

UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL SUR



FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA Y EMPRESA

**SISTEMA DE GESTIÓN DE AGENTES DE UNA EMPRESA DE
BANCARIZACION**

Trabajo profesional para obtener el Título
de Ingeniero de Sistemas Empresariales

Presentado por:

JUAN MIGUEL GARCIA BORJA

LIMA – PERÚ

2010

Sistema de Gestión de Agentes de una Empresa de Bancarización

Juan Miguel García Borja

Globokas Perú SAC

igarciab@globokas.com

El proyecto se basa en el estudio de la automatización de un proceso de gestión comercial que consiste en asociar agentes corresponsales a la red nacional, como puntos donde se puedan realizar operaciones bancarias.

Operaciones Bancarias, Transacciones Bancarias, Entidades Financieras, Bancos.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa e hijo, por su amor y paciencia.

A mis asesores, por su orientación y dedicación, haciendo posible que este trabajo cumpla con sus objetivos.

A mis compañeros de trabajo, por su aporte con la idea del proyecto y sus sugerencias basadas en el conocimiento de la tecnología y del negocio.

A todas las personas que indirectamente ayudaron en la culminación del trabajo, por su invaluable apoyo.

Y por encima de todo, gracias a Dios.

RESUMEN

El presente proyecto de tesis está orientado al sector financiero, en particular a un canal especial, encargado de brindar el servicio de bancarización, consistente en integrar nuevos comercios para convertirse en agentes corresponsales, formando una gran red a nivel nacional.

Dicho servicio es la base principal en el proceso de negocio, por tal razón necesita una herramienta informática que brinde un apoyo automatizado en cada una de las etapas del proceso.

Esta herramienta es una aplicación web que funciona en la intranet de la empresa, garantizando el soporte que cubra los objetivos de crecimiento y expansión, a corto y mediano plazo.

El servicio tiene un mercado objetivo muy amplio, conformado por las personas que desean realizar una operación bancaria, en zonas urbanas, semiurbanas y rurales y es posible gracias al servicio de operadoras de telecomunicación en el país.

Finalmente, he realizado un análisis económico y financiero para asegurar su aceptación antes de poner el operativo en marcha.

ABSTRACT

The present project talks about at financial sector, in particular to a special channel that provides banking service, which involves integrating new businesses to be agents form large network correspondents nationwide.

This service is a mainstay of business process, therefore needs an informatics tool that provides automated support in each of the stages.

This tool is a Web application that worked on the intranet of the company, this ensuring the necessary support to now the objectives of growth and expansion in the short and medium term.

The service has a very broad target market, conformed by people who wish to pursue a banking operation, located in urban, semi-urban and rural, this is possible by the telecommunications service operators in the country

Finally it passed by a financial and economic analysis attesting to its acceptance for operation on progress.

ÍNDICE

TEMÁTICA	10
1 INTRODUCCIÓN	10
2 ANTECEDENTES	12
2.1 El Servicio.....	13
2.2 Beneficios	13
2.3 Estructura Administrativa.....	14
3 PROBLEMÁTICA	16
3.1 Causas	16
3.2 Consecuencias	16
4 JUSTIFICACIÓN.....	17
5 OBJETIVO PRINCIPAL.....	18
5.1 Objetivos específicos.....	18
5.2 Objetivos del Negocio.....	18
6 ALCANCES	19
MARCO TEORICO.....	20
7 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	20
8 ANÁLISIS EXTERNO	21
9 CONDICIONES GENERALES	21
9.1 Aspectos Demográficos	21
9.2 Aspectos Económicos	22
9.3 Aspectos Políticos	23
9.4 Aspectos Legales	23
9.5 Geografía e Infraestructura.....	24
9.6 Tecnología	24
9.7 Aspectos Culturales y Sociales.....	25
INGENIERIA DEL PROYECTO	26
10 INGENIERIA DEL PROYECTO	26
10.1 La ingeniería productiva y sus etapas	27
10.2 Procesos productivos Macro y micro procesos.....	28
10.3 PROPUESTA DE SOLUCION	32
10.4 Construcción de la solución	38
10.5 Integración con otros Sistemas	50
ANÁLISIS DE MERCADO	51
11 TIPO DE NEGOCIO	51
12 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	52
12.1 VISIÓN.....	52
12.2 MISIÓN.....	52
12.3 ANÁLISIS PEST	53
12.4 Análisis Interno.....	53
12.5 Análisis FODA.....	55

