

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“MEJORA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN
DE SOLICITUD DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA
EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE CRÉDITO
EN UN BANCO.”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en **Ingeniería Industrial**



Autores:

Bismarck David Aliaga Rojas
Deysi del Carmen Chuquilin Romero

Asesor:

Lic. María Elena Vera Correa

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios que es nuestra guía, a nuestras familias quienes nos apoyaron en todo momento para poder cumplir con nuestros objetivos, con palabras de aliento y confianza, convirtiéndonos no solo en profesionales sino también en personas virtuosas.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por iluminarnos en este largo trayecto y poder culminar este sueño que fue anhelado desde hace mucho tiempo y hoy es una realidad.

A nuestros padres por los consejos y el apoyo incondicional en todo este tiempo.

A nuestros docentes universitarios quienes con sus enseñanzas forjaron una visión de superación en nuestras personas. En especial a nuestra asesora de tesis por sus consejos y enseñanzas en nuestra etapa universitaria.

Agradecemos a todos quienes fueron testigos de nuestros esfuerzos, este trabajo es para todos ustedes.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1. Realidad problemática.....	11
2. Formulación del problema.	12
3. Objetivos	12
3.1. Objetivo general.....	12
3.2. Objetivos específicos.....	12
4. Hipótesis.....	13
4.1. Hipótesis general.....	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Población	14
2.3. Muestra	15
2.4. Métodos	15
2.5. Técnicas e Instrumentos	15
2.5.1. Matriz de técnicas e instrumentos.....	15
2.5.2. Lista de verificación de técnicas e instrumentos.	16
2.6. Metodología	16
2.6.1. Procesamiento y análisis de datos.....	16
2.6.2. Metodología de la mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito ...	17
2.7. Procedimiento	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	20
3.1. Análisis del entorno interno de un Banco.....	20

3.1.1.	Nombre de la empresa.....	20
3.1.2.	Descripción de la Empresa.....	20
3.1.3.	Misión	20
3.1.4.	Visión.....	20
3.1.5.	Valores.....	20
3.2.	Descripción de los servicios	22
3.3.	Descripción de los Productos.....	22
3.4.	Proceso de Crédito personal.....	23
3.5.	Tiempos de atención de créditos.....	23
3.6.	Análisis y diagnóstico actual de solicitudes de préstamos.....	26
3.7.	Identificar las causas que generan los cuellos de botella en el proceso de investigación de solicitud de crédito.....	28
3.7.1.	Situación actual del proceso de crédito en Banco.....	28
3.8.	Descripción de los procesos actuales	29
3.8.1.	Registro de solicitud	30
3.8.2.	Score de Crédito	31
3.8.3.	Investigación de Campo.....	32
3.8.4.	Revisión de expedientes.....	32
3.8.5.	Mesa de Control.....	32
3.8.6.	Liberación con huella.....	33
3.8.7.	Surtimiento	33
3.9.	Problemática en el tiempo de respuesta de la investigación de la solicitud de crédito.....	33
3.10.	Diagrama de Ishikawa	34
3.11.	Propuesta de mejora en el proceso de investigación de la solicitud de crédito mejorando los tiempos de atención del crédito.....	34
3.11.1.	Mejora en el proceso del flujograma de la solicitud de crédito.....	34

3.11.1.1. Encontrando el tiempo ocioso en las estaciones de trabajo	34
3.11.2. Planeamiento económico estratégico	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
4.1. Discusión	38
4.2. Conclusiones	39
REFERENCIAS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Técnicas e Instrumentos.....	15
Tabla 2 Verificación de técnicas e instrumentos.	16
Tabla 3 Procedimiento de Investigación.	18
Tabla 4 Análisis y diagnóstico actual de solicitudes de préstamos	26
Tabla 5 Situación actual del proceso de crédito en el banco	29
Tabla 6. Tabla de las etapas de los pasos del proceso de solicitud de crédito.	35
Tabla 7 TIR y VAN del Banco.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema Financiero del Perú (Ayala, 2005).....	26
Figura 2. Flujograma de solicitud de crédito en Banco.	29
Figura 3. Diagrama de Ishikawa.....	34
Figura 4. Estaciones de trabajo.....	35

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Promedio de solicitudes autorizadas.....	27
Ecuación 2. promedio de solicitudes rechazadas.....	27
Ecuación 3. Nivel de Sobreendeudamiento.....	32
Ecuación 4. Tiempo ocioso.	35
Ecuación 5. Eficiencia de la línea de trabajo.....	36
Ecuación 6. Eficiencia del proceso de solicitud de préstamo.....	36

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general: Determinar la incidencia de la Mejora del proceso de investigación de solicitud de créditos en los tiempos de atención de crédito en el banco de Cajamarca 2018. El problema de investigación es el siguiente: ¿Cómo mejorar el proceso de investigación de solicitud de crédito y como incide en los tiempos de atención de crédito en una entidad financiera, Cajamarca 2018?; cuya hipótesis es: La Mejora de los procesos de investigación de solicitud de crédito, incide favorablemente en la reducción de los tiempos de atención de crédito en una financiera, las variables de estudios son: mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito y tiempo de atención de créditos. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo y el diseño no experimental, así como los métodos de estudio deductivo-inductivo y analítico. Para la técnica de recopilación de datos se utilizó la observación directa y check list. De los resultados obtenidos de la mejora de procesos de investigación de solicitud de crédito, se obtendrá un mejor beneficio disminuyendo el tiempo de investigación, llegando a tener una eficiencia de 14.81%. Se concluye que disminuyendo los tiempos de evaluación y aumento de personal en dicha área mejorara la calidad de atención al cliente.

Palabras clave: crédito, cliente, proceso

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1. Realidad problemática.

Las entidades financieras se han expandido y aumentado aceleradamente en las décadas recientes, en especial en los últimos años, tal como lo indican las estadísticas dentro y fuera del país; eso hace que la competencia entre entidades financieras sea la más grande, la entidad financiera tiene como objetivo aumentar su cartera de clientes y así poder mejorar su flujo de Ingresos, hoy en día la competencia entre entidades financieras ha aumentado en un 50% y 60% según el diario el Comercio en el año 2015, por tal motivo la evaluación crediticia y atención a los clientes debe de ser mucho más rauda y efectiva, ya que el 40% o 50% de los clientes cambian de opinión por la demora y mala atención que las entidades financieras brinda en el proceso de investigación de créditos bancarios, lo que hace que los futuros clientes busquen otra opción en otros bancos.

Según, (MARTINEZ, 2012), vamos a encontrar clientes satisfechos al comparar sus expectativas con la percepción del producto o servicio recibido, cuanto más positiva sea la percepción del cliente sobre el servicio recibido, y en la medida en que se corresponda con sus expectativas, mayor será la satisfacción del cliente.

Las entidades financieras a la actualidad cuentan con un programa score de riesgo crediticio es un puntaje basado en un modelo estadístico que pronostica la probabilidad de cumplimiento de una persona en el pago de sus obligaciones, El puntaje tiene un rango que va de 150 a 950 puntos; a mayor puntaje, menor es el riesgo asociado al comportamiento financiero de una persona, mediante ese método cada entidad financiera puede otorgar un préstamo con tan solo presentar DNI, lo cual viene hacer

una ventaja muy importante para estas financieras. El área de Investigaciones de Banco tiene como política un tiempo de 24 horas para cada verificación y atención de las solicitudes en investigación, esa política comparada con Banco Falabella, Financiera “O”, Financiera efectiva entre otras, tienen mayor ventaja que Banco ya que ellos demoran de 30 minutos a 60 minutos cada verificación de los clientes, este vendría a ser el motivo que los clientes optan por las demás entidades, ya que la atención es más rápida y oportuna. Es por ello que se propone este proyecto a fin de agilizar el proceso y mejorar el tiempo de respuesta a los clientes ya que con el sistema actual del proceso de investigaciones se está perdiendo clientes y teniendo clientes insatisfechos con la atención.

