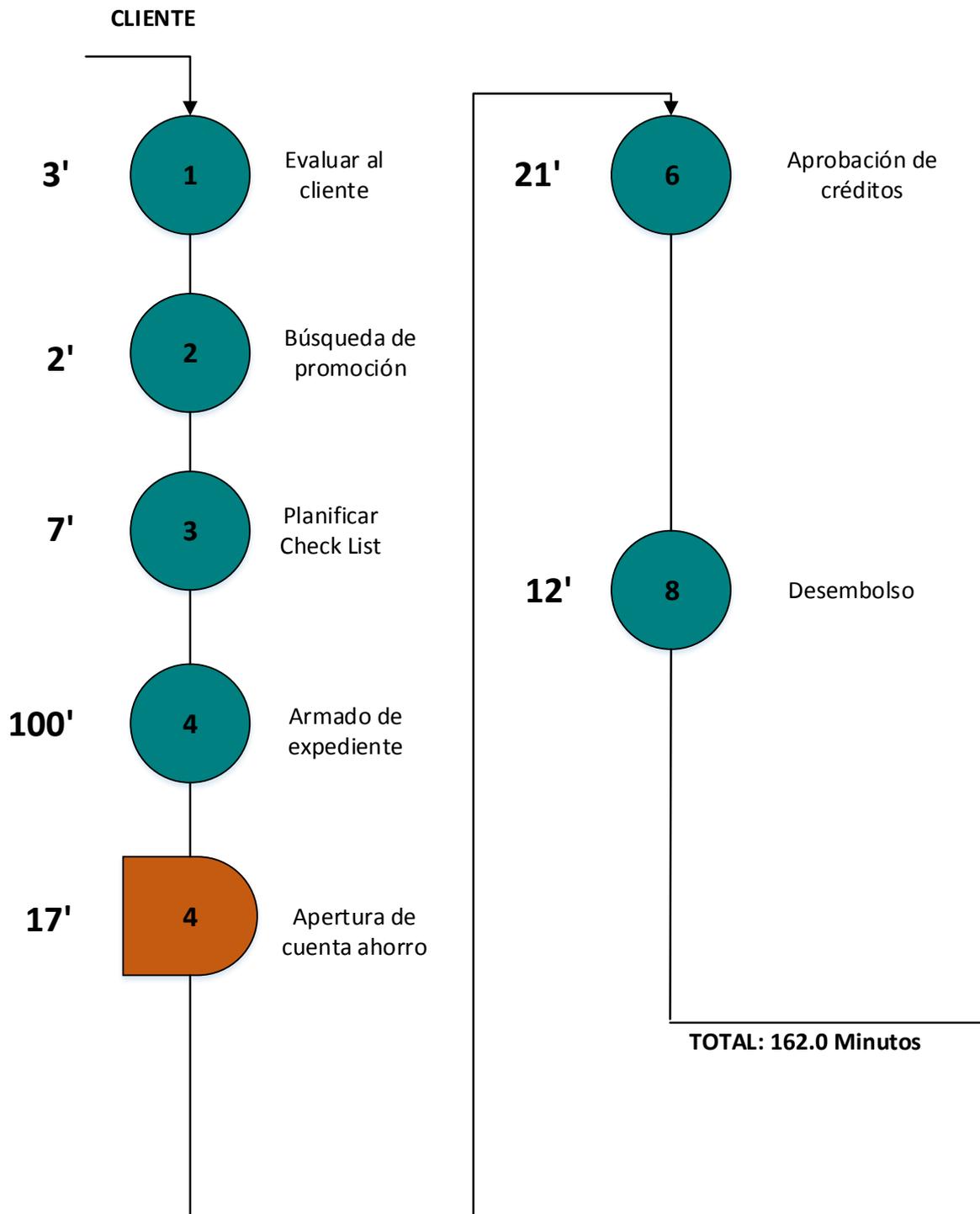
- Nivel de calidad bajo: 2 - 4
- Nivel de calidad medio: 4 - 6
- Nivel de calidad alto: 6 - 8

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la aplicación del cuestionario en la Financiera CREDICOTIA., el nivel de calidad de respuesta de la empresa es de 3.98 lo cual se está ubicando dentro del nivel de calidad bajo. Esto quiere decir que la empresa, necesita con carácter de urgencia el diseño y la implementación de la metodología PDCA, para aumentar la calidad de tiempo de respuesta a un crédito.

3.3 Identificación de problemas actuales

Para éste objetivo se realizó un diagrama de operaciones y diagrama de análisis donde se detalla el tiempo que demora cada proceso.

Diagrama N° 01: Diagrama de Operaciones



Fuente: Elaboración Propia

Tabla resumen del diagrama de operaciones

Tabla N° 9: Cuadro Resumen

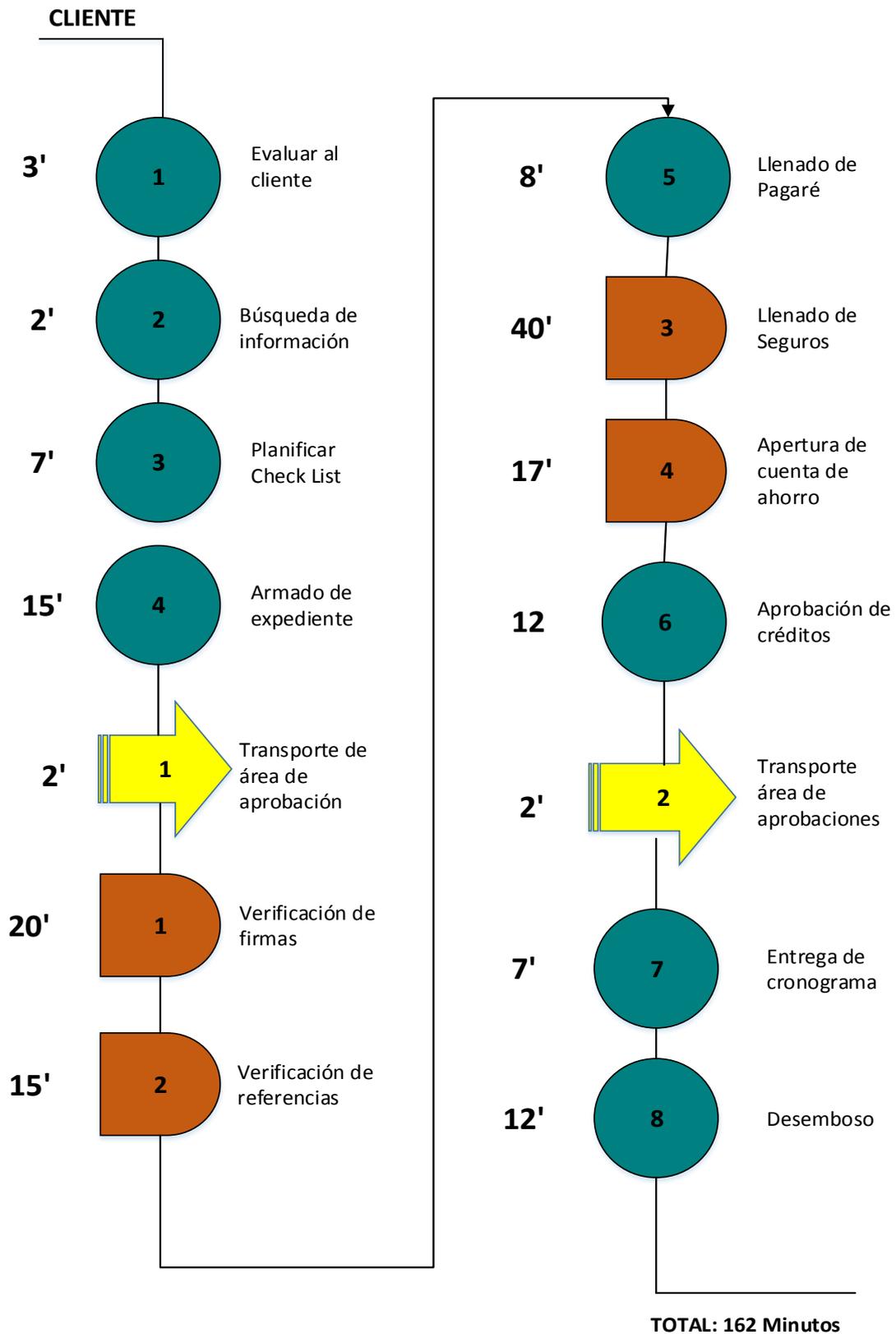
		RESUMEN DE ACTIVIDADES	
ACTIVIDAD		CANTIDAD	TIEMPO
OPERACIÓN		6	150 MINUTOS
DEMORAS		1	17 MINUTOS
TOTAL		7	162 MINUTOS

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla N° 06, se obtuvo el tiempo demora en aprobar un crédito donde es de 162 minutos, seguidamente arrojó como resultado 7 operaciones dentro del área de aprobación del cual está en constante desarrollo de actividad, 1 demora donde se identificó el proceso que más tiempo tiene y proponer mejoras para una mayor atención.

Seguidamente se diagnosticó la actividad que más demora, entonces se hizo un diagrama de análisis de proceso, donde se detalla con más claridad el proceso de la actividad.

Diagrama N°02 : Diagrama de análisis operaciones



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro resumen del diagrama Análisis de Operaciones

Tabla N° 10:
Cuadro Resumen

	RESUMEN DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD		CANTIDAD	TIEMPO
OPERACIÓN		8	66 minutos
TRANSPORTE		2	4 minutos
DEMORAS		4	92 minutos
TOTAL		14	162 minutos

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 7, se obtuvo el tiempo que demora en aprobar un crédito donde es de 162 minutos, seguidamente arrojó como resultado 8 operaciones dentro del área de aprobación del cual está en constante desarrollo de actividad, luego se identificó 2 actividades de transporte en la manera que el cliente se trasladó de una área a otra y por último 4 demoras donde se identificó cual es el proceso que se toma demasiado tiempo y proponer mejoras para una mayor atención.

En conclusión a estos diagramas se diagnosticó que la actividad dentro del proceso que más demoras tuvo es en la actividad de seguros.

3.4. Aplicación del ciclo Deming

3.4.1. Diagrama de Pareto

Teniendo los resultados de los diagramas y cuestionario (Anexo 3), se pudo saber cuáles son los problemas en general que afectan el proceso. Aplicaremos el diagrama de Pareto para identificar el problema principal.

Tabla N° 11: Diagrama de Pareto

PROBLEMAS	Minutos	%Total	%Acomulado
Seguros	40	45.98	45.98
Verificación de firmas	20	22.99	68.97
Verificación de referencias	15	17.24	86.21
Desembolso	12	13.79	100.00
TOTAL	87	100.000	

Fuente: Elaboración Propia

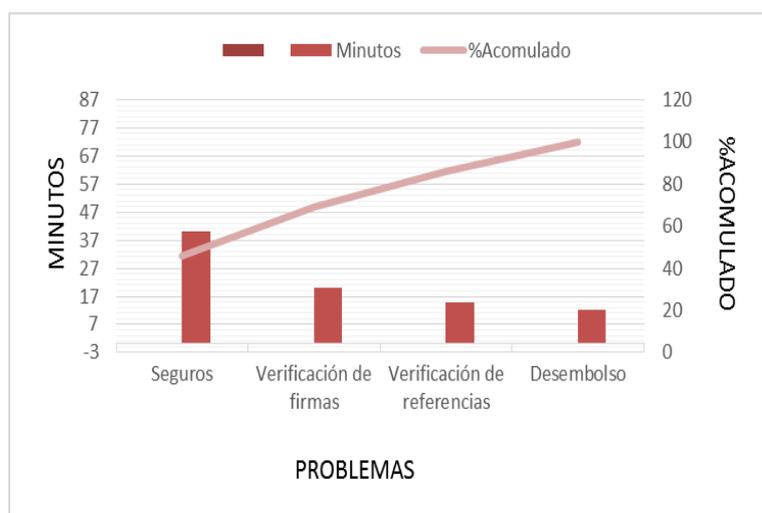


Gráfico N° 04

Fuente: Elaboración Propia

Al aplicar el Diagrama de Pareto se tuvo como resultado un problema principal que son los “seguros” En el gráfico de Pareto se observa que un 20% del problema (seguros) representa aproximadamente un 80% de tiempo de demora en respuesta a un crédito. La metodología PDCA, se enfocará en dar solución especialmente a éste problema, y de esta manera obtener una mejora significativa para la empresa.

3.4.2. Diagrama de Ishikawa

Teniendo como resultado al diagrama de Pareto el proceso de los “seguros”, se pasó a realizar la herramienta de la espina Ishikawa para identificar sus causas y efectos, para luego eliminarlas en base a capacitaciones que se les brindo a los trabajadores de la Financiera Crediscotia., como solución a los problemas encontrados.

Este análisis consistió en examinar críticamente las causas con la finalidad de definir los siguientes indicadores: Sistema Método, Entorno, Materiales, Mano de Obra y Clientes. En base al sistema se encontró las siguientes causas; que son como demora de revisión de seguros, duplicidad de refuerzos de registros de información, tiempo en el proceso de aprobación del expediente y digitalización. El siguiente indicador método se encontró duplicidad de documentos emitidos en crédito personal y misma documentación cliente por cliente. Entorno las causas son competencias limitadas tradicionalismo y limitaciones legales. Seguidamente el indicador Materiales se encontró impresión, no hay materiales sobre innovación y excesiva informatización. Mano De Obra; falta de capacitación, fatiga cambio de personal frecuente. Y por último Cliente conformismo y reactivo.