12.6	<i>Objetivos Estratégicos</i>	59
12.7	<i>Acciones Estratégicas</i>	60
13	EL MARKETING Y LOS ESTUDIOS DEL MERCADO:	61
13.1	<i>Programa estratégico de la empresa</i>	61
13.2	<i>Estructura y determinación del mercado</i>	61
13.3	<i>Demanda y oferta potencial:</i>	61
13.4	<i>Nacional y/o Internacional</i>	62
13.5	<i>Estudio del mercado</i>	62
13.6	<i>Estrategia comercial</i>	67
13.7	<i>Análisis de la competencia –Benchmarking</i>	67
14	ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LAS VENTAS POR PERIODOS DE TIEMPO MENSUAL, ANUAL	68
15	LA DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DEL PROYECTO	73
16	DECISIONES DE LOCALIZACIÓN	74
16.1	<i>Ubicación de la planta y/o</i>	74
16.2	<i>Ubicación de las oficinas principales Sucursales y filiales</i>	74
16.3	<i>Representantes o franquisiantes</i>	74
	ANÁLISIS FINANCIERO	75
17	ESTIMACIÓN DE LOS COSTOS Y GASTOS DE PRODUCCIÓN	75
17.1	<i>Inversión de la materia prima</i>	75
17.2	<i>Costos fijos y Costos variables</i>	75
17.3	<i>Depreciaciones: de equipo planta y de oficina</i>	77
17.7	<i>Proyección de Ingresos y Egresos anuales</i>	78
18	EL CAPITAL HUMANO	79
18.1	<i>Personal de operaciones y planta</i>	79
18.2	<i>Personal de oficinas principal</i>	79
18.3	<i>Personal de sucursales y filiales</i>	79
18.4	<i>Costos y gastos del capital humano</i>	80
19	ASPECTOS ORGANIZACIONALES:	83
19.1	<i>Organigrama principal</i>	83
19.2	<i>Organigramas secundarios</i>	84
19.3	<i>Manuales de organización y funciones</i>	85
19.4	<i>Manuales de procedimientos operativos y administrativos</i>	85
19.5	<i>Gráfica del macro proceso general</i>	86
19.6	<i>Costos y gastos organizacionales</i>	86
20	DETERMINACIÓN DE LA TASA DE DESCUENTO O DEL COSTO DE CAPITAL	87
20.1	<i>A Determinar la estructura del capital</i>	87
20.2	<i>B COSTO DE OPORTUNIDAD DEL DINERO A INVERTIR %</i>	88
20.3	<i>C Costo del capital Propio % Costo del capital Deuda %</i>	89
21	RIESGOS DEL PROYECTO	90
21.1	<i>Riesgo de Sector</i>	90
21.2	<i>Riesgo País e internacional</i>	90
21.3	<i>Riesgo inherente al tipo de proyecto o sector a invertir</i>	92
21.4	<i>Otros riesgos por tipo de proyecto</i>	92
22	EVALUACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO	93
22.1	<i>Determinación de flujo de caja proyectado</i>	93

2.2 <i>Determinación del VAN o NPV del Proyecto</i>	94
22.3 <i>Tasa Interna de Retorno. (TIR o IRR) y</i>	94
22.4 <i>del PAYBACK del proyecto</i>	94
22.5 <i>Estado de Ganancias y Pérdidas Proyectadas</i>	95
22.4 <i>Punto de Equilibrio</i>	96
23 FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO	98
23.1 <i>Recursos Propios</i>	98
23.2 <i>Fuentes alternativas de financiamiento</i>	98
24 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN (CUADRO DE GANT)	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
25 CONCLUSIONES Y COMENTARIOS FINALES	100
26 RECOMENDACIONES	101
27 GLOSARIO:	102
28 BIBLIOGRAFÍA:	107
ANEXOS	109