

RESUMEN

Autor [Aragon Mendieta, D.F.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)
Título **Desarrollo de metodología estandarizada para la mejora de la productividad y satisfacción del cliente en MIBANCO agencias de Gamarra**
Impreso Lima : UNALM, 2018

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E13. A73 - T	EN PROCESO
Descripción	53 p. : 14 gráficos, 3 tablas, 19 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	BANCOS CORPORATIVOS EMPRESAS SECTOR PRIMARIO GESTION ADMINISTRACION SERVICIOS CALIDAD CONSUMIDORES PRODUCTIVIDAD EVALUACION PERU SATISFACCION DEL CLIENTE MIBANCO	
N° estándar	PE2019000091 B / M EUV E13	

El presente estudio fue realizado con el objetivo principal de establecer un método único y estandarizado en la División de Negocios, que permita aprovechar las oportunidades de negocios que se presentan en la red de agencias, optimizando la labor diaria en los tres frentes de ataque: admisión, seguimiento y recuperación. El problema de la investigación establece que existen diversas metodologías utilizadas en los distintos frentes en cada una de las agencias, y diseñar una metodología única que ayude a las agencias en mejorar los resultados de productividad, incremento de tamaño de cartera, mejora de calidad de cartera y mejorar el nivel de satisfacción del cliente interno y externo de MIBANCO. Anteriormente diferentes agencias en una misma zona geográfica tenían diferentes resultados (buenos o malos) y lo que se busca es mejorar sustancialmente en ellos cuyo reflejo será una mejora en la rentabilidad de las agencias. La investigación se realizó en base a la metodología explicativa, obteniendo información de diversas fuentes como son entrevistas, encuestas, observaciones y revisión de literatura. Se implementaron propuestas de coreografías de atención tanto al cliente interno como externo, encuestas para clientes y el personal y se midieron resultados en un periodo de tiempo. Los resultados favorecieron a la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a las agencias de MIBANCO de la zona de Gamarra a la obtención de mejores resultados en el ámbito comercial como de satisfacción, la cual puede ser utilizada posteriormente en toda la organización. Como conclusión del estudio se pudo determinar que es posible establecer un método único y estandarizado en la División de Negocios, que permita aprovechar las

oportunidades de negocios que se presentan en la red de agencias, optimizando la labor diaria en los tres frentes de ataque: admisión, seguimiento y recuperación; específicamente mejorando la productividad, la calidad de la cartera y el nivel de satisfacción de los clientes.