

Información general del documento	
Tipo de documento:	Trabajo de pre-grado o de grado
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Público
Título del documento	Plan de Mejoramiento Venta Tarjeta de Crédito Banco Capital
Autor(es)	Yesika Ornela Rivas Ramos
Director	Gabriel Rodríguez Lopez
Publicación	Lugar, fecha de publicación y número de páginas.
Unidad Patrocinante	Universidad Santo Tomas Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías de la Vicerrectoría de Universidad Abierta y a Distancia, programa de Administración De Empresas.
Palabras clave	Plan de acción, Venta, Tarjeta de Crédito.

T.A.Em.

O74pl

2018

2. Descripción del Proceso:

El Plan de Mejoramiento Venta Tarjeta de Crédito Banco Capital consiste en identificar las causas raíces que no permiten lograr el cumplimiento del indicador de colocación de tarjetas de crédito, siendo un producto apetecido por el mercado, que cuenta con las características y beneficios estándar.

Una vez determinadas las causas, se procede a desarrollar un plan de acción que responda a cada causa, en diferentes frentes del negocio, como gestión humana, operaciones y comercial.

La metodología utilizada permitió lograr el cumplimiento de los indicadores y los objetivos planteados.

3. Fuentes del documento

Buttle, F. (1996) 'SERVQUAL: review, critique, research agenda', *European Journal of marketing*, vol. 30, no. 1, pp. 8-32. Citado y consultado el 7 de Junio de 2018 en: <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>

Hernández y R. (2006); Introducción a la Administración, teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia, México, ed. McGraw-Hill.

J. Magretta, "Why Business Models Matter" Harvard Business Review, mayo de 2002, pp. 86-92.

Macintosh, N. & Quattrone, P. (2010). Management accounting and control systems United Kingdom: Wiley. Consultado el 5 el julio de 2018 en: <http://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Pepper-Bergholz, S. (2011, Mayo). Definición de gestión por procesos. Medwave, 11(05), 28-37.

Robbins y Coulter (2010); Administración, Décima Edición, México .Ed Pearson.

Rodriguez I, Alpuin D. (2014); La gestión por procesos en las Organizaciones. La forma en que los resultados se logran, Deloitte. Consultado en Junio 7 de 2018 en:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>

4. Contenido del documento:

A partir de un estudio de caso, se buscó demostrar como mediante la utilización herramientas de gestión administrativa, se pudo elaborar un diagnóstico a través del análisis de causas a una problemática puntual, aplicando los sistemas de gestión de calidad, se implementó un plan de acción dirigido a solucionar en primera medida la problemática y luego a establecer un plan de mejoramiento transversal que involucra varias áreas de apoyo , como gestión humana y tecnología logrando el empoderamiento de los equipos de trabajo en la autogestión, seguimiento y control de sus tareas. Todo lo anterior se efectúa en primera medida partiendo de la caracterización de la Entidad objeto de estudio, el soporte del marco teórico sobre el cual se fundamentan las buenas prácticas administrativas, el diagnóstico, el plan de acción y las conclusiones donde se destacan los logros de la práctica.

5. Metodología del documento

A partir del estudio de caso concreto de una entidad financiera, se consideró la investigación cualitativa que permitió profundizar el estudio del problema y analizarlo, con el fin de capturar el fenómeno en forma holística, es decir, del análisis de los eventos desde el punto de vista de las múltiples interacciones que caracterizan el control con herramientas como el Balanced Score Card – Medición de indicadores, para lo cual se utilizó el método descriptivo- cuantitativo

6. Conclusiones del documento:

Se demostró que a pesar de que la entidad contaba con procesos y herramientas de monitoreo debidamente documentados, el liderazgo de la gerencia en el seguimiento y control de los indicadores de gestión y el empoderamiento de los equipos de trabajo es factor clave de éxito para el logro de los objetivos misionales en un mercado cada vez más competitivo cuyo factor diferencial es y será la satisfacción del cliente con la prestación de servicios eficientes y eficaces.

7. Referencia APA del documento

Se escribe la referencia en el estilo APA 6ta Edición.
Ej: Autor, A., & Autor, A. (año). *Título de la tesis* (Tesis pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.