2. Formulación del problema.

¿Cómo mejorar el proceso de investigación de solicitud de crédito y como incide en los tiempos de atención de crédito en un banco de Cajamarca?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la Mejora del proceso de investigación de solicitud de créditos en los tiempos de atención de crédito en un banco de Cajamarca.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar el sistema de investigación de solicitud de créditos.
- Identificar las causas que generan el tiempo ocioso del proceso de investigación de solicitud de crédito.

- Diseñar una propuesta de mejora en el proceso de investigación de la solicitud de crédito en los tiempos de atención del crédito, en base a un balance de línea.

4. Hipótesis

La Mejora de los procesos de investigación de solicitud de crédito, incide favorablemente en la reducción de los tiempos de atención de crédito en un banco.

4.1. Hipótesis general

La mejora de los procesos de investigación de solicitud de crédito, incide favorable en los tiempos de atención de crédito en un Banco.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según su profundidad descriptiva. (FERNÁNDEZ, 2007) Llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Según su manipulación de variable No experimental. (ÁVILA H. , 2006) Investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables.

2.2. Población

Según (CHAVEZ, 2007) define a la población como “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros”.

Así mismo (TAMAYO y TAMAYO, 1997), define a la población “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas, para esta investigación se considera como población al Área de investigaciones del Banco.

2.3. Muestra

Para (BAVARESCO, 2006), la muestra es “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población, con la que se va a trabajar”.

La muestra según (TAMAYO y TAMAYO, 1997), “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

De acuerdo a las definiciones anteriores, para esta investigación se considera trabajar con la muestra que consiste en el proceso de investigación de crédito del banco.

2.4. Métodos

Para la presente investigación e utilizaron los siguientes métodos:

- Método Deductivo – Inductivo: Según (YÉPEZ, 2016) consiste en ir de lo general a lo particular y de lo particular a lo general, de esta manera se conoció la realidad de la empresa.
- Método Analítico: Permite hacer críticas analizando la información recopilada para establecer los resultados.

2.5. Técnicas e Instrumentos

2.5.1. Matriz de técnicas e instrumentos

Tabla 1 Matriz de Técnicas e Instrumentos

Objetivo específico	Indicador	Técnica	Instrumento	Fuente bibliográfica de la técnica
Analizar el sistema de investigación de solicitud de créditos.	% de Análisis del sistema de investigación de solicitud de créditos.	Observación Recopilación	Check List o Lista de cotejo; fichas informativas	(www.cca.org.mx, s.f.)
Identificar las causas que generan el tiempo ocioso en un Balance	% de análisis de las causas que generan el tiempo ocioso en un	Observación; Recopilación	Check List o Lista de cotejo; fichas	(www.cca.org.mx, s.f.)

de Línea del proceso de investigación de solicitud de crédito.	Balance de Línea del proceso de investigación de solicitud de crédito.	informativas
--	--	--------------

En la tabla 1 se muestra el objetivo específico con su instrumento y técnica, para recolectar la información.

2.5.2. Lista de verificación de técnicas e instrumentos.

Tabla 2 Verificación de técnicas e instrumentos.

Preguntas Generales	Si / No	Acciones por tomar
¿El personal está dispuesto a colaborar con la aplicación de los instrumentos para la toma de información?	Si	
¿Se cuenta con el acceso necesario y suficiente a la información del área de Investigación de Solicitud de Crédito?	Si	
¿Se cuenta con acceso al área de Investigación de Solicitud de Crédito?	Si	

En la tabla 2 se muestra las preguntas para verificar si tenemos el acceso a la información de la empresa.

2.6. Metodología

2.6.1. Procesamiento y análisis de datos.

Según el tipo de análisis se utilizarán los sistemas de acuerdo a la siguiente información:

- Para la recolección de datos históricos y actuales se utilizó una programa de cómputo llamado MICROSOFT EXCEL, es una herramienta que se utiliza para realizar tareas mediante hojas de cálculos, en una tabla se colocó toda la

información de los datos históricos de las solicitudes Autorizadas y Rechazadas, del Banco.

- El Análisis de Guías de Observación, se realizó con la entrevista al Gerente del Banco, donde se recolecto información del proceso de solicitud de crédito, esta fue a través de la observación directa.
- Para recolección de información, se utilizó el programa de cómputo MICROSOFT WORD, en donde se guardó toda la información y datos necesarios de la empresa.

2.6.2. Metodología de la mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito

El mejoramiento de los procesos según (IBARRA, 2011) consiste en comprender cómo se está realizando cada uno de los procesos de una empresa, para mejorarlos gradualmente, y de esta forma proporcionar productos o servicios de calidad a menor precio.

Según los japoneses dicen que el secreto de las compañías de mayor éxito se debe a que tienen estándares de calidad altos tanto en los productos como en sus empleados, por lo tanto, se necesita de un control total de la calidad y debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos de una organización, para ello se necesita de un mejoramiento continuo que no tiene final.

El método de mejora del proceso de investigaciones de la solicitud de crédito es deductivo, ya que partimos de una recopilación general de la información a través del histórico de otorgamiento de solicitudes aprobadas y rechazadas, se realizará un análisis de la situación actual de Banco del Perú, en la cantidad de clientes levantados, las técnicas e instrumentos para recolectar la información se realizará a través de la observación y la Lista de cotejo (Check List), para determinar si cumple con requisitos que pide la política de crédito del banco. Según (ENRIQUEZ, 2018) la observación es un elemento fundamental de todo

proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Check List. O Lista de Control Según (www.cca.org.mx, s.f.) la Lista de control o Check-List, consiste en una serie de ítems referidos a características, realizaciones y actividades que requieren que el observador indique simplemente si se realizó o no una conducta, si una determinada característica aparece o no en la actuación observada, etc.

2.7. Procedimiento

Tabla 3 Procedimiento de Investigación.

Pasos	Detalle
Presentación del Proyecto a desarrollar	Los investigadores se reunieron con el gerente de la entidad bancaria, dicha entrevista duro (1 hora) y se expuso la propuesta de implementar un planeamiento estratégico.
Análisis del proceso de investigación de solicitud de crédito.	Los investigadores procedieron a entrevistar al gerente de Créditos y cobranzas, se analizó el proceso del área de investigaciones analizando el diagrama de flujo de los procesos, usando como la técnica e instrumento la observación y el Check Lis dicha entrevista duro 60 minutos. Se revisó la documentación normas, misión, visión, objetivos de la empresa, normas que especificas los tiempos estándar del proceso de solicitud de crédito, re , dicha revisión duro 50 minutos.
Elaboración de la propuesta de mejora en el área de investigación de solicitud de crédito.	Se desarrolló mediante el uso del diagrama causa efecto de Kaoru Ishikawa, Balance de Línea en el estudio de tiempos.
Estimar el beneficio de la propuesta de mejora de proceso de investigación de solicitud de crédito.	El Beneficio es una disminución en los tiempo y también hay beneficio económico que se calculara a través de VAN y TIR.

