



Título:

PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ASESORES DE EDYFICAR DE VILLA MARIA 2014

Autor:

- MAMANI JIMENEZ, EDWARD ANTHONY.

Fecha: 2015

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Financiera Edyficar de Villa María del Triunfo ubicada en la ciudad de Lima, en la que participaron los servidores del Área de Negocios; en lo que refiere a la investigación se centró en la Productividad Operacional, partiendo de la planificación de tiempos para la gestión de cartera de clientes y adaptación a los cambios normativos de manual de créditos, mejorando así su rendimiento operacional y obtener mejoras salariales y jerárquicos. El problema es de qué manera el programa de mejora continua podría aumentar la productividad operacional en la Financiera Edyficar de la Agencia Villa María del Triunfo formulado en la financiera estuvo orientado a mejorar la productividad operacional de los asesores de negocios, del mismo modo se creó la probabilidad de que un programa de mejora continua pueda optimizar la aplicación de una planificación de tiempos de atención; de allí el propósito de la presente investigación consistió en adaptar un programa de mejora continuo para aumentar la productividad operacional de los asesores de negocios de la financiera Edyficar de la agencia Villa María del Triunfo. Para ello fue necesario identificar y analizar las causas que generan la baja productividad operacional. El estudio aplicado es descriptivo, diseño de investigación tipo Pre Experimental. El muestreo es no probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 50 trabajadores pertenecientes al área de negocios de la financiera Edyficar de la agencia Villa María del Triunfo. El instrumento utilizado fue la Encuesta, en la que se analizaron 32 preguntas, agrupadas en dimensiones. Se concluye: Programa de Mejora Continua aumenta la productividad operacional de la financiera Edyficar de la agencia de Villa María del Triunfo.



Palabras Claves: Productividad Operacional, Asesores de Negocios, cartera de clientes.