



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Innovación administrativa de los procesos logísticos en una
entidad bancaria, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Empresarial

AUTORES:

Berrú Carrión, Nicole Lizbeth (ORCID: 0000-0002-9106-2885)

Rojas Rey, César William (ORCID: 0000-0003-3832-7482)

ASESOR:

Mgtr. Trujillo Valdiviezo, Guido (ORCID: 0000-002-3019-6599)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y procesos de producción

PIURA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Clara, se llamó mi abuela y es mi motivación diaria para continuar y dar el billón por ciento de mí. También, al apoyo incondicional de mis padres por darme luz verde para seguir mis sueños. Así mismo, a todas las personas que he conocido por permitirme aprender de ellos.

César Rojas Rey

Mi familia por todo el esfuerzo que hasta ahora van realizando, con el apoyo de mi estudio universitario y porque cada día me dan mucha alegría y fortaleza de seguir progresando como persona y como profesional.

Nicole Berrú Carrión

Agradecimiento

Billones de gracias, gracias y gracias, a quienes he citado en la dedicatoria.

César Rojas Rey

Antes que nada, doy gracias a Dios por estar en cada paso que doy, iluminando mi mente y fortaleciendo mi corazón, por darme oportunidades en mi camino y ponerme aquellas personas que son mi soporte y mi compañía durante todo mi periodo estudiantil.

Nicole Berrú Carrión

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos:	22
3.7. Aspectos éticos:	23
IV. Resultados	24
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60

Índice de figuras

Figura 1. Factores de innovación en una entidad bancaria.....	24
Figura 2. Flujograma proceso innovador (15 minutos).....	26
Figura 3. Flujograma proceso tradicional (30 minutos)	26
Figura 4. Cuadro comparativo del proceso de emisión de tarjeta de ahorros	27
Figura 5. Flujograma proceso innovador (10 minutos).....	32
Figura 6. Flujograma proceso tradicional (36 minutos)	32
Figura 7. Flujograma proceso innovador (80 minutos).....	33
Figura 8. Flujograma proceso tradicional (140 minutos)	33
Figura 9. Flujograma proceso innovador (12 minutos).....	34
Figura 10. Flujograma proceso tradicional (50 minutos)	34
Figura 11. Flujograma proceso tradicional (2 días y 11 minutos).....	35
Figura 12. Flujograma proceso innovador (1 día y 13 minutos)	35
Figura 13. Combinación correspondencia.....	37
Figura 14. Logotipo propuesto de agenda digital	38
Figura 15. Propuesta Cuadre y cierre de agencia.....	43
Figura 16. Reporte de verificación préstamos.....	44

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021. Como metodología tenemos: Enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, tipo aplicada y no experimental de diseño. La población estuvo constituida por los procesos logísticos de la entidad bancaria. La técnica utilizada fue el análisis documental. El instrumento a emplear fueron las fichas de registro.

Se concluyó que la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, se tiene como factores cruciales: la ciberseguridad, big data, sucursales inteligentes y la agilidad en los procesos. Lo más importante de la determinación de este estudio fue que la entidad bancaria solo cuenta con un 60% de los factores antes mencionados, teniendo una desventaja significativa en comparación con las demás entidades bancarias nacionales quienes ya han implementado en un 90% de dichos factores.

Palabras claves: Innovación administrativa, procesos logísticos, ventaja competitiva

Abstract

The objective of the research was to analyze the administrative innovation of logistics processes in a bank, 2021. As a methodology we have: Quantitative approach, descriptive scope, applied and non-experimental type of design. The population was made up of the logistical processes of the bank. The technique used was documentary analysis. The instrument to be used was the registration cards. It was concluded that the administrative innovation of logistics processes in a banking entity is considered as crucial factors: cybersecurity, big data, smart branches and agility in the processes. The most important thing about the determination of this study was that the bank only has 60% of the aforementioned factors, having a significant disadvantage compared to the other national banks, which have already implemented 90% of these factors.

Keywords: Administrative innovation, logistics processes, competitive advantage

I. Introducción

En el contexto de la innovación de procesos surgió de la necesidad de adaptación que conlleva a pensar en conceptos para sustentar decisiones de gestión. Actualmente, con un globo terráqueo tan competitivo, las organizaciones que han logrado el éxito se distinguen por la capacidad de innovar obteniendo ventaja competitiva, quiere decir todas aquellas que se encuentran dispuestas a los cambios en el entorno.

La innovación se desarrolló en distintos campos de conocimiento y en distintas áreas de aplicación, asimismo se rescataron importantes esfuerzos que fueron realizados por muchas compañías que hoy en día son muy reconocidas, de las cuales utilizaron como estrategia competitiva la innovación para iniciar sus proyectos. (MAURICIO, 2021).

Las organizaciones del sistema financiero, tanto las adquisiciones como las fusiones que se han presentado en el transcurrir del tiempo, incorporaron conocimiento e innovación como elementos de carácter estratégico y competitivo. (NOREÑA y OSPINA, 2016).

Por lo consiguiente, la infraestructura o equipamiento informático fue base fundamental dentro de toda organización, ya que significó una ventaja competitiva la cual permite que todo proceso logístico funcione operativo.

El análisis de la innovación demostró una gran ventaja en el campo administrativo, el desarrollo conceptual se asoció con aspectos técnicos como la especialización o productividad. (CASPARRI, MASCI Y GARCÍA 2015). Toda ventaja competitiva puede crearse o desaparecer debido a los constantes cambios que hay dentro del mercado, es por ello que toda empresa tiene la capacidad de crear valor, ya que esto abre una serie de posibilidades, la cual va a permitir alcanzar mejores resultados de los procesos logísticos dentro de la misma. Ciertas ventajas competitivas se manejan para llevar a cabo distintas ocupaciones en las rutinas productivas que se ajustan de acuerdo a las organizaciones.

Los novedosos desarrollos tecnológicos y sus implicaciones en cómo los procesos administrativos se relacionan, han cambiado a través de la tecnología. Los

desarrollos tecnológicos han ido de la mano con la gestión administrativa, la incorporación de innovación se volvió en el elemento central para tomar decisiones administrativas. (MONTAYA, CARVALHO 2016). Por ende, con los nuevos desarrollos, la innovación tomó distinto énfasis que va más allá de la producción en las organizaciones. La innovación es necesaria para el progreso administrativo.

El presente trabajo analiza la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021. En específico concierne investigar al sector bancario dicha problemática. La presente investigación denominada “Innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021, pertenece a la línea de investigación denominada: Operaciones y procesos de producción.

El principal problema que se identificó de esta investigación fue que no cuenta con canales alternos de distribución apropiados, también no son tan eficientes al utilizarlos, muchos clientes se quejan ante estos inconvenientes, y en algunos casos quien los asesore, es decir, cuando suceden fallas en el sistema de la entidad bancaria se debería informar de forma anticipada siendo más transparente y conscientes, para no generar malestar a las personas que están a la espera de realizar sus operaciones en cajeros automáticos y/o ventanillas. Así mismo, identificamos el proceso de control, monitoreo y supervisión el cual es deficiente, ya que no existe un buen funcionamiento dentro del sistema, así como también por parte de los colaboradores en brindar solución rápida a los requerimientos por parte de los clientes. Además, existe un espacio de almacén el cuál no cuenta con una persona responsable que se encargue de gestionarlo, ello genera tiempos largos de espera para distribución de requerimientos, dificultando la operatividad de las demás áreas y agencias dependientes.

Por lo consiguiente, los procedimientos de control logístico no se efectuaban de la manera correcta, ni se lograba supervisar ya que los colaboradores se encontraban realizando otras actividades descuidando sus funciones principales. Las políticas de control, monitoreo y supervisión eran genéricas, nada claras y por ende no se lograba visualizar políticas específicas, ni seguir las directrices y planes administrativos establecidos dentro de la entidad para llegar a cumplir con los procesos administrativos. Por lo tanto, la mejora continua proporcionaba una visión que proporciona una mejoría de los procesos logísticos, persiguiendo de manera

sistemática la obtención de mejora en todos los indicadores con los que trabajaba la entidad bancaria. Al ser esta situación la raíz de una serie de inconvenientes dentro de la entidad bancaria lo cual le impedía ser más productiva, con el fin de que se vuelva imprescindible, dándole prioridad y una pronta solución.

De dicho problema, se logró resolver, en donde se identificó, que conlleva a una mejor productividad, ser eficiente con los tiempos logísticos y por supuesto una mejor satisfacción en los clientes.

El problema se formuló con la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores de la Innovación Administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021?

Así mismo definimos los objetivos específicos con las preguntas:

¿Cuáles son las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria?

¿Cuáles son las propuestas de mejoramiento de los procesos logísticos en una entidad bancaria?

Al haber realizado esta investigación se pudo transformar los inconvenientes que se encuentran en la entidad bancaria, en oportunidades y fortalezas para la misma, asimismo se logró con esto, la entidad bancaria consiguió aumentar su productividad y eficiencia en su entorno, así como también en los clientes. Posterior a ello, la logística se consideró como los procesos que brindan ventajas competitivas a las organizaciones, ya que tienen la capacidad de mejorar el servicio. Para minimizar fallas en el sistema se debe ejecutar un estricto monitoreo y seguimiento a los procesos logísticos. Como herramientas para apoyarnos con la gestión tenemos las Tic teniendo una variedad en la que podemos adecuar a las necesidades de la empresa, favoreciendo con mejores índices en cuanto a la satisfacción del cliente.

La investigación propuso de forma práctica innovaciones administrativas sencillas de usar para la optimización y mejora a las actividades logísticas en la entidad bancaria. Por lo tanto, al realizar el análisis de dichos procesos se logró identificar

estrategias que al aplicarse contribuirán a reducir los tiempos de espera para mejorar la calidad de atención.

Así mismo, desde el enfoque económico de justificación, dado que es una innovación hacia la entidad bancaria que va a generar rentabilidad al mejorar los procesos, del mismo modo reducirá costos como la compra de insumos (papel, cartucho de tóner, lapiceros, entre otros).

La investigación se justificó de forma tecnológica, al implementar las propuestas de los procesos innovadores se percibirán las ventajas competitivas de hacer uso de las herramientas ofimáticas como es Word, Excel y la agenda virtual, generando procesos logísticos más rápidos y eficientes. La implementación de innovación en procesos apoyados de las nuevas tecnologías buscaba minimizar los distintos inconvenientes encontrados en la organización e incrementar competitividad en el sector bancario.

En tal sentido, como justificación metodológica dado que la innovación es una de las herramientas modernas que toda institución o entidad debería de proponer existen metodologías para ello. Por tal razón, nuestra investigación con diseño no experimental y su tipo de estudio descriptivo, tuvo un enfoque cuantitativo.

Dicha investigación se planteó el objetivo general: Analizar la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021; asimismo se establecen los siguientes objetivos específicos: (a) determinar las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021; (b) identificar propuestas de mejoramiento para el proceso logístico en una entidad bancaria, 2021.

II. Marco teórico

Para la presente investigación se trabajó con los siguientes antecedentes internacionales:

(MONTALVO, 2019), cuya tesis tuvo como objetivo general estudiar el impacto de la productividad de proyectos de innovación de un Banco. Dicha investigación es de diseño descriptivo explicativo documental. Teniendo de muestra unos 93 colaboradores de dicho banco. Se utilizó la encuesta como instrumento, el cual se basó en realizar preguntas cerradas. Según los resultados se observó que el área de innovación junto con la de tecnología no cuentan con procesos claros que les permitan gestionar los proyectos, por lo consiguiente se visualizó que al implementar en la gestión de proyectos un marco para el trabajo, no les ha sido posible la entrega a tiempo de los mismos, asimismo la metodología ágil Scrum le permitió al Banco, recuperar la confianza de sus clientes, del mismo modo se observó la falta de una fuerte cultura organizacional.

(SCORDO, 2018), cuya investigación presentó como objetivo general demostrar cómo el internet y la expansión de las tecnologías obligaron a las entidades financieras a reinventarse con sus consumidores. Dicha investigación presentó una metodología descriptiva experimental. Según los resultados se observó que cómo cada vez con más velocidad tenemos nuevos perfiles de clientes surgiendo la necesidad de adaptarse para sobrevivir y cómo cambió la forma de actuar de los bancos.

(HALAWANI, 2018), en dicha investigación tuvo como objetivo general la innovación en la eficiencia y productividad de los bancos en EE.UU. Dicha investigación presentó una metodología de enfoque de intermediación financiera, lo cual explicaba cómo se pueden obtener distintos puntajes de eficiencia. La muestra con la que se trabajó en dicha investigación constó de 43 bancos comerciales de EE.UU. Según los resultados obtenidos se observó que hubo diferencia marginal, esto se debía a que había bancos eficientes más pequeños que los grandes bancos, en conclusión, la mayoría de los bancos sufrieron pérdidas de productividad. Asimismo, se identificó dentro de los resultados que las patentes

no son una excelente opción para medir la capacidad de innovar en una organización. Sin embargo, los efectos de la innovación en la eficiencia y productividad en las entidades bancarias seguirán siendo importante tema de investigación.

(FRANSESC, 2016), presentó como objetivo general a qué punto la innovación surgió como respuesta a la demanda de las entidades bancarias. Dicha investigación presentó una metodología empírica. Asimismo, la muestra que se utilizó fueron las éticas de bancos, bancos basados en acciones y bancos basados en partes interesadas. De acuerdo a los resultados obtenidos, en cuanto al sector bancario se logró identificar que existen dos tipos de innovación, una está basada en el desempeño interno y la otra basada en la satisfacción del consumidor. Los bancos están adoptando técnicas de innovación. Hoy en día toda organización necesita invertir para restaurar su reputación y remodelar sus percepciones de marca.

(GUEVARA, 2016), dicha investigación presentó como objetivo general diseñar planes innovadores y diferenciadores a los clientes de la entidad bancaria. Cuya investigación presentó una metodología descriptiva, cuantitativa de enfoque e inductiva experimental de diseño. Su muestra fue de 375 usuarios, los datos se recolectaron por cuestionario elaborado por el autor. Según los resultados los bancos que implantaron el proceso de cash management lograron un impacto mundial, beneficiando el proceso de cobro y pagos de forma rápida, sencilla e innovadora. Para que este proceso de cash management tenga el impacto esperado se establecieron criterios, donde analizaron la situación actual de la organización, lo cual la encuesta permitió conocer el perfil del cliente y la importancia que le dan a la herramienta.

(NAVARRETE, 2018), dicha investigación presentó el siguiente objetivo general, en donde presenta un diseño de la administración por procesos de las actividades del banco Litoral, como camino para incrementar eficiencia relacionada a los resultados de indicadores económicos. Presentó una metodología descriptiva de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. Dicha muestra la conformaron 45 trabajadores de la sucursal del centro del Banco Litoral S.A. Según el resultado obtenido se observó que el 67% de los encuestados señalaron que existe

deficiencia en la administración, asimismo el 89% indicó que su diseño o implementación de administración de procesos mejorará el desarrollo y ejecución de los procesos. Por lo consiguiente el 96% señalaron que están dispuestos a trabajar bajo los lineamientos de la gestión por proceso del Banco.

Así mismo, se trabajó con los siguientes antecedentes nacionales:

(GARIBAY, 2019), cuya investigación presentó como objetivo general determinar la correlación entre el cambio organizacional y las competencias digitales de Agrobanco en el 2018. En dicha investigación, fue cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional, asimismo la muestra estaba conformada con 75 personas, con el fin de una correlación positiva alta de unos 0.851 puntos entre las competencias digitales y el cambio organizacional.

(PRADA, 2017), cuya investigación presentó como objetivo general estudiar la innovación sumergida en servicios de conocimiento que realiza una organización de Tics. Dicha investigación presentó una metodología de enfoque cualitativo exploratorio. La muestra estuvo conformada por cuatro proyectos exitosos. En los resultados obtenidos tenemos la innovación de proyectos que ejecuta, contribuye con sus clientes en su capacidad innovadora. Asimismo, el carácter tecnológico con el que trabaja dicha organización estudiada, favoreciendo una constante fuente de innovación, ya que hoy en día se enfrenta a un mercado muy competitivo.

(GONZÁLES, 2017), dicha investigación presentó que en la ciudad de Lima existe uno de los 4 bancos del Perú, con una perspectiva entre la aceptación del cliente y el avance de una banca electrónica. Por lo tanto, dicha tesis tiene corte transversal y de diseño no experimental, en donde su muestra son 384 clientes de 4 entidades financieras peruanas. La técnica empleada fue la encuesta método de recolección de información, como instrumento de investigación fue el cuestionario, el cual estaba elaborado con 13 interrogantes. Según los resultados obtenidos se observa a los clientes que no cuentan con una banca electrónica a causa de carencia de información respecto al servicio brindado, por lo consiguiente identificó que no existe una cultura bancaria, es decir que los clientes están acostumbrados a acercarse a oficinas para poder tener una mejor asesoría con los asesores.

(ALEMAN, 2016) , posee de objetivo general describir las características administrativas de supervisión interna en Mi Banco. Se desarrolló una metodología de diseño no experimental y de tipo descriptivo, su muestra fueron las fichas bibliográficas. Se hizo uso de entrevista y encuesta, para el instrumento fue el cuestionario que fue realizado por el gerente de la entidad bajo estudio. Respecto al resultado obtenido se concluye que las entidades deben tener en cuenta los requisitos de seguridad, medir el riesgo operacional, de acuerdo al control interno administrativo, involucrándose al 100% la captación de nuevos procedimientos, verificando el cumplimiento de pagos de créditos, realizando un control operativo, verificando que se cumplan las normas y procedimientos de calidad.

(IPANAQUÉ, 2020), en su investigación tuvo de objetivo general determinar el comportamiento de los clientes frente a la influencia de los canales virtuales en Mi Banco se utilizó una metodología descriptiva, con el diseño no experimental y también un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 165 clientes, dicha investigación presentó una muestra finita donde se aplicó el método probabilístico aleatorio simple. Para ello se empleó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado con preguntas validadas por expertos. Como resultados obtenidos se tuvo una relación positiva en el comportamiento de los clientes y los puntos de servicio, las plataformas virtuales generan satisfacción al consumidor, es decir el comportamiento del cliente y los canales digitales satisfacen sus necesidades.

