INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO "IDAT"

PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

PROYECTO PARA LA ASESORIA Y ADMINISTRACION BANCARIA Y FINANCIERA DEL PRODUCTO MIPYMES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA MARIA MAGDALENA PARA LA AGENCIA DE LIMA SJ

Trabajo de aplicación profesional para obtener el título Profesional Técnico en Administración de Negocios Bancarios y Financieros

PETER PAUL CHUQUILLANQUI CAMAYO

(0009-0009-1487-7691)

Lima – Perú

2025

Quiero dedicar este proyecto a mis padres que
siempre me apoyaron en cada uno de mis propósitos;
a mis abuelos, que en algún lugar deben estar orgullosos, y
a todas las personas que con sus consejos y paciencia me ayudaron
a crecer como persona y profesional.

Índice General

Resumen Ejecutivo **6**

Introducción **7**

Capítulo I: Administración de Agencia Bancaria **8**

Reseña de la Entidad Financiera 09

Misión, Visión y Valores 11

Organigrama y Unidades Funcionales 13

Capítulo II: Gestión de Personas **18**

Selección e Inducción de Personal 18

Capacitación Comercial y Operativa Organigrama de la COOPACSMM 18

Motivación y Liderazgo de Equipos 18

Capítulo III: Gestión Comercial **20**

Revisión de Metas Comerciales 20

Indicadores y Seguimiento de Ventas 20

Indicadores de Calidad de Atención al Cliente 20

Capítulo IV: Gestión Operativa **22**

Empleo de Herramientas Financieras 22

Cumplimiento de las Normas del Sistema Financiero 22

Uso de Políticas de Manejo y Control de Efectivo 22

Conclusiones y Recomendaciones **23**

Referencias Bibliográficas **25**

Anexos **27**

Índice de Tablas

Tabla 1 Ficha para Administrador de Agencia 22

Tabla 2 Ficha para Ejecutivo de negocios 28

Tabla 3 Ficha para Asistente de operaciones y desembolso 29

Tabla 4 Ficha para Asistente de informes, Admision y educacion 40

Tabla 5 Ficha para Especialista de Recuperaciones 411

Tabla 6 Ficha para Abogado de Recuperaciones 412

Índice de Figuras

Figura 1 Tiempo y Cronología de la COOPACSMM 12

Figura 2 Organigrama de la COOPACSMM..... 14

Figura 3 Encuesta de Satisfacción 69

Figura 4 Sistema BESTERP 77

Figura 5 Ingreso de Información para Evaluación de Productos Activos 79

Figura 6 Herramienta SPARK 80

Figura 7 Herramienta MY_APP_COOP..... 81

Resumen Ejecutivo

El presente informe recoge las principales actividades en el marco del proceso de la promoción pública y privada de la Cooperativa Santa María Magdalena, destacándose los factores más importantes que lo caracterizan, el capítulo I, desarrolla los principios y técnicas de la Administración de la Agencia Bancaria y se encarga de gestionar los recursos financieros de la Cooperativa, el maximizar su rentabilidad y minimizar los riesgos. El capítulo II, explica la gestión de personas que plantea funciones de la gestión de personas, administración del personal, gestión del talento, clima y la satisfacción laboral en un muestreo en forma de encuesta a los trabajadores según sus expectativas y relaciones laborales, el capítulo III, analiza la gestión comercial que discute sobre la organización que se centra en el crecimiento organizacional y en la captación de nuevos socios, es importante el ofrecer nuevos servicios de calidad y estar comprometidos en todo momento para las necesidades de los socios. Identifica los recursos principales para la promoción de ventas, mejorar los servicios y así obtener los ingresos más altos según el sistema de planeamiento flexible. Por último, el capítulo IV, expresa la Gestión Operativa que es crucial para la eficiencia de operaciones dentro del rendimiento del día a día de la Agencia. Evalúa el adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgos cumpliendo con las normas y reglamento interno de trabajo para preservar la buena imagen institucional. La justificación de esta investigación radica en la importancia de la administración de agencia bancaria en la industria financiera, y en la necesidad de identificar las mejores prácticas y estrategias que permitan a las Cooperativas mantener su competitividad en un entorno cada vez más complejo y dinámico.

Palabras clave: [Administración Cooperativista, Gestión de personas, Atención al socio, Gestión de riesgos, Capacitación y desarrollo, Evaluación y trabajo en equipo.]