



CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE
RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENVÍO DE DOCUMENTOS**

FICOHSA TARJETAS

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN LOGÍSTICA

SUSTENTADO POR

MARCOS FILIBERTO MEZA BANEGAS 30921375

ASESOR: ING. KAREN ALEJANDRA REYES

CAMPUS TEGUCIGALPA

ABRIL, 2020

DEDICATORIA

A mi madre María Bertilia Banegas

Por estar conmigo en todo momento, por sus consejos, oraciones y su apoyo incondicional, gracias a ella que me enseñó que con esfuerzo y sacrificio se pueden alcanzar las metas.

A mi padre Filiberto Meza Ramírez

Por ser ese Padre con un corazón noble que siempre estuvo allí para mí y me enseñó a nunca rendirme y a que en la vida si quieres obtener algo tienes que trabajar duro para alcanzarlo.

A mi esposa Linda Natalia Méndez

Por ser una mujer comprensiva y por apoyarme en todo momento tanto moral como emocionalmente.

AGRADECIMIENTO

“A **DIOS** Por darme la fuerza y la sabiduría para poder culminar mis estudios universitarios”.

“A mis **PADRES** por todo el apoyo que me han brindado todo este tiempo, y por darme el sustento y su amor incondicional para poder llegar a esta nueva temporada de mi vida”.

“A mis **HERMANAS** quienes me han motivado a no dejar nada inconcluso sino que siempre termine cada proyecto que emprenda”.

“A los **CATEDRÁTICOS** Por compartir sus conocimientos para poder llegar a ser un buen profesional”.

“A mis **COMPAÑEROS Y AMIGOS** que siempre estuvieron muy cerca y aprendí mucho de ellos”.

Muchas Gracias a **TODOS**.

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se realizó un estudio detallado como resultado de la evaluación de gestión documental del departamento de logística de la empresa FICOHSA, en área de Archivo Logística y así brindar a la empresa las herramientas necesarias para poder agilizar y estandarizar los procesos que realizan, lo que hace que el trabajo se haga de manera eficiente para obtener los mejores resultados con la menor cantidad de recursos.

Por ende se reducen los costos de operatividad y se genera una mejor rentabilidad en las operaciones de la empresa y el mercado, dando soluciones inmediatas a las áreas que requieran del uso de la información para que estas puedan atender los requerimientos de los entes externos.

Es por eso que se requiere del monitoreo rutinario y de la calidad que lleven a un sistema logístico que evolucione para mejorar (USAID, 2011) con lo cual se puede identificar si el sistema funciona y demuestra en qué áreas es necesario implementar cambios.

Según (USAID, 2011) menciona también es importante mantener el sistema de control de calidad para lograr los avances anhelados en la gestión documental, la cual no solo trata de la calidad del producto sino también de la calidad del trabajo.

Para las empresas es importante minimizar los costos y agilizar el proceso de calidad al momento de realizar sus gestiones es por ello que es necesario implementar sistemas que ayuden a mejorar la manera en que la empresa trabaja de manera funcional y eficiente.

El propósito de este proyecto es reducir la acumulación de trabajo, que origina la mala distribución de las funciones, lo cual limita el flujo del proceso en las operaciones logísticas de forma normal en el área de archivo. En esta área hay un atraso considerable lo cual representa pérdidas, incrementa el costo operativo, el objetivo es reducir ese tiempo en un 75% y para ella se aplicaron las diferentes herramientas básicas para el control de calidad con ayuda de la Metodología Lean.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2.1 Antecedentes.....	2
2.2 Definición del Problema.....	3
2.3 Justificación.....	4
III. OBJETIVOS.....	5
3.1 Objetivo General.....	5
3.2 Objetivos Específicos.....	5
IV. MARCO TEORICO.....	6
4.1 Tiempos de Entrega.....	6
4.1.1. Sistema de Archivo.....	6
4.1.2. Entrega Eficiente de Documentos Digitales y Físicos.....	6
4.2. Calidad de Servicio.....	7
4.2.1 Herramientas Básicas de la Calidad.....	7
4.2.2. Control de Calidad.....	7
4.2.3. Diagrama de Causa y Efecto.....	8
4.2.5 Matriz de valor agregado.....	9
4.2.6. Procesos.....	10
4.2.7. Error Humano en los Procesos.....	11
4.3 Eficiencia en la Gestión Documental.....	11
4.3.1 Procesos.....	12
4.3.2 Tipos de procesos.....	12
4.3.3. Diagrama de Flujo.....	13
4.4. Manual de Referencia.....	15
4.4.1 Rediseño de Procesos.....	15
4.4.2 Manual de procedimiento.....	15
4.5 Salario mínimo.....	16
4.5.1 Salario Mínimo en Honduras.....	17
4.5.2 Horas Extras de Trabajo en Honduras.....	17
V. METODOLOGÍA/PROCESO.....	18