(RUÍZ, 2018), cuya investigación tuvo como objetivo general establecer el servicio de calidad para la satisfacción del cliente en el BCP. El análisis está orientado en un diseño descriptivo correlacional, 171 trabajadores. Con el propósito de hacer un análisis, interpretación y discusión de resultados, se pretende relacionar las dos variables mencionadas anteriormente, es por ello que los resultados significaron una correlación positiva, en donde mejoran la satisfacción de los clientes y los servicios brindados.

(KRIEGER, 2015), nos dice que en las organizaciones la forma de innovar es a través de seis procesos de desarrollo y de investigación, en donde se van diferenciando por un conocimiento de ciencia básica y/o fundamental, sin ningún fin

práctico. Este proceso innovador se aplica con un conocimiento potencial, con el fin de llegar a solucionar problemas.

(SETIAWAN, TIRSA, SURYANI & ELIYANA, 2020), nos hablaron de un análisis innovador en donde interviene una correlación del comportamiento laboral de los empleados entre el liderazgo transformador. En ese estudio, se probó con técnicas que suman un papel intercesor al fortalecer en el liderazgo empresarial a través de la psicología, lo cual resuelve una brecha de investigación entre ambos comportamientos. Por lo consiguiente, se puede afirmar que en las entidades bancarias intervienen con roles de liderazgo transformador, para que el trabajador sea más eficiente con sus labores asignadas, logrando posibilidades que confirmen una relación positiva entre los clientes.

(DEPIERI & BATALHA, 2020), se enfocaron en las innovaciones tecnológicas, siendo la base para el crecimiento de nuevos productos y/o servicios, mediante sus procesos de producción y plantillas comerciales; lo cual genera un éxito en sus planteamientos empresariales. Estos procedimientos son unos factores importantes para el desarrollo de estas organizaciones como por ejemplo las entidades bancarias, es así que en muchas regiones se ha visto variedad de estudios y modelos tratando de cambiar cada gestión innovadora empresarial. Es por ello, que estos conocimientos son la clave exacta en donde pone a prueba aspectos de mejora en cada proceso que se gestione. Por lo tanto, estos análisis proporcionan datos para cada procedimiento tecnológico que se adapte a cualquier estrategia competitiva que se hallan en las organizaciones.

(SANDRA, CLÁUDIO, ANDRÉ & YEDA, 2020), examinaron una función, en donde se intercambia conocimientos de una forma moderada en las entidades con capacidades de absorción e innovadoras. Es así que propusieron a las organizaciones diversos modos de evaluar de acuerdo a sus etapas. Es así que este efecto de capacidades innovadoras proporciona una investigación y una práctica, en donde se arroje acciones gerenciales y planificadas para el sostenimiento de las nuevas innovaciones administrativas.

(YOUSELINE, CARLOS, JAVIER & JOHANNA, 2020), nos dicen que en la literatura académica se demostró un análisis, logrando visualizar los niveles de formación de

los trabajadores y las alianzas estratégicas son importantes y contribuyen hacia una innovación y supervivencia empresarial. Se puede decir, que en las entidades bancarias necesitan vincular a los empleados con las alianzas organizacionales, lo cual va a realizar un mayor alcance hacia las mejores condiciones empresariales.

(DIEGO & MARTIN, 2019), realizaron un estudio, en donde el desarrollo de los mercados está enfocado hacia un crecimiento económico. Es decir, la falta de datos paraliza ciertos análisis empresariales, lo cual hacen una verificación que adopte técnicas de correlación estadística. Estos resultados por lo general son derivados que están positivamente correlacionados con el crecimiento económico, a través de canales de inversiones y comercios internacionales. Por último, esta relación está sujeta a diferentes países desarrollados, bajo un particular crecimiento y derivados empresariales.

(RICARDO & JORGE, 2019), propusieron modelos teóricos que están basados en un servicio innovador, es decir a una cultura organizacional, a sus estrategias, a la investigación, desarrolladores, colaboradores, trayectorias tecnológicas-institucionales - competidores, consumidores y proveedores; con la intención de comprender un enfoque que se va recibiendo desde la innovación de servicios hacia un marco amplio y particular de la originalidad de métodos que consta de un caso múltiple estudio. Es así, que estos análisis tienen características que son encontrados a través de un concepto unidimensional y anticuado de innovación; es decir, consideran que la innovación en los servicios es la adopción de tecnologías de la industria.

(RICARDO, ALEJANDRO, SILVIO & ANNIBAL, 2020), investigaron sobre una alineación de efecto entre las estrategias operativas, corporativas y de los sistemas de información, al igual que sus rendimientos. En donde, se proporcionó datos de 138 cuestionarios de grandes organizaciones de servicio en el sector eléctrico australiano, a través de una aplicación, dando un fin de focalizarse en la relación de una dependencia entre dichas variables comerciales, lo cual se dispone en alinearse cada estrategia establecida y operativa y más aun de los sistemas de información que se puedan mejorar con los rendimientos innovadores.

(LEIDI, AUGUSTO & MIGUEL, 2020), nos dicen que los teléfonos móviles van

aumentando a nivel mundial, lo cual ofrecen a los países un desarrollo de oportunidad, con el fin de mejorar una inclusión financiera a través de una innovación llamada Banca móvil. Se establecen factores que influyen en una adopción de la banca móvil en los microempresarios, donde se confirman una exactitud de normas subjetivas, un control hacia el comportamiento y una ventaja relativa hacia un efecto positivo, Por lo tanto, en las entidades bancarias y los servicios de telefonía móvil puede lograr aumentos en los factores claves de estas adopciones financieras

(SYLVIA & KAREN, 2019), se analizó el impacto de estrategias organizacionales sobre los desempeños financieros en empresas grandes, medianas y pequeñas en un sector financiero, realizando un contraste de una recopilación de indicadores financieros que están siendo disponibles hacia una caracterización de orientación estratégica y de un desempeño mediante software y factores competitivos y con una percepción de efectividad, lo cual se generaría ganancias bajo una tasa de crecimientos y estrategias que se utilizan de una rotación de activo total, nivel de endeudamiento, rentabilidad neta activa, apalancamiento interno y un margen operacional.

(VITOR, MARINA & MARCOS, 2019), en donde América del sur toman cada determinante empresarial de un crédito bancario doméstico, ayudándose de una base de datos logrando un panel entre los periodos del 2000 al 2016. Por lo tanto, estos indicadores resultan que cada deposito domestico al igual que las obligaciones siendo no o si residentes, contribuyan positivamente a este crecimiento bancario privado. Es por ello que estos resultados elevan una demanda de crédito, teniendo como consecuencias el aumento del volumen de crédito, con las mayores tasas de interés, asimismo están cifras figuran en la norteamericana en donde lo domestico se reduce el crecimiento de crédito. Por lo consiguiente, esta inflación también afecta de manera negativa al crédito del sector privado, que además están en la composición del crédito, el crecimiento económico y los depósitos domésticos, siendo una fuente principal para sus componentes de expansión del crédito bancario.

(SUKRU & DERVIS, 2020), se enfocaron en los recientes estudios sobre temas como la rentabilidad bancaria, en donde existe una brecha con la literatura y los

términos de relación y casualidades que hay en cada proceso bancario. Asimismo, se realizó este estudio con 5 y 7 bancos que conllevan a un impacto de rentabilidad bancaria mediante el uso de técnicas de coherencia WAVELET, en donde mejora sus rendimientos y cubre un mejor periodo financiero.

INNOVACIÓN:

La innovación es el ingenio de una competencia hacia las organizaciones logrando articular y combinando aspectos de la cultura, el desarrollo, la organización empresarial y la investigación acompañada con una transferencia tecnológica del enfoque en la especialización y orientación motivadora como impulsador de cambios (HERNÁNDEZ, 2017).

La innovación ha jugado un rol trascendental hacia los últimos años dentro de las organizaciones y del desarrollo, lo cual puede ser constatado en el hecho de que el interés sobre investigaciones de esta variable aumenta constantemente. (NUÑEZ, BANEGAS, 2020).

Cabe señalar que ésta ha sido estudiada por diferentes teorías, tales como los recursos y capacidades, lo cual, al poner énfasis en la importancia de estos, se considera a la innovación como recursos estratégicos que pueden ser fuentes de ventajas competitivas. Para la automatización de los servicios digitales surgen como herramientas para negocios, instituciones bancarias, etc. para que así exista mejoras en los flujos de trabajo, aumento en la satisfacción de los clientes y reducción de costos. En ciertos casos se presenta debilidades con estos procesos, lo cual se retrase en la entrega de resultados, desorganización, pérdida de documentos físicos o deterioros de búsqueda de información.

En estos últimos tiempos se ha constituido un elemento clave hacia la innovación generando riqueza y ventaja competitiva, se entiende como que se convierte el producto o el servicio deseado por los clientes. Desde otra perspectiva la implementación de nuevos procesos se le define a la innovación, enfoques administrativos con el fin de incrementar la eficiencia dentro de toda organización. (VARELA, 2015).

Innovar es mejorar lo que existe, en donde se empleó nuevas opciones como son la planificación dentro de la organización aplicando mecanismos que sirvan de apoyo a la gestión empresarial. La innovación resulta importante para un mejor avance del ingreso de nuevos productos y/o servicios los cuales suplan las necesidades de los consumidores.

(MARIA, 2020), nos comenta que en sus estudios recientes sobre las brechas laborales de género se han elaborados en principales entidades bancarias, lo cual señaló que esta persistencia laboral en el género femenino es muy escasa en su participación de cargos de alta dirección o en algunos casos no son bien asalariados y más aún en organizaciones públicas. Es por ello, que su estudio fue revisado por la ONU y el Banco Mundial, donde coinciden que el género femenino debería romper estas brechas tradicionales, enfrentar a los nuevos retos y desafíos como las transformación tecnológicas y científicas, que están realizando nuevos cambios en cada escenario empresarial. Se establecieron cuestiones como la digitalización, inteligencia artificial, la automatización, entre otras tecnologías. Por lo anterior, ciertas entidades sugieren acciones que eviten cualquier escándalo a sus logros alcanzados y a una segregación de desplazamiento o precarización del trabajo femenino.

(JACQUES, KENNETH & GUSTAVO, 2020), nos comentaron que hay una perspectiva en la teoría microeconómica, en sus competencias y la existencia del poder en el mercado de la banca comercial. Esas estimaciones se basan en una serie de tiempos, la baja elasticidad en los precios que demanda un crédito bancario con las altas tasas de participación del mercado financiero. Por lo tanto, estos indicadores van compitiendo y confirmando un ejercicio de poder y la inexistencia en un amplio porcentaje de agentes económicos que no son atendidos en la banca comercial.

INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA:

La innovación y administración están inmersas, ambas comprendieron dominios diferentes. La administración se enfoca al funcionamiento interno de las organizaciones, los estudios organizacionales pueden ser campo del conocimiento y técnicas administrativas. La innovación ha sido abordada desde la perspectiva

económica administrativa. Desde una perspectiva social los estudios administrativos informan sobre cómo ser eficientes a las organizaciones y competitivos. (MERCADO, CERNA Y NAVA, 2016).

La innovación administrativa es el resultado de integrar equipos de trabajo, que se tomó objetivos comunes entre los miembros y colaboradores de toda organización y de esta manera se fomenta el trabajo en equipo y sobre todo involucró la motivación e intercambio de ideas. (SALAIZA, 2016).

La innovación administrativa se inició con diversos sucesos que va ocurriendo en la organización al igual de los factores que las motivan, es decir el problema no es la generación de ideas para una innovación de los factores estableciendo ideas claras y concretas. (VARELA, MÉNDEZ, 2017).

Actualmente, la globalización marca un mundo sin fronteras y nuevo, en donde la competencia se hace más intensa, reñida e innovadora para el mercado. es así, que la innovación administrativa tiene mayor vinculación y relación con el concepto de nuevas formas de organización. (VEGA, 2016).

Por lo tanto, este tema sería fundamental dentro de toda organización porque nos va a permitir obtener un ambiente favorable y la mejor atención al trabajar en equipo, esto conlleva a la toma de decisiones, intercambio de ideas, liderazgo, de manera grupal. Del mismo modo nos ayuda a conocer el comportamiento del consumidor, cuáles son sus preferencias para de este modo poder implementar estrategias de innovación que cumplan con los estándares para satisfacer sus necesidades. (LÓPEZ, 2015).

Por lo antes mencionado, para estos autores, la innovación administrativa se caracteriza por promover una cultura de integración donde se vinculan recursos humanos y de esta manera lograr objetivos propuestos, desarrollando estrategias de marketing que involucra la publicidad, promoción, posición de la marca, lo cual permitirá la permanencia dentro de un mercado muy competitivo. La innovación administrativa es desarrollada para crear ventajas sostenibles que hacen que se diferencien de la competencia, modificar la manera como se realizan los procesos dentro de toda organización y, con ello se promuevan los fines de la organización. Asimismo, la innovación administrativa se adapta a cambios, esto va a permitir que

la organización pueda obtener un desempeño organizacional favorable logrando que esta sea exitosa y se diferencie de la competencia.

(RENATA, JUAN & SARA, 2019), abordaron una serie de ecosistemas de innovación en el sector bancario y de la moneda, que se orienta a una innovación en términos de competitividad y sostenibilidad. Se logró como objetivo aplicar una perspectiva de cada autor. Resultó que estos enfoques bancarios y monetarios están principalmente centrados en una estabilidad del sistema en un corto plazo, lo cual es contraproducente a largo plazo en términos de la sostenibilidad. Estas innovaciones administrativas atraen diferentes propuestas muy complementarias que brindan potenciales bajo iniciativas como una sostenibilidad y una colaboración de términos empresariales.

PROCESOS LOGÍSTICOS:

La logística en la actualidad es un instrumento fundamental para lograr la competitividad de las organizaciones siendo una estrategia a implementar, en la cual tenemos breves periodos de vida de productos, incremento de líneas de productos o los servicios, mejores tecnologías que facilitan las cadenas de distribución. (BAILÓN, ROMERO, 2015).

Los puntos de distribución son clave para el funcionamiento de procesos logísticos ya que mediante ellos se llega al cliente. Siendo así que la definición de la logística a lo largo del tiempo ha ido evolucionando dependiendo mucho de lo tecnológico y lo económico. (HERRERA, MENDOZA, 2019). Hoy en día dentro de las organizaciones bancarias se busca desarrollar nuevas estrategias tecnológicas con el fin de lograr aumentar su productividad y eficiencia en la prestación de productos o servicios que brindemos para de esta forma satisfacer a los consumidores y que cada día estos métodos se perfeccionen.

En la actualidad con esta realidad no es suficiente con tener el menor precio o tener un servicio o producto estrella, se requiere brindar un excelente servicio de calidad al cliente generando un involucramiento de los recursos. Para las organizaciones la logística es cada vez una ventaja competitiva, ya que mediante ello consiguen mayor rentabilidad, ser más eficientes y diferenciarse ante los clientes. (MORA 2016). Para lograr competitividad las empresas deben conocer la importancia de

los procesos logísticos, asimismo analizar y estudiar cada etapa. Asimismo, dicha gestión logística tiene como objetivo identificar y proponer áreas de mejoras de tal manera que ayude a las empresas a enfocar sus productos o servicios.

(PETER & CATHERINE, 2018), identificaron ciertas aglomeraciones logísticas en el crecimiento de establecimientos de los empleos, al igual que la competitividad empresarial y logística. Utilizaron codificadores postales con el fin de mejorar cada estudio evaluado, dando resultados en aumentar la precisión logística y así controlar cada variable relacionada. Sin embargo, sucede que en los resultados hay indicios de un crecimiento muy elevado al número logístico establecido en cada factor de agrupación bajo aglomeraciones económicas altamente localizadas.

Para las entidades financieras, la logística ayuda con una ampliación de canales de distribución, bases de datos, fidelización de los usuarios, disminución de costos de distribución y operación. Es así que la logística está relacionada con el movimiento de bienes y servicios. Dentro de los procesos logísticos cabe precisar que el concepto de calidad es importante para una mejora continua donde se entienden los requerimientos del cliente y de esta manera lograr satisfacer sus necesidades. (PÉREZ, 2015).

Los procesos logísticos en las entidades bancarias permiten tener un mejor control sobre las actividades que se realizan dentro de las distintas áreas. Cabe recalcar que los procesos logísticos son aquellas actividades planificadas que facilitan las relaciones entre la distribución y producir bienes y/o servicios. Mediante el proceso logístico nos permite encontrar soluciones para fabricar y distribuir, teniendo en cuenta factores que afectan la calidad de producción, las actividades logísticas deben ser coordinadas para de esta manera lograr una mayor eficiencia en el sistema productivo, así como estudiar las formas de administrar e implementar estrategias competitivas.

Si bien es cierto hoy a nivel mundial, por la coyuntura que se está atravesando de la epidemia, muchas de las organizaciones entre ellos las entidades bancarias ha concretado parte de sus estrategias en facilitarle a la población la comodidad de realizar transacciones como depósitos, pagos de servicios, entre otros; esto facilita

al consumidor el acceso de realizar desde donde se encuentre sin la necesidad de tener que acercarse a una agencia bancaria.

(MALDONADO, 2018), señala los siguientes procesos logísticos en una entidad bancaria:

1. Canales de distribución: agentes, cajeros, banca por internet.
2. Procesos de selección: son todas las actividades administrativas y la agrupación de los actos.
3. Procesos de control: permite a los directivos medir y corregir la productividad en la organización.
4. Supervisión o Control: es el correcto funcionamiento de todos los sistemas en el transcurrir del tiempo.
5. Servicio al cliente: muestra las necesidades que hay que suplirle a la demanda.
6. Mejora continua.
7. Relación con los proveedores.
8. Gestión de inventarios: se establecen políticas, proyecciones y estrategias internas.
9. Fases de servicio: son aquellas actividades vinculadas con la producción de un servicio.
10. Base de datos.
11. Registro de ventas: créditos.
12. Tarjetización: inclusión financiera.
13. Reclamos: atender los reclamos de los clientes.
14. Implementación de las Tic en la empresa.
15. Sistemas de comunicación: marketing, publicidad.
16. Banca telefónica.

17. Reporte de clientes.

18. Generación de programación para cobros.

19. Dinero electrónico: se refiere a los aplicativos electrónicos, billeteras virtuales o banca digital.

20. E-mail Banking: envío de información bancaria a través de correo electrónico.

VENTAJAS COMPETITIVAS:

Muchas compañías están en una lucha constante por permanecer en un entorno complejo o versátil. Así mismo esto ha permitido un incremento a las empresas rivales que sólo buscan una posición dentro del mercado, en donde se da la necesidad de las ventajas competitivas. (MARTÍNEZ, 2020). Una ventaja competitiva puede crearse o desaparecer debido a los constantes cambios que hay dentro del mercado.