En la tabla 3 se muestra los pasos y el detalle del procedimiento a seguir de la propuesta de mejora y lograr el beneficio económico.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis del entorno interno de un Banco

3.1.1. Nombre de la empresa.

Agencia de Banco en Cajamarca

3.1.2. Descripción de la Empresa.

Es un banco que se creó bajo la necesidad de bancarización a los sectores de altos y bajos recursos, con ingresos comprobables y no comprobables (empleados, ambulantes, comerciantes, ganaderos, etc).

En el Perú ya cuenta con más de 130 en cada sector de la costa, sierra y selva.

Que atienden todos los días de 9 am- 9 pm incluidos feriados.

3.1.3. Misión

Ser una agrupación financiera líder mediante la prestación de servicios financieros altamente competitivos que nos permitan satisfacer en menor tiempo y costo las necesidades de nuestros clientes.

3.1.4. Visión

Desarrollar productos y servicios financieros sencillos y accesibles para mejorar el nivel de vida de nuestros clientes.

3.1.5. Valores.

➤ Honestidad.

(Honestidad, 2015) Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a las buenas costumbres, a los principios morales y a

los bienes ajenos. Es la acción constante de evitar apropiarse de lo que nos pertenece.

➤ Lealtad.

(Honestidad, 2015) La lealtad no es más que la permanente devoción o fidelidad sobre aquello en lo que se sienta honrado a pertenecer, puede ser a una nación, a una institución de trabajo o de estudio, e inclusive se le puede ser leal a una persona que signifique mucho en el cuadro sentimental, por ejemplo: leal a la madre, padre, hermanos, abuelos o también a las amistades. La lealtad es una convicción, en donde la persona se compromete con los allegados de tal forma que estará presente en los buenos momentos, así como también frente a cualquier dificultad, si se define un antónimo de este valor moral se describiría a la traición.

➤ Ejecución.

Es llevar acabo o realizar una actividad concreta, ya que sin ella la acción quedaría incompleta.

➤ Respeto.

(Honestidad, 2015) es reconocer el derecho ajeno; es el reconocimiento, consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas. Es una condición “sine qua non” para saber vivir y alcanzar la paz y la tranquilidad. El respeto es un valor basado en la ética y en la moral. Una persona cuando es respetuosa acepta y comprende las maneras de pensar y actuar distintas a las de ella, también trata con sumo cuidado todo aquello que lo rodea.

3.2. Descripción de los servicios

➤ Money Gram.

Es el servicio donde se puede realizar cambios de dinero de dólares a soles y viceversa.

➤ Dinero Exprés.

Es un servicio donde se puede enviar y recibir dinero, tanto a nivel nacional como internacional.

3.3. Descripción de los Productos

➤ Inversiones. (Plazo Fijo)

Es un producto a Plazo Fijo donde se puede guardar dinero a partir de 250 soles, generando un interés de acuerdo al plazo y el monto al aperturarla.

➤ Guardadito (Cuenta de ahorro)

Es una cuenta de ahorros que la abres con tan solo 15 soles, se puede disponer del dinero en cualquier lugar a la hora que sea, se otorga una tarjeta de débito MasterCard o Visa, no cobra comisiones ni membrecías.

➤ Guardakids (Cuenta de ahorros para menores).

Es una cuenta de ahorros dirigida a menores de edad se puede abrir con tan solo 1.00 sol, se puede disponer del dinero en cualquier lugar a la hora que sea, se otorga una tarjeta de débito MasterCard o Visa, no cobra comisiones ni membrecías.

➤ Préstamo personal.

Es un producto de préstamos de libre disponibilidad para aquellos clientes que necesiten dinero para utilizarlo en cualquier necesidad, es muy sencillo de obtener y se autoriza hasta en un máximo 24 horas.

- Tarjeta (tarjeta de Crédito).

3.4. Proceso de Crédito personal.

Se maneja solicitando los requisitos del cliente, luego el Asesor Financiero genera una solicitud de crédito en el sistema ADN (Administrador de negocios), para que le llegue a su iPad del JVC (Jefe de verificaciones de créditos) la solicitud de crédito, los JVC tiene 24 horas según política para brindar el status de la solicitud si es aprobada o rechazada (si cumple o no cumple con los requisitos), cuando el cliente cumple con los requisitos, el ASF hace firmar todos los documentos legales para préstamo más los documentos adicionales que se solicita para la liberación y surtimiento del préstamo personal (Línea de Crédito).

Requisitos:

- DNI del Titular.
- Recibo de servicios agua o luz.
- Comprobante de propiedad.
- Arraigo domiciliario o laboral.

3.5. Tiempos de atención de créditos

En esta variable se tiene un flujo grama de procesos (Diagrama de Flujos) es aquel que describe el flujo de los procesos para determinar la cantidad de solicitudes

levantadas en el sistema ADN (Administrador de negocio), cada proceso tiene un tiempo promedio de realizar.

Procesos del Flujo grama:

- Registro de solicitud:
- Score de crédito
- Investigación de Campo
- Revisión de Expedientes
- Mesa de Control
- Liberación con huella
- Surtimiento

El Sistema Financiero según (ÁVILA F. , 2012) se constituye con un grupo de entidades cuya principal razón de ser es recibir depósitos de personas jurídicas o naturales para luego recolocar dicho dinero según las necesidades de quien lo solicita. El sistema financiero se encuentra conformado por el conjunto de instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las mismas que operan en la intermediación financiera que es la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Los entes reguladores y de control del sistema Financiero (Ayala, 2005)

Banco Central de Reserva del Perú

Encargado de regular las monedas y el crédito del sistema financiero. Sus principales funciones son:

- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria.
- La administración de las reservas internacionales (RIN).
- La emisión de billetes y monedas.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS).

Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos.

La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

El sistema financiero del Perú se divide en:

- Sistema Bancario.

➤ Sistema No Bancario.

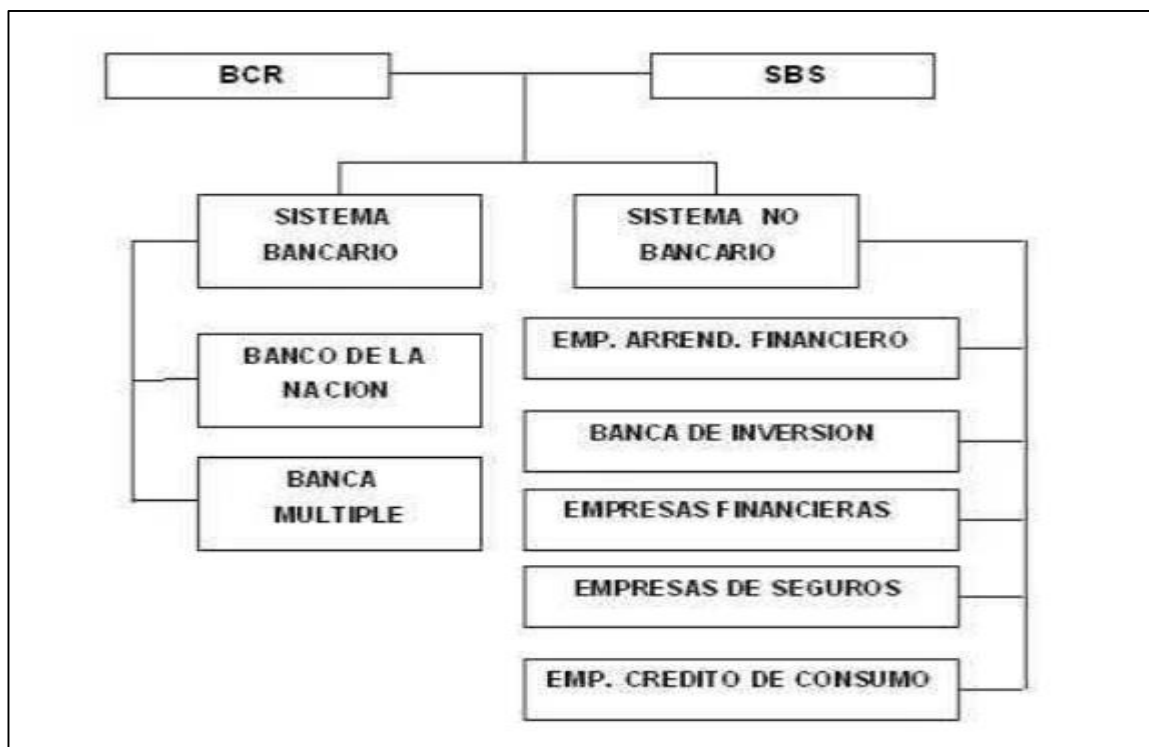


Figura 1. Sistema Financiero del Perú (Ayala, 2005).