5.1 Enfoque y Métodos	18
5.1.1 Enfoque Cuantitativo	18
5.1.2 Métodos.....	19
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
5.2.1 Población.....	19
5.2.2. Muestra	21
5.3. UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTAS.....	22
5.3.1 Unidad de Recepción de Documentos	22
5.3.2. Unidad de Almacenamiento y despacho de documentos.....	22
5.3 Técnicas e instrumentos aplicados.....	22
5.3.1. Untitled Diagram.drawio	22
5.3.2 Herramientas Estadísticas	23
5.4 Fuentes de Información.....	23
5.4.1 Fuentes Primarias.....	23
5.4.2 Fuentes secundarias	23
5.5 Cronología y trabajo	23
VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS	24
6.1 Proceso de Recepción de todos los productos con la distribución a las otras áreas y Almacenamiento de (Depósitos, Retiros y Remesas).....	24
6.1.1 Comprensión del proceso de (Recepción y Almacenamiento)	24
6.1.2 Mejora proceso Recepción y almacenamiento	26
6.2 Proceso de préstamos (consumo, fiscoauto y vivienda).....	31
6.2.1 Comprensión del proceso de Almacenamiento de Prestamos	31
6.2.2 Mejora Proceso de Almacenamiento de préstamos	35
6.3 Proceso de almacenamiento de cuentas de ahorro empresarial y pyme	40
6.3.1 Comprensión del proceso de (almacenamiento de cuentas de ahorro).....	40
6.3.2 Mejora proceso Almacenamiento de cuentas de ahorro	44
6.4 Comparativo de tiempos, actividades y eficiencia de los procesos	49
6.5 Proceso de Recepción y Almacenamiento	51
6.5.1 Medición y Evaluación	51
6.6 Proceso de Almacenamiento de préstamos.....	54

6.6.1 Medición y Evaluación	54
6.7 Proceso de Almacenamiento de Cuentas	56
6.7.1 Medición y Evaluación	56
6.8 Reducción de Costos por Mano de Obra	58
6.8.1 Costo Actual de Mano de Obra más Horas Extras	58
6.8.2 Costo de Mano de Obra con la Reducción de Horas Extras	59
6.9 Discusión Y Aplicación	61
6.10 Manual De Procesos	63
VII. CONCLUSIONES	64
VIII. RECOMENDACIONES	65
IX. BIBLIOGRAFÍA	66
X. ANEXO (S)	70
10. 1 Entrevista	70
10.1.1 Entrevista	72
10.1.2 Entrevista	74
10.2 Recolección de Datos.....	76
10.2.1 Recolección de Datos- Recepción y Almacenamiento	76
10.2.2 Recolección de Datos para el Proceso de Préstamos	77
10.2.3 Recolección de Datos para el Proceso de Almacenamiento de Cuentas	78
10.3 Manual de Procesos	79

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 4.1</i> Diagrama de Causa y Efecto	8
<i>Ilustración 4.2:</i> Diagrama de Análisis de Procesos	9
<i>Ilustración 4.3:</i> Matriz de Análisis de Valor Agregado.	10
<i>Ilustración 4.4:</i> Símbolos usados en la construcción de flujogramas.....	13
<i>Ilustración 4.5:</i> Ejemplo de Diagrama de flujo.	14
<i>Ilustración 5.6:</i> Cronograma de Actividades.....	23
<i>Ilustración 6.7:</i> Diagrama de Causa y Efecto.	24
<i>Ilustración 6.8:</i> Diagrama de Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento.	26
<i>Ilustración 9:</i> Matriz de Análisis de Proceso de Recepción y Almacenamiento.....	26