En las organizaciones se ve un fenómeno de una ventaja al frente de los competidores, en donde surge una ventaja competitiva que ofrecen a sus clientes un valor agregado, con la estrategia de dar un valor que aún no está siendo implementado por los actuales y potenciales competidores. (HAAPIO, SIEDEL, 2016).

Por lo consiguiente, la ventaja competitiva es única y sostenible con respecto a sus competidores, tratándose de una imagen adecuada, valor agregado, ubicación, personal capacitado, sistema de información, equipo y maquinaria, calidad aceptable, la cual le permite alcanzar mejores resultados.

Las sucursales bancarias gestionan su funcionamiento en tiempo presente, ya que se gestiona directamente por el usuario. Al aplicar estrategias competitivas, el uso de sistemas de información lleva a la empresa a buscar la especialización y de ahí surge la calidad de implementar ventajas competitivas frente a la competencia. (ROS, 2015). La ventaja competitiva dentro de las entidades bancarias es fundamental, una de ellas es la capacidad directiva, ya que al contar con un buen equipo directivo será fundamental en el proceso de competencia con las demás

entidades. La ventaja competitiva tiene que ser sostenible en el tiempo, es decir no ser imitable.

Las entidades bancarias desarrollan su gestión dentro de mercados con tasas de rivalidad, el incremento de la competencia, los procesos de globalización son el reflejo que se vienen produciendo en el sector bancario. Dentro de las entidades bancarias existe una ventaja competitiva hacia la posición del liderazgo, capacidad de innovación, asimismo considerando las opiniones del cliente y los distintos procesos que tienen los bancos debemos considerar las operaciones y actuaciones dentro de la misma.

(MANUEL, JHONY y ARTURO, 2019), sostuvieron que el clima organizacional está orientado a promover la innovación, generando mayor competitividad en las empresas, por lo consiguiente estos factores condicionan la formación de un clima organizacional con el desempeño de los trabajadores y un compromiso al trabajo. Se obtuvieron resultados, que indica que, si existe una relación positiva entre estos factores hacia la innovación y el desempeño de los trabajadores, logrando un empoderamiento y una identificación de los equipos y áreas de trabajo que forman parte de un clima de innovación, y por lo consiguiente influye con el aprovechamiento y desempeño laboral.

Se sumaron desafíos ante estas debilidades, como, por ejemplo, incremento de la rentabilidad, la lealtad de los clientes, problemas cibernéticos, crecimiento de negocios digitales, problemas de competencia, etc. Estos fueron algunos de los retos que se van presentando en la industria hacia las entidades bancarias con el fin de que permanezcan en el mercado de manera competitiva.

En las instituciones bancarias de acuerdo con la mejora del servicio se comenzó con el perfeccionamiento del mismo, es decir, se van administrando cada proceso con la gestión de documentaciones, haciendo más factible al compartir la información y los datos. Por lo tanto, al aperturar una cuenta bancaria se cumplen con una variedad de trámites para la validación del mismo. Siendo efectiva, se procede a suministrar la información de manera confiable y actualizada. Según este proceso captura nuevas páginas a un archivo ya existente.

Muchas entidades bancarias evolucionan con su tecnología, ya que ofrecen la inmediatez de algún servicio adquirido. Ante estos procesos internos tenemos una combinación de aplicaciones móviles. Esto permite que el personal realice asesorías para el manejo y el acceso de los servicios, para así poder contratar servicios que son menos complejos.

En cuestiones con el Big Data es más cuestión de moda, ya que se hace uso de la tecnología y sobre todo de la inteligencia artificial que comprende una mejor satisfacción al servicio y sobre todo más clientes leales, Es así que este proceso también es utilizado para la detección de fraudes y en especial la concesión de créditos, etc.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

- Nuestra investigación fue de tipo aplicada, esto se debe a su fin principal fue resolver un determinado problema sobre la variable innovación administrativa.
- Nuestra investigación fue de diseño no experimental, esto se debe a que la variable independiente no tuvo alguna manipulación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: innovación administrativa.

- Definición conceptual:

La innovación administrativa es el resultado de integrar equipos de trabajo, de lograr objetivos comunes entre los miembros y colaboradores de toda organización y de esta manera fomentar el trabajo en equipo involucrando la motivación e intercambio de ideas. (SALAIZA, 2016).

- Definición operacional:

La innovación administrativa fue analizada por la dimensión ventajas competitivas la cual se midió con sus indicadores:

- Indicadores:
 - a) Imagen adecuada
 - b) Valor agregado
 - c) Ubicación
 - d) Personal capacitado
 - e) Sistema de información
 - f) Equipo y maquinaria

g) Calidad aceptable

3.3. Población, muestra y muestreo

- Población: nuestra investigación estuvo conformada por los procesos logísticos de la entidad bancaria.
- Muestra: dicha investigación no aplicó muestra.
- Muestreo: dicha investigación no aplicó muestreo.
- Unidad de análisis: el proceso logístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica:

Como técnica que se utilizó fue el análisis documental, mediante el cual se reunió información con respecto a los procesos logísticos que se presentan en una entidad bancaria.

- Instrumento:

El instrumento empleado fueron las fichas de registro (Anexo 2), se recolectó la información que presentan en una entidad bancaria.

3.5. Procedimientos:

Se desarrolla la etapa de todas las actividades que formaron parte de la investigación.

En la primera etapa estuvo constituida por el planteamiento de problema, objetivo general y específicos, asimismo el marco teórico, donde se detallaron los antecedentes internacionales y nacionales, así como también bases teóricas acerca del tema a investigar.

En la segunda etapa se desarrolló la parte metodológica en la cual se planteó el diseño y tipo de la investigación, por lo consiguiente se detalla las técnicas e instrumentos que se emplearon, con los aspectos administrativos donde se da a conocer recursos y presupuestos, financiamiento y cronograma de actividades que se fueron ejecutando en el desarrollo de nuestro estudio.

En la tercera parte se detallan los aportes realizados mediante esta investigación como son los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos:

- Análisis descriptivo:

(SAMPIERI 2018), indaga ciertas propiedades y características, están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible a una realidad empresarial o social. Es decir, únicamente pretende recolectar o cuantificar la información necesaria de una manera independiente y/o conjunta de las variables con bajo estudio.

En este caso, la investigación será analizar, describir e interpretar sistemáticamente cada característica de la innovación administrativa de los procesos logísticos, en donde nos permitirá especificar y/o calcular cada información recolectada con una base ante una realidad planteada.

Asimismo, se presenta la aplicación del instrumento en el cual se empleó las fichas de registro que se utilizan en una entidad bancaria. Por lo consiguiente, durante nuestra investigación se digitó en el programa Microsoft Word 2019 y para las gráficas se empleó el programa Microsoft PowerPoint 2019.

3.7. Aspectos éticos:

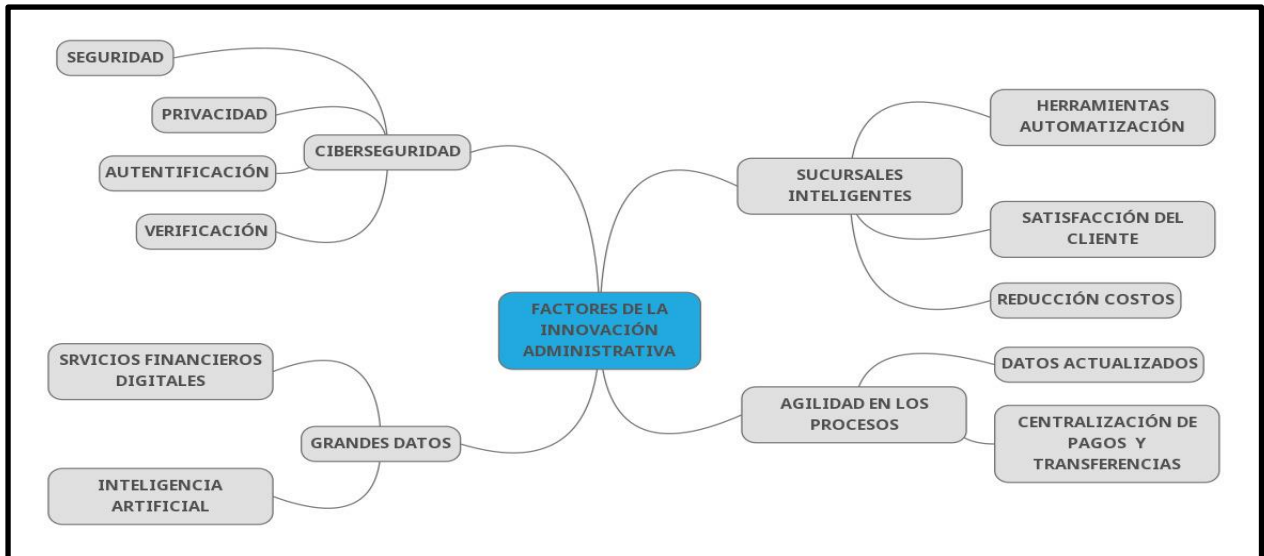
Los principios éticos, nos basamos de la práctica profesional, en donde se respeta los principios detallados líneas abajo:

- La presente investigación se realizó siguiendo y dando estricto cumplimiento a las normas otorgadas por la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Empresarial y la Universidad César Vallejo.
- Nuestra investigación consistió en el estudio de una entidad bancaria.
- Como información utilizada se tuvo presente la de fuentes confiables.
- Para citar a los autores se dio cumplimiento a la normativa ISO, del mismo modo se respetaron los derechos de autor, tal y como lo solicita la escuela.

IV. Resultados

Analizar la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021

Figura 1. Factores de innovación en una entidad bancaria



Fuente: Elaborado por los autores.

En la imagen superior se pueden observar los factores de innovación que los Bancos poseen, en la entidad financiera bajo estudio al realizar un análisis se pudo observar que solo el 60% de los factores se han implementado, de los cuales se detalla a continuación:

- Privacidad: Solo el titular previa validación puede acceder a su información personal. Se preocupa por la privacidad de datos personales, asegurando confidencialidad, ya que se encuentra regulado por la ley 29733, ley que protege los datos personales.
- Autenticación: Para validar algún trámite el titular debe acercarse a la agencia y solicitar clave sms que le permitirá realizar trámites virtuales.
- Verificación: Para validar al titular, pasó por el lector de huellas digitales de la reniec, teniendo la conformidad se procede con el trámite solicitado.

- Servicios financieros digitales: Posee dos aplicativos digitales que permiten a los usuarios realizar limitadas operaciones sin la necesidad de ir hasta la agencia.
- Satisfacción del cliente: Tiene políticas internas para asegurar una atención de calidad como protocolos estandarizados de atención al cliente. Sin embargo, la calidad del servicio se ve afectada por la carencia de los demás factores importantes que brinden soporte continuo.
- Datos actualizados: Cada vez que el cliente llega a la agencia a realizar alguna operación determinada, se aprovecha para actualizar datos del cliente.

Por otro lado, la carencia del 40% de factores innovadores tiene como resultado largas colas y lentitud en realizar operaciones, se debería priorizar el pronto desarrollo de los siguientes factores para estar a la par de las demás entidades bancarias:

- Seguridad.
- Inteligencia artificial.
- Herramientas de automatización.
- Reducción de costos.
- Centralización de pagos y transferencias.

La mayoría de bancos a nivel nacional utiliza el 90% de estos factores, como bien sabemos que en el sector bancario existe un canal llamado banca digital, que le da una ventaja a la reducción de costos, ofertas de servicio, transacciones y centralización de pagos hacia los clientes. Reduciendo el tiempo, con la finalidad de evitar que los clientes se acerquen a las oficinas y que la información se les brinde a sus correos personales o a través de su WhatsApp.

Determinar las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021

Figura 3. Flujograma proceso tradicional (30 minutos)

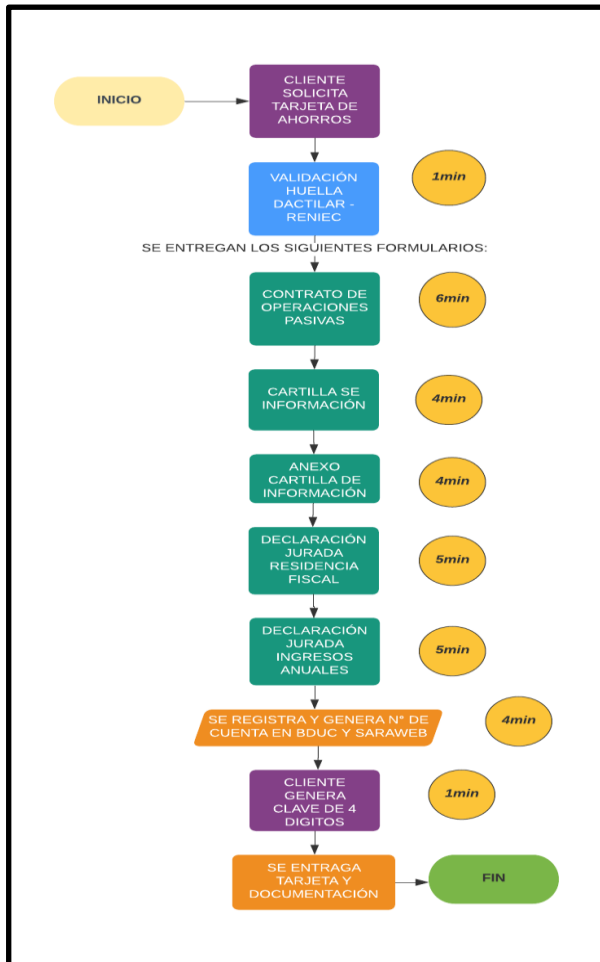
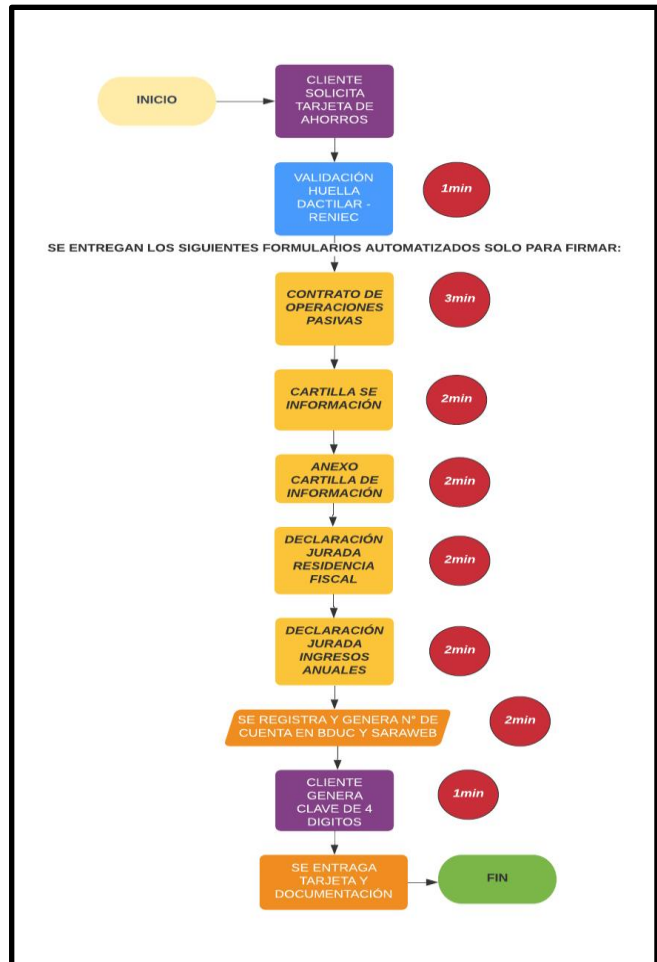


Figura 2. Flujograma proceso innovador (15 minutos)



Fuente: Elaborado por los autores.

En la forma tradicional: Comúnmente se visualiza en los bancos las extensas colas para poder adquirir un servicio, logrando que el cliente se sienta insatisfecho con la atención y tomando iniciativas en irse o realizar quejas o reclamos.