Análisis y diagnóstico actual de solicitudes de préstamos.

Mediante la entrevista que se realizó al Gerente del Banco, se obtuvo acceso al histórico de solicitudes (Autorizadas y Rechazadas), de los periodos Junio - 2016 hasta Junio – 2018 se realizó un cuadro comparativo para el análisis de las solicitudes levantadas y su valor monetario de los prestamos surtidos.

Tabla 4 Análisis y diagnostico actual de solicitudes de prestamos

AÑO	MES	CLIENTES AUTORIZADOS	CLIENTES RECHAZADOS	CLIENTES LEVANTADOS
2016	JUNIO	23	15	38
	JULIO	26	9	35
	AGOSTO	20	11	31
	SEPTIEMBRE	26	13	39
	OCTUBRE	33	20	53
	NOVIEMBRE	36	14	50
	DICIEMBRE	65	32	97

	ENERO	50	25	75
	FEBRERO	48	26	74
	MARZO	39	40	79
	ABRIL	36	15	51
	MAYO	46	10	56
2017	JUNIO	25	5	30
	JULIO	32	11	43
	AGOSTO	42	24	66
	SEPTIEMBRE	51	32	83
	OCTUBRE	45	23	68
	NOVIEMBRE	63	53	116
	DICIEMBRE	43	32	75
	ENERO	29	15	44
	FEBRERO	44	17	61
	MARZO	36	20	56
	ABRIL	28	15	43
	MAYO	26	15	41
2018	JUNIO	17	15	32
TOTAL		929	507	1436

En la tabla 4 se muestra el Cuadro comparativo de los periodos 2016 – 2017 – 2018.

Con este comparativo podemos determinar el promedio de solicitudes autorizadas Vs Solicitudes levantadas y las solicitudes Rechazadas Vs Solicitudes levantadas desde año 2016 hasta el año 2018.

Ecuación 1. Promedio de solicitudes autorizadas.

$$\text{Promedio de solicitudes autorizadas} = \frac{\text{Solicitudes Autorizadas}}{\text{Solicitudes levantadas}}$$

$$\text{Promedio de solicitudes Autorizadas} = \frac{929 \times 100}{1436} = 64.70\%$$

Ecuación 2. Promedio de solicitudes rechazadas.

$$\text{Promedio de solicitudes Rechazadas} = \frac{\text{Solicitudes Rechazadas}}{\text{Solicitudes levantadas}}$$

Solicitudes levantadas

$$\begin{array}{l} \text{Promedio de solicitudes} \\ \text{Rechazadas} \end{array} = \frac{507 \times 100}{1436} = 35.30\%$$

Esto quiere decir que el 64.70 % de las solicitudes levantadas son Autorizadas y el 35.30 % de las solicitudes levantadas son rechazadas.

3.6. Identificar las causas que generan los cuellos de botella en el proceso de investigación de solicitud de crédito.

3.6.1. Situación actual del proceso de crédito en el Banco.

Banco – Cajamarca, cuenta con 3 asesores financieros los cuales son profesionales y están capacitados para el surtimiento de crédito (desembolso de crédito).

Este proceso inicia con la investigación de la solicitud de crédito de un préstamo personal, rigiéndose bajo las normas y políticas del Banco, esta solicitud es ingresada al Sistema ADN (Administrador de negocio), donde se genera un presupuesto de línea de crédito, se ingresa los datos del cliente como nombre, dirección, ingresos monetarios, etc.

El Área de Créditos y cobranza es la encargada de la investigación de solicitud de crédito, ellos tienen 2 Jefes de validación de crédito (Evaluadores) que se encargan de constatar que la información ingresada sea la correcta y los documentos presentados sean verdaderos, los JVC tienen 24 horas para la investigación de cada solicitud de crédito son política.

El horario de trabajo es de lunes a domingo de 9:00 a.m a 9:00 p.m, incluido feriados.

Tabla 5 Situación actual del proceso de crédito en el banco

N° ASF	N° de solicitudes diarias x ASF	Total Solicitudes	Horas
3	3	9	8

En la en la tabla 5 se detalla el promedio de solicitudes levantadas por ASF por día en 8 horas laborales.

3.7. Descripción de los procesos actuales

Flujo grama actual.

En este flujograma podemos encontrar cada paso que se realiza para la originación de solicitud de crédito, tiendo 7 pasos en el proceso de levantamiento de solicitudes de crédito.

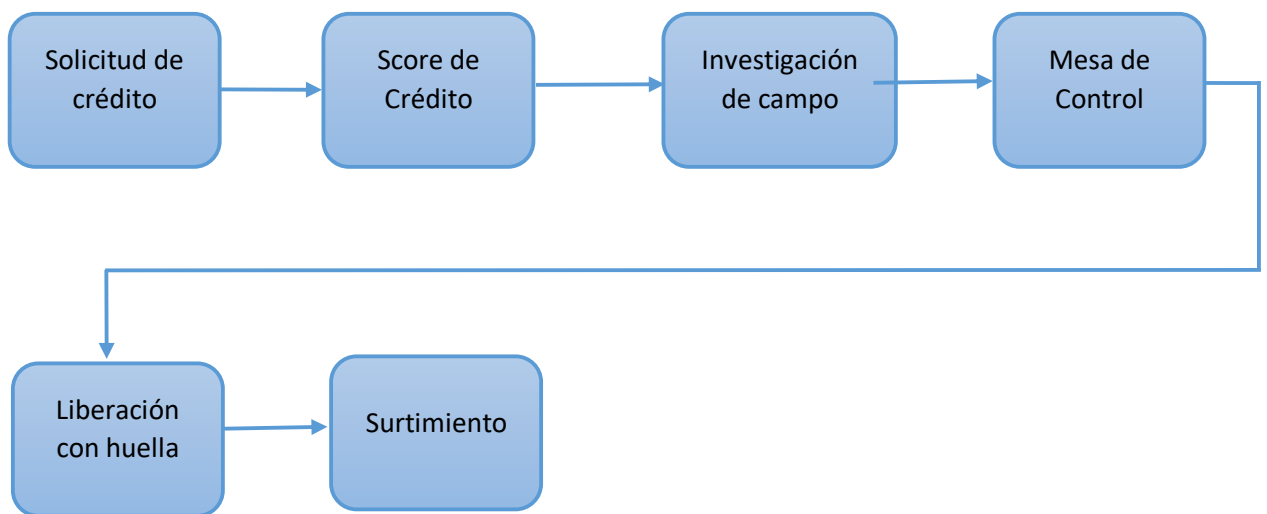


Figura 2. Flujograma de solicitud de crédito en Banco.