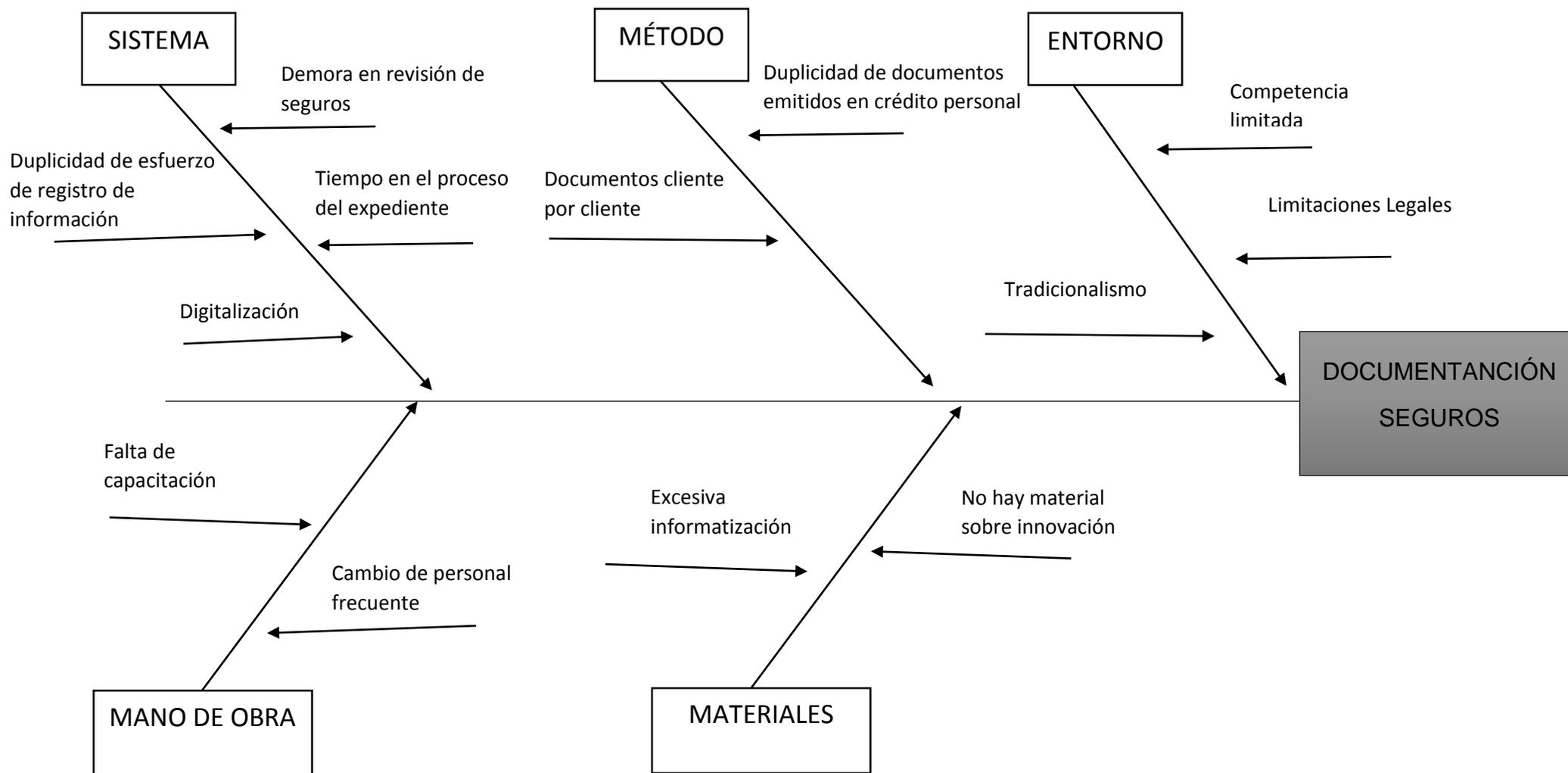


Gráfico N° 05: Espina Ishikawa
 Fuente: Elaboración Propia

PLANIFICAR

Planificación del sistema: Sabiendo el estado actual de la empresa, sus debilidades, sus oportunidades de mejora y sus falencias en el tiempo de respuesta a un crédito, se establecieron planes de mejora en los cuales detallo las actividades a desarrollar. Nos enfocaremos en dar soluciones al problema principal encontrado en los diagramas realizados, y de esta forma obtendremos una mejora de procesos en la Financiera Crediscotia.

*Tabla N° 12
Plan de Acción 1*

ACCIÓN	¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE?	COSTO
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Capacitación del personal en tema de documentación	Porque a través de las capacitaciones del personal podremos obtener mejoras de procesos.	Creando un plan de capacitación para cada problema principal encontrado	Se detalla las fechas de capacitación de personal en el programa de capacitación	En la Financiera Crediscotia	Sin costo por compra de materiales

Fuente: Elaboración propia

La capacitación se basará en temas relevantes a documentación de seguros; temas que nos ayudaran a solucionar las causas encontradas.

- Tiempo de atención.
- Formatos necesarios
- Seguros necesarios
- Control de formatos
- Requisitos para el expediente

Tabla N° 13

Programación de capacitación en documentación de seguro

ACTIVIDADES	MES				
	AGOSTO				
	22/08/2017	23/08/2017	24/08/2017	25/08/2017	26/08/2017
AGILIDAD DE ATENCIÓN ALCLIENTE					
FORMATOS NECESARIOS					
SEGUROS NECESARIOS					
CONTROL DE FORMATOS					
REQUISITOS PARA EL EXPEDIENTE					

Fuente: Elaboración propia

Protocolo de entrega: Siguiendo con lo planificado, se creará un “protocolo de entrega” para los trabajadores encargados de establecer un menor tiempo de aprobación de crédito personas a sus clientes; es decir, mejorar el proceso de evaluación.

Este protocolo se basará en el procedimiento que los trabajadores deben seguir para que el tiempo de respuesta a un crédito sea menor, basándose en tiempo de aprobación y los documentos necesarios.

HACER

Documentación: Se elaboró los documentos necesarios en esta etapa para la Financiera, y así dar soporte a la Metodología PDCA, y lograr su eficaz funcionamiento. Está el formato del “programa de capacitación al personal”, “asistencias de capacitaciones” y “protocolo de entrega”

La financiera Crediscotia, en esta etapa, la documentación se tuvo que llevar acabo dependiendo de los requisitos establecidos en la empresa que tienen que ser fundamentales para el logro de la mejora del proceso.

La elaboración de la documentación consistió en la identificación de la necesidad de controlar las asistencias de los trabajadores, y el orden de los temas a tratar, el responsable debe ser el encargado de revisar las asistencias, y que se cumplan los

temas planteados, si en caso estos no cumplan con asistir, el responsable se encargará de comunicarse con ellos.

Capacitación: Se desarrollaron las jornadas de capacitación a los trabajadores de la Financiera Crediscotia en temas relacionados directamente con “Documentación de crédito”, “documentación de seguros” y el “protocolo de entrega”. Las capacitaciones fueron efectuadas y coordinadas en primera instancia con el gerente de la empresa financiera Crediscotia quien se encargó de reunir a todos sus trabajadores e informarles de las capacitaciones que servirán para mejorar el proceso de evaluación de un crédito. En las jornadas de capacitación participaron sólo los trabajadores del área de aprobación de crédito de la empresa Financiera Crediscotia., pues como se sabe solo son 3 trabajadores en su totalidad.

El objetivo de las capacitaciones consistió en conseguir que el personal obtenga información acerca del tiempo que demora en atender un crédito y el llenado en solicitudes.

Tabla N° 14:

Programa de capacitación mes de Agosto

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL					
PERIODO ABARCADO DEL 22 DE AGOSTO DE 2017 AL 26 DE AGOSTO DE 2017					
TEMA DE CAPACITACIÓN	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	PARTICIPANTES	FECHA PROPUESTA	FECHA DE EJECUCIÓN	DURACIÓN
Tiempo de atención.	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	Trabajadores de Crediscotia	02/08/2017	22/08/2017	1 hora
Formatos necesarios	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	Trabajadores de Crediscotia	02/08/2017	23/08/2017	1 hora
Seguros necesarios	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	Trabajadores de Crediscotia	02/08/2017	24/08/2017	1 hora
Control de formatos	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	Trabajadores de Crediscotia	02/08/2017	25/08/2017	1 hora
Requisitos para el expediente	JEFE DE ÁREA DE APROBACIÓN	Trabajadores de Crediscotia	02/08/2017	26/08/2017	1 hora

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo con el programa de capacitación, los trabajadores encargados de hacer la entrega del producto, tuvieron el refuerzo del protocolo creado en reducir el tiempo de respuesta a un crédito.

Tabla N°14
Protocolo de entrega

COMUNICAR AL CLIENTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	Mantener siempre la fidelidad de los términos y condiciones, para que el cliente no se sienta engañado: “Permítame comunicarle que el crédito cuenta con un seguro opcional”
FORMATOS NECESARIOS	Tener el conocimiento en amar un expediente: Le invitamos a realizar el llenado de los formatos indicados”
CONFIRMACIÓN DE DATOS	Ser rápido en corroborar sus datos y/o referencias: “Para ahorra tiempo, le pedimos que sus datos sean actualizados por favor”.
EXPERIENCIA CREDISCOTIA	Agradece el tiempo de espera: “Que tenga bien día y le agradecemos su tiempo de espera, gracias”

Fuente Elaboración Propia

VERIFICAR

Evaluación del Metodología PDCA:

Para hacer la verificación de la Metodología PDCA se realizó un Check List en base a todos los temas tratados en las capacitaciones, las cuales estuvieron a cargo del Jefe del área de aprobación.

Tabla N° 15: Check List

TEMAS	PREGUNTAS	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
Documentación de Seguros	¿Se informó los tipos de seguros?	X			
	¿Se informó que el seguro de accidentes es opcional?	X			
	¿Se capacitó para la eliminación del seguro opcional?	X			
	¿Se le informó el tiempo necesario en llenar un seguro?	X			
	¿Se le instruyó a señalar la absoluta confidencialidad del proceso, con un compromiso firmado?	X			
	¿Se le informó que documentos debe utilizar?	X			
	¿Se le capacitó del control de los formatos?	X			
PROTOCOLO DE ENTREGA	¿Se le capacitó a cerca del protocolo de entrega?	X			

Fuente: Elaboración propia

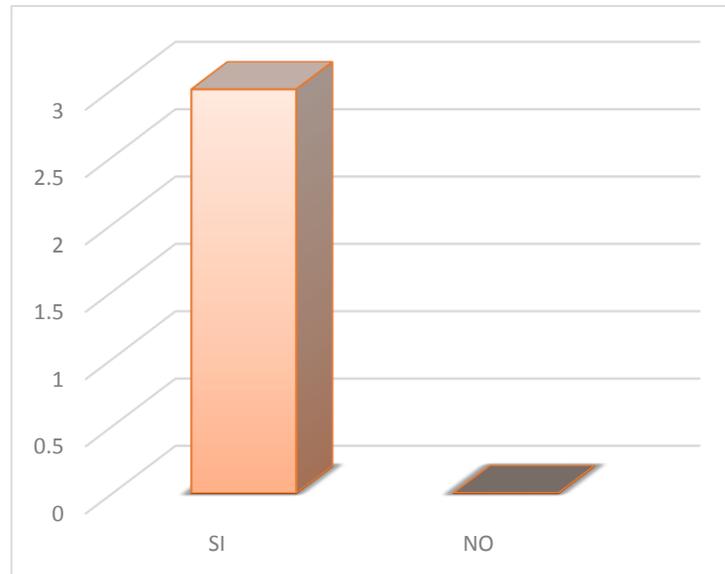


Gráfico N° 06 :
Resultados del Check List aplicada en la empresa Financiera Crediscotia.
Fuente: Resultados de la tabla - Elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados que arrojó la aplicación del **Check List** Tabla N° 13 en la empresa Crediscotia fue capacitada en un 100% a todos sus trabajadores, lo cual mejoró el proceso de evaluación.

ACTUAR

Mejora del Sistema: Después de lo verificado en la etapa anterior y de corroborar de que las acciones planificadas han sido efectivas, reduciéndose las causas de la documentación de seguros, se puede decir que el objetivo fue alcanzado y se establecerá la nueva norma.