<i>Ilustración 6.10: Matriz de Análisis de Valor Agregado del proceso Actual de Recepción y Almacenamiento.</i>	27
<i>Ilustración 6.11: Diagrama de Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento Antes de la Mejora con Actividades a Eliminar.</i>	28
<i>Ilustración 6.12: Diagrama del Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento con Mejora.</i>	29
<i>Ilustración 6.13: Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto.</i>	31
<i>Ilustración 6.14: Diagrama de Causa y Efecto.</i>	32
<i>Ilustración 6.15: Diagrama de Flujo del Proceso Almacenamiento de Préstamo.</i>	34
<i>Ilustración 6.16: Matriz de Análisis del Proceso Almacenamiento de Prestamos</i>	35
<i>Ilustración 6.17: Matriz de Análisis de Valor Agregado, Proceso Actual de Almacenamiento de Prestamos</i>	36
<i>Ilustración 6.18: Diagrama de Flujo de Almacenamiento de Prestamos Antes de la Mejora con Actividad a Eliminar.</i>	37
<i>Ilustración 6.19: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de Prestamos con la Mejora.</i>	38
<i>Ilustración 6.20: Matriz de Análisis de Valor Agregado del Proceso Propuesto para Almacenamiento de Préstamo.</i>	40
<i>Ilustración 6.21: Diagrama de Causa y Efecto</i>	41
<i>Ilustración 6.22: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de cuentas de Ahorro.</i>	43
<i>Ilustración 6.23: Matriz de Análisis del Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro.</i>	44
<i>Ilustración 6.24: Matriz de Análisis de Valor Agregado del Proceso Actual de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro.</i>	45
<i>Ilustración 6.25: Diagrama de Flujo de Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro Antes de la Mejora con Actividades a Eliminar.</i>	46
<i>Ilustración 6.26: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro con Mejoras.</i>	47
<i>Ilustración 6.27: Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto para Almacenamiento de Cuentas.</i>	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1: <i>Población de Departamento de Archivo Logístico</i>	20
Tabla 5.2: <i>Tabla Muestra del Departamento de Archivo Logístico</i>	21
Tabla 6.3: <i>Matriz de Causa y Efecto</i>	25
Tabla 6.4: <i>Matriz de Causa y Efecto</i>	33
Tabla 6.5: <i>Matriz de Causa y Efecto</i>	42
Tabla 6.6: <i>Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.</i>	52

Tabla 6.7: <i>Matriz Comparativa de Tiempos y Actividades del Proceso de Recepción y Almacenamiento.</i>	53
Tabla 6.8: <i>Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.</i>	54
Tabla 6.9: <i>Matriz Comparativa de Tiempo y Actividades del Proceso de Almacenamiento de Préstamos.</i>	55
Tabla 6.10: <i>Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.</i>	56
Tabla 6.11: <i>Consolidado de Mejoras del Proceso de Almacenamiento de Cuentas.</i>	57
Tabla 6.12: <i>Costa de Mano de Obra Actual Mas Horas Extras.</i>	58
Tabla 6.13: <i>Costo de Mano de Obra con la Reducción en Horas Extras.</i>	59
Tabla 6.14: <i>Consolidado de la Reducción de Pago de Horas Extras</i>	60
Tabla 6.15: <i>Consolidado General de la Mejora</i>	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Tiempos Antes y Después de la Mejora.</i>	50
Gráfico 2: <i>Comparativo de Número de Actividades.</i>	50
Gráfico 3: <i>Comparativo de Eficiencia</i>	51
Gráfico 4: <i>Comparativo de Tiempos por Actividad Vrs Proceso Actual Propuesto</i>	53
Gráfico 5: <i>Comparativo de Tiempos por Actividad Proceso Actual Vrs Proceso Propuesto.</i>	55
Gráfico 6: <i>Comparativo de Tiempos por Actividad Proceso Actual Vrs Proceso Propuesto.</i>	57

GLOSARIO

Desperdicio: Es todo lo que no aporta valor al producto o que no es absolutamente imprescindible para fabricarlo

Eficiencia: Significa hacer bien el trabajo con un mínimo de recursos y de desperdicio

Metodología Lean: Implica un cambio esencial cultural. El cual consiste en medir y analizar la eficiencia y la productividad de los procesos con respecto a los conceptos desperdicio y valor añadido.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas

Proceso: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

Análisis: Es en general un desmenuzamiento de un todo, que se descompone en partes con el fin de poder ser abordado en estudio.

Salario: Se denomina salario al dinero que una persona recibe como consecuencia de realizar un determinado servicio, dinero que se concede de forma regular cada cierto periodo de tiempo

Metodología: Es el estudio de los métodos de investigación que luego se aplican en el ámbito científico.