Mediante el desarrollo de los pasos utilizaremos un Check list, para determinar si cumple o no cumple con los requisitos si cumpliera pasaría al siguiente paso hasta ser autorizada para surtimiento, sino cumpliera la solicitud será observada o inmediatamente rechazada.

3.7.1. Registro de solicitud

Este paso es donde se inicia la originación de la solicitud de crédito, es allí donde se presenta los requisitos básicos para el ingreso de la solicitud como Identificación de cliente, Comprobante de domicilio y Arraigo domiciliario o Arraigo laboral, el cliente tiene que demostrar ingresos comprobables o No comprobables, esta operación tiene un tiempo de ocioso de 15 minutos.

- **Documentos del cliente (Identificación de cliente):** Estos documentos se debe presentar en copia como DNI del titular y caso de ser caso también presentar DNI del cónyuge, son requisitos indispensables.
- **Documentos de domicilio (Comprobante de domicilio):** Estos documentos son recibos de servicios básicos (Luz, Agua, Teléfono o Gas natural), se presentará cualquiera de ellos, debe de estar pagado y no ser mayor a 60 días después de la fecha de emisión. El cliente tiene que vivir en la misma dirección del documento de domicilio.
- **Arraigo Domiciliario:** Este arraigo tiene que ser mayor a un año de antigüedad, lo encontramos en la Dirección y fecha de emisión del DNI, más la dirección del recibo de servicios; estas direcciones tienen que ser las mismas.
- **Arraigo laboral:** Este arraigo puede sustituir al arraigo domiciliario, si el cliente trabaja dependientemente en una empresa, tiene que trabajar

mayor a un año, y se demostrara con la fecha de ingreso de las 3 últimas boletas de pago más una boleta mayor aun año atrás.

- **Comprobante de propiedad:** Los documentos de propiedad se presentará siempre y cuando el cliente no cuente con un arraigo de domiciliario o arraigo laboral, el comprobante tiene que estar a nombre del cliente y tiene que coincidir las direcciones con el recibo de servicios.
- **Fiador solidario (Aval):** Esta persona natural debe presentar DNI, Recibo de servicio y las 3 últimas boletas de pago, debe de trabajar dependientemente en una empresa, tiene que estar trabajando mayor a un año, y se demostrara con la fecha de ingreso de las 3 últimas boletas de pago más una boleta mayor aun año atrás.
- **Ingresos Comprobables:** Se comprueba los ingresos con las 3 últimas boletas de pago o las opciones que te permite el Check List.
- **Ingresos No comprobables:** Se podrá determinar los ingresos no comprobables a todos los clientes que no puedan demostrar sus ingresos con boletas de pago, se tomará los gastos básicos como su ingreso.

3.7.2. Score de Crédito

Es un software paramétrico y uniforme que evalúa y asigna una puntuación a los clientes en función datos económicos, sociodemográficos y calidad de vida, con el fin de localizar el equilibrio de rentabilidad y riesgo crediticio.

- **Centrales de riesgo:** En estas centrales de riesgos encontraremos la ratio de sobreendeudamiento que no tiene que ser mayor al 7.5 %, Número de entidades no debe de sobrepasar a 5 entidades incluida en mismo banco,

el reporte de centrales de riesgo (RCC) tiene que estar en 100% NORMAL; esta operación tiene un tiempo de espera de 7 minutos.

Ecuación 3. Nivel de Sobreendeudamiento.

$$\text{Ratio Sobreendeudamiento} = \frac{\text{Total de ingresos}}{\text{Total de deudas.}}$$

Con esta fórmula se calcula el nivel de sobreendeudamiento que tiene el cliente

3.7.3. Investigación de Campo

Este paso consiste que la solicitud de crédito ya fue ingresada y paso el filtro del Scord, es allí donde al evaluador le llega automáticamente la solicitud de investigación a herramienta de trabajo (iPat), donde tiene que ir al domicilio a entrevistar al cliente verificando que los datos ingresados sean los correctos y los documentos sean verdaderos, la solicitud de crédito tiene un tiempo de espera de 24 horas para ser evaluado según Política de banco.

3.7.4. Revisión de expedientes

En este paso se digitaliza los documentos presentados por el cliente, los documentos legales y los documentos adicionales que solicita el banco, se captura los biométricos del cliente (Foto y Huella digital), el ASF (Asesor de servicios financieros) realiza la revisión del expediente, luego lo valida el Gerente. Este proceso tiene un tiempo de espera de 8 minutos

3.7.5. Mesa de Control

El Gerente da la última revisión de expedientes y automáticamente se envía una notificación vía web a mesa de control para que valide y analice todos los documentos, se revisa todos los pasos anteriores con cada uno de los check list, para confirmar que toda la información sea la correcta y verdadera, esta operación dura 15 minutos.

3.7.6. Liberación con huella

En este paso se valida que el cliente que está solicitando el préstamo personal sea el mismo cliente que inicio la investigación de crédito, la validación se hace con la huella digital y documentos originales, este proceso tiene un tiempo de espera de 3 minutos.

3.7.7. Surtimiento

Este es el último paso para en surtimiento, se realiza en Caja es aquí donde se libera el dinero, aquí una vez más el cliente tendrá que presentar su DNI en original y pondrá su huella digital. Este proceso tiene un tiempo de espera de 5 minutos.

3.8. Problemática en el tiempo de respuesta de la investigación de la solicitud de crédito.

En el flujograma de originación de las solicitudes de créditos, tenemos tiempos de espera en cada proceso:

- Registro de solicitud tiene un tiempo de espera de 15 minutos.
- Score de Crédito tiene un tiempo de espera de 7 minutos.
- Investigación de Campo tiene un tiempo de espera de 24 horas.
- Revisión de expedientes tienes un tiempo de espera de 8 minutos
- Mesa de Control tiene un tiempo de espera de 15 minutos.
- Liberación con huella tiene un tiempo de espera de 3 minutos.
- Surtimiento tiene un tiempo de espera de 5 minutos.

El área de Investigaciones de campo tiene un excesivo tiempo de espera ya que tan solo para la evaluación de campo se necesita 24 horas como máximo, esto genera pérdida de tiempo y clientes insatisfechos, puesto que otras entidades Financieras o Bancos realizan su evaluación de créditos en menos de 8 horas, incluso existe financieras que te atienden en menos de 45 minutos, y con tan solo DNI.