3.5. DETERMINACIÓN DE TIEMPO DE RESPUESTA DESPUÉS DE LA MEJORA

METODOLOGIA PDCA

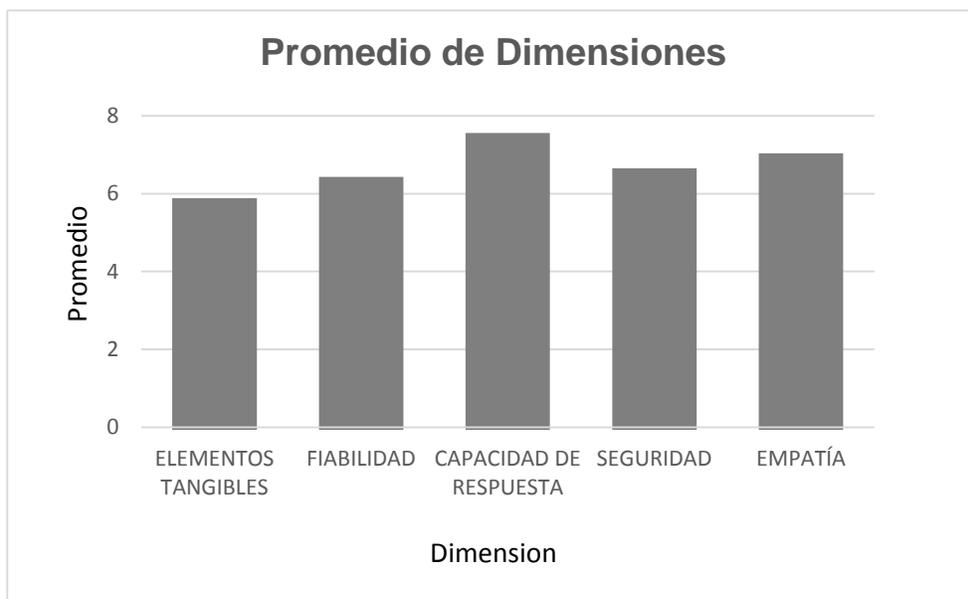
El cuestionario se volvió aplicar para determinar si la Metodología PDCA influyó en la mejora del proceso en la Financiera CREDISCOTIA.

Teniendo como resultado un incremento en las dimensiones de la calidad de tiempo de respuesta:

Tabla 16:
Promedio de las dimensiones, después de la aplicación de la Metodología PDCA

ELEMENTOS TANGIBLES	5.55
FIABILIDAD	6.10
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7.23
SEGURIDAD	6.32
EMPATÍA	6.71

Fuente: Elaboración propia



Promedio de las dimensiones, después de la aplicación de la Metodología PDCA
Fuente: Elaboración propia

Utilizaremos la siguiente fórmula para hallar el nivel de calidad de tiempo de respuesta de la Financiera CREDISCOTIA, después de la aplicación de la Metodología PDCA.

$$\text{Nivel de Calidad} = \frac{\text{Suma de promedios (dimensiones)}}{\text{Nº de dimensiones}}$$

$$\text{Nivel de Calidad} = \frac{5.55 + 6.10 + 7.23 + 6.32 + 6.71}{5}$$

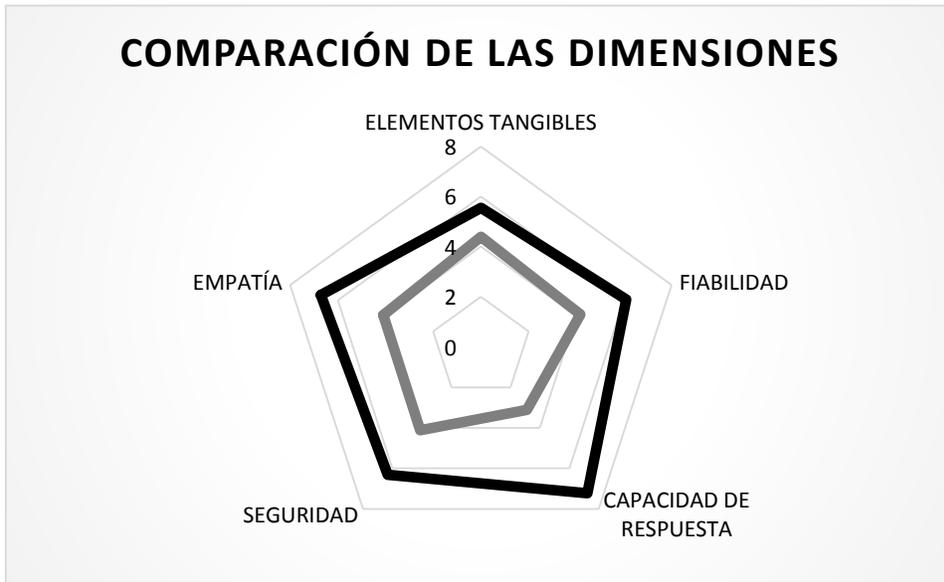
$$\text{Nivel de Calidad} = 6.38$$

- Nivel de calidad bajo: 2 - 4
- Nivel de calidad medio: 4 - 6
- Nivel de calidad alto: 6 - 8

Teniendo en cuenta lo que arrojó la aplicación del cuestionario en la Financiera CREDISCOTIA., el nivel de calidad de tiempo de respuesta de la empresa es de 6.3 lo cual se está ubicando dentro del nivel de calidad alto. Lo que indica que la metodología PDCA, al ser aplicada tuvo un cambio significativo en la calidad de tiempo de respuesta de la financiera.

MEJORA DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA FINANCIERA

Utilizaremos el gráfico radial, para poder comparar los datos de los resultados del antes y después de ser aplicado el cuestionario.

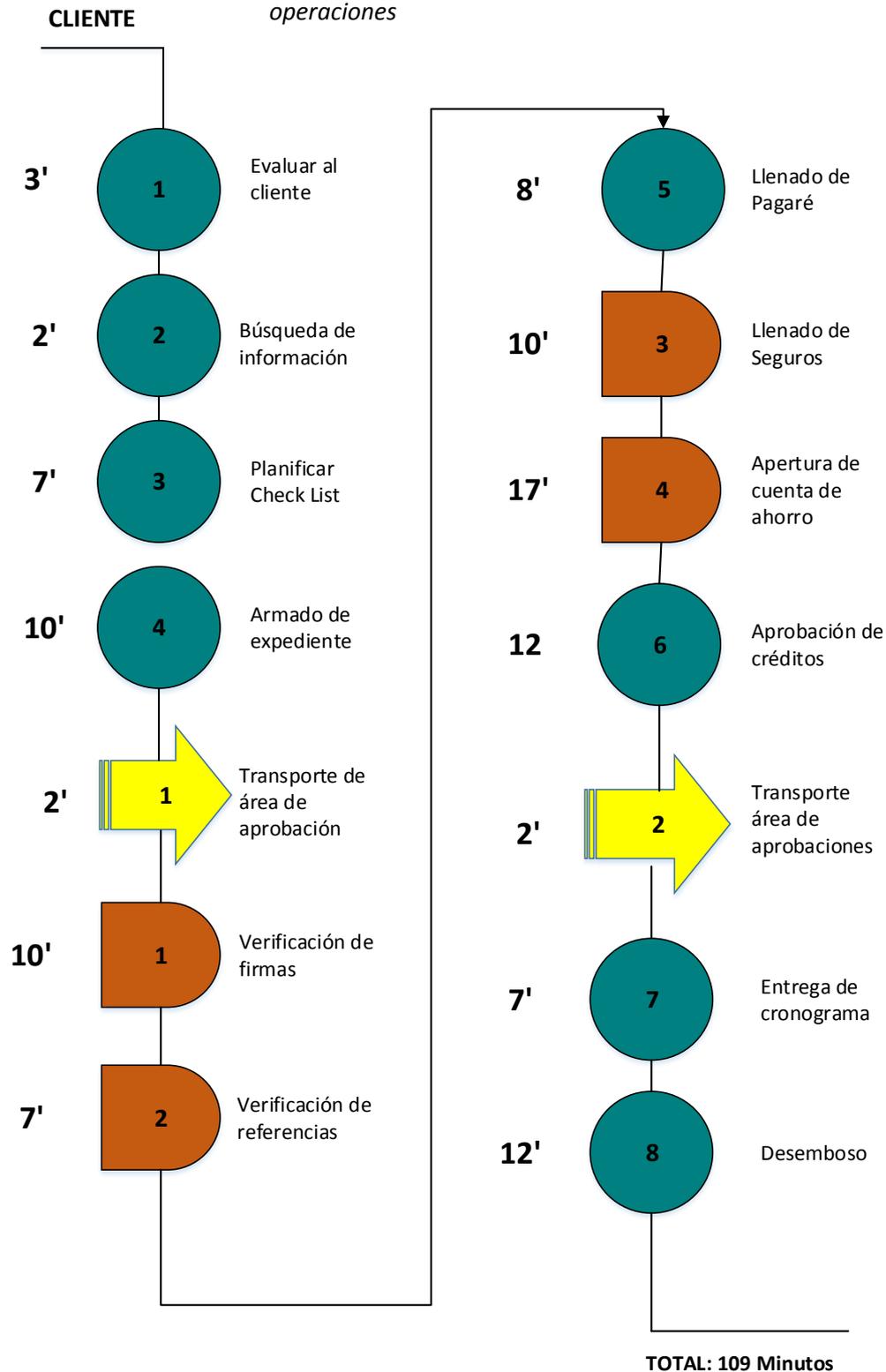


*Gráfico 08:
Comparación de dimensiones
Fuente: Elaboración propia*

Como se observa en el gráfico 08, la dimensión de capacidad de respuesta, de tener una puntuación de 3.12 subió a 7.23. Se obtuvo el incremento de la mejora del proceso porque dentro de esta dimensión estuvieron problemas principales de la baja calidad de tiempo de respuesta que daban los trabajadores en la Financiera CREDISCOTIA, los resultados fueron obtenidos según el último cuestionario aplicado (Anexo 3), esto quiere decir que la Metodología PDCA si influenció en la calidad de servicio de tiempos de respuesta a un crédito de la empresa.

MEJORA DEL TIEMPO DE RESPUESTA

Diagrama N°3 : Diagrama de análisis operaciones



Fuente: Elaboración Propia

Cuadro Resumen de Diagrama de Operaciones

Tabla N° 15 : Cuadro Resumen

	RESUMEN DE ACTIVIDADES		
ACTIVIDAD		CANTIDAD	TIEMPO
OPERACIÓN		8	61 minutos
TRANSPORTE		2	4 minutos
DEMORAS		4	44 minutos
TOTAL		14	109 minutos

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla, se obtuvo el tiempo que demora en aprobar un crédito es de 109 minutos, seguidamente arrojó como resultado 8 operaciones dentro del área de aprobación del cual está en constante desarrollo de actividad, luego se identificó 2 actividades de transporte en la manera que el cliente se trasladó de una área a otra y por último 4 demoras, donde se identificó que el tiempo de demora se redujo en 59 minutos después de la mejora del proceso.

Tabla de resumen de tiempo

El tiempo de respuesta se evaluó a través de una observación directa después de la metodología aplicada donde fue registrado y se obtuvo los siguientes resultados.

Tabla N° 17: Resumen de tiempo de aprobación

MES	N° Expedientes	Tiempo u/ex	Tiempo Total
AGOSTO	121	1.8	217.8
SEPTIEMBRE	99	1.8	178.2
OCTUBRE	104	1.8	187.2

Fuente: Elaboración Propia

Se logró disminuir el tiempo de respuesta en un promedio de 109 minutos, que equivale a una hora y media, donde la metodología influyó en su mejora y tiene como resultado un mayor número de expedientes en menos tiempo de aprobación.

3.6. CONTRASTE ESTADÍSTICO DE HIPÓTESIS

Es una decisión que indica si una hipótesis relativa a la población es compatible (en términos de probabilidad) con los datos de la muestra, o si es incompatible con los mismo y en consecuencia debe ser rechazada.

Pruebas de Normalidad

Tabla N° 18: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo de respuesta inicial	.069	119	.200	.985	119	.203
Tiempo de respuesta final	.084	119	.087	.978	119	.051

Fuente: SPSS 19

Como la muestra es superior a 30 se utiliza la prueba de Kolmogorov- Smirnova. En este sentido se analiza la hipótesis nula, que indica que los datos no siguen una distribución normal y debido a que el valor de significancia es superior a 0,05.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que los datos tienen una distribución normal.