En cambio, en el proceso innovador los tiempos va descendiendo, ya que con este procedimiento hace que el cliente pueda adquirir el servicio más rápido y sin llamadas de atención. En estos flujogramas observamos y realizamos la comparación de acuerdo a los tiempos que se dan a continuación:

Figura 4. Cuadro comparativo del proceso de emisión de tarjeta de ahorros

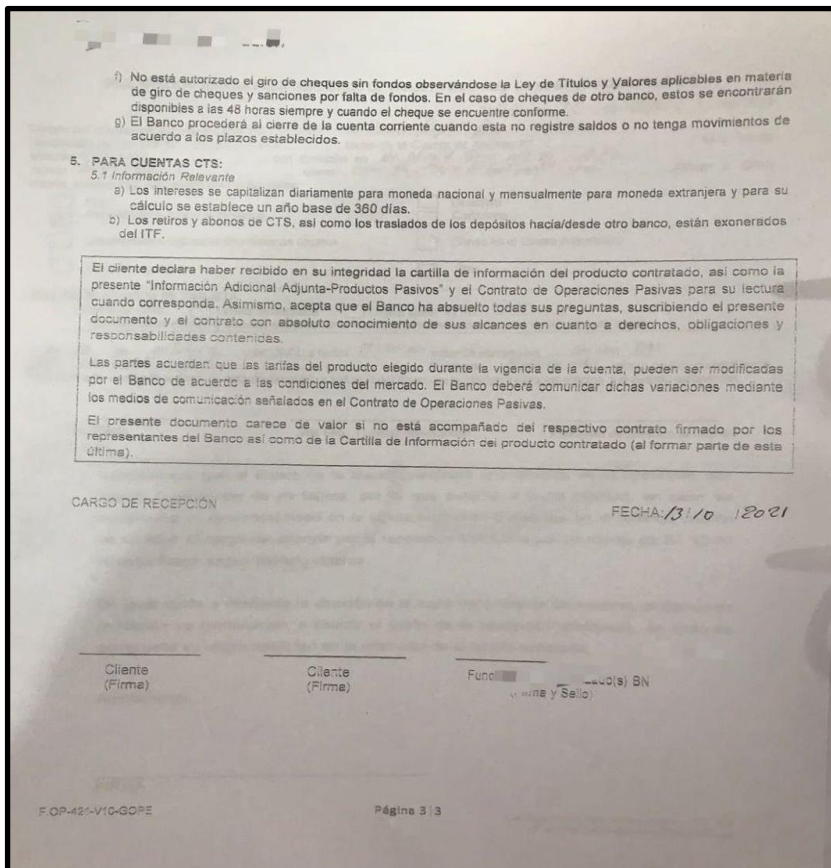
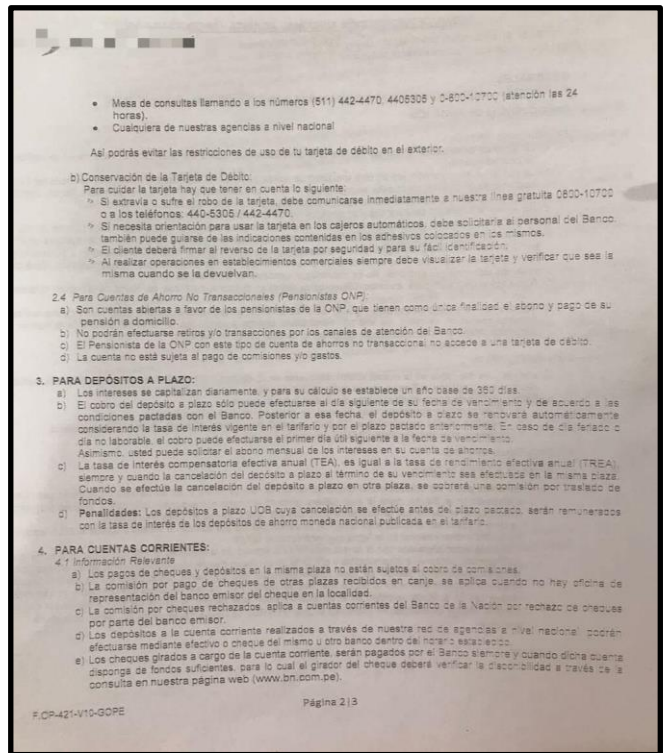
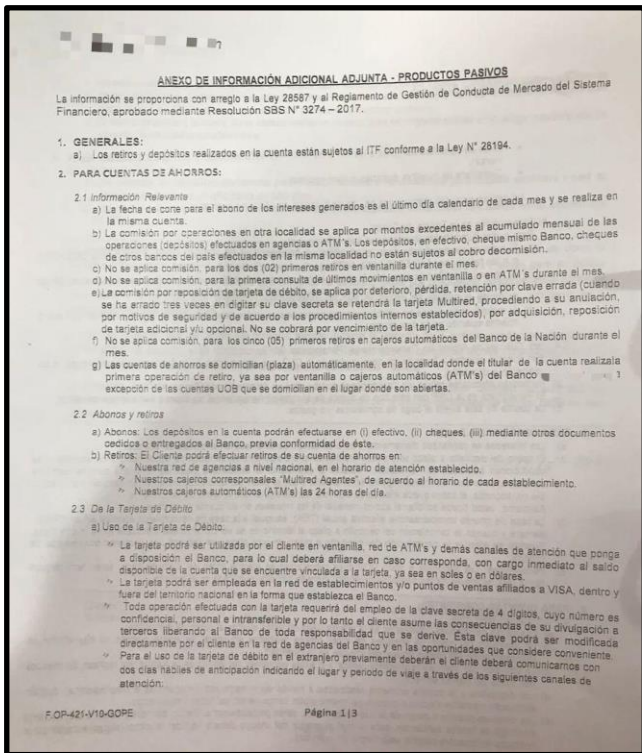
BANCA NACIONAL	TIEMPO ESTIMADO (MINUTOS)		BANCA PRIVADA
CLIENTE SOLICITA TARJETA DE AHORROS	-	-	CLIENTE SOLICITA TARJETA DE AHORROS
VALIDACIÓN HUELLA DACTILAR - RENIEC	1	1	VALIDACIÓN HUELLA DACTILAR - RENIEC
CONTRATO DE OPERACIONES PASIVAS	6	1	CONTRATO DE OPERACIONES
CARTILLA DE INFORMACIÓN	4		
ANEXO CARTILLA DE INFORMACIÓN	4		
DECLARACIÓN JURADA RESIDENCIA FISCAL	5		
DECLARACIÓN JURADA INGRESOS ANUALES	5		
SE REGISTRA EN APPLICATIVO BDOC Y SARAWEB	4	1	SE REGISTRA EN SU SISTEMA
CLIENTE GENERA CLAVE DE 4 DIGITOS	1		CLIENTE GENERA CLAVE DE 4 DIGITOS
SE ENTREGA TARJETA Y DOCUMENTACIÓN	-	-	SE ENTREGA TARJETA Y DOCUMENTACIÓN
TOTAL:	30	3	

Fuente: Elaborado por los autores.

Banca Nacional:

- Cliente solicita tarjeta de ahorros.
- Validación de huella dactilar: Mediante la Reniec el cliente valida su identidad pasando su huella por un lector biométrico.
- Contrato de operaciones pasivas: Consta de 20 hojas donde se detallan los derechos y obligaciones del cliente. Por lo general se toma mucho tiempo el cliente en leer el documento completo para luego consignar sus datos personales.

➤ Anexo cartilla de información: Consta de 03 hojas complementarias a la cartilla informativa.



- Declaración jurada de residencia fiscal: Consta de 01 hoja donde solo se especifica el domicilio fiscal del cliente, es decir, es la dirección actual donde se encuentran viviendo.

DECLARACIÓN JURADA DE RESIDENCIA FISCAL - PERSONA NATURAL

La información que va a proporcionar en esta declaración es requerida con el objetivo de cumplir con los acuerdos internacionales para el intercambio automático de información financiera suscritos o que suscriba el Perú, legislación local e internacional relacionados a ellos, tales como el Estándar Común de Reporte, Ley de Fincanceras de Estados Extranjeros (AICA) y normas vinculadas.

A. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA

Nombre y Apellidos: _____

DIRECCIÓN DE RESIDENCIA: _____

Ciudad: _____ Provincia: _____ Código Postal: _____ País: _____

FECHA DE NACIMIENTO (DD/MM/AAAA): _____

PAÍS DE NACIMIENTO: _____

TÍTULO DE DOCUMENTO (PASAPORTE / DNI / C): _____

B. RESIDENCIA FISCAL

PREGUNTA 1. ¿Usted tiene obligaciones tributarias en países distintos a Perú?
 SI NO

En caso haya marcado "SI" debe completar la siguiente tabla indicando los países o jurisdicciones de residencia fiscal y el NIT. En caso haya marcado "NO" debe pasar a la **PREGUNTA 2**

PAÍS DE RESIDENCIA FISCAL O JURISDICCIÓN DE RESIDENCIA FISCAL	NUMERO DE NIT*	NIT NO DISPONIBLE (Indicar la razón)

(*) NIT: Número de Identificación Tributaria correspondiente a cada país o jurisdicción de residencia fiscal. Está compuesto por una combinación única de letras, números o de ambos y sirve para identificar a la persona.
 (**) De no tener NIT debe pasar a la **PREGUNTA 2**
 (a) El país o jurisdicción de residencia fiscal no existe NIT
 (b) El titular no puede obtener el NIT. Indicar razón.

C. LEGISLACIÓN FATCA

PREGUNTA 2. ¿Usted cuenta con obligaciones fiscales/tributarias en Estados Unidos de América (EE.UU.) porque nació en EE.UU. o en alguno de sus territorios, tiene nacionalidad americana, permiso de residencia o es residente fiscal de EE.UU.?
 SI NO

En caso haya marcado "SI", indique su NIT / Social Security Number (SSN) o Employer Identification Number (EIN): _____

DECLARACIÓN DE CLIENTE

- La información suministrada en este documento es correcta, veraz y completa.
- No cuenta con otra nacionalidad o residencia fiscal en otros países, que no hayan sido declarados en este documento.
- Autorizo al Banco para que proporcione directa o indirectamente, a las autoridades fiscales o entidades nacionales o extranjeras autorizadas, la información contenida en el presente documento, así como cualquier otra información que sea requerida al Banco, incluyendo una copia de este documento.
- Me comprometo en dar aviso inmediato al Banco mediante la entrega de una nueva versión de este documento, bajo el mismo formato que obra en la página web del Banco www.banco.com.pe, en caso ocurriese algún cambio en la información registrada.

Lugar y fecha: _____ de _____ de 20....

El Cliente / Representante Legal del Cliente (*)

(*) Si está firmando en representación del titular de la cuenta indique sus nombres completos, documento de identidad, número de teléfono y e-mail, así como los poderes, cuando aplique, que lo faculten para la suscripción de la presente declaración.

- Declaración jurada de ingresos anuales: Consta de 01 hoja en la cual se consigna el promedio de ingresos anuales que percibirá el cliente. Se debe consultar y realizar el cálculo de ingresos que percibe el cliente.

DECLARACIÓN JURADA SOBRE INGRESOS ANUALES PROMEDIO

Mediante el presente documento:

Yo, _____ de Nacionalidad _____, identificado con documento de identidad N° _____ de Ocupación/Actividad _____, con domicilio en _____, declaro bajo juramento lo siguiente:

Que al momento de solicitar la apertura de una cuenta en el BANCO _____ no cuento con ningún documento, emitido por entidad alguna, que sustente formalmente la información que sobre mis ingresos anuales promedio, información requerida por la entidad, en concordancia con las normas vigentes contra el Lavado de Activos.

Por esta razón, cumplo con declarar que los fondos que movilizaré a través de esta cuenta son LICITOS y corresponden principalmente a los ingresos que percibo por la Ocupación/Actividad consignada en este mismo documento, siendo el monto promedio anual de éstos \$/.....brutos.¹

Me afirmo y me ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de _____ a los _____ días del 20....

 Firma del Titular (Persona Natural o Jurídica)

¹ -Ingresos anuales promedio de una ocupación o actividad en curso, o un proyectado aproximado para una ocupación o actividad que recién se inicia.
 -El origen de los ingresos debe corresponder a la ocupación o actividad del cliente.

- Una vez revisado y firmado todos los documentos por el cliente se procede a registrar toda la información en el sistema de Saraweb. Asimismo, se genera clave de 4 dígitos y se procede a entregar tarjeta y documentación.

Banca Privada:

- Cliente solicita tarjeta de ahorros.
- Validación de huella dactilar: A Través de Reniec el cliente valida su identidad pasando su huella por un lector biométrico.
- Contrato de operaciones: Consta de 01 hoja especificando las obligaciones y beneficios del cliente.
- Una vez revisado y firmado todos los documentos por el cliente se procede a registrar toda la información en el sistema que maneja cada entidad. Asimismo, se genera clave de 4 dígitos y se procede a entregar tarjeta y documentación.

Realizando esta descripción, nos damos cuenta que al generar una tarjeta en una entidad bancaria del estado toma mucho tiempo para adquirirla, ya que sus procesos son muy tediosos y el sistema que ellos tienen no es las más preciso, en cambio en una entidad bancaria privada el servicio es más rápido y eficaz, logrando reducir tiempos

PROCESO APERTURA DE CUENTAS DETRACCIONES

Figura 6. Flujograma proceso tradicional (36 minutos)

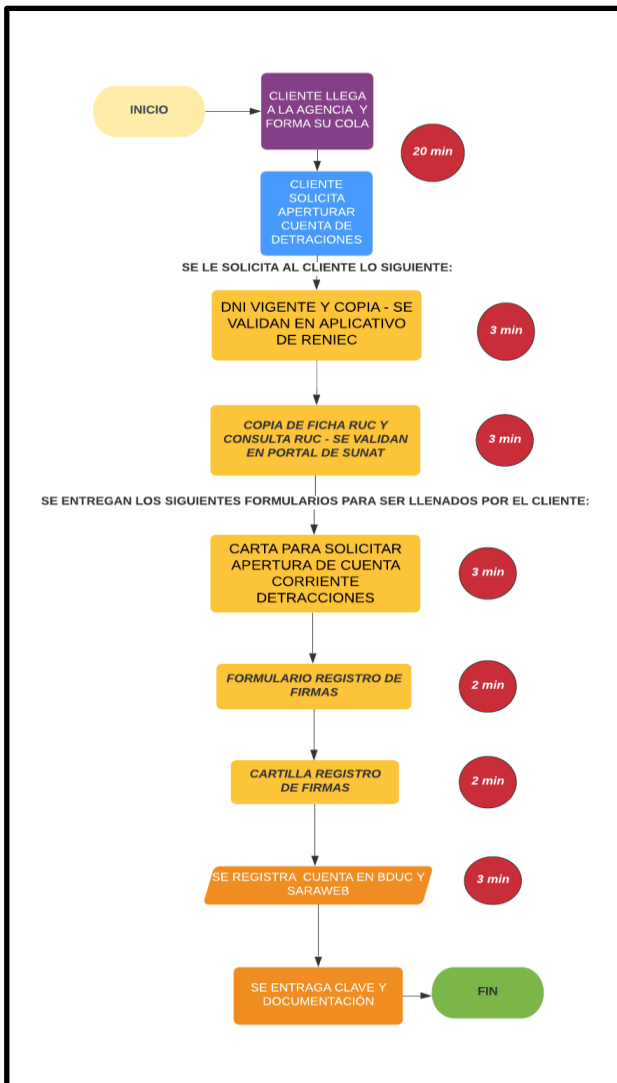
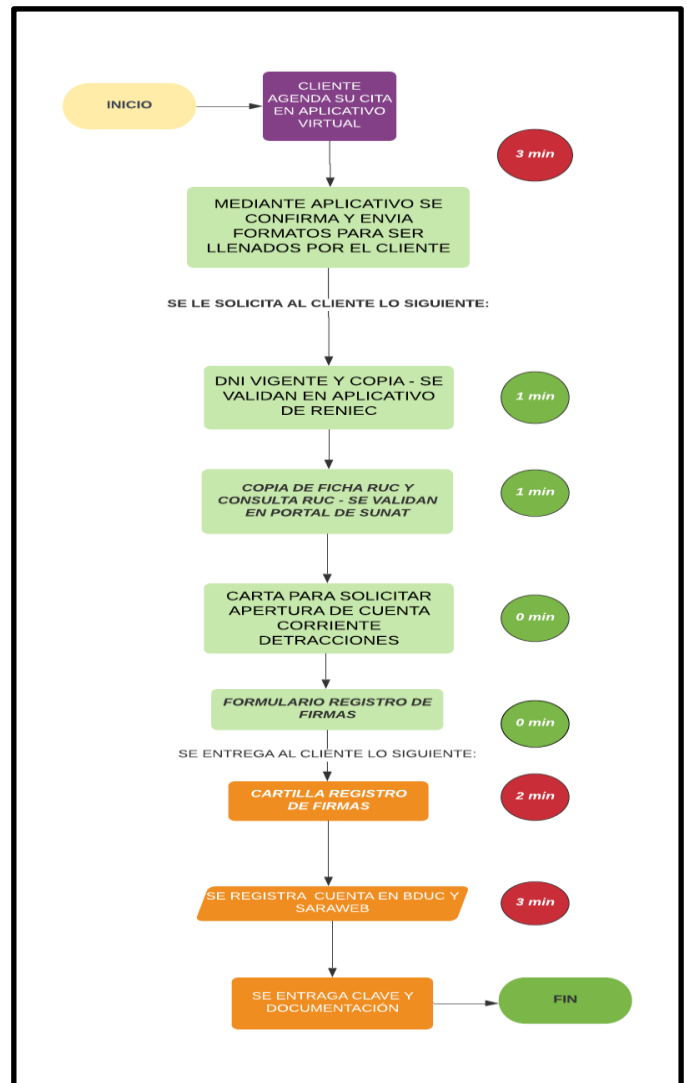


Figura 5. Flujograma proceso innovador (10 minutos)



Fuente: Elaborado por los autores.

En la forma Tradicional el proceso es más tedioso y el tiempo es muy largo, lo cual genera incomodidad y disconformidad con los demás clientes que están en cola, por el tiempo de espera y la deficiente gestión bancaria.

En cambio, en la forma Innovadora, el proceso va a ser más eficiente y en menor tiempo, ya que con esta herramienta tecnológica ayudaría en optimizar el tiempo y sobre todo la atención sería más rápida y no habría quejas por el servicio.

