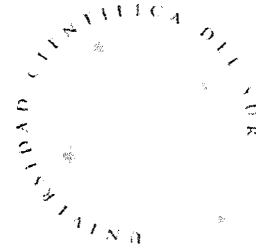


U N I V E R S I D A D  
**CIENTÍFICA**  
DEL SUR



**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS**

**TÍTULO**

**“Plan de mejora para optimizar el proceso de  
evaluación de los préstamos por convenio en el BANBIF,  
Lima, 2015”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración**

**Presentado por: MARIO, CHUNG CH.**

**LIMA – PERU  
2015**

## INDICE

<b>CAPITULO I</b> .....	<b>8</b>
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: .....	8
1.1.1. POLÍTICA MONETARIA .....	9
1.1.2. INFLACIÓN Y TIPO DE CAMBIO .....	9
1.1.3. SECTOR EXTERNO .....	9
1.1.4. RESERVAS INTERNACIONALES NETAS (RIN) .....	10
1.1.5. EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO .....	10
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	14
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL: .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS: .....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	15
1.3.1. TEÓRICA .....	15
1.3.2. PRÁCTICA .....	15
1.3.3. METODOLÓGICA .....	15
1.3.4. ECONÓMICA .....	16
1.3.5. SOCIAL .....	16
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.5. DELIMITACION .....	16
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	17
1.7. OBJETIVOS .....	17
1.7.1. OBJETIVO GENERAL .....	17
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>19</b>
2. MARCO REFERENCIAL: .....	19
2.1. ANTECEDENTES TEÓRICOS: .....	19
2.2. MARCO HISTÓRICO: .....	24
2.3. MARCO TEÓRICO .....	29
2.3.1. TEORÍAS DE AMINISTRACIÓN .....	29
2.3.2. TEORÍAS DE CALIDAD .....	32
2.4. MARCO CONCEPTUAL .....	37
2.5. MARCO LEGAL .....	39
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>40</b>
3. HIPOTESIS .....	40
3.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	40
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	40
3.3. VARIABLES E INDICADORES .....	40
3.4. DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	41

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	42
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>43</b>
4. DISEÑO METODOLOGICO .....	43
4.1. METODOLOGÍA.....	43
4.1.1 TIPO DE ESTUDIO.....	43
4.1.2. TIPO DE DISEÑO: .....	44
4.1.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
4.2. UNIVERSO Y MUESTRA .....	44
4.2.1. UNIVERSO.....	44
4.2.2. MUESTRA .....	45
4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	46
4.4. FICHAS TÉCNICAS.....	47
4.5. PROCEDIMIENTO.....	47
4.6. MODELO ESTADÍSTICO.....	48
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>49</b>
5. PLAN DE MEJORA .....	49
5.1 ANÁLISIS FODA DEL LOS PRÉSTAMOS POR CONVENIO.....	49
5.1.1 ESTRATEGIAS PARA LOS PRÉSTAMOS POR CONVENIOS - FODA.....	50
5.1.2 BENCHMARKING DE LOS PRÉSTAMOS POR CONVENIOS.....	51
5.2. ESTUDIO DE MERCADO.....	51
5.2.1 DEMANDA.....	51
5.2.2 OFERTA .....	54
5.2.3 DEMANDA INSATISFECHA.....	54
5.3. PARTICIPACIÓN.....	55
5.4. LOCALIZACIÓN.....	55
5.5.- TECNOLOGÍA.....	56
5.5.1. SITUACIÓN ACTUAL .....	56
5.5.2 PRESENTACIÓN DE PLAN DE MEJORA .....	58
5.5.3. UNIDADES INVOLUCRADAS .....	62
5.5.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	63
5.5.5 GRAFICA DE GANTT .....	64
5.6.- INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO .....	64
5.7.- INGRESOS, COSTOS Y GASTOS .....	65
5.7.1 INGRESOS:.....	65
5.7.2 COSTOS: .....	66
5.7.3 GASTOS: .....	67
5.8. ESTADO FINANCIERO INICIAL Y PROYECTADO.....	67
5.8.1 ESCENARIO PESIMISTA: .....	68
5.8.2 ESCENARIO CONSERVADOR.....	69
5.8.3 ESCENARIO OPTIMISTA.....	69

5.9 ORGANIZACIÓN .....	70
5.10. ANALISIS AMBIENTAL .....	70
5.11. ANÁLISIS DE RIESGOS.....	70
5.12. ESTRATEGIA DE MARKETING: .....	71
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>75</b>
<i>CUESTIONARIO GENERADO A LOS EJECUTIVOS DEL BANBIF .....</i>	<i>75</i>
<i>PRESENTACION DE LOS RESULTADOS .....</i>	<i>77</i>
<i>RESULTADO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</i>	<i>88</i>
<i>ANALISIS DE CAPACIDAD DE EVALUACION Y TIEMPOS DEL ÁREA DE CONVENIOS: .....</i>	<i>89</i>
<i>FUENTE: ELABORACION PROPIA Y POR EL ÁREA DE CONVENIOSTABULACIÓN DE BASE DE DATOS .....</i>	<i>89</i>
<i>TABLA ALEATORIA - GENERADA POR EL EXCEL 2007 .....</i>	<i>94</i>
<i>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</i>	<i>95</i>
<i>INDICADORES ECONÓMICOS.....</i>	<i>96</i>
<i>SOLICITUD DE PRESTAMO POR CONVENIO .....</i>	<i>98</i>
<i>CARTA DE DESCUENTO POR CONVENIO.....</i>	<i>102</i>
<i>CRONOGRAMA PRELIMINAR .....</i>	<i>103</i>
<i>REPORTE DEL AREA DE DESPACHO .....</i>	<i>104</i>
<i>LISTADO DE EMPRESAS ENCUESTADAS.....</i>	<i>105</i>