Tiempo de respuesta Inicial

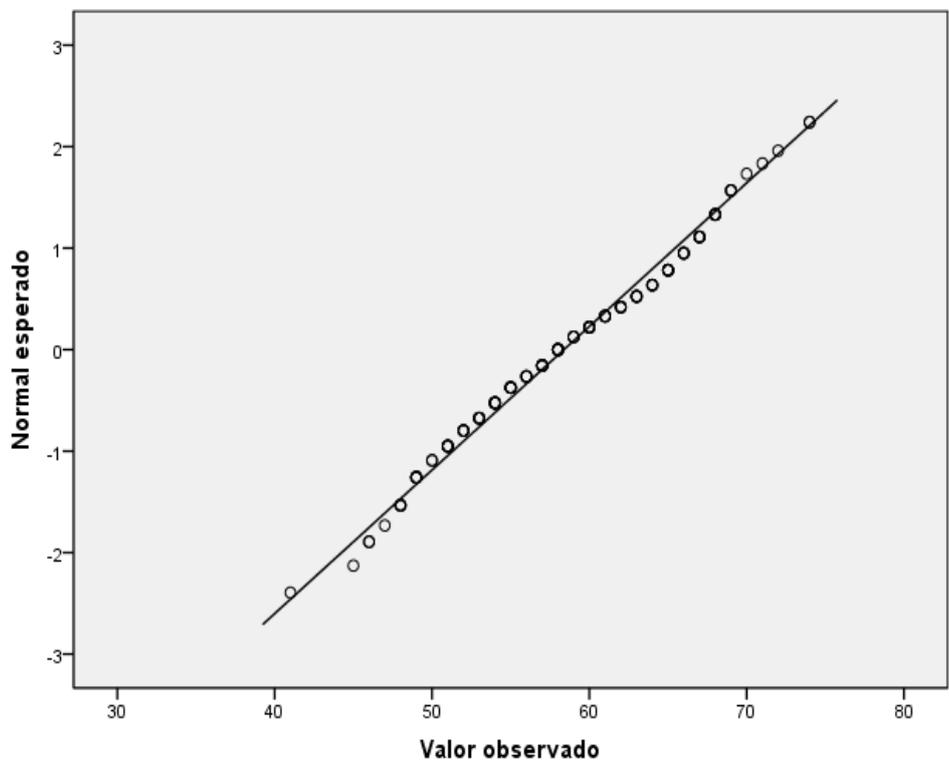


Gráfico N° 09: Tiempo Inicial
Fuente: SPSS 19

Tiempo de respuesta Final

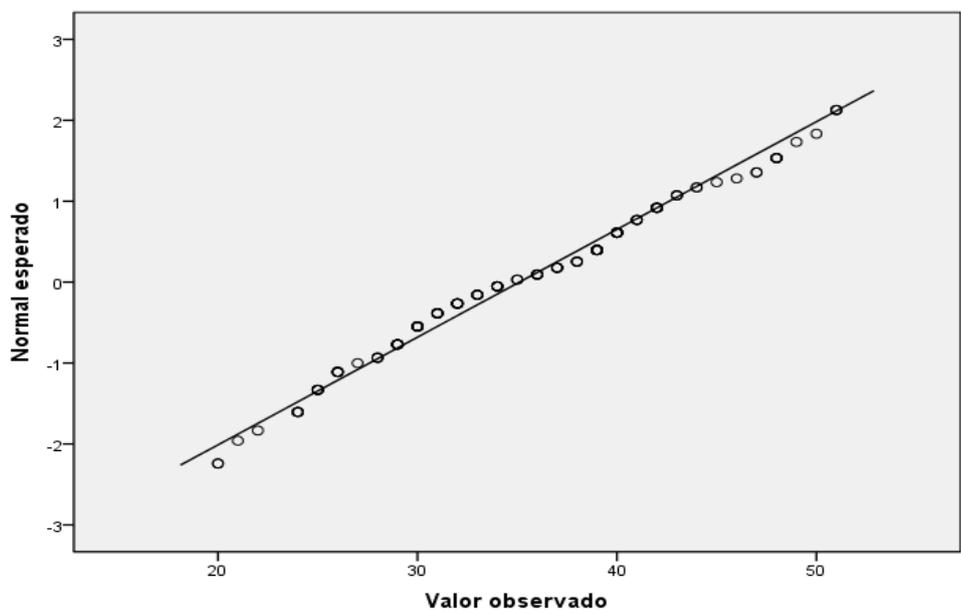


Gráfico N° 10: Tiempo final.
Fuente: SPSS 19

PRUEBA T STUDENT

Hipótesis Nula T.R. inicial = T.R. Final

Hipótesis alternativa T.R. inicial > T.R. Final

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

Tabla N° 19: Prueba T

	Variable 1	Variable 2
Media	58.38655462	35.1092437
Varianza	49.98490244	56.40321891
Observaciones	119	119
Coeficiente de correlación de Pearson	0.432046842	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	118	
Estadístico t	32.6439562	
P(T<=t) una cola	0.00000000	
Valor crítico de t (una cola)	1.657869522	
P(T<=t) dos colas	0.000000000	
Valor crítico de t (dos colas)	1.980272249	

Fuente: SPSS 19

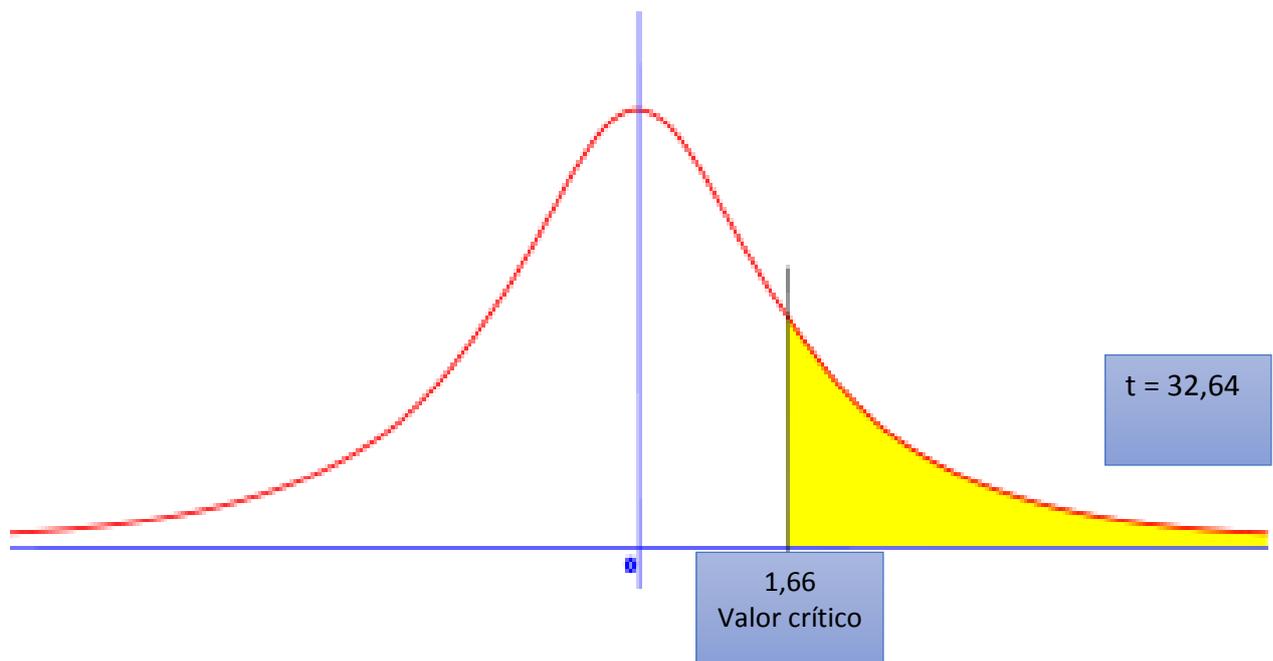


Gráfico N° 19: T student
Fuente: Elaboración

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de t de student para muestras emparejadas la cual indica que hay diferencia significativa. Entre las medias del tiempo de repuesta inicial y final; esto debido a que la t estadística se encuentra en la región de rechazo, de la misma manera los resultados es válidos debido a que el nivel de significancia experimental es menor a 0,05.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad mejorar el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un crédito personal en Financiera CREDISCOTIA. Para ello se planteó como primer objetivo diagnosticar el proceso de evaluación, luego se identificó los problemas actuales que se relaciona con el tiempo de respuesta, posteriormente se aplicó el Ciclo Deming y finalmente se determinó el tiempo de respuesta. En ese sentido la discusión se realizó siguiendo el orden de los objetivos de investigación.

Con respecto al resultado del primer objetivo que es diagnosticar el proceso de evaluación de expediente de crédito. Mendoza (2015), logró el análisis, lo cual señala que las empresas depende de ellas mismas, de tiempo y recursos invertidos para su desarrollo, que es lo que puede abrir o cerrar puerta al éxito, a su vez detectó que el problema que presentaba era el tiempo de atención, del cual sus clientes estaban muy insatisfechos. Esto es el problema principal que presenta la empresa, ya que los jefes no logran aceptar que necesitan aplicar una metodología PDCA, para lograr mejorar el proceso, en la empresa CRDISCOTIA, existía el mismo problema ,pero es este caso si se aplicó la metodología PDCA, logrando mejorar el proceso y el tiempo de respuesta, hoy en día los clientes señalan que el tiempo de respuesta que se les brinda los satisface, ya que se solucionaron las causas principales de tiempo de respuesta , en pocas palabra le metodología PDCA, ayudó a la empresa a mejorar sus problemas.

Román y María Gilbert López (2012), en su tesis "Implantación de un proceso de mejora continua (pdca) en la enseñanza universitaria" realizó su diagnóstico de los problemas haciendo una encuesta a su muestra, del cual logró llegar a la misma conclusión, ya que ambas utilizaron a metodología PDCA, para mejorar un problema que se detectó al hacer un diagnóstico de la empresa, en este caso fue el mejorar la enseñanza universitaria que dan a los docentes, donde su primer objetivo era utilizar

indicadores relativos de clara orientación para mejorar la calidad hacia sus alumnos, en el caso de la financiera CREDISCOTIA, la empresa necesitaba mejorar el proceso de evaluación a un crédito , donde se utilizó un cuestionario y diagrama de operaciones para hacer el diagnostico situacional, teniendo el diagnostico se aplicó la Metodología PDCA y se solucionaron los problemas principales de la empresa.

Pérez (2012), en su tesis como “Propuesta de mejoramiento del proceso de solicitud de crédito hipotecario en la empresa Ibarra construcciones”, llegó a una misma conclusión que mejorar un proceso significa convertirlo en un proceso efectivo, eficiente y adaptable a los cambios dependientes que favorece tanto al cliente como a la empresa, pues le garantiza a este el buen funcionamiento del servicio que está brindando y la posibilidad de quedar bien con sus clientes y poder superar la competencia. En la financiera CREDISCOTIA, los funcionarios detectaron el problema de tiempo de respuesta a un crédito personal, e implementando la metodología PDCA , se logró disminuir el tiempo de respuesta en 90 minutos , que viene a hacer una hora y media aproximadamente.

Herrera (2015), en su tesis “Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras”, permitió identificar las causas raíz de los principales problemas del proceso de la empresa que afecta la calidad de servicio, donde se determinó a la baja motivación del personal, Así mismo esta metodología ayudó a la Financiera CREDISCOTIA a identificar los problemas del proceso de evaluación de crédito donde se determinó que se debe a excesivo repetitivo de documentos innecesarios , una mala distribución de procesos en el llenado y la escasez de material innovador, no obstante, esta metodología es adecuada para el análisis causas y efectos como lo manifiesta el investigador , cuyo objetivo era encontrar la causa – raíz del problema para plantear una solución.

Araya (2014), en su tesis titulada “mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para banco estado microempresas, permitió tener como solución a sus problemas, las capacitaciones continuas a sus trabajadores y con un entrenamiento adecuado. En la Financiera CREDISCOTIA, se

llegó a la misma conclusión, los trabajadores deben tener capacitaciones constantes en el tema de documentación de seguro para que los clientes estén satisfechos, porque reduce el tiempo del proceso con la atención brindada y de esta manera mejorar el proceso, y seguidamente los ingresos que puede tener la financiera tanto como productividad y eficiencia.

Alarcón (2012) en su tesis titulada “propuesta de mejora del proceso de archivo de la documentación de leasing de una entidad financiera”, La implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Deming es muy práctica y se puede desarrollar a muy bajo costo en cualquier organización donde permitirá conocer el detallado al tratamiento, con la finalidad de brindar un buen servicio al cliente. En la financiera CREDISCOTIA la metodología PDCA permitió no solo diseñar un plan de acción sobre las causas de los problemas sino, también el seguimiento y la buena práctica para la solución de esas causas.

V. CONCLUSIONES

El diagnóstico inicial sea adecuó para analizar los procesos del expediente donde se identificó las principales causas de la demora de proceso que generaban demasiado tiempo de respuesta un crédito siendo la información principal.

El nivel de tiempo de respuesta de la Financiera CREDISCOTIA, fue baja teniendo un puntaje de 3.98 % indicando actualmente la empresa no tiene una buena relación con el proceso del expediente.

La aplicación del Ciclo Deming; Metodología PDCA, determinó dichos planes de acción correspondientes que fueron las capacitaciones al personal para el control de los trabajadores.

El tiempo de respuesta redujo en un 67%, después de la aplicación de la metodología PDCA.

VI. RECOMENDACIONES

Comprometer al personal de la Financiera CREDISCOTIA, con cumplir la metodología PDCA, empezando desde los funcionarios de la empresa y asesores, de esta manera se podrá alcanzar los objetivos planteados a largo plazo.

Programar más capacitaciones al personal con todo los temas que necesiten refuerzo y pertinencia en la financiera CREDISCOTIA, y de esta manera lograr que la metodología PDCA, se mantenga.

Cultivar compromiso de todos los trabajadores en la financiera CREDISCOTIA, frente al acatamiento y sostenimiento de la metodología PDCA, e involucrar al personal nuevo de una manera más rapidez y eficaz.

Contratar más personal capacitado en el área de aprobación de expediente , o un jefe en el área de aprobación de expediente para que gestione, dirija y planifique la actividad realizada, para que de esta manera mejora el tiempo de respuesta a un crédito,

Plantear propuestas o culminaciones de proyector para evaluar resultados, también se sugiere llevar a cabo un seguimiento correspondiente desde que a propuesta se implementa. Es por ello que se recomienda hacer uso de indicadores y que estos vayan de la mano con los objetivos, a su vez estos deben ser controlador con cierta frecuencia, de no ser así tomar acciones para lograr la metodología PDCA.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIRRE Mayorga, Santiago. Propuesta para mejorar los procesos productivos de una empresa servioptica LTDA. Tesis de Titulación (Ingeniero Industrial). Bogotá. Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería Industrial, 2014 .59p.