PROCESO CUADRE Y CIERRE DE AGENCIA

Figura 8. Flujograma proceso tradicional (140 minutos)

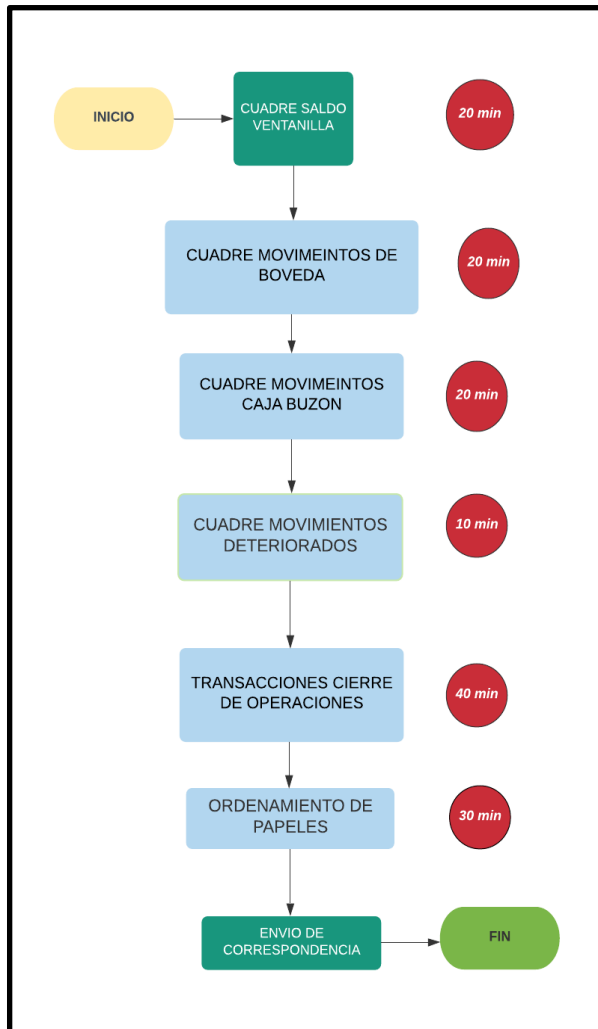
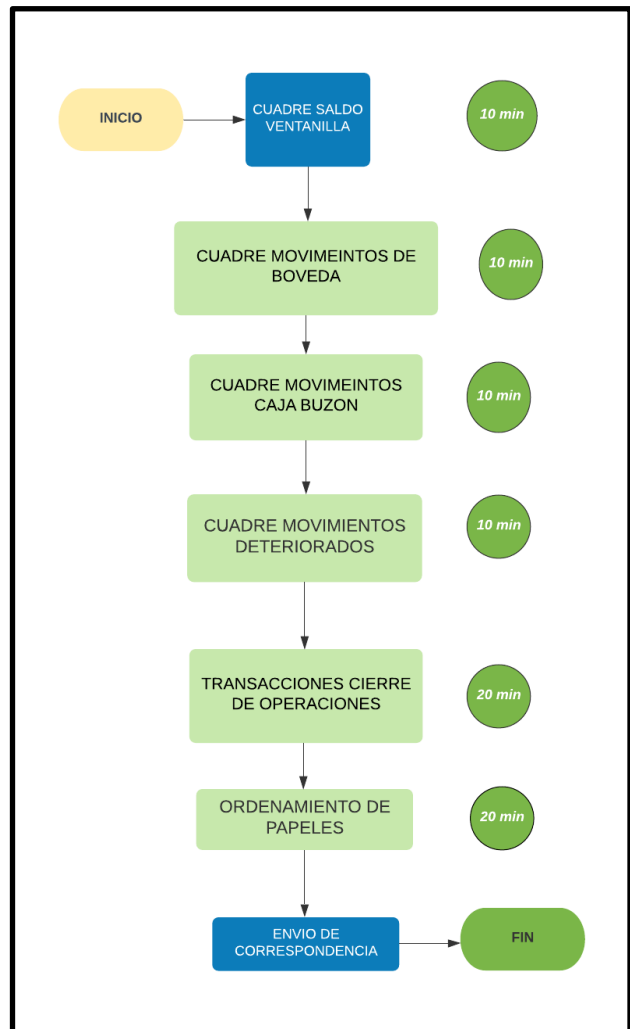


Figura 7. Flujograma proceso innovador (80 minutos)



Fuente: Elaborado por los autores.

El flujograma correspondiente a la forma tradicional tiende a ser más largo en tiempo, esto se debe a que al realizar los cálculos de cierre y cuadro, se realizan con calculadoras manuales y se van escribiendo los resultados en papel, por lo que se dificulta aún más sacar los totales. Por otra parte, en la forma innovadora, el uso de una herramienta ya existente como Excel, agiliza el proceso y permite hacer los registros de la información en el momento y queda guardado, teniendo una mejor organización de las salidas y entradas de efectivo.

PROCESO REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA PRÉSTAMOS

Figura 10. Flujograma proceso tradicional (50 minutos)

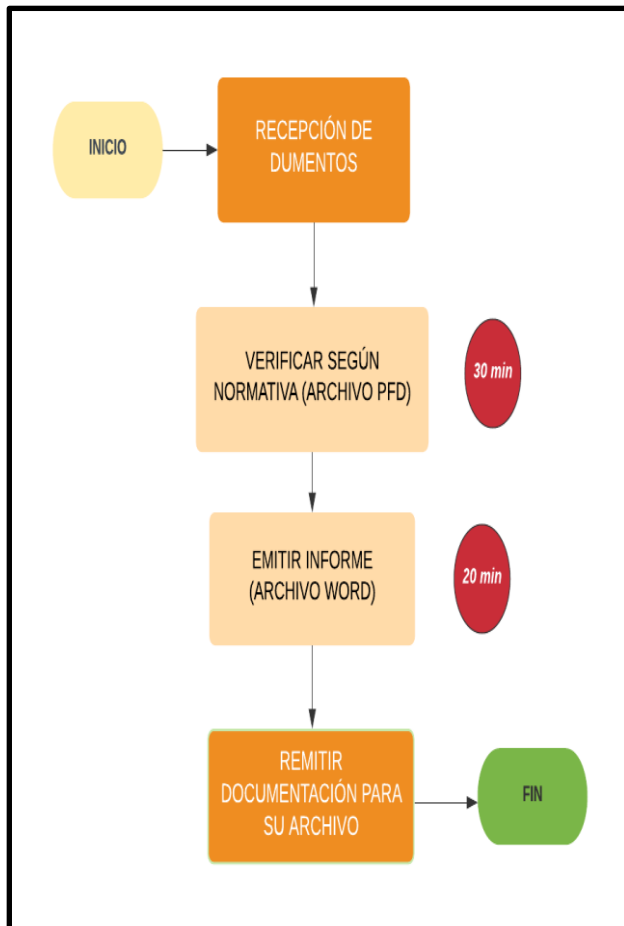
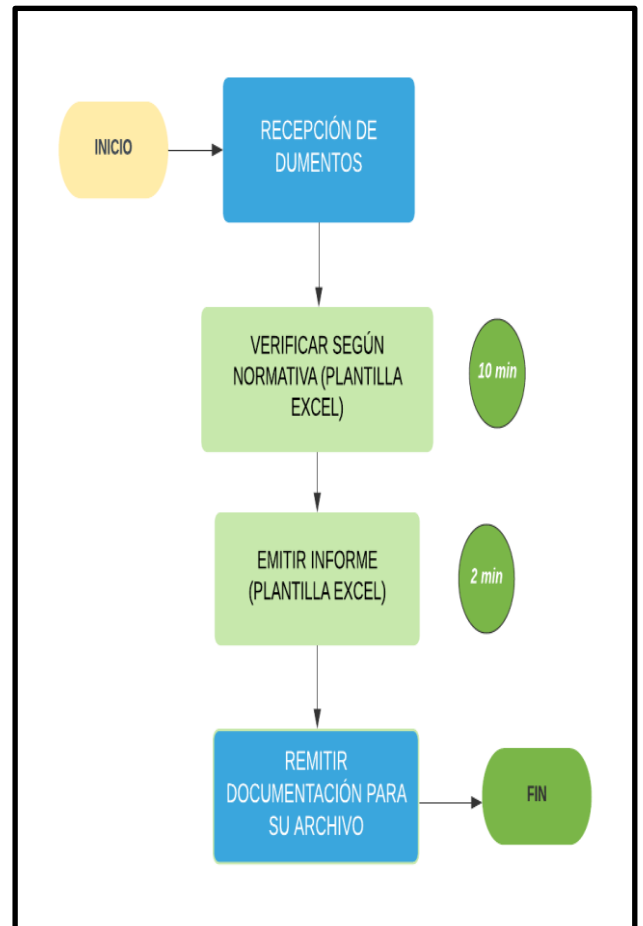


Figura 9. Flujograma proceso innovador (12 minutos)



Fuente: Elaborado por los autores.

Se puede reducir sustancialmente el tiempo debido a que al tener una plantilla en archivo Excel permite verificar y al mismo tiempo emitir el informe correspondiente a la revisión de préstamos. Con ello conseguimos ahorrar 38 minutos que servirán para desarrollar otras tareas asignadas.

PROCESO CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Figura 11. Flujograma proceso tradicional (2 días y 11 minutos)

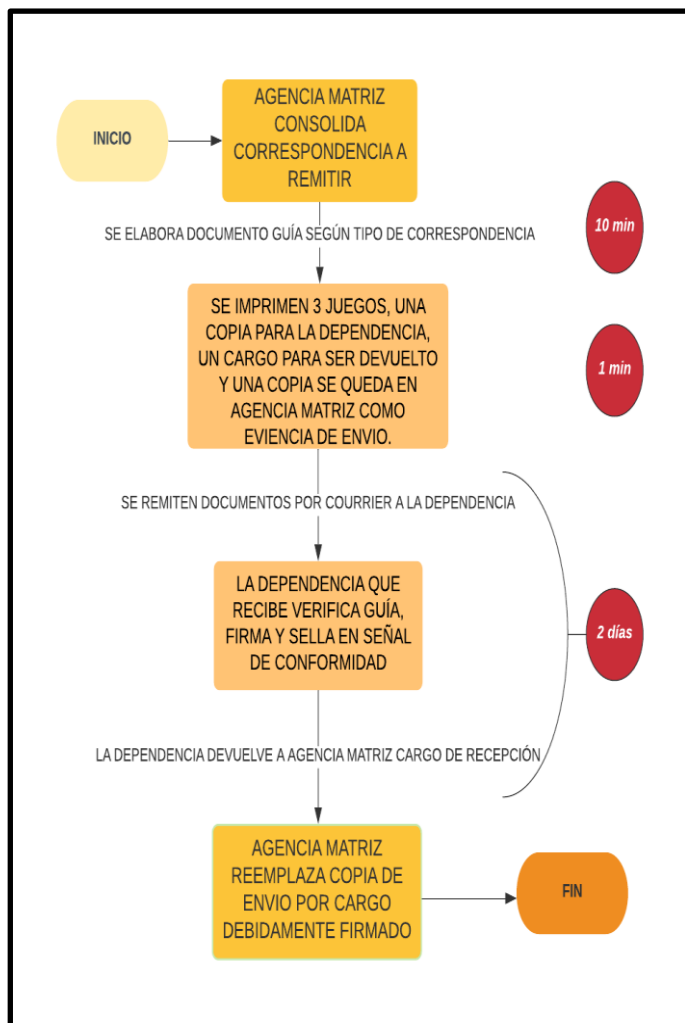
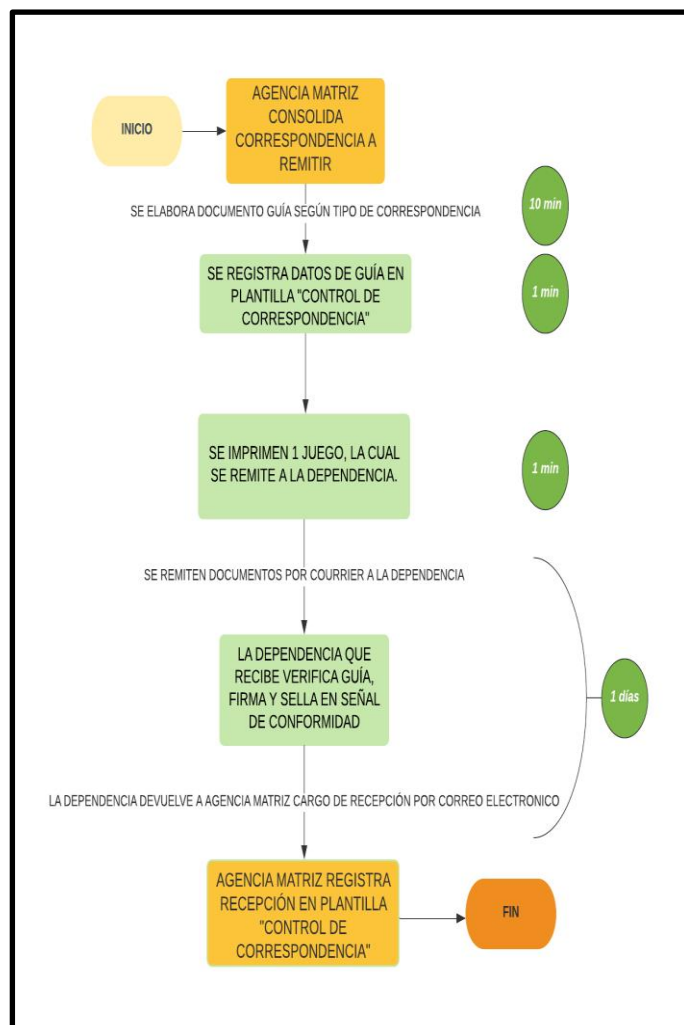


Figura 12. Flujograma proceso innovador (1 día y 13 minutos)



Fuente: Elaborado por los autores.

Las principales ventajas de desarrollar este proceso es el ahorro del papel, tiempo y facilidad para llevar un correcto orden y organización de la correspondencia que se envía a las dependencias. Al hacer uso una vez más de herramientas ya existentes como es Excel, nos permite optimizar los tiempos en el desarrollo de las actividades.

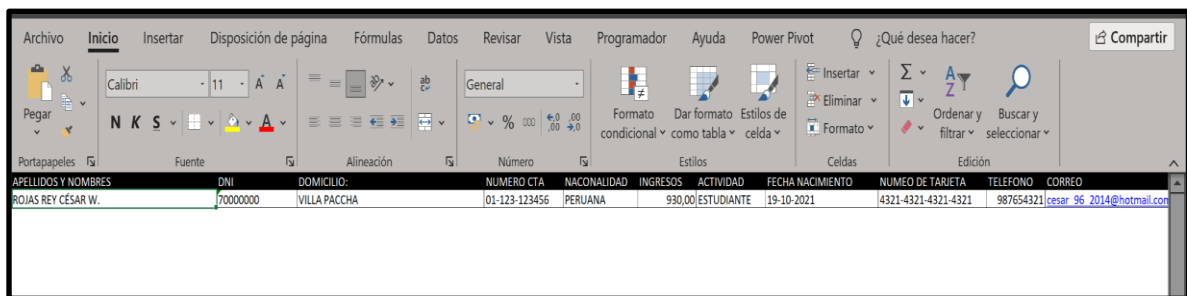
Identificar propuestas de mejoramiento para el proceso logístico en una entidad bancaria, 2021.

PROCESO EMISIÓN TARJETA DE AHORROS

Después de identificar el cuello de botella que se originaba al llenar los formularios manualmente, como factor tiempo y costo se digitalizaron dichos formularios, eso permitió optimizar el tiempo que le toma al cliente entender y llenar por su cuenta el formulario, además al ser llenados por un colaborador del banco se evita registrar datos equivocados y se reducen los costos de reemplazar por uno nuevo, los resultados se pueden percibir al lograr atender mayor cantidad de clientes.

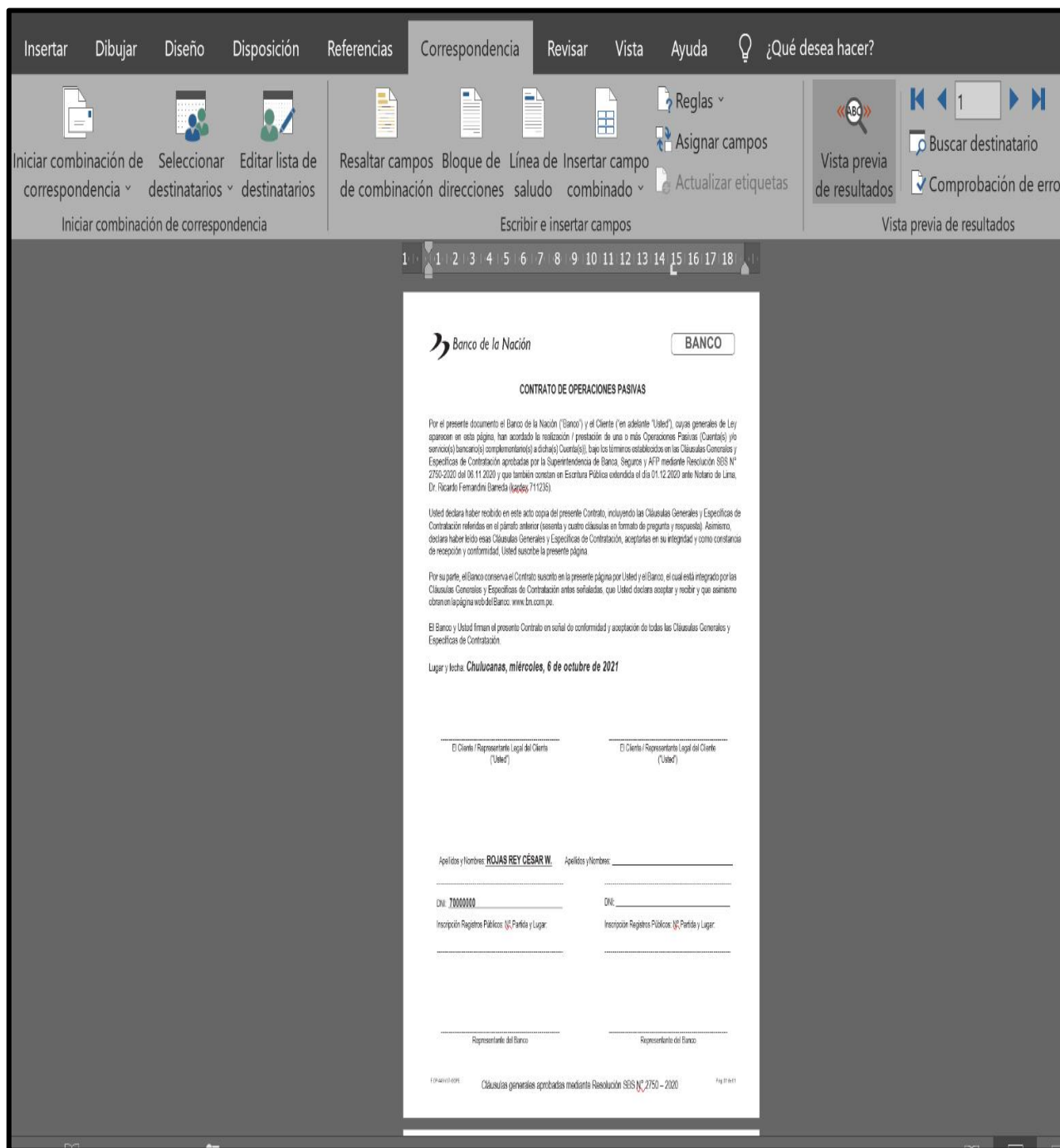
A continuación, se muestra en imágenes el nuevo proceso al digitalizar los formatos con herramientas ya existentes como son Excel y Word:

El cliente al acercarse a la ventanilla del Banco, se le solicita su documento de identidad y se digita en Excel los datos personales del cliente.



Se procede a abrir el documento en Word, al hacer uso de la función Correspondencia los datos que ingresamos en nuestra tabla de Excel automáticamente los tomará y los tendremos en nuestra hoja de Word para directamente imprimirlo. Y así el cliente procede a aceptar el servicio solo con firmar dicho documento.