3.9. Diagrama de Ishikawa

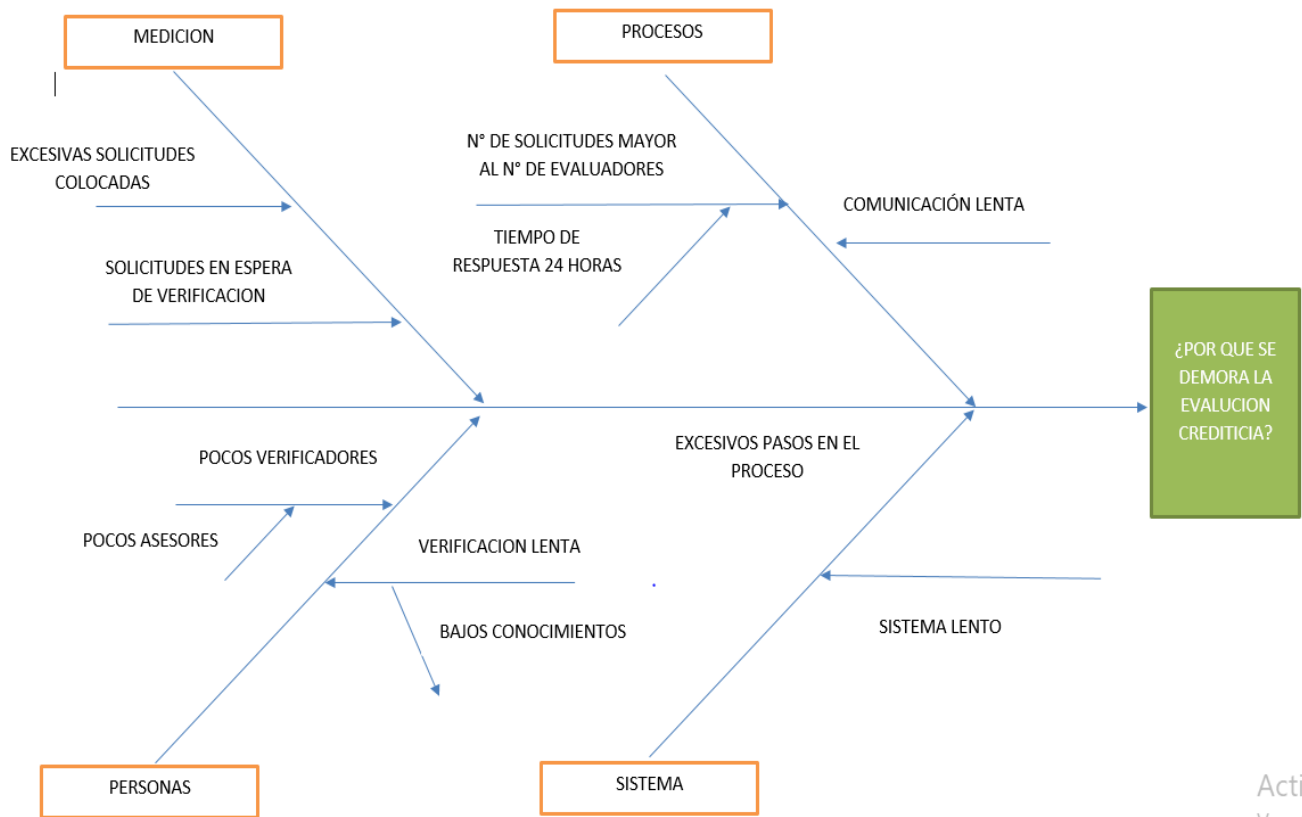


Figura 3. Diagrama de Ishikawa

3.10. Propuesta de mejora en el proceso de investigación de la solicitud de crédito mejorando los tiempos de atención del crédito.

3.10.1. Mejora en el proceso del flujograma de la solicitud de crédito

3.10.1.1. Encontrando el tiempo ocioso en las estaciones de trabajo

Según el proceso del Flujograma existe un área de investigaciones que pertenece al Área de créditos y cobranzas, este proceso se podría eliminar ya que existe varios puntos de verificación y análisis de documentos, además el ASF podría ingresar la solicitud de investigación y así mismo él podría realizar la vista, donde se disminuirá el tiempo de espera de cada solicitud ingresada, como estrategia se podría penalizar el plan de compensación de cada ASF, con los

clientes que lleguen atrasarse, para que ellos tengan la responsabilidad de gestionar sus propios clientes.

Para encontrar los tiempos de espera se calculó cada uno de los pasos para el proceso de solicitud de crédito.

Tabla 6. Tabla de las estaciones de los pasos del proceso de solicitud de crédito.

ESTACIONES	PASOS DEL PROCESO	TIEMPO DE ESPERA EN MINUTOS
1	Registro de solicitud	15
2	Score de Crédito	7
3	Investigación de Campo	8640
4	Revisión de expedientes	8
5	Mesa de Control	15
6	Liberación con huella	3
7	Surtimiento	5

En tabla 6 se refleja las estaciones en el proceso de solicitud de credito, teniendo tiempos de espera en minutos, el paso número 3 se tiene 24 horas de investigación, al transformarlo tenemos 1493 minutos.

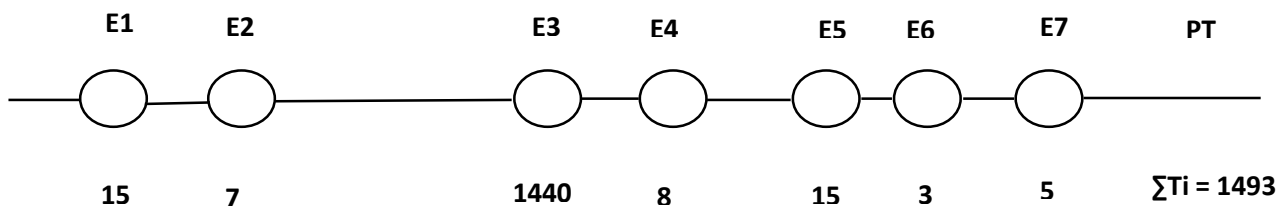


Figura 4. Estaciones de trabajo.

$K = 7$ estaciones (1 traba/ estación)

$C = 8640$ min/unid

Ecuación 4. Tiempo ocioso.

$$\text{Tiempo (Ocioso)} = \sum (C - T_i)$$

$$= K C - \sum Ti$$

$$= 7(1440) - 1493$$

$$= 8587 \text{ min/uni}$$

Ecuación 5. Eficiencia de la línea de trabajo

$$E = \sum Ti / n(C)$$

E = Eficiencia de la línea

$\sum Ti$ = Suma de los tiempos de las estaciones del proceso de solicitud de crédito considerando el N° de trabajadores en cada una.

N = N° total de trabajadores.

C = Ciclo.

Ecuación 6. Eficiencia del proceso de solicitud de préstamo

$$E = \sum Ti / n(C)$$

$$= 1493 / 7 (1440)$$

$$= 14.81\%$$

3.10.2. Planeamiento económico estratégico

Aquí encontraremos las ventas proyectadas, el estado de ganancias y pérdidas, donde encontraremos el TIR y VAN.

Tabla 7 TIR y VAN del Banco.

Estado de Ganacias y Pérdidas	2016	2017	2018
Ingresos	S/824,864.00	S/898,254.00	S/893,154.00
Ventas	S/824,864.00	S/898,254.00	S/893,154.00
Egresos	S/282,613.00	S/78,325.40	S/100,014.50
Costo de ventas	S/282,613.00	S/78,325.40	S/100,014.50
Utilidad bruta	S/542,251.00	S/819,928.60	S/793,139.50
Gastos	S/425,253.00	S/40,900.00	S/47,300.00
Gastos administrativos	S/425,253.00	S/30,400.00	S/32,300.00
Gastos de ventas	S/4,680.00	S/10,500.00	S/15,000.00
Utilidades antes del impuesto	S/116,998.00	S/779,028.60	S/745,839.50
Utilidad del ejercicio (s/.) (30%)	S/116,998.00	S/233,708.58	S/223,751.85

412432

Rubro	0	1	2
-------	---	---	---

Saldo inicial	0	S/476,765.00	S/976,187.00
Total presupuesto de ingresos	S/824,864.00	S/898,254.00	S/893,154.00
Total presupuesto inversión	S/120,253.00	S/125,578.00	S/130,256.00
Total presupuesto de egresos	S/254,246.00	S/269,654.00	S/2,542,564.00
Flujo de caja económico	S/450,365.00	S/979,787.00	-S/803,479.00
Préstamo	S/30,000.00		
Amortización e intereses	-3600	-3600	-30000
Flujo de caja financiero	S/476,765.00	S/976,187.00	-S/833,479.00
Periodo	0	1	2
F.C.E	S/476,765.00	S/976,187.00	-S/833,479.00
		823,743	1388945
TEA	24%		
VAN	S/582,215.87		
TIR	-35%		

En la tabla 7 podemos visualizar el Van y Tir.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Esta investigación se basa en el mejoramiento de procesos en tiempos de atención de las solicitudes de créditos en Banco, de la sede de Cajamarca, para la realización del plan estratégico del mejoramiento del proceso, se tomó como referencia el flujograma del Banco, se tiene 7 pasos en el proceso y está sujeto a un check list de requisitos que tiene cumplir para poder seguir al siguiente paso del proceso, si no cumpliera con los requisitos el crédito será condicionado a regularizar o rechazado.

