

## **RESUMEN**

El presente estudio desarrolla la propuesta de mejora del proceso “Manejo del Archivo Físico del *File* de Clientes” del Banco General Rumiñahui, con la finalidad de optimizar el tiempo de atención en los procesos desarrollados en las áreas de servicio. Para cumplir con el objetivo mencionado, se aplicó la metodología de Ruta de la Calidad, partiendo con información recabada del estudio denominado “DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS QUE AFECTAN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO GENERAL RUMIÑAHUI” en el que se recomienda efectuar el estudio del proceso de Manejo de Archivo para su optimización. Para ello se recolectó información mediante la aplicación de encuestas y entrevistas que determinaron necesidades de mejorar las condiciones físicas, administrativas, de capacitación, de definición de procesos, entre otras. La información obtenida fue procesada y se planteó acciones que permitan atacar la causa raíz del problema. Para dar continuidad a este estudio se establece la propuesta de mejora del proceso de Manejo de Archivo físico de la carpeta de Clientes, que tiene como resultado la reducción de los tiempos de respuesta en la atención de requerimientos del cliente de 48 a 72 horas a una atención en línea. Finalmente, se desarrolla el análisis de factibilidad del proyecto, en el que se determina la viabilidad del mismo.

## **PALABRAS CLAVE**

- **PROCESO**
- **MEJORA CONTINUA**
- **RUTA DE LA CALIDAD**
- **OPTIMIZACION DE PROCESOS**
- **REDUCCION DE TIEMPOS**