



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE INGENIERIA  
ADMINISTRATIVA E INGENIERIA  
INDUSTRIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Mejora en el proceso remoto para el desembolso de  
créditos efectivos a través de canales digitales para un  
autoservicio del cliente en un banco de Lima 2022**

Para optar el título profesional de:

**Ingeniero Industrial**

**Autor:**

Bach. Thays Romina Palomino Barturen

**Asesor:**

Mg. Ricardo Muñoz Muñoz

**Lima – Perú**

**2023**

## Palomino final

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://blog.mudanai.org">blog.mudanai.org</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## RESUMEN

El presente trabajo está enfocado en la mejora de los procesos remotos para el desembolso de créditos efectivos. Este estudio se desarrolla en el área comercial de una empresa del sector financiero, y la propuesta se debe a las constantes demoras para el desembolso y con la finalidad de mejorar la calidad de atención. El estudio está compuesto por cuatro capítulos. Este inicia con la información general de la empresa, donde se detallan sus antecedentes, misión, visión, valores, entre otros. Seguidamente, se describe la realidad problemática y los objetivos del estudio. Durante el desarrollo del marco teórico, detallamos proyectos enfocados en la mejora de procesos, los cuales nos serán base y fundamento para el análisis de este trabajo.

Asimismo, en el tercer y cuarto capítulo se dará a conocer el contexto laboral junto con las funciones que desempeña el bachiller y se desarrollará el análisis del plan de mejora del proceso de desembolso de préstamos personales, respectivamente. En este último, se comparará el proceso actual con la propuesta de mejora, a través de diversos diagramas, con el fin de verificar

la eficiencia en la reducción de tiempos y actividades. Concluiremos la propuesta con la capacitación del personal, desde gerentes hasta asistentes, esto servirá de ayuda no solo para el óptimo uso de las herramientas, sino también para orientar a los clientes y al nuevo personal. Finalmente, culminaremos el estudio con conclusiones y recomendaciones.

**Palabras Clave:** Banca, mejora de procesos, procesos remotos.

## **ABSTRACT**

This work is oriented towards the improvement of remote processes for the disbursement of effective credits. This is developed in the commercial area of a company in the financial sector, this proposal is due to the constant delays for disbursement and in order to improve the quality of care. The study is composed of four chapters. This begins with the general information of the company, where its background, mission, vision, values, among others, are detailed. Next, the problematic reality and the objectives of the study are described. During the development of the theoretical framework, we detail projects focused on process improvement, which will be the basis and foundation for the analysis of this work. Likewise, in the third and fourth chapters, the labor context will be disclosed together with the functions performed by the bachelor and the analysis of the improvement plan of the personal loan disbursement process will be developed, respectively. In the latter, the current process will be compared with the improvement proposal, through various diagrams, in order to verify the efficiency in reducing time and activities. We will conclude with the training of personnel from managers to assistants, this will help not only for the optimal use of the tools, but also to guide clients and new personnel. Finally, we will culminate the study with conclusions and recommendations.

**Key words:** Banking, process improvement, remote processes.