

RESUMEN

Autor	<u>Flores Romero, F.</u>	
Autor corporativo	<u>Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Profesionalización en Gestión de Calidad Total y Productividad</u>	
Título	Propuesta de mejora para el proceso de evaluación crediticia en PANDERO S.A. EAFC basado en la norma ISO 9001: 2008	
Impreso	Lima : UNALM, 2015	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<u>E20. F4677 - T</u>	USO EN SALA
Descripción	277 p. : 34 fig., 44 cuadros, 25 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	<u>PANDERO S.A. EAFC</u> <u>NORMA ISO 9001: 2008</u> <u>MANUAL DE CALIDAD</u> <u>EVALUACION CREDITICIA</u> <u>VEHICULOS</u> <u>COMPRA A CREDITO</u> <u>CREDITO COMERCIAL</u> <u>EMPRESAS COMERCIALES</u> <u>GESTION</u> <u>GESTION POR OBJETIVOS</u> <u>NORMAS</u> <u>EVALUACION</u> <u>PERU</u> <u>EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS COLECTIVOS</u>	
Otro Autor	<u>Suárez Cóndor, F.M.</u>	
Nº estándar	PE2016000212 B / M EUV E20; E13	

El presente trabajo de investigación no experimental se desarrolló durante los años 2013 y 2014 en la empresa PANDERO SA EAFC, una compañía administradora de fondos colectivos fundada el 26 de Diciembre de 1967, dedicada a la comercialización de vehículos a través de la colocación de certificados de venta en base al ahorro grupal, la cual es supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). El principal objetivo del presente trabajo, fue diseñar una propuesta de mejora para el proceso de evaluación crediticia y constitución de garantías en base a la Norma ISO 9001:2008; que contribuya a la satisfacción total del cliente y el crecimiento sostenido de la empresa. La metodología utilizada en la presente investigación consistió en realizar visitas a la empresa para la recolección

de información, el análisis interno y del entorno utilizando las herramientas de análisis general y de gestión, la aplicación de la lista de verificación y la determinación de los puntos críticos del proceso de evaluación crediticia. En cuanto a los resultados encontrados, la empresa presenta problemas internos en el diseño del proceso de evaluación crediticia y constitución de garantías, lo cual no le permite cumplir con la entrega del vehículo en las condiciones establecidas; asimismo, se encontró que tiene un 29% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, lo cual indica que no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad ni con indicadores de gestión relacionados con la satisfacción plena del cliente. La propuesta consistió en la simplificación del proceso de evaluación crediticia y constitución de garantías, basado en las herramientas de calidad, así como el establecimiento de mejoras que signifiquen ahorros de tiempo para la empresa. Y en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, se elaboró el Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos, los cuales permitirán la mejora continua de la empresa y la satisfacción de las necesidades del cliente.