



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración de Empresas

**MEJORA DEL PROCESO EN LA EVALUACIÓN Y
APROBACIÓN DE UN CRÉDITO HIPOTECARIO PARA
INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y RENTABILIDAD DEL
PRODUCTO EN EL BCP, 2018**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración de Empresas**

DIANA GONZALES DANTAS

**Asesor:
Juan Pablo Gil**

**Lima – Perú
2017**

Tabla de índices

Tabla de índices	
Índice de tablas	
Índice de figuras	
Introducción.....	1
Capítulo 1.....	2
Antecedentes de la empresa	2
1.1. Datos generales.....	3
1.2. Nombre o razón social de la empresa.....	3
1.3. Ubicación del Banco de crédito del Perú.....	3
1.4. Giro de la empresa.....	4
1.5. Tamaño de la empresa	4
1.6. Breve reseña histórica de la empresa	4
1.7. Organigrama de la empresa.....	6
1.8. Misión, Visión y Valores del Banco.	7
1.9. Servicios - Productos y clientes	8
1.10. Clientes.....	10
1.11. Premios y certificaciones.....	10
1.12. Relación de la empresa con la sociedad	10
Capítulo 2:.....	11
Definición y justificación del problema	11
2.1. Característica del área en que se participó	12
2.2. Antecedentes y definición del problema.....	13
2.3. Definición del problema.....	16
2.4. Problema general.....	18
2.5. Problemas Específicos.....	18
2.6. Objetivos.....	18
2.7. Justificación	18
2.8. Alcances y limitaciones	19
Capítulo 3.....	21
Marco teórico	21
3.1. Definición de Crédito Hipotecario	21
3.2. Créditos Hipotecarios: 2002 – 2013	22

3.3.	Dimensiones de la calidad del servicio	22
3.4.	Teoría de la administración moderna	23
3.5.	Calidad de servicio.....	23
3.6.	Mejoramiento de la calidad de los procesos.....	24
3.7.	Modelo EFQM European Foundation for Quality Management	24
3.8.	Modelo de la cadena de valor de los servicios	25
3.9.	Modelo PHVA	27
3.10.	Modelo ISO 9001	27
3.11.	Modelo PHVA ciclo de Deming	28
3.12.	Lineamientos Modelo Premio Deming.....	28
	Capítulo 4.....	30
	Metodología de la investigación	30
4.1.	Lineamientos Modelo Premio Deming	31
	Capítulo 5.....	32
	Análisis crítico y planteamiento de alternativas.....	32
5.1.	Causas de la problemática.....	34
5.2.	Planteamiento de alternativas para objetivo 1	34
5.3.	Planteamiento de alternativas para objetivo 2.....	35
	Capítulo 6.....	36
	Justificación de la solución escogida	36
	Capítulo 7	38
	Implementación de la propuesta.....	38
7.1.	Modelo Premio Deming.....	39
7.2.	Resumen de las propuestas finales en cuanto a los requisitos.....	48
	Capítulo 8.....	49
	Conclusiones y recomendaciones	49
8.1.	Conclusiones	50
8.2.	Recomendaciones	51
	Referencias bibliográficas	52
	Anexos	53

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Resumen de rentabilidad de los últimos cuatro años</i>	04
Tabla 2: <i>Esquema CMP por trimestre del funcionario</i>	15
Tabla 3: <i>Tiempo de evaluación y aprobación crediticia de un crédito hipotecario actual</i>	17
Tabla 4: <i>Peso de las alternativas del objetivo</i>	35
Tabla 5: <i>Peso de las alternativas del objetivo</i>	35
Tabla 6: <i>Tiempo de evaluación de crédito hipotecario con implementación de propuesta</i> ...	39
Tabla 7: <i>Tiempo de proceso completo de un crédito hipotecario actual</i>	46
Tabla 8: <i>Tiempo de proceso completo de un crédito hipotecario aplicando la propuesta</i>	47
Tabla 9 <i>Tiempo de proceso completo de un crédito hipotecario de otros bancos</i>	47

Índice de figuras

Figura 1. Logo de la empresa.....	03
Figura 2: Mapa de ubicación del BCP	03
Figura 3: Organigrama de la empresa	06
Figura 4: Canales de atención.....	08
Figura 5: Cartera banca minorista productos activos.....	09
Figura 6: Cartera banca minorista productos pasivos.....	09
Figura 7: Organigrama Área hipotecaria.....	12
Figura 8: Proceso de evaluación y aprobación de crédito hipotecario.....	13
Figura 9: Cuadro de planilla de desempeño	15
Figura 10: Diagnóstico del planteamiento del problema.....	17
Figura 11: Indicadores de satisfacción del cliente.....	19
Figura 12: Modelo EFQM	24
Figura 13: Modelo EFQM 2	25
Figura 14: Modelo de la cadena de valor.....	26
Figura 15: Círculo de Shewhard, Circulo PDCA (plan, do, check, act de Deming).....	27
Figura 16: Lineamientos Modelo Premio Demin	28
Figura 17: Diagrama de causa y efecto.	33
Figura 18: Proceso de evaluación y aprobación de un crédito hipotecario como propuesta.	40
Figura 19: Requisitos actuales y con mejora de la propuesta.....	41
Figura 20: Organigrama personal de capacitación.....	43
Figura 21: Cartilla fase crediticia.....	45
Figura 22: Cartilla fase inmobiliaria.....	45
Figura 23: Cartilla fase desembolso	46
Figura 24: Tiempo de proceso completo de un crédito hipotecario aplicando la propuesta.	48
Figura 25: Gantt para implementación de propuesta	57