ARÉVALO Arista, Jhoneel. Aplicación de la teoría de colas al problema de atención al cliente para la optimización del número cajeros en ventanilla en la organización BCP. Tesis de Titulación (Ingeniero Industrial). Perú. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ingeniería Industrial., 2016. 4p.

ARRIBASPLATA Guerra, Deysi. Influencia de un sistema de simulación aplicando la teoría de colas en el área de consultorio externo en el Hospital Regional de Cajamarca, para reducir tiempos de espera. Tesis de Titulación (Ingeniero Industrial). Perú- Cajamarca: Universidad Privada del Norte, 2016. 20p.

CARRASCO, Sergio. Metodología de la investigación científica. 1ª edición. Editorial San Marcos. Perú: lima, 2005. ISBN: 99723424225

CLEMENTEO Acosta, Leonor. Medición de la satisfacción del servicio al cliente y propuesta de mejora en café salud medicina pre pagada ubicada en la carrera 14 con calle 94 en la ciudad de Bogotá. Trabajo de Titulación (Administrador). Bogotá. Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Administrativas, 2010. 60p.

CRUELLES, José Agustín. Ingeniería Industrial. Métodos de trabajo, tiempo y su aplicación a la planificación y a la mejora continua. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V, México, 2013 ISBN: 9786077076513

ELSIE, Bonilla, Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas. Universidad de Lima, Perú. Fondo Editorial Primera Edición, 2010. ISBN: 9789972452413

GARCÍA, Omar. Dirección de proyectos, liderazgo. [En línea]. Fecha de consulta [10 de Junior 2017]. Disponible en <http://www.proyectum.lat/2015/02/11/5-grupos-de-proceso-y-9-areas-de-conocimiento-1/>

IBARRA Pérez, Isaac. Propuesta de mejoramiento del proceso de solicitud de crédito hipotecario en la empresa Ibarra Construcciones. Tesis de titulación (Ingeniero Industrial). Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial, 2012. 93 p.

JIMÉNES Castillo, Christian. Mejoramiento de los Procesos y sistemas para una entidad bancaria. Tesis de Titulación (Ingeniero Industrial). Perú, Lima: Universidad Ricardo Palma. Facultad de Ingeniería, 2007. 14p

JIMÈNES, Félix. Elementos de Teoría y Política Macroeconómica para una economía abierta. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012. ISBN: 9786124146091

KANAWATY, G. Introducción al estudio del trabajo. Organización Internacional del Trabajo. Cuarta edición. Suiza, 1996. ISBN: 9223071089

LEXOR, Evacuación crediticia. [En línea]. Fecha de consulta: 03 de mayo 2017]. Disponible en: <http://www.lexor.com.ar/evaluacioncrediticia.html>

MARTS Robert. Definición de Financiera [En línea] [Fecha de Consulta: 23 mayo 2017]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/economia/financiera.php>

MENDOZA Rodríguez, José Daniel. Prevención de errores: Diseño de una estrategia de Mejora de Procesos. Trabajo de licenciatura (Administrador de Empresas). México: Universidad Latina, S.C. Facultad de Administración de Empresas, 2015. 56 p.

MEYERS, Fred. Estudio de Tiempos y movimientos. Segunda Edición. Distrito Federal, México (2000). ISBN: 9789684444683

MORA Araya, Cristian Eduardo. Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Banco Estado Microempresas. Trabajo de Grado Magister en (Ingeniería de Negocios). Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial, 2014. 192 p.

NIESTO, Nelly. Métodos y tiempos. El estudio del trabajo para la productividad. [En línea] México, D.F. 2011. [Fecha de consulta: 03 Junio2017] Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>

NÚÑEZ Flores, María. Estratégica y Técnica del diseño de Investigación. Volumen N° 12. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2008. ISBN: 17285852

ORTIZ Herrera, Luz Ayda. Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras. Trabajo de Especialización en Alta Gerencia. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Estudios a Distancia, 2015. 32p

PÉREZ, José. Gestión por procesos. Pozuelo de Alarcón (Madrid), Esic Editorial, 2012. ISBN: 9788473568548

PUCHE, Cesar. Entender el ciclo PDCA de mejora continua [en línea] España: Valladolid 2010. [Fecha de consulta: 23 mayo 2017] Disponible en: https://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=64199&folderId=195586&name=DLFE-7137.pdf

SALDAÑA Alarcón, María Ysabel. Propuesta de Mejora del Proceso de archivo de la documentación de Leasing de una entidad financiera. Trabajo de Titulación (Ingeniera Industrial). Lima: Universidad Católica del Perú. Facultad de Ingeniería Industrial, 2012. 68 p.

SOSA, Demetrio. Conceptos y herramientas para la mejora continua. 2° edición. México: Limusa, 2013. ISBN: 9786070505997

SÁNCHEZ, Haisel. Consideraciones sobre calidad y gestión por procesos. [En línea] Perú, Lima. 2010. [Fecha de consulta: 15 Septiembre 2017] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos78/consideraciones-calidad-gestion-procesos/consideraciones-calidad-gestion-procesos2.shtml>

TARÍ, Juan José. Calidad total fuente de ventaja y competitiva. Campbell. Publicaciones de la Universidad de Alicante S.L. Murcia, 2000. ISBN: 8479085223

VALDIVIA Bautista, Lenny Tatiana. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. [En línea]. Bolivia, 2016. [Fecha de consulta: 05 junio 2017]. Disponible en: <https://www.asfi.gob.bo/index.php/defensoria/tiempos-maximos-de-creditos.html>

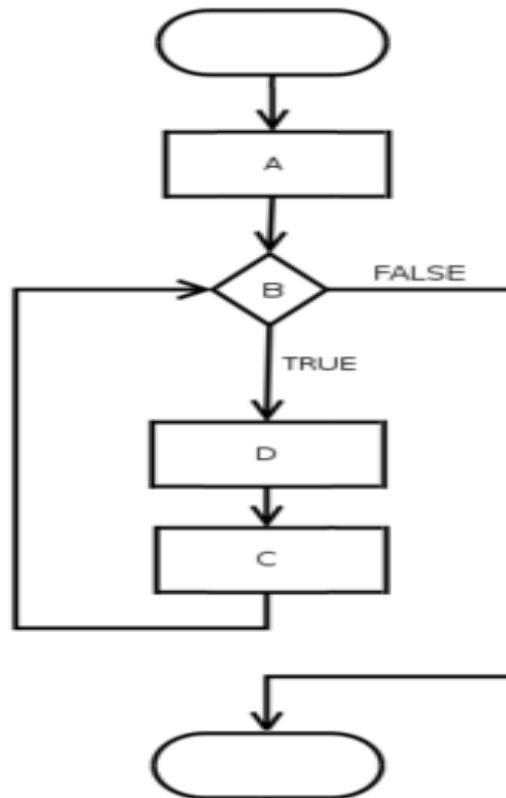
VÁZQUEZ Zambrano, Eduardo Rafael. Unidad 1 calidad y mejora. [En línea] México, D.F, 2006. [Fecha de la consulta: 05 junio 2017] Disponible en: <http://eduardorafael.weebly.com/unidad-1-calidad-y-mejora-continua.html>

VELASCO, Juan. Organización de la producción. Distribuciones en planta y mejora de los métodos y lo tiempos. Ediciones Pirámide Grupo Anaya, S.A. Madrid, 2013. ISBN: 9788436830170.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Diagrama de Flujo

```
for(A;B;C)
D;
```



SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.

Anexo N° 02: Matriz FODA

	<p>Fortalezas</p> <p>F1.... F2.... F3....</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1.... D2.... D3....</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1.... O2.... O3....</p>	<p>Estrategia FO</p> <p>Usar fortalezas para aprovechar oportunidades</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>Mejorar debilidades tomando ventaja de oportunidades</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1.... A2.... A3....</p>	<p>Estrategia FA</p> <p>Usar fortalezas para enfrentar amenazas</p>	<p>Estrategia DA</p> <p>Reducir debilidades para evitar amenazas</p>

Anexo N° 03: Encuesta Aplicada

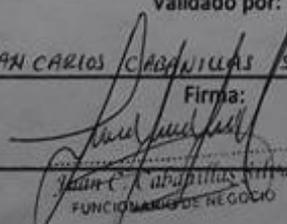
ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
TIEMPO DE RESPUESTA				
Está de acuerdo con el tiempo de aprobación de un crédito.				
Está conforme con el tiempo de duración de un desembolso de crédito.				
Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito.				
Los trabajadores de la Financiera CREDISCOTIA concluyen el servicio en el tiempo promedio.				
Los Funcionarios le atienden en la hora citada.				
En la Financiera CREDISCOTIA los funcionarios ofrecen un servicio rápido.				
Para ser atendido espera demasiado tiempo.				
CALIDAD DE SERVICIO				
Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito.				
En la Financiera CREDISCOTIA los funcionarios siempre están ocupados.				
En la Financiera CREDISCOTIA se preocupan por sus clientes				
SATISFACCIÓN AL CLIENTE				
Los trabajadores de la empresa CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver sus problemas.				

En la Financiera CREDISCOTIA se comprenden las necesidades de los clientes

--	--	--	--	--

FORMATO DE VALIDACIÓN											
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (Si deba eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Esta de acuerdo con el tiempo de aprobación de crédito	X		✓		✓		✓		✓		
2. Está conform con el tiempo que dure en desembosar un crédito.	✓		✓		✓		✓		✓		
3. Esta conforme con el proceso de evaluación de un crédito	✓		✓		✓		✓		✓		
4. Los trabajadores de la Financiera CREDISCOTIA muestran un sincero interes por resolver problemas	X		✓		✓		✓		✓		
5. En la financiera CREDISCOTIA, los funcionarios ofrecen un servicio rapido	✓		X		✓		X		X		
6. En la financiera CREDISCOTIA, los funcionarios siempre estan ocupados	X		X		X		✓		X		
7. Los trabajadores de la financiera concluyen el servicio en el tiempo promedio	✓		✓		X		X		X		
8. En la financiera CREDISCOTIA, se preocupan por sus clientes	✓		✓		✓		✓		✓		
9. En la financiera CREDISCOTIA, se comprenden las necesidades de los clientes	✓		✓		✓		✓		✓		
10. Los funcionarios le atienden en la hora citada	✓		✓		✓		✓		✓		
11. Para ser atendido espera demasiado tiempo.	✓		✓		✓		✓		✓		
Apectos Generales										SI	NO
El instrumento tiene instrucciones precisas para responder el cuestionario										✓	
Los ítem permiten el logro del objetivo de la investigación										✓	
Los ítem estan distribuidos en forma logica y secuencia										✓	
El numero de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta. Sugerida los ítems a añadir										X	
VAIDEZ											
APLICABLE						<input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE			
APLICABLE ATENDIDO A LAS OBSERVACIONES											
Validado por : <i>Eric Canepa</i>				C.I: 205930				Fecha : 14-11-2017			
Firma: <i>[Firma]</i>				Telefono : 989700966				e-mail:			

FORMATO DE VALIDACIÓN

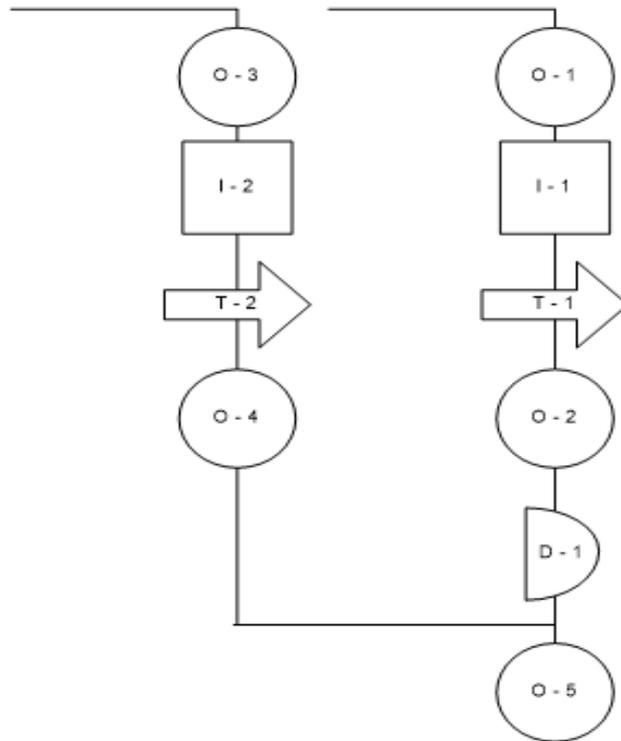
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem, por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1. Esta de acuerdo con el tiempo de aprobación de crédito	✓		✓		✓		✓		✓			
2. Está conforme con el tiempo que dure en desembolsar un créditos	✓		✓		✓		✓		✓			
3. Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito	✓		✓		✓		✓		✓			
4. Los trabajadores de la Financiera CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver problemas	✓		✓		✓		✓		✓			
5. En la financiera CREDISCOTIA, los funcionarios ofrecen un servicio rápido	✓		✓		✓		✓		✓			
6. En la Financiera CREDISCOTIA, los funcionarios siempre están ocupados	✓		✓		✓		✓		✓			
7. Los trabajadores de la Financiera concluyen el servicio en el tiempo prometido	✓		✓		✓		✓		✓			
8. En la financiera CREDISCOTIA, se preocupan por sus clientes.	✓		✓		✓		✓		✓			
9. En la financiera CREDISCOTIA, se comprenden las necesidades de los clientes	✓		✓		✓		✓		✓			
10. Los Funcionarios le atienden en la hora citada	✓		✓		✓		✓		✓			
11. Para ser atendido espera demasiado tiempo.	✓		✓		✓		✓		✓			
Aspectos Generales										Si	No	****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										✓		
Los ítem permiten el logro del objetivo de la investigación										✓		
Los ítem están distribuidos en forma lógica y secuencial										✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										✓		
VALIDEZ												
APLICABLE						NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por:						C.I:			Fecha:			
JOAN CARLOS CABANILLAS SILVA.						MATRICULA 06-2369			11-09-2017			
Firma:						C62706			e-mail:			
						Teléfono:			Nancarlos525@hola			
FUNCIONARIO DE NEGOCIO						959675106						

