

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Optimización de un proceso de préstamos con garantía

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Modalidad de Perfeccionamiento Profesional

AUTOR

Fernando Jesús GÁLVEZ ESPINOZA

ASESOR

Julio SALAS BACALLA

Lima - Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar la automatización de un proceso de préstamos con garantía en una institución financiera.

Con lo cual, se busca optimizar los tiempos de todo el proceso, facilitar la labor de los usuarios involucrados, asegurar el correcto relacionamiento de las garantías y reducir los gastos por provisiones.

Una de las herramientas utilizadas es la Mejora Continua, que permitirá elevar el desempeño del proceso y consecuentemente un mejor desenvolvimiento de los usuarios que participan en él, de esta manera, el resultado principal se deberá plasmar en la satisfacción del cliente que adquirirá el producto.

Mejorar de manera continua implica reducir constantemente la variabilidad de los procesos, además fortalece el aprendizaje, el seguimiento de una filosofía de gestión, la participación activa de todo el personal y promover una cultura de calidad.

Cabe mencionar que se ha optado por emplear una Negociación Integradora para acordar con las partes el desarrollo de las mejoras, con el propósito de afianzar las relaciones con los demás, tener claros los propios intereses y los intereses de todos los involucrados, y finalmente poder lograr al resultado esperado.

El enfoque que se plantea es la colaboración. Compartir información será vital para que todas las partes interesadas puedan conseguir el mayor beneficio posible. En este punto

se recomienda como sugerencia utilizar una negociación integradora para lograr mejores resultados a través del conocimiento y entendimiento de las necesidades de todas las partes involucradas. Asimismo, se sugiere realizar un piloto con una cantidad pequeña de agencias y usuarios, con lo cual se obtenga casuística de incidencias, dudas y errores operativos. De esta forma, se podrán tomar acciones preventivas antes del despliegue.

Para poder llegar al objetivo con la automatización del proceso de Préstamos con garantía, se estimó que el desarrollo TI por implementarse, tendría un esfuerzo de:

- Tiempo: 800 horas (100 días hábiles)
- Costo: US\$ 15,000.00 dólares americanos

Finalmente, luego del desarrollo TI y la implementación del nuevo proceso automatizado validado a través del piloto, logramos asegurar el relacionamientos de préstamos con las garantías en su totalidad y además agilizamos los tiempos de atención de 4 días a 1 día en promedio.