Figura 13. Combinación correspondencia

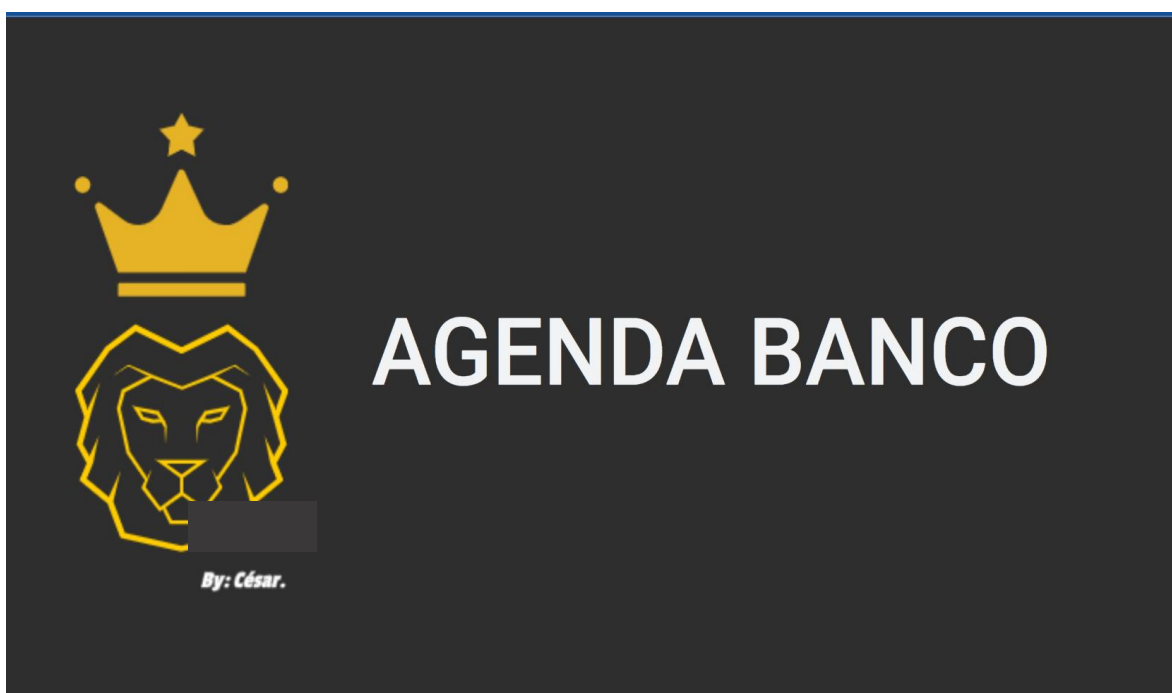


Fuente: Elaborado por los autores.

PROCESO APERTURA DE CUENTAS DETRACCIONES

Adicionalmente, entre nuestras propuestas tomamos la iniciativa en implementar un modelo de una App llamada APPSHEET, en donde consiste en agendar una cita, con el fin de acelerar el proceso al adquirir un servicio, evitando esperas y extensas colas.

Figura 14. Logotipo propuesto de agenda digital



Fuente: Elaborado por los autores.

Este es el logo de nuestro modelo de la App, esta propuesta servirá de apoyo para poder gestionar la atención de los clientes cuando desean generar una tarjeta de ahorro, de crédito o para cualquier otro servicio que quieran ser atendidos. Para poder generar una cita en el banco se debe seguir con unos simples pasos:

1. Se debe registrar la fecha del ingreso, sus datos personales, por último, un correo y su número de celular:

← REGISTRO DE CLIENTES

FECHA DE INGRESO* 25 Oct 2021

APELLIDOS Y NOMBRES* ROJAS REY CÉSAR

TELEFONO* 900053866

EDAD* 22 - +

CORREO* cesar_96_2014@hotmail.com

SEXO* H M

Cancel Save

2. Se programa la cita con los datos registrados y colocando al inicio la fecha y hora, al igual cuando se finaliza:

← PROGRAMAR CITAS

FECHA* 25 Oct 2021

CLIENTE* ROJAS REY CÉSAR

FECHA DE CITA* 26 Oct 2021

HORA DE INICIO* 13:30:00

HORA TERMINO* 14:00:00

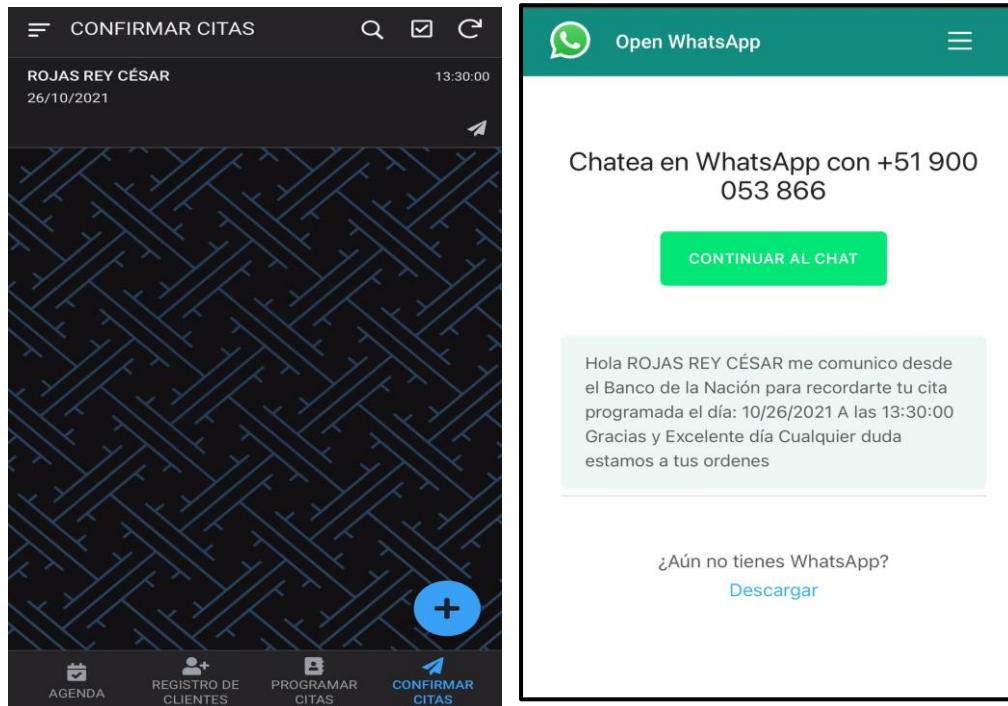
TIPO DE CLIENTE* APERTURA CIERRE

STATUS CITA* PROGRAMADO

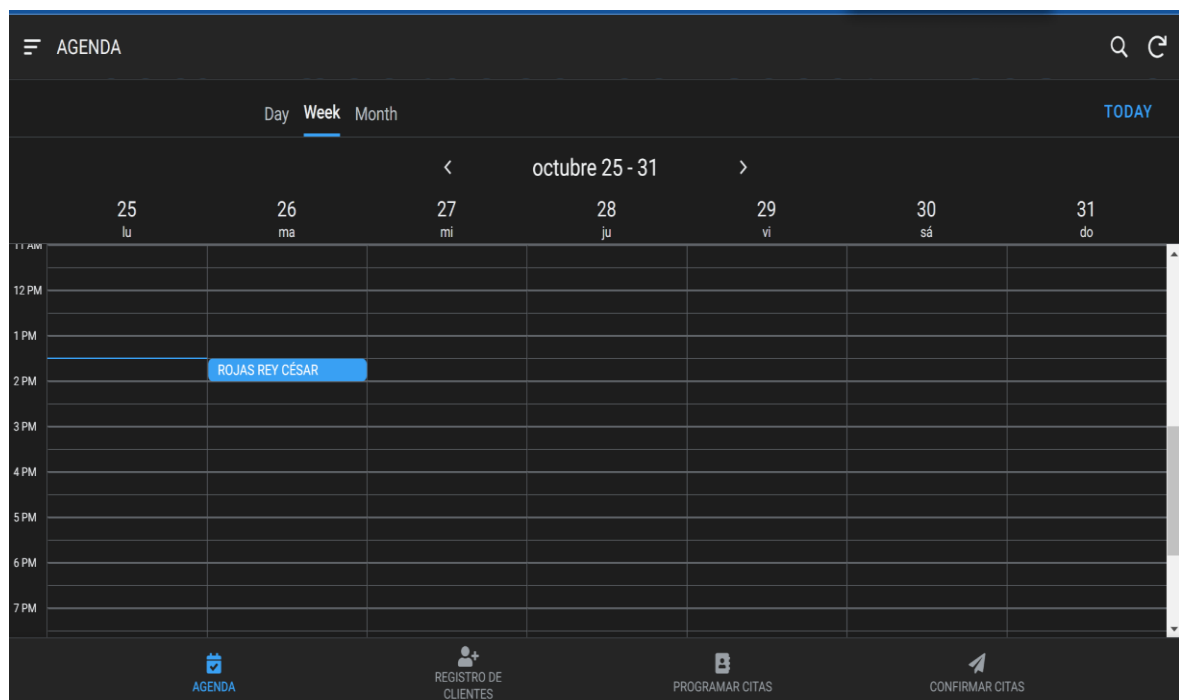
TELEFONO 900053866

Cancel Save

3. Luego se realiza la confirmación de la cita, enviando un mensaje a su WhatsApp con el número que se registró, como se muestra en la imagen :



4. Por último, verificar si tu cita fue registrada exitosamente, te diriges en la opción que dice Agenda y te sale el calendario con tus datos en la fecha que registraste la cita, así como se visualiza en la imagen:



PROCESO CUADRE Y CIERRE DE AGENCIA

Como propuesta para agilizar el proceso de cuadro y cierre de agencia, se hizo uso del programa de Microsoft Excel, el cual se personaliza de acuerdo a la necesidad de organizar los datos de entrada y salida de efectivo en las distintas cajas fuertes, con el propósito de realizarlo en el momento y no esperar al fin del día para realizarlo.

A continuación, se detalla el proceso:

1. En la primera hoja de cálculo se registran los ingresos y salidas de la bóveda principal.

MOVIMIENTO LIBRO DE BOVEDA M.N.												2021-10-18
DENOM	DIGITAR SALDO DEL LIBRO	INGRESO	REMESA	DOTACION EFECTIVO CAJA BUZON				EXCESO EFECTIVO CAJA BUZON				SALDO TOTAL
				A CAJA BUZON	A CAJA BUZON	A CAJA BUZON	TOTAL A CAJA BUZON	DE CAJA BUZON	DE CAJA BUZON	DE CAJA BUZON	TOTAL DE CAJA BUZON	
	BOVEDA	DETERIORADO			BUZON	BUZON	BUZON	BUZON	BUZON	BUZON	BUZON	
200,00	0,00		50 000,00				0,00	0,00			0,00	50 000,00
100,00	0,00		200 000,00				0,00	0,00			0,00	200 000,00
50,00	0,00		200 000,00	50 000,00			50 000,00	0,00			0,00	150 000,00
20,00	0,00						0,00	0,00			0,00	0,00
10,00	30 000,00		50 000,00	30 000,00			30 000,00	0,00			0,00	50 000,00
	DETE	270,00					0,00				0,00	11 580,00
5,00	7 500,00						0,00	0,00			0,00	7 500,00
2,00	4 400,00						0,00	0,00			0,00	4 400,00
1,00	400,00						0,00	0,00			0,00	400,00
0,50	0,00						0,00	0,00			0,00	0,00
0,20	0,00						0,00	0,00			0,00	0,00
0,10	650,00						0,00	0,00			0,00	650,00
TOTAL	54 260,00	270,00	500 000,00	80 000,00	0,00	0,00	80 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	474 530,00
LIMITE MAXIMO: 500,000.00												
LIMITE MINIMO: 100,000.00												
MOVIMIENTO LIBRO DE BOVEDA M.E.												
DENOM	DIGITAR SALDOS			ENTREGADO A VENTANILLA				RECIBIDO DE VENTANILLA				
MOV BOV	MOV BUZON	MOV DETE	CONSOLI	BAL GRAL MM	BAL GRAL ME	BAL ESPE	RP 1	RP 2				

- En la segunda hoja de cálculo se registran los ingresos y salidas de la caja buzón secundaria de acuerdo a los requerimientos en el día.

CUADRE Y CIERRE DEL DÍA - AGENCIA 3.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Power Pivot ¿Qué desea hacer? Compartir

D35 =SUMA(D21:D34)

MOVIMIENTO DE CAJA BUZON DURANTE EL DIA M.N. SALIDAS A VENTANILLAS								
SALDO CAJA ESPECIAL DESPUES DE ENTREGAR BALANCINES INICIO DIA	SALDO AL DIA	MOV. 1	MOV. 2	MOV. 3	MOV. 4	MOV. 5	TOTAL SALIDAS	
S/. 200,00	0,00	0,00						0,00
S/. 100,00	0,00	0,00						0,00
S/. 50,00	50 000,00	20 000,00	30 000,00					30 000,00
S/. 20,00	0,00	0,00						0,00
S/. 10,00	42 000,00	40 000,00	2 000,00					2 000,00
DETERIORADOS								
S/. 5,00	0,00	0,00						0,00
S/. 2,00	60,00	60,00						0,00
S/. 1,00	80,00	80,00						0,00
S/. 0,50	0,00	0,00						0,00
S/. 0,20	60,00	60,00						0,00
S/. 0,10	30,00	30,00						0,00
S/. 0,05	0,00	0,00						0,00
S/. 0,01	0,00	0,00						0,00
	92 230,00	60 230,00	32 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	32 000,00
TRANSFERENCIAS A BOVEDA EXCEO DE 100,000.00 (BORRAR SALDOS DIA SIGUIENTE) .. OJO								
S/. 200,00		S/. 100,00	S/. 50,00	S/. 20,00	S/. 10,00	S/. 5,00	S/. 2,00	

MOV BOV MOV BUZON MOV DETE CONSOLI BAL GRAL MM BAL GRAL ME BALE SPE RP 1 RP 2 ...

- En la tercera hoja de cálculo se van registrando los billetes deteriorados que posteriormente se devolverán.

CUADRE Y CIERRE DEL DÍA - AGENCIA 3.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Power Pivot ¿Qué desea hacer? Compartir

C15 =SUMA(C4:C14)

MOVIMIENTO LIBRO DE DETERIORADOS M.N.						2021-10-18	
CANTIDAD DE RP ----->			VENT 1	VENT 2	VENT 3	BALACIN GENERAL	SALDO DETRIORADOS
ESPECIAL CIERRE DEL DIA ANTERIOR			6467- SOFIA GARCIA	2147-FREDDY DOMINGUEZ	2428-DOMINGO PASTOR RUIZ CASTILLO		
S/. 200,00	600,00					0,00	600,00
S/. 100,00	6 700,00	100,00				100,00	6 800,00
S/. 50,00	2 150,00	50,00	50,00			100,00	2 250,00
S/. 20,00	840,00		60,00			60,00	900,00
S/. 10,00	1 020,00	10,00				10,00	1 030,00
S/. 5,00	0,00					0,00	0,00
S/. 2,00	0,00					0,00	0,00
S/. 1,00	0,00					0,00	0,00
S/. 0,50	0,00					0,00	0,00
S/. 0,20	0,00					0,00	0,00
S/. 0,10	0,00					0,00	0,00
	11 310,00	160,00	110,00	0,00		270,00	11 580,00

MOV BOV MOV BUZON MOV DETE CONSOLI BAL GRAL MM BAL GRAL ME BALE SPE RP 1 RP 2 ...

4. En la cuarta hoja de cálculo se consolida la información que posteriormente será ingresada al sistema de emulación.

Figura 15. Propuesta Cuadre y cierre de agencia

SALDO CONSOLIDADO DEL DIA LIBRO BOVEDA Y CAJA					
DENOM	SALDO DE BOVEDA ANTES DEL CIERRE DE DIA	TOTAL SALDO BUZON CIERRE DE DIA	SALDO DE BOVEDA EMULADOR		DETERIORADOS
200,00	50 000,00	1 400,00	51 400,00		600,00
100,00	200 000,00	13 800,00	213 800,00		6 800,00
50,00	150 000,00	24 000,00	174 000,00		2 250,00
20,00	0,00	600,00	600,00		900,00
10,00	50 000,00	41 030,00	91 030,00		1 030,00
DETE	11 580,00	0,00	11 580,00		
5,00	7 500,00	95,00	7 595,00		0,00
2,00	4 400,00	92,00	4 492,00		0,00
1,00	400,00	120,00	520,00		0,00
0,50	0,00	3,50	3,50		0,00
0,20	0,00	61,60	61,60		0,00
0,10	650,00	35,00	685,00		0,00
TOTAL	474 530,00	81 237,10	555 767,10		11 580,00
SALDO EMULACION =====>					
			S/. 555 767,10		

Fuente: Elaborado por los autores.

El proceso al realizarlo de la forma innovadora permite que los trabajadores cierren la agencia 18:20 pm, en cambio al realizarlo de la forma tradicional la agencia cerraba a las 19:20 pm aproximadamente. Como resultado de agilizar el proceso tenemos 1 hora.

