



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE INTEGRACIÓN EN LAS DISTINTAS
ÁREAS DEL BCP QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO
CREDITICIO PARA LA AGILIZACIÓN DE CRÉDITO PYME

AUTOR:
CHRISTIAN TENORIO CASTILLO

ASESOR
Dra. Hilda Del Carpio Ramos

Diciembre del 2008

PIMENTEL – PERÚ

RESUMEN

Tanto a nivel internacional como a nivel local se puede apreciar que el otorgamiento de un crédito Pyme requiere de mucha documentación, pues en su mayoría las entidades financieras tratan de evitar el riesgo con la tasa de morosidad, por tanto las Pyme no tienen un adecuado acceso al crédito que les permita sostenerse a sí mismas y más aún que les permita crecer; tanto en bancos internacionales como en bancos nacionales están más preocupados por la seguridad de sus créditos que por la viabilidad de las operaciones que están financiando.

El objetivo general del presente trabajo de investigación se centra en la integración de las distintas áreas del BCP para la agilización de un crédito Pyme.

Para ello se recurrió a antecedentes internacionales tales como Susan Kaufman y Mauro Alem, a nivel nacional a Luis Novoa Robles y apoyándose en las teorías de la integración de Karl W. Deutsch y la teoría del sistema de Von Bertalanffy, se formula la siguiente hipótesis, la aplicación de una propuesta de integración en las distintas áreas del BCP que intervienen en el proceso crediticio Pyme, permitirá la agilización en la entrega del crédito, garantizando el desarrollo crediticio y la fidelización del cliente del BCP.

En el estudio se empleó una muestra de 27 clientes aleatoriamente, que hayan presenciado el proceso crediticio en la oficina "Chiclayo Open Plaza" del BCP de acuerdo a los arribos atendidos, así como también a todo el personal de la oficina involucrado en dicho proceso para identificar la percepción que asumen sobre la organización que ejecuta la entidad ante la demora de un crédito Pyme.

El aporte más importante de este trabajo fue diseñar una propuesta de integración en las distintas áreas del BCP para evitar demoras innecesarias en el servicio y así mismo minimizar el impacto negativo que asume el cliente en su atención.

ABSTRACT

Both internationally and locally can be seen that the granting of an PyME credit requires a lot of documentation, because most financial institutions are trying to avoid the risk with the rate of delinquencies, therefore PyMEs do not have adequate access to credit to enable them to sustain themselves and even more so to enable them to grow, both in international banks as national banks are more concerned about the safety of their claims that the viability of the operations that are funding.

The overall objective of this research work is focused on integrating the various areas of the BCP for the improvement of PYME credit.

That appealed to international backgrounds such as Susan Kaufman and Mauro Alem, at the national level to and Luis Novoa Robles relying on the integration of the theories of Karl W. Deutsch, theory of Von Bertalanffy system and the theory of queues Agner K. Erlang was made the following assumptions, the implementation of a proposal for integration in the various areas of the BCP involved in PyME lending process, allow for streamlining the delivery of credit, credit ensuring the development and customer loyalty of the BCP.

The study used a random sample of 27 customers, who have witnessed the credit process in the office "Open Plaza Chiclayo" of the BCP according to the arrivals served, as well as the entire office staff involved in that process to identify the perception taken on the organization that runs the entity to the delay of an PYME credit.

The most important contribution of this work was to design a proposal for integration in the various areas of the BCP to avoid unnecessary delays in service and also minimize the negative impact that takes the customer's attention.