También se determinó el tiempo ocioso con un balance de línea, encontrándolo en el paso N° 3 en la Investigación del Campo, ya que el banco cuenta con el área de verificaciones que demanda de 24 horas para la investigación de las solicitudes levantadas en la jornada laboral, los trabajadores para dicha investigación son tan solo 1 para toda la ciudad de Cajamarca y esto limita el tiempo de atención generando clientes insatisfechos.

Se calculó las ventas proyectadas el monto de Utilidad en el balance de Ganancias y pérdidas, se nota un incremento en el monto surtido de préstamos.

Para (CAJAS, 2005) el Mejoramiento de un proceso de aprobación de créditos se tiene como finalidad proporcionar, tanto al os organismos de control como a los distintos bancos que proporcionan créditos a las empresas, un proceso mejorado en cual puede basarse para manjar de manera efectiva sus aprobaciones, si se eliminan los desperdicios en los tiempos de atención para el proceso de aprobación de crédito, entonces se lograra reducir el tiempo de respuesta.

El autor (YÉPEZ, 2016) Propone reducir significativamente los procesos crediticios mejorando los tiempos de atención de solicitudes de crédito, se lograra atender en menor tiempo las solicitudes y se mantendrá la confianza con el principal activo “cliente”.

4.2. Conclusiones

- ✓ Se tiene que revisar el Flujograma de investigación de solicitudes de créditos de Banco, ya que se tiene que disminuir el tiempo de atención a las solicitudes puesto que 24 horas para realizar dichas investigaciones seria tiempo desperdiciado, ya que la oficina envía un promedio de 3 solicitudes por día, si se disminuye a 5 horas como máximo para la verificación se obtendrá mejores resultados y clientes satisfechos.
- ✓ Aumentar el número de verificadores para tener una mejor atención a los clientes, ya que ellos buscan conseguir dinero rápido y fácil, ellos buscaran aun banco que les atienda en menor tiempo y con pocos requisitos.
- ✓ Existe un control excesivo en la constatación y verificación de los documentos, puesto que ya existe Asesores financieros que constatan los documentos, Jefes de verificaciones de créditos que visitan a los clientes en sus domicilios para validar los documentos originales y aun así el banco paga un servicio tercero como Mesa de Control que constata nuevamente los documentos presentados.
- ✓ Capacitación continúa en los procesos de originar créditos, para satisfacer la necesidad del cliente.
- ✓ Al disminuir los tiempos de atención de las solicitudes de créditos y mantener a los asesores financieros capacitados, se podrá competir con las entidades financieras que brindan líneas de créditos con solo DNI y verificación automática. (Historial crediticio).

REFERENCIAS

- ARAGÓN, J. (2017). *Planeamiento Estratégico del Banco de la Nación*. LIMA - PERÚ.
- ASUNCIÓN, L. (2016). *PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2020 (SIB)*. REPÚBLICA DOMINICANA.
- ÁVILA, F. (2012). *Planeamiento Estratégico del Sector Bancario Peruano*. SURCO - LIMA.
- ÁVILA, H. (2006). *INTRODUCCION A LA METODOLOGIA DEL LA INVESTIGACIÓN*.
Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2i.htm>
- Ayala, S. (2005). *GestioPolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistema-financiero-peruano/>
- Cazua, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Argentina.
- ENRIQUEZ, G. (2018). *WWW.SCRIBD.COM*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>
- FERNÁNDEZ, C. (2007). <http://files.seminario-de-investigacion.webnode.es/200000007-a9a12ab93a/tipos-de-investigacion-.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. .
- Honestidad, D. d. (2015). *conceptodefinicion.com*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/honestidad/>
- IBARRA, L. (2011). *Propuesta de mejoramiento del proceso de solicitud de crédito hipotecario en*. QUITO - ECUADOR.
- MARÍN, L. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>.
- Núñez, E. (2012). Análisis de negocios. 18 preguntas para saber si conoces tu empresa. *GestioPolis*.
- Oblitas, J. (2018). *GUÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 2018*.
- Progama, O. (2009). *Estudio de adaptación de la PYME*. Granada.

Rodriguez, H. (3 de Abril de 2018). *Conexiónesan*. Obtenido de
[https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/03/retail-en-el-peru-las-
ultimas-innovaciones-en-el-mercado](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/03/retail-en-el-peru-las-ultimas-innovaciones-en-el-mercado)

Steiner, G. (1983). *Planeación estratégica*. México, D.F: Continental.

www.cca.org.mx. (s.f.). Obtenido de
http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/hmfbcp_ut/html/m5/ventanas/u3/lista.htm

1

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia.

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Item (ver apéndice)	Instrumento	
1. General	1. General	La elaboración en la mejora de proceso de investigación de solicitud de crédito, incide favorable en los tiempos de atención de crédito en el Banco de Cajamarca 2018.	Y. Mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito.	Y1	Y1.1	% Diagnostico del proceso.	Y1.1	Entrevista.	
¿Cómo la Mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito incide en los tiempos de atención de crédito en una entidad financiera, Cajamarca 2018?	Determinar la incidencia de la Mejora del proceso de investigación de solicitud de créditos en los tiempos de atención de crédito en el banco de Cajamarca 2018.			Y2 Proceso.		Y2.1 Registro de solicitud.	% Cumplimiento del proceso de Registro de solicitud.	Y2.1, Y2.2, Y2.3, Y2.4, Y2.5, Y2.6, Y2.7.	Lista de verificación
						Y2.2 Score de crédito.	% Cumplimiento del proceso de Score de crédito.		
						Y2.3 Investigación de campo.	% Cumplimiento del proceso de Investigación de campo.		
						Y2.4 Revisión de Expediente.	% Cumplimiento del proceso de Revisión de Expediente.		
						Y2.5 Mesa de control.	% Cumplimiento del proceso de Mesa de control.		
						Y2.6 Liberación con huella.	% Cumplimiento de Liberación con huella.		
						Y2.7 Surtimiento.	% Cumplimiento del proceso de Surtimiento.		
				Y3 Controles.	Y3.1 Políticas del Banco.	% Cumplimiento de la Política interna del Banco. % Cumplimiento de la Norma del SBS.	Y3.1	Lista de verificación	
	2. Específicos:				X1Tiempo.		X1.1		

ANEXO 1. Check List de Score de Crédito.

CHECK LIST SCORE DE CRÉDITO		
CLIENTE:	FECHA:	SI NO
1 CENTRALES DE RIESGO		
Ratio de sobreendeudamiento no mayor a 7.5		
Número de entidades no Mayor de 5		
Reporte de central de riesgos (RCC) titular		
Reporte de central de riesgos RCC del fiador de ser en su caso		
2 COMPROBANTE DE INGRESOS		
Últimas tres boletas de pago		
Últimos 3 estados de cuenta mensual de su cuenta sueldo		
Recibo por Honorarios electrónicos de los tres últimos meses y copia RUC.		
Declaración jurada de impuesto a la renta de cuarta categoría		
Copia de los tres últimos pagos por IGV /RUS/RES a la SUNAT y copia RUC.		
Última boleta de pago de pensión por jubilación o invalidez.		
3 INGRESOS NO COMPROBABLES		
Evaluación de gastos básicos para ingresos no comprobables		

ANEXO 2. Check List de investigación de Campo.

