



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

Diseño de la reformulación del proceso de préstamos personales en una
institución bancaria Lima - 2023

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Zavala Puente, María Elena
ORCID <https://orcid.org/0009-0005-1054-1139>

ASESOR

Burmester Andreu, Hans Federico Isaac
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4980-1154>

Lima - Perú 2023

ZAVALA PUENTE TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	es.wn.com Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Autonoma de Chile Trabajo del estudiante	<1%
6	orgindice.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	vsip.info Fuente de Internet	<1%
9	emprendedorestv.pe Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

El proyecto “Diseñar la reformulación del proceso de préstamos personales en una institución bancaria Lima – 2023” se centra en rediseñar el proceso de solicitud de préstamos personales utilizados actualmente siendo su objetivo general optimizar el proceso de préstamos personales en la entidad bancaria mediante la implementación de una plataforma digital, reduciendo los tiempos de aprobación y mejorando la experiencia del cliente, alineándose con las tendencias digitales y aumentando la eficiencia operativa de la institución financiera, la pregunta de investigación fue ¿de qué manera es posible optimizar el proceso de préstamos personales en una institución bancaria Lima - 2023?; para ello se empleó el Diagrama de Ishikawa con el fin de identificar y mejorar procesos, asimismo se utilizó flujogramas que nos permite ver el proceso actual y lo que buscamos mejorar, este rediseño busca simplificar y agilizar todo el proceso de solicitud de préstamos personales, eliminando visitas innecesarias al banco y reduciendo los tiempos de aprobación al permitir una evaluación más eficiente y rápida, optimizando los recursos y tiempos del personal bancario al reducir la carga de trabajo presencial y enfocando esfuerzos en las etapas finales de aprobación y firma de documentos.

Palabra clave: rediseño de procesos, atención al cliente, replantear procesos, reingeniería, reformular procesos.

ABSTRACT

The project "Designing the reformulation of the personal loan process in a banking institution Lima - 2023" focuses on redesigning the personal loan application process currently used being its general objective to optimize the personal loan process in the banking institution by implementing a digital platform, reducing approval times and improving the customer experience, aligning with digital trends and increasing the operational efficiency of the financial institution, the research question was in what way is it possible to optimize the personal loan process in a banking institution Lima - 2023? The Ishikawa Diagram was used to identify and improve processes, flowcharts were also used that allow us to see the current process and what we seek to improve, this redesign seeks to simplify and streamline the entire personal loan application process, eliminating unnecessary visits to the bank and reducing approval times by allowing a more efficient and faster evaluation, optimizing the resources and time of bank staff by reducing the workload in person and focusing efforts on the final stages of approval and signing of documents.

Keyword: process redesign, customer service, rethink processes, reengineering, reformulate processes.