PROCESO REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA PRÉSTAMOS

Para realizar el proceso de revisión de documentación de préstamos tradicionalmente se revisaba la normativa en documento pdf, en la propuesta innovadora, se creó una plantilla en Excel que permite verificar y a la vez guardar las observaciones para que al culminar sea super rápida al imprimirlo. A continuación, se detalla:

Figura 16. Reporte de verificación préstamos

AGENCIA		SANTO DOMINGO			
ADMINISTRADOR / FUNCIONARIO RESPONSABLE		CAMPOS EDWI			
CANTIDAD DE EXPEDIENTES REVISADOS		04			
FECHA		23-sep-21			
Expedientes de Préstamo		EXP -1	EXP-2	EXP-3	EXP-4
Datos de Verificación					
Fecha Préstamo		14-aug-21	15-sep-21	16-sep-21	16-sep-21
Número de Préstamo		0123456789-01	0123456789-02	0123456789-03	0123456789-04
Número de DNI		01234567	01234568	01234569	01234570
Tipo de Préstamo 1/		02	02	02	02
De seleccionar Tipo de Préstamo 2) Convenio, indicar con que Unidad Ejecutora		ONP	MINISTERIO DE SALUD	MINISTERIO DE EDUCACION	GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
Edad del Cliente es conforme con la fecha del nacimiento registrada, indicar Si o No		SI	SI	SI	SI
Se verificó la conformidad Situación Laboral, indicar Si o No		SI	SI	SI	SI
En caso la situación laboral del cliente sea CAS, el expediente contiene los contratos o adendas respectivas, indicar Si o No	
Monto Préstamo	S/	5 060,00	S/ 17 710,00	S/ 16 872,79	S/ 13 323,47
Préstamo con Garante, indicar Si o No		NO	NO	NO	NO
En caso el PM cuente con Garante, indicar Si o No, en relación al cumplimiento de las condiciones del Anexo 4 de la Directiva de PM.	
Ficha RENIEC - Titular		SI	SI	SI	SI
Copia o impresión Última Boleta Titular (No aplica para renovaciones)		SI	SI
Ficha RENIEC - Garante	
Copia o impresión Última Boleta Garante (No aplica para renovaciones)	
Cronograma de Pagos		SI	SI	SI	SI
Hoja Resumen Informativa		SI	SI	SI	SI
Impresión reporte "Consulta de Promedios" ambiente SIPM		SI	SI	SI	SI
Impresión reporte "Relación de Deudas SBS a verificar" ambiente SIPM		SI	SI	SI	SI
Impresión reporte "Registro de Deudas" ambiente SIPM	
Reporte Intranet SBS		SI	SI	SI	SI
Solicitud Seguro Desgravamen		SI	SI	SI	SI
Póliza Individual Seguro Desgravamen		SI	SI	SI	SI
Solicitud - Certificado Seguro Cuota Protegida		SI	SI	SI	SI
Solicitud de Préstamo		SI	SI	SI	SI
Carta de Instrucciones		SI	SI	SI	SI
Clausulas Generales		SI	SI	SI	SI
Clausulas Especificas		SI	SI	SI	SI
Reporte OFAC		SI	SI	SI	SI
Constancia de Actualización de Datos		SI	SI	SI	SI
Documentos tienen firmas del Titular y Garante (de ser el caso)		SI	SI	SI	SI
En caso el préstamo fue otorgado con Testigo a Ruego, cumple con procedimiento establecido, indicar Si o No	
El expediente se encuentra conforme, indicar Si o No		SI	SI	SI	SI
En caso del Expediente no se encuentre conforme detallar las observaciones a subsanar	
Tiene recomendaciones al expediente revisado Si o No		SI	SI	NO	NO
En caso tenga recomendaciones, detallar.		ORDENAR EL EXPEDIENTE DE ACUERDO A LA DIRECTIVA BN-DIR-6200-045-03	ORDENAR EL EXPEDIENTE DE ACUERDO A LA DIRECTIVA BN-DIR-6200-045-03
Nombre de Personal / Funcionario que otorgaron el préstamo					
1/ Tipo de Préstamo: 1) Clásico, 2) Convenio, 3) Comercial, 4) Estudio, 5) Compra de deuda TC, 6) Descuento Planillas					
ADMINISTRADOR / FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA VERIFICACION FIRMA Y SELLO		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA VERIFICACION FIRMA Y SELLO			

Fuente: Elaborado por los autores.

PROCESO CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Unos de los grandes inconvenientes en el área administrativa para la ejecución de procesos logísticos era el envío de correspondencia, ya que con frecuencia se solía perder la documentación que se enviaba o muchas veces las dependencias que se les enviaba correspondencia no devuelven los cargos que según normativas se debe llevar un control. Ante esta problemática se planteó la propuesta y se trabajó en una plantilla Excel que permita el correcto control de envío y recepción de correspondencia para alinearnos con las normativas vigentes de la organización.

A continuación, se muestra el proceso innovador que se implementó:

1. En la primera hoja de cálculo se muestra un Dashboard con acceso directo al tipo de correspondencia a remitir. El cual facilita y agiliza el ingreso de nueva información.



2. Una vez elegido y elaborado el tipo de correspondencia, se procede a registrarlo en esta tabla, ingresando los datos que se muestran en la imagen. Al registrar la fecha de envío la columna E (Estado de cargo) se modifica a "PENDIENTE", una vez que nos remiten el cargo debidamente firmado y sellado en señal de conformidad por correo, se registra en fecha de recepción y automáticamente la columna E(Estado de cargo) cambia de mensaje a "RECIBIDO". En caso se desea realizar un control de la correspondencia remitida, con esta tabla nos permitirá saber en tiempo real que dependencias cumplieron en remitir en el tiempo estimado los cargos de recepción.

N°	AGENCIA DESTINO	DENOMINACIÓN	FECHA ENVÍO	ESTADO CARGO	FECHA RECEPCIÓN	OBSERVACIÓN
070-2021	CHALACO	MEMORANDO	2021-08-13	RECIBIDO	2021-08-24	✓
071-2021	CHALACO	AFICHE, GUIA ACTIVO FIJO	2021-08-20	RECIBIDO	2021-08-24	✓
072-2021	FRIAS	AFICHES	2021-08-20	RECIBIDO	2021-08-24	✓
073-2021	FRIAS	POLOS, GORRO CLJ	2021-08-20	PENDIENTE		✗
074-2021	CHALACO	POLOS, GORRO CLJ	2021-08-20	RECIBIDO	2021-08-24	✓
075-2021	CHULUCANAS	POLOS, GORROS CLJ	2021-08-20	RECIBIDO	2021-08-20	✓
076-2021	PACAIPAMPA	PEDIDO DE ÚTILES, CONTÓMETRO IMPRESORA	2021-08-23	RECIBIDO	2021-09-07	✓
077-2021	SALITRAL	DOCUMENTOS VARIOS, ÚTILES	2021-08-26	PENDIENTE		✗
078-2021	FRIAS	PEDIDO DE ÚTILES, CARTELES PARA AGENTE	2021-08-26	RECIBIDO	2021-08-26	✓
079-2021	CHALACO	PEDIDO DE ÚTILES	2021-08-26	RECIBIDO	2021-09-08	✓
080-2021	FRIAS	FOTOCHECK - CLJ	03-09-2021	PENDIENTE		✗
081-2021	CHALACO	FOTOCHECK - CLJ	03-09-2021	PENDIENTE	2021-09-08	✓
082-2021	SANTO DOMINGO	PEDIDO ÚTILES	04-09-2021	PENDIENTE		✗
083-2021	CHALACO	TONER	06-09-2021	RECIBIDO	2021-09-08	✓
084-2021	LA MATANZA	PEDIDO DE ÚTILES	14-09-2021	RECIBIDO	2021-09-15	✓
085-2021	FRIAS	EXEDIENTES DE PRESTAMOS	25-10-2021	PENDIENTE		✗

Si bien las entidades bancarias han incorporado los desarrollos como la creación de bancas digitales alternativas a sus bancas tradicionales, donde estas empresas han sido de naturaleza tecnológica y en muchos casos alejados de la industria bancaria, las que han posibilitado los mayores avances con nuevos en servicios y productos y en la forma en la que estos se entregan a los clientes.

Finalmente, es necesario mencionar que gestionar estos procesos de innovación, dando cambios en un modelo negocio con técnicas y equipos tecnológicos, que en general las empresas lo ponen en práctica y deciden adoptarlo, que se sugiere que los procesos de innovación se deberían implementar como una cultura que permita hacer más efectivos los cambios que se van implementando.

V. DISCUSIONES

Como primer objetivo general consideramos analizar la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021. En relación a ello se tuvo de referencia a (Varela y Hernández, 2017) quienes coinciden y mencionan la importancia de articular aspectos culturales y tecnológicos para crear nuevos enfoques administrativos con el fin de incrementar eficiencia en las organizaciones, siendo pilares importantes la ciberseguridad, los grandes datos, las sucursales inteligentes y la agilidad en los procesos. Como resultados obtenidos en nuestra investigación se observó que la entidad bajo estudio solo cuenta con un 60% de los factores de innovación implementados, esto significa que mantiene una desventaja en relación con las demás entidades bancarias las cuales se encuentran en un 90% de factores implementados. Es así como los resultados obtenidos guardan relación con lo que mencionan los autores (Maldonado, Martínez, Haapio y Siedel, 2016), quienes afirman que para permanecer en un entorno tan complejo y versátil donde existen cambios constantes en el mercado, ofrecer valor agregado que aún la competencia no ha implementado les permite mantener el liderazgo y una ventaja significativa de posicionamiento en los clientes que tengan la necesidad de hacer uso de productos o servicios financieros. Las coincidencias de los antecedentes con el presente estudio, se evidencia que las entidades bancarias se encuentran en una carrera constante de implementar factores de innovación que les permitan agilizar la forma de llegar a sus clientes y de fidelizarlos, por su parte los bancos que se han anticipado con la implementación de estos factores son más amigables, de fácil accesibilidad y rápida respuesta para sus clientes. Por su parte la entidad bajo estudio, al no contar con el 40% de los factores innovadores tiende a prolongar el tiempo en sus operaciones, con largas colas que perjudican a los diferentes tipos de clientes que deseen realizar una operación. Es sin duda alguna primordial priorizar el desarrollo y la implementación de factores innovadores para que beneficien tanto la capacidad operativa de atención de clientes como brindar herramientas para que los colaboradores de la organización puedan desarrollarse y ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de sus actividades.

Del mismo modo, como segundo objetivo específico se tuvo en cuenta determinar las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos

logísticos en una entidad bancaria, 2021. Teniendo como punto de referencia lo mencionado y que mantiene relación entre los autores (Mercado, Cerna, Nava, Salaiza, Mora y Pérez, 2016), señalando que no basta con reducir los precios o tener un producto estrella, para las entidades financieras la ampliación de canales de distribución, bases de datos, reducir costos y operaciones, tiene que ir de la mano con la motivación del talento humano y la cultura organizacional, para poder complacer las obligaciones de los usuarios con un servicio de calidad y producto. Como resultados de nuestra investigación al observar a la entidad bajo estudio, se determinó 5 procesos los cuales son cuellos de botella a diario pues generan mayor tiempo al ser ejecutados, al compararlos con formas innovadoras, se obtuvo una reducción de tiempo del proceso coincidiendo con (Bailón y Romero, 2015) manifestando que es una gran estrategia a implementar puesto que los breves periodos de vida de productos incrementan y facilitan las cadenas de distribución permitiendo a los colaboradores realizar mayor número de actividades en un mismo tiempo de trabajo; mayor efectividad y alta productividad del talento humano se relaciona con lo mencionado por los autores (Méndez, López y Mercado, 2016) quienes afirman que al desarrollar los colaboradores técnicas y conocimientos de aprendizaje de los nuevos procesos implementados se genera un incremento de eficiencia y productividad, acortando los plazos de ejecución de las tareas y automatizarse para seguir reduciendo tiempos y mejores resultados; mitigar costos innecesarios a raíz de errores coincide con lo afirmado por (Herrera y Mendoza, 2019), las entidades bancarias están en la búsqueda de nuevas estrategias tecnológicas capaces de estandarizar, y automatizar los procesos con el fin de reducir los errores que cometen los colaboradores o clientes; mejores procesos para toma de decisiones se alinea con lo mencionado por (Vega y Maldonado, 2018), puesto que al agilizar la forma de realizar un proceso la entidad bancaria tiene la posibilidad de reunir gran cantidad de información relevante y actualizada que da soporte a la toma de decisiones por parte de los directivos; mejora sustancial para satisfacer al cliente final, esta afirmación guarda relación con los autores (Varela y Banegas, 2020), quienes mencionan que innovar en los procesos logísticos es lograr un producto o servicio deseado por los clientes, permitiendo a la entidad bancaria adaptarse a los cambios y retener al cliente. Las ventajas competitivas encontradas en esta investigación se relacionan con las propuestas

de otros autores, pues es así como al innovar con nuevas formas de realizar los procesos se obtienen factores determinantes que brindan valor a la entidad bancaria y a la imagen institucional.

Como tercer objetivo específico se consideró identificar propuestas de mejoramiento para el proceso logístico en una entidad bancaria, 2021. En relación a ello se tomó de referencia a los aportes brindados por (Maldonado, 2018), quien propone desarrollar 20 procesos logísticos cruciales para las entidades bancarias. Como resultados de nuestra investigación se obtuvo 5 herramientas tecnológicas ya existentes en el mercado totalmente gratuitas las cuales permiten agilizar y mejorar los procesos que causan cuellos de botella a diario en la entidad bajo estudio. La primera propuesta consiste en una plantilla de Excel en la cual se ingresarán los datos del cliente y una plantilla en Word que estará vinculada con la función correspondencia la cual permite extraer los datos ingresados en el Excel y en cuestión de segundos generar los formatos necesarios para la obtención de una tarjeta de ahorros, esta propuesta tiene relación con los autores (Guevara y Montalvo, 2016), ya que al promover nuevas formas innovadoras de realizar el proceso se recupera la confianza de nuestros clientes. La segunda propuesta es una agenda virtual diseñada en una app de uso gratuito, diseñada para estandarizar y organizar las citas con los clientes que se acercaran a la agencia para determinadas operaciones, esta propuesta genera satisfacción al consumidor, ya que los clientes desean con más frecuencia canales digitales que les permitan optimizar sus tiempos en las agencias bancarias, coincidiendo con lo mencionado por (Scordo, Ruíz y Ipanaque, 2020). La tercera propuesta se basa en una plantilla en Excel la cual está diseñada para guardar las entradas y salidas del efectivo usado en el día, logrando reducir sustancialmente los tiempos que se toman los colaboradores para cuadrar y dejar en orden su documentación. Al hacerlo de la forma innovadora tendríamos una reducción del 50% de tiempo, por lo que tendríamos una mejor eficiencia en los procesos administrativos coincidiendo con lo mencionado por (Navarrete, 2018). La cuarta propuesta consiste en una plantilla Excel, la cual servirá como verificador y a su vez como informe para el control de calidad correspondiente a la documentación de expedientes de préstamos multired, siendo esta propuesta una forma de incentivar cultura innovadora en la entidad bancaria y coincidiendo con lo presentado por los autores (Gonzales, Aleman y

Prada, 2017). La quinta propuesta es una plantilla en Excel diseñada para llevar un control de la correspondencia que transita entre la entidad bancaria a sus dependencias, al fomentar competencias digitales la cultura en la organización cambia positivamente ya que esta herramienta beneficia positivamente el desarrollo de actividades de los colaboradores coincidiendo con los aportes brindados por (Garibay, 2019). Evidenciando así que se necesita apostar más en desarrollar y remodelar propuestas que agilicen y optimicen los procesos con el fin de llegar a más clientes, con propuestas innovadoras que permitan lograr el liderazgo del mercado, ya que con más frecuencia las entidades bancarias mediante valor agregado generan mayor competencia.

VI. Conclusiones

En esta investigación se analizó la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, siendo un papel esencial para el manejo de cada operación, desde su inicio y fin, teniendo como factores cruciales: la ciberseguridad, los grandes datos, las sucursales inteligentes y la agilidad en los procesos. Lo más importante de la determinación de este estudio fue que la entidad bancaria solo cuenta con un 60 % de los factores antes mencionados, teniendo una desventaja significativa en comparación con las demás entidades bancarias nacionales quienes ya han implementado un 90 % de los factores. Los factores innovadores no implementados en la entidad bancaria repercuten en los largos tiempos de espera y largas colas para la realización de determinadas operaciones.

De acuerdo a esta innovación administrativa de los procesos logísticos, se determinó las ventajas competitivas que se van creando y manejando a cada actividad logística así como la reducción del 50 % de tiempo del proceso, mayor efectividad y alta productividad del talento humano al agilizar y estandarizar los procesos, mitigar costos innecesarios a raíz de errores optimizando eficientemente los recursos existentes, mejores procesos para toma de decisiones permitiendo generar grandes cantidades de información de forma rápida, mejora sustancial para satisfacer al cliente final ampliando canales de distribución seguros y accesibles.

La utilización de herramientas ofimáticas como plantillas y la agenda virtual llegaron a mejorar el servicio al cliente, en donde positivamente se logró un 50%, con apoyo de formatos que fueron generados de manera ágil y rápida, evitando las largas colas de espera o incomodidades a los clientes. Por lo tanto, con la ayuda de estos procesos se generó más confianza al usuario, con el fin de incentivar a las demás organizaciones bancarias que existen en el mercado.

VII. Recomendaciones

En este sentido, es necesario que se implemente una Agenda virtual, lo cual va a permitir establecer las necesidades de los clientes, contando con procesos más organizados, donde se dinamiza los procesos que se manejaban artesanalmente, evidenciando problemas y conflictos dentro de la organización. Es por ello, que esta propuesta consiste en un plan logístico de distribución e incremento hacia la productividad del servicio, ampliándose con más clientes y que las entidades bancarias se posicionen en el mercado. Esto servirá de apoyo para las futuras organizaciones bancarias y/o para las organizaciones que se hallan en condiciones no aptas.

Recomendamos que, en las organizaciones bancarias, las capacitaciones sean constantes, para tener un mejor aprovechamiento del sistema hacia los procesos logísticos. Actualizando cada categorización de los trabajadores y usuarios anualmente, para así identificar a los nuevos empleados y clientes de la organización, para ver mejoras así mismo evaluar el desempeño de los ya existentes.

Ejecutar adecuadamente cada plan y procedimiento de acuerdo a los procesos que se establecen en la organización, reforzando factores hacia una dirección logística con ayuda de la tecnología, es así que aprovecharemos con adaptar nuevas herramientas que sean efectivos y en menor tiempo. con el objetivo de que el cliente no espere mucho tiempo por el servicio que se le va a brindar.

REFERENCIAS

ALEMAN, Canales Juliana. 2016. caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, caso: mibanco – banco de la microempresa sa. agencia los órganos - talara, 2015. caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, caso: mibanco – banco de la microempresa sa. agencia los órganos - talara, 2015. [en línea] 2016. [citado el: 26 de mayo de 2021.] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/851/control_interno_administrativo_aleman_canales_juliana_lisbeth.pdf?sequence=4&isallowed=y.

BAILÓN, Tania, y otros. 2015. Factores logísticos que inciden en el aumento de la competitividad de las Pymes: una revisión de literatura. 2015. [en línea] 2015. [consulta: 25 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7132236.pdf>.

CASPARRI, María, García Javier y Masci Martín. 2015. innovación financiera responsable en bancos: los comités de nuevos productos. Buenos aires - Colombia : s.n., 2015. ISSN 1668-8708.

FRANSESC, Relano y Paulet Elisabeth. 2016. a demand-drive innovation insight in the banking industry. a demand-drive innovation insight in the banking industry. [En línea] 2016. [Citado el: 25 de mayo de 2021.] file:///C:/Users/AA%20CHULUCANAS/Downloads/JIE_020_0179.pdf. ISBN 9782807390041.