CHECK LIST INVESTIGACIÓN DE CAMPO		
CLIENTE:		SI NO
Hoja de Visita domiciliaria		
DOCUMENTOS DEL CLIENTES:		
DNI Original del titular Vigente		
DNI Original del cónyuge si es casado o conviviente Vigente		
DOCUMENTOS DEL DOMICILIO		
Recibo de servicios Original (Luz, Agua, Teléfono, o Gas natural) 60 días de emisión.		
Recibo de pago Impuesto Predial Original		
Recibo Global o Comunitario Original		
COMPROBANTE DE PROPIEDAD (De no contar con la documentación presentar una de las opciones del punto 4,5 o 6)		

EN UN BANCO”

Recibo de pago Impuesto Predial del año en curso	
Escritura Publica notariada	
Copia literal de propiedad (La antigüedad no debe ser mayor a 3 meses)	
Título de Propiedad Expedido por COFOPRI	
Contrato o Minuta de compra venta elevado a Escrituras Publica	
Autoevalúo de la Propiedad (PU y HR)	
Constancia o Certificado de Posesión	
ARRAIGO DIMICILIARIO MINIÑO 1 AÑO (Alternativa 1)	
Contrato de arrendamiento original, con las firmas legalizadas.	
Recibo de servicios Original (Luz, Agua, Teléfono, o Gas natural)	
DNI (La dirección registrada en la solicitud debe coincidir con la del DNI del cliente)	
ARRAIGO LABORAL MINIMO 1 AÑO (Alternativa 2)	
Copia de las 3 últimas boletas de pago	
Copia de 1 boleta mayor a 1 año atrás	
FIADOR SOLIDARIO (Alternativa 3)	
Fotocopia de DNI del titular vigente	
Foto copia de DNI del cónyuge si es casado o conviviente Vigente	
COMPROBANTE DE INGRESOS	
Últimas tres boletas de pago	
Últimos 3 estados de cuenta mensual de su cuenta sueldo	
Recibo por Honorarios electrónicos de los tres últimos meses y copia RUC.	
Declaración jurada de impuesto a la renta de cuarta categoría	
Copia de los tres últimos pagos por IGV /RUS/RES a la SUNAT y copia RUC.	
Última boleta de pago de pensión por jubilación o invalidez.	
INGRESOS NO COMPROBABLES	
Evaluación de gastos básicos para ingresos no comprobables	

ANEXO 2. Score de Crédito

CHECK LIST SCORE DE CRÉDITO			
	CLIENTE:	FECHA:	SI NO
1	CENTRALES DE RIESGO		
	Ratio de sobreendeudamiento no mayor a 7.5		
	Número de entidades no Mayor de 5		
	Reporte de central de riesgos (RCC) titular		
	Reporte de central de riesgos RCC del fiador de ser en su caso		
2	COMPROBANTE DE INGRESOS		
	Últimas tres boletas de pago		
	Últimos 3 estados de cuenta mensual de su cuenta sueldo		
	Recibo por Honorarios electrónicos de los tres últimos meses y copia RUC.		
	Declaración jurada de impuesto a la renta de cuarta categoría		
	Copia de los tres últimos pagos por IGV /RUS/RES a la SUNAT y copia RUC.		

EN UN BANCO”

Última boleta de pago de pensión por jubilación o invalidez.	
3 INGRESOS NO COMPROBABLES	
Evaluación de gastos básicos para ingresos no comprobables	

Anexo 3 Check list de revisión de expedientes

CHECK LIST REVISIÓN DE EXPEDIENTES	
CLIENTE:	SI NO
REGISTRO DE FOTO Y HUELLA	
Foto del Cliente	
Huella Dactilar del Cliente	
DOCUMENTOS DEL CLIENTES:	
DNI Original del titular Vigente	
DNI Original del cónyuge si es casado o conviviente Vigente	
DOCUMENTOS DEL DOMICILIO	
Recibo de servicios (Luz, Agua, Teléfono, o Gas natural) 60 días de emisión.	
Recibo de pago Impuesto Predial	
Recibo Global o Comunitario	
COMPROBANTE DE PROPIEDAD (De no contar con la documentación presentar una de las opciones del punto 5,6 o 7)	
Recibo de pago Impuesto Predial del año en curso	
Escritura Publica notariada	
Copia literal de propiedad (La antigüedad no debe ser mayor a 3 meses)	
Título de Propiedad Expedido por COFOPRI	
Contrato o Minuta de compra venta elevado a Escrituras Publica	
Autoevaluó de la Propiedad (PU y HR)	
Constancia o Certificado de Posesión	
ARRAIGO DIMICILIARIO MINIÑO 1 AÑO (Alternativa 1)	
Contrato de arrendamiento original, con las firmas legalizadas.	
Recibo de servicios (Luz, Agua, Teléfono, o Gas natural)	
DNI (La dirección registrada en la solicitud debe coincidir con la del DNI del cliente)	
ARRAIGO LABORAL MINIMO 1 AÑO (Alternativa 2)	
Copia de las 3 últimas boletas de pago	
Copia de 1 boleta mayor a 1 año atrás	
FIADOR SOLIDARIO (Alternativa 3)	
Fotocopia de DNI del titular vigente	
Foto copia de DNI del cónyuge si es casado o conviviente Vigente	
COMPROBANTE DE INGRESOS	
Últimas tres boletas de pago	
Últimos 3 estados de cuenta mensual de su cuenta sueldo	
Recibo por Honorarios electrónicos de los tres últimos meses y copia RUC.	
Declaración jurada de impuesto a la renta de cuarta categoría	
Copia de los tres últimos pagos por IGV /RUS/RES a la SUNAT y copia RUC.	

EN UN BANCO”

Ultima boleta de pago de pensión por jubilación o invalidez.

INGRESOS NO COMPROBABLES

Evaluación de gastos básicos para ingresos no comprobables

DOCUMENTOS LEGALES

Solicitud de crédito

Contrato de crédito

Pagaré

Autorización de tratamiento de datos titular

Autorización de tratamiento de datos del cónyuge si es casado o conviviente su caso.

Autorización de tratamiento de datos del fiador solidario.

Autorización de tratamiento de datos del cónyuge del fiador solidario en su caso.

DOCUMENTOS ADICIONALES

Ficha RENIEC del titular

Ficha RENIEC del cónyuge del titular de ser en su caso

Ficha RENIEC del fiador de ser el caso

Ficha RENIEC cónyuge del fiador de ser el caso

Consulta de BURO de créditos del titular

Consulta de BURO de créditos del fiador de ser el caso

Consulta de ESSALUD del titular (si es cliente dependiente con ingreso comprobable)

Consulta de ESSALUD del fiador (si es cliente dependiente con ingreso comprobable)

Reporte de central de riesgos (RCC) titular

Reporte de central de riesgo (RCC) cónyuge del titular

Reporte de central de riesgos (RCC) del fiador

Reporte de central de riesgos RCC cónyuge del fiador de ser en su caso

Formato de verificación telefónica

Anexo 4 Liberación con huella

CHECK LIST LIBERACIÓN CON HUELLA

CLIENTE:

FECHA:

DOCUMENTOS DEL CLIENTES:

DNI Original del titular Vigente

DNI Original del cónyuge si es casado o conviviente Vigente

Huella digital del cliente

Pagaré