FORMATO DE VALIDACIÓN

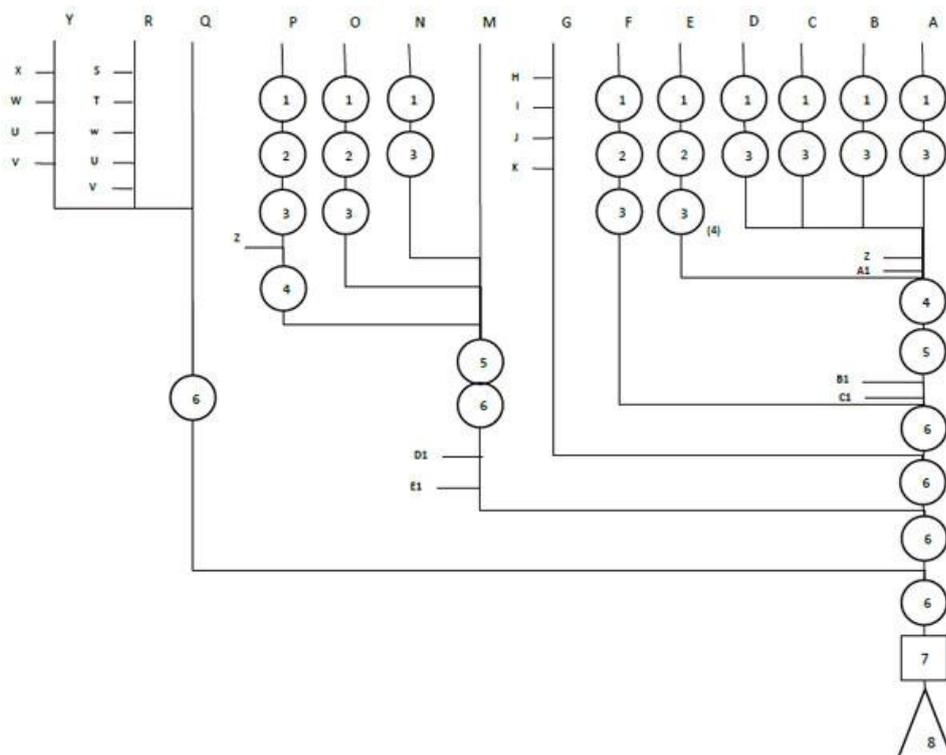
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
1. Esta de acuerdo con el tiempo de aprobación de crédito	X		X		X		X		X			
2. Está conforme con el tiempo que dure en desembolsar un crédito	X		X		X		X		X			
3. Está conforme con el proceso de evaluación de un crédito	X		X		X		X		X			
4. Los trabajadores de la Financiera CREDISCOTIA muestran un sincero interés por resolver problemas	X		X		X		X		X			
5. En la financiera CREDISCOTIA, los funcionarios ofrecen un servicio rápido	X		X		X		X		X			
6. En la Financiera CREDISCOTIA, los funcionarios siempre están ocupados	X		X		X		X		X			
7. Los trabajadores de la Financiera concluyen el servicio en el tiempo prometido	X		X		X		X		X			
8. En la financiera CREDISCOTIA, se preocupan por sus clientes.	X		X		X		X		X			
9. En la financiera CREDISCOTIA, se comprenden las necesidades de los clientes	X		X		X		X		X			
10. Los Funcionarios le atienden en la hora citada	X		X		X		X		X			
11. Para ser atendido espera demasiado tiempo.	X		X		X		X		X			
Aspectos Generales										SI	No	****
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X		
Los ítem permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítem están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
VALIDEZ												
APLICABLE						NO APLICABLE						
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES												
Validado por: <i>JOEL ARENAS BAZAN</i>						C.I: 662275			Fecha: 12.09.2019.			
E-mail: JOEL W. ARENAS BAZAN Funcionario de Negocios Microempresas 43378						Teléfono: 959504973			e-mail: JOELARENASBAZAN2019@GMAIL.COM.			

ANEXO N° 4: DAP Y DOP

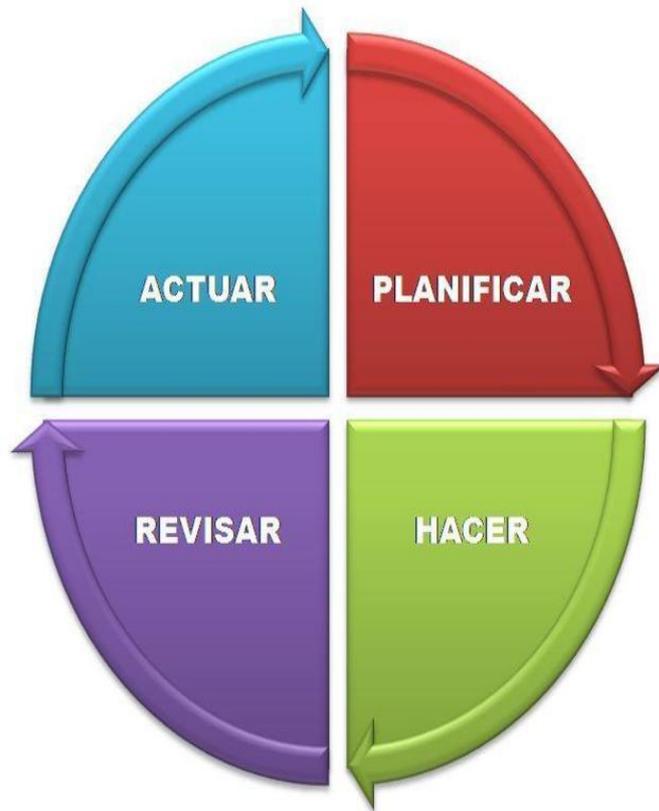
DOP



DAP



Anexo N° 05: Ciclo Deming



Anexo N° 6: Registro de Datos



Recolección de Datos Hojas de Registro

Hoja de Registro

Producto:		Fecha:	
Etapas de manufactura:		Sección:	
Tipo de defecto:		Nombre del inspector:	
Número total inspeccionado:		Número de lote:	
Observaciones:		Número de orden:	

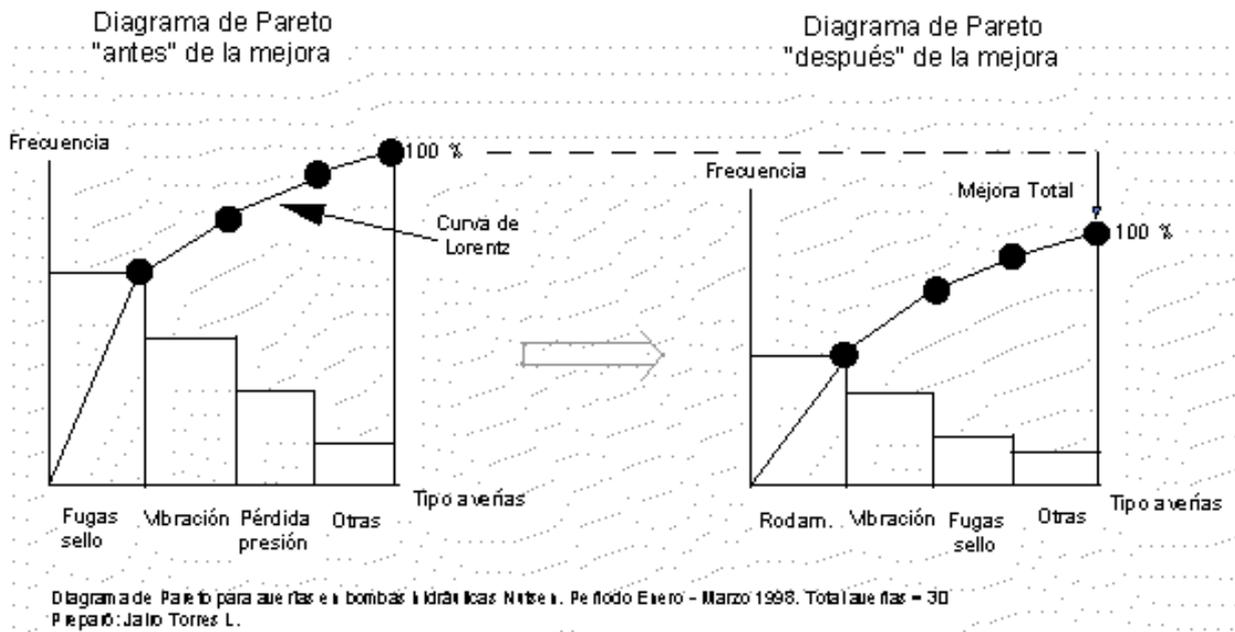
Defectos		
Tipo	Registro	Subtotal
Total		
Total Rechazados		

Anexo N° 06: Matriz de consistencia

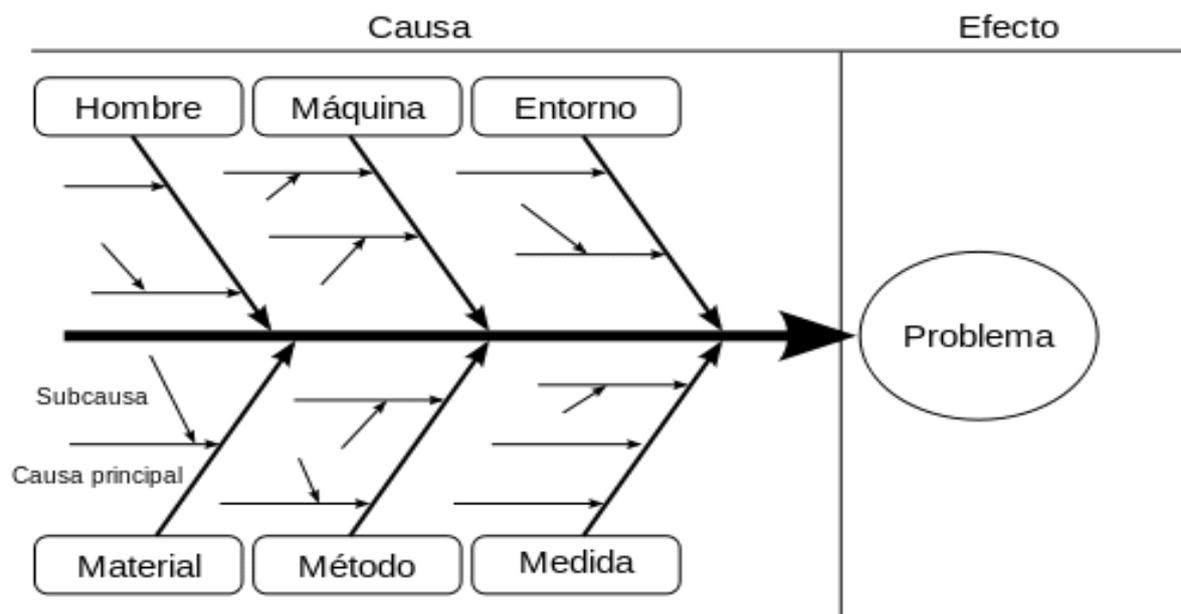
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MEJORA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE EXPEDIENTE PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE RESPUESTA A UN CRÉDITO EN CREDISCOTIA - CHIMBOTE 2017						
		AUTOR:		ROSSO LÓPEZ MILEYDY LIBIBET		
		ASESOR:		VIVAR MIRANDA YURI		
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO
¿En que medida influye Mejorar el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia- Chimbote 2017?	Mejorar el Proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un crédito en Crediscotia - Chimbote 2017.	Mediante la presente investigación se pretende proponer una solución al problema de mejorar el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a crédito ya que contrae deficiencias en la satisfacción del cliente. Dentro de este contexto constantemente se identifica una insatisfacción presentada por diferentes circunstancias, puesto que muchas veces por el gran volumen de publico no se logra atender con calidad y eficiencia debido a la gran cantidad de operaciones, generando una prestación de mal servicio al cliente por las largas esperas, cobro errados, largas filas, entre otros. Por otro lado, la necesidad y pertinencia de esta investigación radica en que intenta contribuir teórica y prácticamente respecto a las estrategias que deben seguir las entidades financieras para brindar un buen servicio al cliente y resaltar su vital importancia en este entorno, pues la columna vertebral en este tipo de entidades. El propósito del presente proyecto de investigación es facilitar y reducir el tiempo de respuesta a un crédito a través de la mejora de procesos de evaluación. Finalmente el resultado de la investigación pretende ser un aporte de reflexión respecto a la importancia que se está dando a mejorar el proceso de evaluación de expediente para disminuir el tiempo de respuesta a un crédito en las entidades financieras, pues muchas veces aunque se cuenta con un departamento exclusivo para este, se está alejando de lo que realmente es brindar un excelente servicio al cliente.	Si se propone la mejora de procesos de evaluación de expediente; entonces, se podrá disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia. Chimbote 2017	<p><i>X: Variable Independiente</i></p> <p>Mejora de Proceso</p> <p>X1: Satisfacción del cliente</p> <p>X2: Calidad de Servicio</p> <p>X3: Variación de Procesos</p> <p><i>Y: Variable Dependiente</i></p> <p>Tiempo de respuesta</p> <p>Y1: Tiempo de conoaloación de creditos realizados con horas cliente</p>	<p>X1.1. % deaplicación de la mejora continua</p> <p>X3.1:Indice de Variabilidad</p> <p>Y1.1. N° de atención de créditos / mes</p>	<p>X1.1 Minutos / segundos X1.2 Numero de personas</p> <p>X2.1. Minutos / segundos X.3.1 Razón Y1.1 Ordinal</p>
Problemas Especificos	Objetivos Especificos	Hipótesis Especificas				
PROBLEMA ESPECIFICO 01 ¿En que medida la disminucion de tiempo de respuesta a un credito influye en la satisfacion del cliente en Crediscotia chimbote 2017?.	Determinar en que medida la satisfacion del cliente , influye en disminuir el tiempo de respuesta a un crédito en Crediscotia chimbote 2017	Si se determina la disminucion de tiempo de respuesta a un crédito; entonces, se podrá incrementar la satisfación del cliente en crediscotia Chimbote 2017.				
PROBLEMA ESPECIFICO 02 ¿En que medida la calidad de servicio de la mejora del proceso, influye en disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia 2017	Determinar en que medida la calidad de servicio de la mejora del proceso, influye en disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia 2017	Si se determina el nivel, de calidad de servicio de la mejora de proceso , entonces, se podrá disminuir el tiempo de respuesta a un credito en crediscotia Chimbote 2017.				
PROBLEMA ESPECIFICO 03 ¿En que medida la mejora del proceso de tiempo de atencion influye al disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia Chimbote 2017?	Determinar la medida la mejora de proceso de tiempo de atencion influye al disminuir el tiempo de respuesta a un credito en Crediscotia Chimbote 2017	Si la mejora de proceso disminuye el tiempo de atencion , entonces, se podrá disminuir el tiempo de respuesta a un crédito en Crediscotia Chimbote 2017.				

