

## RESUMEN

Autor [Martinez Veit, J.](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)  
Título **Mejoramiento en el proceso de originación de créditos en el Banco Financiero del Perú**  
Impreso Lima : UNALM, 2014

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E13. M378 - T</a>	USO EN SALA
Descripción	47 p. : 8 fig., 2 cuadros, 12 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	<a href="#">BANCO FINANCIERO DEL PERU</a> <a href="#">TARJETAS DE CREDITO</a> <a href="#">EVALUACION CREDITICIA</a> <a href="#">VALIDACION DE INFORMACION</a> <a href="#">MOTOR DE DECISIONES</a> <a href="#">TIEMPOS DE ATENCION</a> <a href="#">ORIGINACION DE CREDITOS</a> <a href="#">BANCOS</a> <a href="#">CREDITO</a> <a href="#">CONSUMIDORES</a> <a href="#">GESTION</a> <a href="#">PROCESOS</a> <a href="#">POLITICA CREDITICIA</a> <a href="#">ORGANIZACION DEL TRABAJO</a> <a href="#">COSTOS</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">PERU</a>	
Nº estándar	PE2016000412 B / M EUV E13	

El siguiente trabajo se realizó con el objetivo de proponer mejoras en el proceso de originación de créditos (tarjetas de crédito y préstamos personales) en el Banco Financiero del Perú. Se utilizó la metodología BPM (Business Process Management) para redefinir y diseñar el nuevo modelo de originación de créditos. Como paso inicial, se realizó la revisión del flujo actual, desde que llega un cliente a la oficina hasta el desembolso del crédito, encontrándose diversos puntos críticos por mejorar como: tiempos de atención (encontrándose mayor incidencia en la Red Retail "Carsa"), evaluación crediticia, control de expedientes, validación de información, entre otros. Los cuales generan pérdidas económicas, incrementan el nivel de riesgo y ocasionan molestias a los clientes que solicitan un producto crediticio. Posteriormente, se reestructuró el flujo de aprobación de créditos y se redefinió las funciones de las áreas que intervienen en dicho flujo. Finalmente, se implementó un nuevo Workflow conectado a un motor de decisiones el cual reemplazaría al existente. Se obtuvieron ahorros importantes para la institución, calidad de cartera, competitividad, disminución de fallas humanas y optimización de los procesos relacionados con la originación de créditos.

## **ABSTRACT**

The following work was carried out with the objective of proposing improvements in the credit origination process (credit cards and personal loans) at Banco Financiero del Peru. The BPM (Business Process Management) methodology was used to redefine and design the new loan origination model. As an initial step, a review of the current flow was carried out, from when a client arrives at the branch until the loan is disbursed, finding various critical points to improve such as: service times (with a higher incidence in the "Carsa" Retail Network), credit evaluation, file control, information validation, among others. Which generate economic losses, increase the level of risk and cause inconvenience to customers who request a credit product. Subsequently, the loan approval flow was restructured and the functions of the areas involved in said flow were redefined. Finally, a new Workflow was implemented connected to a decision engine which would replace the existing one. Important savings were obtained for the institution, portfolio quality, competitiveness, reduction of human failures and optimization of the processes related to the origination of credits.