



**Republica Bolivariana de Venezuela
Instituto Universitario de Tecnología de
Administración Industrial (I.U.T.A.)
Extensión Valencia-Ampliación San Joaquín**

Plan de acción para la optimización de los procesos de cobranzas de los créditos hipotecarios del Banco Occidental de Descuento Caso: Agencia La Candelaria.



Autor: Colmenares Juana
Asesor Metodológico: Lic. Lorys Salazar
Asesor Técnico: Lic. Brigida Márquez
Año: 2006

RESUMEN

La presente investigación enmarcada en un contexto denominado trabajo especial de grado tiene como objetivo diseñar y desarrollar un Plan de acción para el mejoramiento del control de los archivos de expedientes de la división de RR.HH de la empresa CADAFE C.A. del Estado Carabobo, con el objeto de brindar una alternativa positiva a las necesidades que presenta. La problemática viene dada a raíz por el descontrol de archivos de expedientes que se registran en la División de RR.HH, desde pérdida de documentos y de tiempo. De acuerdo al problema planteado y en función de sus objetivos, la investigación es de tipo descriptivo orientada bajo la modalidad de proyecto factible. El diseño de la investigación es de campo. Los resultados obtenidos del diagnóstico realizado fueron favorables para los mismos ayudaron a llevar a cabo la propuesta orientada a un mejoramiento de los procesos internos que se ejecutan diariamente. El desarrollo del Plan de Acción, abarca todos los requerimientos que necesita la empresa, siendo el mismo completamente satisfactorio para la misma y de gran ayuda para todos los que la integran.