07: Diagrama de Pareto



ANEXO N°08



ANEXO N° 09: Confiabilidad del Cuestionario

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	20

Se tuvo como resultado el alfa de cronbach 0.818, lo que significa que tiene un alto porcentaje de confiabilidad del cuestionado aplicada a la Financiera CREDISCOTIA.

Anexo N° 10: Formatos de expediente de Crédito

CHUBB SEGURO DESGRAVAMEN DE CRÉDITO
 Códigos SBS: VI-2037410010 (Soles) y VI-2037420012 (Dólares)
 adecuado a la Ley N° 29946 y sus normas reglamentarias

SOLICITUD-CERTIFICADO N° 1258311

1. TIPO DE CRÉDITO (marcar)
 Microempresarios: Soles: (Póliza N° 53984) Dólares: (Póliza N° 53985)
 Dependientes: Soles: (Póliza N° 53982) Dólares: (Póliza N° 53983)

COMPANÍA DE SEGUROS (en adelante Chubb Seguros Perú)
 Razón Social: Chubb Perú S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros RUC: 20390625007
 Domicilio: Calle Amador Menno Reyna N° 267, of. 402, San Isidro, Lima. Teléfono: 417-5000 / Fax: 221-3313
 Correo electrónico: atencion.seguros@chubb.com Página Web: www.chubb.com.pe

CONTRATANTE
 Razón Social: CrediScotia Financiera S.A. RUC: 20255993225
 Domicilio: Av. Paseo de la República 3587, San Isidro, Lima. Teléfono: 611-9900

ASEGURADOS - INTERVINIENTES EN EL CRÉDITO (marcar con X los que sean necesarios)
 Titular: _____ Cónyuge del Titular: _____ Fiador: _____ Cónyuge del Fiador: _____ Cantidad total de intervinientes: _____

ASEGURADO TITULAR (relación con el Contratante: Cliente)
 Nombres: _____ Apellidos: _____ Edad: _____
 Tipo de Doc. de Identidad: _____ N° Doc. _____ Fecha de Nacimiento: _____ Profesión: _____
 Sexo: M _____ F _____ Nacionalidad: _____ Estado Civil: _____
 Domicilio: _____ Distrito: _____
 Provincia: _____ Departamento: _____
 Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

CÓNYUGE DEL ASEGURADO TITULAR (llenar solo en caso sea necesario)
 Nombres: _____ Apellidos: _____ Edad: _____
 Tipo de Doc. de Identidad: _____ N° Doc. _____ Fecha de Nacimiento: _____ Profesión: _____
 Sexo: M _____ F _____ Nacionalidad: _____ Estado Civil: _____
 Domicilio: _____ Distrito: _____
 Provincia: _____ Departamento: _____
 Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

FIADOR (llenar solo en caso sea necesario)
 Nombres: _____ Apellidos: _____ Edad: _____
 Tipo de Doc. de Identidad: _____ N° Doc. _____ Fecha de Nacimiento: _____ Profesión: _____
 Sexo: M _____ F _____ Nacionalidad: _____ Estado Civil: _____
 Domicilio: _____ Distrito: _____
 Provincia: _____ Departamento: _____
 Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

CÓNYUGE DEL FIADOR (llenar solo en caso sea necesario)
 Nombres: _____ Apellidos: _____ Edad: _____
 Tipo de Doc. de Identidad: _____ N° Doc. _____ Fecha de Nacimiento: _____ Profesión: _____
 Sexo: M _____ F _____ Nacionalidad: _____ Estado Civil: _____
 Domicilio: _____ Distrito: _____
 Provincia: _____ Departamento: _____
 Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

PAGO ANTICIPADO
 En caso el ASEGURADO opte por el pago anticipado total del crédito, marque con una X la opción correspondiente:
 Solicita la devolución de la prima por el período faltante según el cronograma de crédito original.
 Solicita mantener la cobertura por una Suma Asegurada equivalente al monto del saldo insoluto previo al pago anticipado total, hasta el vencimiento del cronograma de crédito original.

BENEFICIARIO
 CrediScotia Financiera S.A.
 En caso de pago anticipado total del crédito, si el ASEGURADO elige mantener la cobertura, a partir de dicho momento, el ASEGURADO será beneficiario para las coberturas de Invalidez Total y Permanente, y sus herederos legales serán beneficiarios para las coberturas de Muerte Natural y Accidental.

RIESGOS CUBIERTOS
 a) Muerte Natural
 b) Muerte Accidental
 c) Invalidez Total y Permanente por Accidente
 d) Invalidez Total y Permanente por Enfermedad
 BENEFICIOS ADICIONALES – Asistencia Médica

FECHA DE EMISIÓN: [] [] [] [] [] []

Acepto las condiciones indicadas y declaro haber recibido, leído y entendido las condiciones y términos del presente seguro, que consta de cuatro (04) hojas.

Firma del ASEGURADO Titular _____ Huella _____
 CHUBB

- 1 -

SOLICITUD / CERTIFICADO N° **077878**

COMPANÍA DE SEGUROS

Nombre: Chubb Seguros Perú S.A
Dirección: Amador Merino Reyna 267 Piso 4 San Isidro, Lima
RUC: 20390625007
Teléfono: 417-5000; Fax 221 2943
Correo Electrónico: atencion.seguros@chubb.com
Página Web: www.chubb.com/ps

CONTRATANTE

Nombre: CREDISCOTIA FINANCIERA S.A
Dirección: Av. Paseo de la República N° 3587, San Isidro
RUC: 20255993225
Teléfono: 611-9900; Fax: 611-9900 anexo 5252
Correo Electrónico: crediscotiaenlinea@crediscotia.com.pe
Relación con el Asegurado: Proveedor

DATOS DEL ASEGURADO

APELLIDOS Y NOMBRES			<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> C.E.
			N°	
LUGAR DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	PROFESIÓN / OCUPACIÓN	
DIRECCIÓN			DISTRITO	
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	TELÉFONO	CORREO ELEC.	RELACIÓN CON EL CONTRATANTE: CLIENTE

BENEFICIARIOS PARA LAS COBERTURAS DE MUERTE ACCIDENTAL Y SEPELIO:

NOMBRES	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	PARENTESCO	PORCENTAJE	FECHA DE NACIMIENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO

Para la cobertura de Invalidez Total y Permanente por Accidente el beneficiario será el ASEGURADO. Para las coberturas de Muerte Accidental y Vida (Sepelio) los beneficiarios serán las personas designadas en la Solicitud - Certificado. A falta de beneficiarios designados, la COMPANÍA pagará los beneficios a los herederos legales del ASEGURADO.

REQUISITOS PARA SER ASEGURADOS

Podrán asegurarse bajo este seguro los titulares de créditos de consumo emitidos por el CONTRATANTE cuyas edades estén comprendidas entre los dieciocho (18) y setenta y nueve (79) años, once (11) meses y veintinueve (29) días, pudiendo permanecer aseguradas hasta la edad de ochenta (80) años, once (11) meses y veintinueve (29) días.

VIGENCIA DEL SEGURO

- Fecha de inicio: Se tomará como fecha de inicio de vigencia la fecha de desembolso del crédito relacionado a este seguro.
- Fecha de término: La fecha de término es la fecha en la que termina el cronograma de pagos original del crédito relacionado a este seguro (con un mínimo de vigencia de doce (12) meses), independientemente que el ASEGURADO mantenga saldo deudor con el CONTRATANTE, o cuando el ASEGURADO cumpla la edad máxima de permanencia.

FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
-----------------	------------------

COBERTURAS, SUMAS ASEGURADAS, PLANES Y PRIMAS

COBERTURAS	PLAN 1 SOLES S/	PLAN 2 DOLARES \$ (*)
Muerte Accidental	S/ 20,000	US\$ 7,500
Invalidez Total y Permanente por Accidente	S/ 20,000	US\$ 7,500
Vida (Sepelio)	S/ 2,500	US\$ 1,000
PRIMA COMERCIAL + IGV MENSUAL	S/ 6.50	US\$ 2.50

*) Se aplicará el tipo de cambio de venta vigente al día del pago que fije CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. (en adelante) a moneda a aplicar como prima de seguro se aplicará de acuerdo a la moneda del crédito. La prima considera los impuestos vigentes al momento de su emisión.

Marque con un aspa (X) la opción elegida: PLAN 1 S/ PLAN 2 US\$

Fecha de Emisión

Firma del Asegurado Titular*

Depto las condiciones indicadas y autorizo el cargo en la línea de crédito. Declaro haber recibido, leído y entendido las condiciones del presente seguro, que consta de 5 páginas.