GARIBAY, José . 2019. Cambio organizacional y las competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco, año 2018. . cambio organizacional y las competencias digitales en la entidad bancaria Agrobanco, año 2018. . [En línea] 2019. [Citado el: 25 de mayo de 2021.] <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3291/GARIBAY%20PALACIOS%20JOSE%20EMILIANO-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

GONZÁLEZ, Angie. 2017. El desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú. El desarrollo

de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de lima metropolitana de los 4 principales bancos del Perú. [En línea] 2017. [Citado el: 26 de mayo de 2021.] http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3581/1/2017_Gonzales-Hern%C3%A1ndez.pdf.

GUEVARA, Natalia. 2016. Propuesta de mejora de los servicios de cash management a la cartera de clientes de una institución financiera de quito a partir del 2014. Propuesta de mejora de los servicios de cash management a la cartera de clientes de una institución financiera de quito a partir del 2014. [En línea] diciembre de 2016. [Citado el: 25 de mayo de 2021.] <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1714/1/T-UIDE-1137.pdf>.

HAPIO, Helena, Siedel, George y Bernal Mariana. 2016. Aplicación Del Derecho Proactivo Como Ventaja Competitiva. 2016. 641-686. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.18601/01234366.n31.09>.

HALAWANI, Omar. 2018. The Effects of Innovation on Bank Efficiency and Productivity. 2018. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Omar-Al-Halawani/publication/335223114_The_Effects_of_Innovation_on_Bank_Efficiency_and_Productivity_Undergraduate_Dissertation_82/links/5d582542299bf151badc53cf/The-Effects-of-Innovation-on-Bank-Efficiency-and-Productivity-Undergraduate-Dissertation-82.pdf

HERNANDEZ, Hugo G; Cardona, Diego Y Del Rio, Jorge. Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. Inf. tecnol. [online]. 2017, vol.28, n.5 [citado 2021-12-04], pp.15-22. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642017000500003&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-0764. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>.

HERRERA, Tomás; De la hoz, Efraín; Mendoza Adel. 2019. Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. Cartagena - Colombia : s.n., 2019.

IPANAQUÉ, Lenny. 2020. Canales alternativos digitales y su influencia en el comportamiento del cliente en la empresa Mi banco, agencia Talara - Piura 2019 .

Canales alternativos digitales y su influencia en el comportamiento del cliente en la empresa Mi banco, agencia Talara - Piura 2019. [En línea] 2020. [Citado el: 27 de mayo de 2021.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55806/lpanaqu%C3%A9_ALA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

LÓPEZ, Julio. 2015. Innovación administrativa y ventaja competitiva en épocas de turbulencia. 2015. Lima. Disponible en DOI: <https://doi.org/10.15381/gtm.v12i24.8886>.

MALDONADO, Alcides. 2018. Análisis comparativo de procesos de selección logística entre personal nombrado y contratado en el Banco de la Nación 2016. Lima - Perú. Análisis comparativo de procesos de selección logística entre personal nombrado y contratado en el Banco de la Nación 2016. Lima - Perú. [En línea] 2018. [Citado el: 28 de mayo de 2021.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13962/Maldonado_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

MARTINEZ, Angelo. 2018. Big data aplicado en el sector bancario tradicional para lograr una mayor ventaja competitiva frente a las fintech. Big data aplicado en el sector bancario tradicional para lograr una mayor ventaja competitiva frente a las fintech. [En línea] abril de 2018. [Citado el: 25 de mayo de 2021.]

MARTÍNEZ, Cynthia. 2020. La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. Argentina : s.n., 2020. ISSN: 16686365.

CANDO, Mauricio. 2021. Prevención en ciberseguridad: enfocada a los procesos de infraestructura tecnológica . Ecuador : s.n., 2021. ISSN: 22546529.

MERCADO, Patricia; Cernas, Daniel Y Nava, Rosa. 2016. La interdisciplinariedad económico-administrativa en la conformación de una comunidad científica la formación de investigadores. 2016. ISSN: 0185-2760.

MONTALVO, Diego. 2019. “Análisis De La Gestión D E La Cartera De Proyectos De Innovación Del Banco La Confiance Durante El Periodo 2016 – 2017”. “Análisis De La Gestión D E La Cartera De Proyectos De Innovación Del Banco La Confiance Durante El Periodo 2016 – 2017. [En línea] marzo de 2019. [Citado el: 25 de mayo

de 2021.]
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38706/1/TESIS%20MONTALVO%20BRAVO%20DIEGO%20ALEJANDRO.pdf>.

MONTOYA, Juan Y Campanha, Telma. 2016. Flujo documental entre áreas administrativas de una entidad bancaria: una aproximación desde el análisis de redes sociales (ARS) . 2016. ISSN 15624730.

MORA, Aníbal. 2016. Gestión logística integral. 2016. Disponible en ISSN: 9789587713954.

NAVARRETE, Jonathan Y Navarrete, Mayra. 2018. Diseño de gestión por procesos en el banco del litoral S.A. [En línea] SETIEMBRE de 2018. [Citado el: 25 de mayo de 2021.]
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33115/1/Tesis%20NavarreteNavarrete.pdf>.

NOREÑA, Pablo Y Ospina, Lina. 2016. Modelo de guía de relacionamiento con empresas fintech para entidades bancarias, en el marco de la gestión de la innovación . Medellín : s.n., 2016.

NUÑEZ, Marco; Banegas, Roger; Ozuna, Altayra y Atila Jhonny. 2020. Gestión del conocimiento y capacidades de innovación incremental en empresas de México y Bolivia. Santa Cruz : s.n., 2020. México. Disponible en DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500101>.

FERNANDÉZ, Horacio Y Pérez, Fredy. 2015. El modelo logístico: una herramienta estadística para evaluar el riesgo de crédito. 2015. Medellín. ISSN 16923324.

PRADA, Joel. 2017. Innovación en los servicios prestados por una empresa tecnológica intensiva en conocimiento al sector financiero: estudio de caso. . Innovación en los servicios prestados por una empresa tecnológica intensiva en conocimiento al sector financiero: estudio de caso. . [En línea] junio de 2017. [Citado el: 25 de mayo de 2021.]

ROS, Juan Y Ros Rosario. 2015. Beneficios del sistema de información. 2015. ISSN: 11353716.

RUÍZ, Marco. 2018. Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017. Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017. [En línea] 2018. [Citado el: 26 de MAYO de 2021.] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28935/Ruiz_DMA.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

VEGA, Luis Y Salaiza, Flor. 2016. Nuevas formas de organización para la innovación administrativa y técnica. 2016. Chacín. ISSN 13170570.

SAMPIERI, Roberto. 2016. Metodología de la investigación . 2016. ISSN: 9781456223960, 9786071502919.

SCORDO, Patricio. 2018. “El impacto de la Digitalización en el Sector Bancario Argentino de renta alta”. [En línea] 2018. [Citado el: 25 de mayo de 2021.] <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/8600/1/impacto-digitalizacion-sector-bancario.pdf>.

VARELA, José y Flores Elena. 2015. Prácticas administrativas que promueven la innovación en las empresas. 2015. Bogotá. ISSN: 01244639.

VARELA, José Y Méndez, José. 2017. Relación entre factores administrativos e innovación. 2017. ISSN 0120-8160.

MONTOYA, Manuel; Ostos, Jhony y Saenz, Arturo. Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *rae - revista de administração de empresas*. 2020, 60(3), 183-194. ISSN: 0034-7590.

KUBUS, Renata; Mascareñas, Juan; González, Sara. Innovation ecosystems in banking and monetary sector: competitiveness versus sustainability. *mercados y negocios*. 2020, (41), 19-35. ISSN: 16657039.

UMARBAYLI, Sukru y Kirikkaleli, Dervis. 2020. Co-movement of profitability and bank concentration in turkey: a wavelet coherence approach. *utopía y praxis latinoamericana*. 2020, 25(10), 460-471. ISSN: 13155216.

MONCAIO, André; Dantas, José. 2020. Reaction to the issuance of capital instruments by brazilian banks. *bbr - brazilian business review*. 2020, 17(1), 1-23. ISSN: 123062398001.

LARTIGUE, Jacques; Ayala, Kennet y Sauri, Gustavo. Competition conditions and market power in the mexican commercial banking market. a microeconomic theoretical approach. *revista finanzas y política económica*. 2020, 12(2), 367-401. ISSN: 22486046.

GOMES, Vitor; Silva, Marina y Vasconcelos, Marcos. Determinants of south american bank credit: an approach to panel data. *estudios económicos*. 2020, xxxvii (74), 37-70. ISSN: 0425368x.

VILLARREAL, Sylvia y Pardo, Karen. The effects of business strategies on the financial performance of the rubber and plastic industries. *Cuadernos de administración*. 2020, 36(67), 109-125. ISSN: 01204645.

RUANO, Leidi; Rodríguez, Augusto y Solís, Miguel. Adoption of mobile banking by microentrepreneurs at the bottom of the pyramid. *cuadernos de administración*. 2020, 36(67), 79-92. ISSN: 01204645.

SANTA, Ricardo; Acosta, Alejandro; Borrero, Silvio y Scavarda, Annibal. Corporate, operational, and information systems strategies: alignment and firm performance. *estudios gerenciales*. 2020, 36(157), 454-464. ISSN: 01235923.

LEO, Ricardo y Tello, Jorge. Drivers of service innovation: proposal of a theoretical model. *ram. revista de administração mackenzie*. 2020, 21(3). ISSN: 15186776.

SETIAWAN, Tirsa y Suryani, Eliyana, A. boosting innovative work behavior on local branded fashion: the evidence from indonesia. *utopía y praxis latinoamericana*. 2020, 25(2), 66-74. ISSN: 13155216.

MARTINS, Sandra; Reis, Cláudio; Moraes, André y Swirsky, Yeda. The moderator effect of inter-firm knowledge sharing on absorption capacity and innovative capabilities in small and medium enterprises. *revista alcance*. 2020, 27(2), 183-197. ISSN:477763751004.

AUGUST, Heitor y Batalha, Mário. Technological innovation management: case study with enterprises in the peanut-processing sector. *agroalimentaria*. 2020, 26(50), 37-50. ISSN: 13160354.

GARAVITO, Youseline; Mantilla, Carlos; Rueda, Javier y Uribe, Johanna. Impact of employee training and strategic alliances on business innovation and survival. *utopía y praxis latinoamericana*. 2020, 25(5), 77-94. ISSN: 13155216.

LEMA, Diego y Grandes, Martín. Derivatives and economic growth: links and evidence the impact of the financial derivatives on the real economy. *Ciencias administrativas*. 2020, (16), 45-57. ISSN:511662681003.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Innovación administrativa de los procesos logísticos en la entidad bancaria, 2021.	Problema General	Objetivo general	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva Diseño: No experimental
	¿Cuáles son los factores de la Innovación Administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021	Analizar la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021.	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	¿Cuáles son las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria?	Determinar las ventajas competitivas sobre la innovación administrativa de los procesos logísticos en una entidad bancaria, 2021.	
	¿Cuáles son las propuestas de mejoramiento de los procesos logísticos en una entidad bancaria?	Identificar propuestas de mejoramiento para el proceso logístico en una entidad bancaria, 2021.	

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Innovación Administrativa	La innovación administrativa es el resultado de integrar equipos de trabajo, de lograr objetivos comunes entre los miembros y colaboradores de toda organización y de esta manera fomentar el trabajo en equipo involucrando la motivación e intercambio de ideas. (SALAIZA, 2016).	La innovación administrativa fue analizada por la dimensión ventajas competitivas la cual se midió con sus indicadores: imagen adecuada, valor agregado, ubicación, personal capacitado, sistema de información, maquinaria y equipo, calidad aceptable.	Ventajas Competitivas	• Imagen adecuada	Nominal
				• Valor agregado	
				• Ubicación	
				• Maquinaria y equipo	
				• Calidad aceptable	Ordinal
				• Personal capacitado	
				• Sistema de información	

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 3: Ficha de proceso emisión de tarjeta de ahorros.

FICHA DE REGISTRO DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO EMISIÓN TARJETA DE AHORROS	RESPONSABLE:	GESTOR DE SERVICIO
FINALIDAD:	Brindar un numero de cuenta y tarjeta al cliente.		
PROCEDIMIENTOS:			TIEMPO (min)
A) Validación de huella dactilar			1
B) Contrato de operaciones pasivas			6
C) Cartilla de información			4
D) Anexo de cartilla de información			4
E) Declaración jurada de residencia fiscal			5
F) Declaración jurada de ingresos anuales			5
G) Se registra y genera numero de cuenta en BDUC			4
H) Cliente genera clave secreta de 4 dígitos			1
ENTRADAS		SALIDAS	
Cliente solicita su tarjeta de ahorros		Entrega de numero de cuenta y tarjeta	
TECNOLÓGICOS	RECURSOS HUMANOS	RESTRICCIONES	INDICADORES
1 Computadora	1 Persona	Ninguna	I: N V: N M: S C: N P: 2 S: 3
I: Imagen adecuada V: Valor agregado M: Maquinaria y equipo C: Calidad aceptable P: Personal capacitado S: Sistema de información	La inicial corresponde al nombre del indicador que posee o no la entidad, donde "S" ES SI Y "N" ES NO. Para determinar este indicador, los valores del 1 al 5, donde "1" es malo y "5 " es bueno.		

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 4: Ficha de proceso apertura de cuenta de detracciones.

FICHA DE REGISTRO DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO APERTURA DE CUENTAS DETRACCIONES		RESPONSABLE: JEFE DE OPERACIONES	
FINALIDAD: Brindar un numero de cuenta de detracciones y clave para ingresar a la web.			
PROCEDIMIENTOS:			TIEMPO (min)
A) Cliente solicita aperturar cuenta de detracciones			20
B) DNI vigente y copia se valida en aplicativo RENIEC			3
C) Caopia de ficha ruc y consulta de RUC, Validación en portal de SUNAT			3
D) Carta para solicitar apertura de cuenta corriente de detracciones			3
E) Formulario de registro de firmas			2
F) Cartilla de registro de firmas			2
ENTRADAS		SALIDAS	
Cliente llega agencia y forma su cola para ser atendido		Entrega de numero de cuenta y clave	
RECURSOS		RESTRICCIONES	
TECNOLÓGICOS	HUMANOS	INDICADORES	
1 Computadora	1 Persona	Ninguna	I: N V: N M: S C: N P: 3 S: 3
I: Imagen adecuada V: Valor agregado M: Maquinaria y equipo C: Calidad aceptable P: Personal capacitado S: Sistema de información	La inicial corresponde al nombre del indicador que posee o no la entidad, donde "S" ES SI Y "N" ES NO. Para determinar este indicador, los valores del 1 al 5, donde "1" es malo y "5 " es bueno.		

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 5: Ficha de proceso cuadro y cierre de agencia.

FICHA DE REGISTRO DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO CUADRE Y CIERRE DE AGENCIA		RESPONSABLE: ADMINISTRADOR	
FINALIDAD: Al culminar la jornada laborar se realizan tareas específicas para el cierre.			
PROCEDIMIENTOS:			TIEMPO (min)
A) Cuadre del saldo de ventanilla			20
B) Cuadre de movimientos de boveda			20
C) Cuadre de movimientos de caja buzón			20
D) Cuadre de movimientos deteriorados			10
E) Transacciones de cierre de operaciones			40
F) Ordenamiento de documentos			30
ENTRADAS		SALIDAS	
Documentos de saldos totales		Envío de correspondencia	
RECURSOS		RESTRICCIONES	
TECNOLÓGICOS	HUMANOS	INDICADORES	
1 Computadora	2 Personas	Ninguna	I: N V: N M: S C: S P: 4 S: 4
I: Imagen adecuada V: Valor agregado M: Maquinaria y equipo C: Calidad aceptable P: Personal capacitado S: Sistema de información		La inicial corresponde al nombre del indicador que posee o no la entidad, donde "S" ES SI Y "N" ES NO. Para determinar este indicador, los valores del 1 al 5, donde "1" es malo y "5" es bueno.	

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 6: Ficha de proceso de revisión de documentación para préstamos multired.

FICHA DE REGISTRO DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO: PROCESO REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA PRÉSTAMOS		RESPONSABLE: GESTOR COMERCIAL	
FINALIDAD: Cumplir con las normativas de control de calidad para la verificación de expedientes de prestamos.			
PROCEDIMIENTOS:			TIEMPO (min)
A) Verificar según normativa archivo pdf			30
B) Emitir informe archivo word			20
ENTRADAS		SALIDAS	
Recepción de documentos		Remitir documentos verificados para archivo	
RECURSOS		RESTRICCIONES	
TECNOLÓGICOS	HUMANOS	INDICADORES	
1 Computadora	1 Persona	Ninguna	I: S V: N M: S C: N P: 3 S: 2
I: Imagen adecuada V: Valor agregado M: Maquinaria y equipo C: Calidad aceptable P: Personal capacitado S: Sistema de información	La inicial corresponde al nombre del indicador que posee o no la entidad, donde "S" ES SI Y "N" ES NO. Para determinar este indicador, los valores del 1 al 5, donde "1" es malo y "5" es bueno.		

Fuente: Elaborado por los autores.

Anexo 7: Ficha de proceso control de correspondencia.

FICHA DE REGISTRO DE PROCESO			
NOMBRE DEL PROCESO:	CONTROL DE CORRESPONDENCIA	RESPONSABLE:	ADMINISTRADOR
FINALIDAD:	Cumplir con el control de calidad y la normativa de gestión de documentos.		
PROCEDIMIENTOS:			TIEMPO (min)
A) Se imprimen 3 juegos (1 para dependencia, 1 cargo con devolución y 1 permanece en agencia)			11 min
B) La dependencia que recibe verifica, firma, sella y devuelve cargo			2 días
ENTRADAS		SALIDAS	
Recepción de Cargos debidamente sellados y firmados		Se archiva documentos fisicos en su file	
RECURSOS		RESTRICCIONES	INDICADORES
TECNOLÓGICOS	HUMANOS	Ninguna	I: N V: N M: N C: N P: 2 S: 1
I: Imagen adecuada V: Valor agregado M: Maquinaria y equipo C: Calidad aceptable P: Personal capacitado S: Sistema de información	La inicial corresponde al nombre del indicador que posee o no la entidad, donde "S" ES SI Y "N" ES NO.		
Para determinar este indicador, los valores del 1 al 5, donde "1" es malo y "5 " es bueno.			

Fuente: Elaborado por los autores.