

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**ESCUELA DE POSTGRADO**



**Metodología Lean Service y el proceso de otorgamiento del  
crédito de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“Wiñay Macusani”- Puno, 2020**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y  
FINANZAS INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

**AUTOR**

**Tatiana Porras Palomino**

**Vladimiro Vila López**

**ASESOR**

**Marco Solis Macedo**

**Lima, Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Donato y Raquel, por el apoyo incondicional y siempre creer en mí.

A Camila y Helmer, por la fortaleza que me dan.

**Tatiana Porras**

A Dios que me guio y me lleno de fuerzas para vencer los obstáculos desde que nací. A mi mamá Gloria que siempre me cuida, me protege y es mi ejemplo a seguir y finalmente a mi hijita Valery que es mi vida y con su amor incondicional me da fuerzas para continuar y seguir adelante con mis proyectos.

**Vladimiro Vila.**

## **Agradecimiento**

A nuestro asesor Mg. Marco Solis, por su confianza, profesionalismo, y siempre fomentar el desarrollo sostenible del sistema cooperativo.

A la FENACREP, por ser la institución que representa, defiende, apoya y orienta a las cooperativas de ahorro y crédito del Perú, y sobre todo por fomentar la educación cooperativa en toda su amplitud.

A la COOPAC Wiñay Macusani, por todo el apoyo brindado y las ganas siempre de mejorar.

**Tatiana Porras**

A nuestra Coordinadora Mg. Carmen Rosa Valdivia Arenas, por su apoyo, comprensión y por sus enseñanzas y también a nuestro asesor Marco Solis mostrando profesionalismo para el desarrollo de la presente investigación. A la Universidad Católica Sedes Sapientiae por fomentar el desarrollo cooperativo en nuestro país.

**Vladimiro Vila.**

## Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar de qué manera la metodología Lean Service contribuye en la mejora del proceso de otorgamiento de crédito consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani, Puno, 2020. Mediante un enfoque metodológico cualitativo, teniendo como técnica la entrevista, el análisis documental y como instrumento el cuestionario, se logró recabar los datos necesarios para la investigación. Asimismo, el diseño fue no experimental. Entre los resultados se hallaron debilidades en el proceso de otorgamiento de crédito de la COOPAC Wiñay Macusani, los cuales han demostrado que impactan económicamente en la gestión crediticia, ya que a marzo 2020 obtuvo una morosidad de créditos de 7.13 %, la cual se incrementó en 2.04 puntos porcentuales con relación con diciembre 2019 (5.09 %). En cuanto a las conclusiones, se tiene que las herramientas de Lean Service son útiles y contribuyen en el mejoramiento del proceso de otorgamiento del crédito de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Wiñay Macusani, Puno. Además, el proceso de otorgamiento de crédito de consumo propuesto duraría 3 días, con lo que se logra una disminución de 1 día; con ello se mejoraría la calidad del servicio a los socios.

Palabras clave: Lean Service, cooperativa, créditos y consumo.

## **Abstract**

The purpose of this research is to determine how the Lean Service methodology contributes to the improvement of the consumer credit granting process of the Wiñay Macusani Credit Union, Puno, 2020. Through a qualitative methodological approach, using the interview technique, documentary analysis and the questionnaire as an instrument, it was possible to collect the necessary data for the research. Also, the design was non-experimental. Among the results were weaknesses in the credit granting process of the COOPAC Wiñay Macusani, which have shown that they have an economic impact on credit management, since in March 2020 it obtained a credit delinquency of 7.13%, which increased by 2.04 percentage points compared to december 2019 (5.09%). As for the conclusions, it must be that Lean Service tools are useful and contribute to the improvement of the process of granting consumer credit of the Wiñay Macusani Credit Union, Puno. In addition, the proposed consumer credit granting process would last 3 days, resulting in a 1-day decrease; this would improve the quality of service to members.

*Key words: Lean Service, cooperative, credit and consumption.*