Para uso interno, no completar:

DR:

Código Funcionario:

Firma y Sello del Funcionario

SOLICITUD DE CRÉDITO MASIVO PARA EMPRESAS
(Información Comercial)

Fecha:		Agencia:		FDN:	
Datos del Cliente			Código de Territorio		BT N°
DNI /CE	Apellidos y Nombres			Nacionalidad	
Estado civil	Av./Jr./Calle	No./Mz/Lote	Urbanización	Distrito	Referencia
Provincia	Departamento	Correo Electrónico		Teléfono fijo / Celular	Sexo
Datos de la Cónyuge (sólo persona natural)					
DNI /CE	Apellidos y Nombres			Fecha de Nacimiento	
Datos del Negocio			BT N°		
R.U./CUCU/DNI	Razón Social/Apellidos y Nombres			Tipo de Organización	
Giro / Detalle Actividad	CBU	Av./Jr./Calle	No./Mz/Lote	Teléfono fijo / celular	Inicio de Actividades
Urbanización	Distrito	Provincia	Departamento	Referencia	
Datos adicionales del cliente y del negocio					
No. de dependientes	Tipo de Vivienda	Correspondencia	Valor Asegurable de Garantía	Valor de Realización	Detalle de Garantía
Tipo de Local		Ventas Sunat	Convenio	Desembolso Banco de la Nación Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Seguro de garantía Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Datos del (los) Avalista(s) o Fidor(es)					
	Apellidos y Nombres / Razón Social	DNI	Dirección		Teléfono
Aval					Fecha de Nacimiento
Cónyuge					
Ingresos del (los) Avalista(s) o Fidor(es)					
Avalista/ Fidor 1	Ingresos S/	Independ./dependiente	Razón Social Empresa	Antigüedad Laboral	Cargo
Avalista/ Fidor 2	Ingresos S/	Independ./dependiente	Razón Social Empresa	Antigüedad Laboral	Cargo
Patrimonio Personal del (los) Avalista(s) o Fidor(es)					
Tipo de Inmueble 1	Valor Autoavaloú	Valor Comercial	Tipo de Inmueble 2	Valor Autoavaloú \$	Valor Comercial \$
Tipo vehículo 1	Marca y Modelo	Año	Valor Comercial	Tipo de Vehículo 2	Marca y Modelo
				Año	Valor Comercial
Sobre el préstamo solicitado					
Producto 1	Monto solicitado 1	Moneda	Plazo Total	Forma de desembolso	Destino del crédito ¹
<p>Declaro(amos) que la información proporcionada es auténtica, la misma que tiene carácter de declaración jurada en virtud del Art. 179 de la Ley N° 26702 y autorizo(amos) a la Financiera a realizar su verificación.</p> <p>Adicionalmente, declaro que en forma libre, informada, previa y expresamente brindo mi consentimiento a LA FINANCIERA para que pueda dar tratamiento a mis Datos Personales consignados en el presente formulario con el fin de ofrecermé productos o servicios financieros - o relacionados - y enviarme publicidad e información en general por cualquier medio, lo cual también podrá ser realizado a través de terceras personas. Además, declaro tener conocimiento de que mis Datos Personales serán almacenados en el Banco de Datos del cual LA FINANCIERA es titular y que puedo revocar este consentimiento para tratar mis datos o ejercer los otros derechos que la Ley me otorga presentando una solicitud escrita en cualquiera de las oficinas de LA FINANCIERA.</p>					
1			1		
2			2		
Firmas Dueño y cónyuge / Representante Legal del Negocio			Firmas Avales o Fidores		

empresas que conforman el Grupo Scotiabank o lo conformen en el futuro, así como a sus socios comerciales, o terceros (por ejemplo, otros bancos, imprentas, empresas de mensajería, auditoría, entre otros), tanto dentro como fuera del país, nacionales o extranjeros, públicos o privados, con la finalidad de realizar las acciones indicadas en los puntos precedentes o con la finalidad que éstos puedan directamente ofrecer o informar a EL CLIENTE, por cualquier medio, acerca de cualquier producto o servicio que comercialicen o puedan poner en su conocimiento publicidad comercial o institucional o comunicarle promociones comerciales.

EL CLIENTE conviene en que LA FINANCIERA podrá conservar en sus registros los Datos Personales y darle tratamiento a éstos en los términos antes expuestos de forma indefinida, aun cuando EL CLIENTE pierda su condición como tal. Los Datos Personales serán almacenados en el banco de datos de clientes del cual LA FINANCIERA es titular o cualquier otro que en el futuro podamos establecer. LA FINANCIERA declara que ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información.

EL CLIENTE declara que se le ha informado que tiene derecho a no proporcionar los Datos Personales. De no proporcionarlos, no se podrá dar tratamiento a los mismos tal como se señala de forma precedente. Asimismo, EL CLIENTE puede revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley establezca relacionado a Datos Personales deberá presentar una solicitud escrita en nuestras oficinas. Se podrán establecer otros canales para tramitar estas solicitudes, lo que será informado oportunamente por LA FINANCIERA a través de la página Web.

DÉCIMO SEGUNDA: MECANISMOS DE INFORMACIÓN AUTORIZADOS

EL CLIENTE consiente que LA FINANCIERA podrá de manera directa o por intermedio de terceros, poner en conocimiento de EL CLIENTE por cualquier medio existente, publicidad comercial sobre productos y servicios, o institucional o comunicarle promociones comerciales de LA FINANCIERA, de sus empresas vinculadas o pertenecientes al Grupo Scotiabank y de cualquier otra empresa con la que LA FINANCIERA mantenga una asociación comercial. EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad de no recibir la publicidad antes señalada, bastando para ello una comunicación expresa y por escrito en dicho sentido, dirigida a LA FINANCIERA.

DÉCIMO TERCERA: DOMICILIO

Las partes fijan como sus domicilios los que aparecen consignados en la Solicitud y/o los registros de LA FINANCIERA, donde se dirigirá todas las comunicaciones y/o notificaciones judiciales o extrajudiciales. Cualquier modificación en la dirección consignada por EL CLIENTE deberá ser comunicada a LA FINANCIERA por escrito, requisito sin el cual las comunicaciones serán válidas y surtirán todos sus efectos legales cuando hayan sido notificadas las comunicaciones dirigidas a la dirección anterior.

DÉCIMO CUARTA: JURISDICCIÓN y COMPETENCIA

Las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces y Tribunales del domicilio de las partes indicado en la SOLICITUD. Toda variación domiciliaria deberá ser comunicada mediante conducto notarial a la otra parte para que tenga validez respecto del presente contrato. Las comunicaciones y demás notificaciones que con ocasión del presente contrato deban cursarse las partes entre sí debe dirigirse al domicilio indicado en la SOLICITUD.

EL CLIENTE declara aceptar la totalidad de los términos y condiciones del presente contrato y de haber leído suscrito y recibido el presente documento y la Hoja Resumen al momento de la suscripción de los mismos.

Firmado en señal de conformidad, el _____ de _____ del año _____.

FIRMA DEL TITULAR

FIRMA DEL CÓNYUGE

POR LA FINANCIERA

FIRMA DEL AVAL FIADOR

FIRMA DEL AVAL FIADOR

PAGARÉ

Importe

Vence el de de

Debo/debemos y pagaré/pagaremos solidariamente en la fecha de vencimiento indicada, a la orden de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. (en adelante LA FINANCIERA), en sus oficinas en esta ciudad, ubicadas en o en el lugar en que se me/nos presente a cobro, la cantidad de suma adeudada por mi/nuestra parte a LA FINANCIERA por obligaciones contraídas a mi/nuestra entera satisfacción, sin lugar a reclamo de ninguna especie, para cuyo fiel y exacto cumplimiento obligo/obligamos todos mis/nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma de derecho, en especial los que se encuentren en LA FINANCIERA.

Queda estipulado que, abonaré/abonaremos sobre el importe de este pagaré y hasta su oportuno y total pago, un interés compensatorio del por ciento efectivo anual. En caso de incumplimiento, adicionalmente al referido interés compensatorio, pagaré/pagaremos, automáticamente y sin necesidad de requerimiento previo alguno, el interés moratorio, conforme a lo dispuesto en el artículo 1242 del código civil, por todo el tiempo que demore su pago, con la tasa máxima efectiva anual vigente en LA FINANCIERA para sus operaciones activas de plazo similar, así como las comisiones previstas en su tarifario, el mismo que es exhibido al público en todas las oficinas de LA FINANCIERA y que desde ya declaro/declaramos conocer. En caso de ejecución, pagaré/pagaremos, además de los intereses y comisiones, los gastos y costos del juicio, según tarifario de LA FINANCIERA, el cual declaro/declaramos conocer.

El presente pagaré es de naturaleza mercantil y está sujeto a las disposiciones de la Ley de Títulos Valores, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y demás normas que le sean de aplicación, por lo que autorizo/amos que se emita de forma incompleta, el cual en caso de incumplimiento será completado por LA FINANCIERA, con el vencimiento pertinente, y el importe del saldo de la operación más los intereses compensatorios y moratorios por los días transcurridos desde el vencimiento de la cuota, más las comisiones y gastos de cobranza correspondientes.

LA FINANCIERA podrá entablar ejecución para su cobro donde lo tuviere por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero del domicilio y a cuantos puedan favorecerme/favorecernos en proceso judicial y fuera de él.

Para todos los efectos de este pagaré señalo/señalamos mi/nuestro domicilio en la dirección que más abajo se indica, donde se me/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones judiciales del caso, salvo cuando por escrito haya/hayamos informado a la oficina principal de LA FINANCIERA en esta ciudad, un cambio de domicilio, y siempre que el nuevo domicilio esté ubicado dentro del radio urbano de esta ciudad.

Este título no requerirá de Protesto por falta de pago, procediendo su ejecución por el solo mérito de haber vencido su plazo y no haber sido prorrogado.

Los impuestos y derechos que se originen de la obligación representada por este pagaré, salvo los que correspondan a LA FINANCIERA conforme a Ley, serán por mi/nuestro cargo y cuenta.

LA FINANCIERA se reserva el derecho de prorrogar este pagaré cuando lo estime conveniente, por lo que acepto/aceptamos todas las anotaciones que en tal sentido haga en este título, ya sea por el importe total o cantidad menor, aún cuando las mismas no aparezcan suscritas por mi/nosotros.

Autorizo/autorizamos expresa e irrevocablemente a LA FINANCIERA, para que al vencimiento de este pagaré o cualesquiera de sus prórrogas, pueda disponer se cargue en cualesquiera de mis/nuestras cuentas o depósitos en LA FINANCIERA, el importe adeudado bajo el mismo, sea por principal, intereses, comisiones, gastos y tributos, así como aplicar a la deuda, cualquier saldo que LA FINANCIERA tuviera a mi/nuestro favor.

***(Estipulación aplicable a pagarés emitidos por una o más personas naturales):**

Autorizo/autorizamos, en forma irrevocable a LA FINANCIERA a contratar, de estimarlo pertinente, por mi/nuestra cuenta costo, con una Compañía de Seguros a satisfacción y conveniencia de LA FINANCIERA, una póliza de Seguro de vida favor de LA FINANCIERA como único beneficiario, sobre el emitente o cualesquiera de los emitentes, por el importe de crédito representado en este pagaré y los intereses correspondientes, en caso éste o cualquiera de éstos fallezca por causas naturales o accidentales, así como por invalidez total o permanente con las limitaciones de cobertura y vigencia que LA FINANCIERA convenga con la empresa aseguradora, y previo cumplimiento por mi/nuestra parte de las condiciones que la Compañía de Seguros pudiese establecer, quedando autorizada LA FINANCIERA a debitar el importe correspondiente a las primas de dicho Seguro, de cualesquiera de las cuentas que el emitente o cualesquiera de los emitentes mantenga en el mismo.

..... de de

C000102.2013

EMITENTE/S

PERSONA JURÍDICA

DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL

RUC N°:

DOMICILIO:

REPRESENTANTE(S):

NOMBRE:

DOI N°:

NOMBRE:

DOI N°:

PERSONA NATURAL

TITULAR:

DOI N°:

DOMICILIO:

DOI N°:

CONYUGE:

FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO

GARANTÍA (POR AVAL)

Me/nos constituyo/constituimos en avalista/s solidario/s de ellos emite/nos por las obligaciones contraídas en este documento, comprometiéndome/comprometiéndonos a responder por la cantidad adeudada, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, penalidad, tributos y gastos que se ocasionen, sin limitación alguna, quedando LA FINANCIERA autorizada para cargar las sumas adeudadas por dichos conceptos en las cuentas o depósitos que en cualquier moneda mantenga/mantengamos en LA FINANCIERA, así como aplicar a la referida deuda, cualquier saldo que este último mantenga a mi/nuestro favor, no requiriéndose para ello el previo protesto del documento contra el emite/nos ni contra el suscrito. Asimismo, en virtud de esta garantía, obligo/obligamos todos mis/nuestros bienes habidos y por haber, en la mejor forma de derecho, en especial los que se encuentran en LA FINANCIERA.

Esta garantía es por plazo indefinido y estará en vigor mientras permanezca impaga la obligación a la que se refiere.

Acepto/aceptamos desde ahora, las renovaciones y prórrogas totales o parciales que LA FINANCIERA conceda y anote en este documento, ya sea por su importe total o cantidad menor, sin que sea necesario que me/nos sean comunicadas ni por lo tanto suscritas por mi/nosotros.

En el supuesto en que nuestro garantizado fuera sometido a cualquier modalidad de proceso concursal o procedimiento de reprogramación de pagos, ya existentes o que se creen en lo sucesivo, no será oponible a la ejecución de la presente garantía ninguno de los acuerdos que sobre el destino del patrimonio de mi/nuestro garantizado pudiera optar en dichos procesos la Junta Acreedora o el órgano que corresponda, ya fuere que se hubiera optado por la refinanciación, la reprogramación, la reestructuración de obligaciones de garantizado o su liquidación, siendo que la presente garantía puede ser válidamente exigida en cualquier oportunidad dentro de su vigencia.

Para todos los efectos de este pagaré, señalo/señalamos como mi/nuestro domicilio el que más abajo se indica, donde se me/nos enviarán los avisos y se harán las notificaciones del caso. Cualquier cambio de domicilio sólo será válido si el mismo es notificado a LA FINANCIERA, en forma expresa para los efectos de este pagaré, mediante comunicación escrita cursada a su oficina principal en esta ciudad, siempre que el nuevo domicilio esté ubicado dentro del radio urbano de la misma ciudad. LA FINANCIERA podrá entablar ejecución para su cobro donde lo tuviese por conveniente, a cuyo efecto renuncio/renunciamos al fuero del domicilio y a cuantos pueda favorecerme/favorecernos en proceso judicial y fuera de él.

de de

AVALISTAS

PERSONA JURÍDICA

DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL

RUC N°:

DOMICILIO:

REPRESENTANTE(S):

NOMBRE:

DOI N°:

NOMBRE:

DOI N°:

PERSONA NATURAL

TITULAR:

DOI N°:

DOMICILIO:

DOI N°:

CONYUGE:

FIRMA Y SELLO

FIRMA Y SELLO