Matriz: Es una tabla cuadrada rectangular de datos llamados elementos de la matriz ordenados en filas y columnas, donde una fila es cada una de las líneas horizontales de la matriz y una columna es cada una de las líneas verticales de la matriz.

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe da a conocer de forma detallada las actividades realizadas para evaluar y mejorar los procesos en el departamento de Logística especialmente en el área de archivo de Ficohsa Tarjetas, anteriormente conocido como Alcance S.A de C.V.

Son cada vez más las organizaciones que buscan implementar mejoras en sus sistemas internos para operar de manera eficiente y generar un menor costo y tiempo al realizar gestiones logísticas de calidad. Lo cual repercute de manera directa en la forma que los auxiliares manejan la información y utilizan esta misma para generar cambios futuros eficientes.

Es por ello que se busca implementar estas mejoras en el sistema interno del Departamento de Logística de Ficohsa Tarjetas, dicho sector es el encargado de realizar la recepción y archivo de documentos que luego son enviados al almacén principal (recepción cuentas de ahorro, planillas, cheques, retiro, depósitos, prestamos de banca de personas, consumo ficoauto hipotecario a nivel nacional).

Algunos procesos se han podido desarrollar con mayor eficacia gracias a la introducción y uso de un nuevo software encargado de guardar la información, para que los empleados puedan comparar los documentos físicos recibidos con lo digital que ya se encuentra en el sistema, además de realizar control de calidad. No siendo así en el proceso de depósitos, remesas y retiros.

El objetivo es proponer mejoras en el proceso logístico de gestión documental por medio de la evaluación de este y así optimizar y agilizar el flujo de información, minimizando los tiempos en la recepción y almacenamiento de la documentación, a través del control de calidad para identificar actividades duplicadas e innecesarias. Por medio de la aplicación de herramientas básicas para el control de calidad como ser Diagrama de flujo, Diagrama de causa y efecto, y Diagrama de proceso de operaciones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

El Banco cuenta con diferentes departamentos, dentro de ellos se encuentra el departamento logístico que es administrado por Alcance SA de CV ahora Ficohsa tarjetas, el Banco se ha expandido a gran escala por lo cual ha crecido su gran cartera de clientes en los diferentes productos como ser cuentas de ahorro, prestamos, depósitos, retiros, tarjetas de crédito, entre otros.

Por lo que ha implementado a través de la innovación diferentes softwares para hacer más rápido el proceso del servicio al cliente, acortando los tiempos de respuesta y esto ha hecho que el archivo reciba un mayor número de documentación para su almacenamiento, el cual recibe la documentación en físico y la compara contra el sistema digital para revisar que la información que está en digital sea la misma que está en físico, esto ha reducido el tiempo de digitalización pero en el área de archivo logística hace falta estandarizar los procesos, para evitar la aglomeración de documentos, con lo que se hace que el proceso se vuelva lento y no se logre salir con la meta de trabajo cinco días después de que se reciben los documentos.

El archivo cuenta con distintas áreas tales como; recepción de documentos los cuales son enviados de las agencias a nivel nacional, procesamiento de préstamos personales y cuentas de Banca Pyme y Banca Empresarial, atención de solicitudes de expedientes a nivel nacional y personal encargado de clasificar cuentas, planillas, ahorro y cheques. Cada área mencionada anteriormente tiene como acuerdo de servicio de dos a tres días para subir los documentos al sistema inventariar y archivar dicha documentación.

El área de archivo tiene como acuerdos de servicio de dos a tres días para subir los documentos al sistema y archivar dicha documentación. Los Auxiliares de archivo tienen la responsabilidad de inventariar y archivar la documentación en el tiempo establecido para cumplir con los acuerdos de servicio.

2.2 Definición del Problema

En el área de archivo del departamento de Logística es donde se reciben documentos de cuentas de ahorro, prestamos entre otros, este se encuentra desactualizado ya que se incluyó un nuevo software donde se almacena la información digital, adicionalmente los auxiliares de archivo no siguen un proceso estandarizado por lo que provoca una mala organización en el área provocando que se retrase el proceso más de cinco días, además otro departamento hace funciones similares duplicando la información de cada cliente.

Actualmente con el nuevo sistema de información no llega al área el expediente digital en la bandeja correcta del software y esto hace que el auxiliar detenga el proceso y opte por acumular los documentos físicos esperando que las otras áreas muevan el archivo digital a la carpeta correcta del software y esto genera un atraso que da como resultado que no se archive de manera eficiente y no se envíe la documentación al archivo central en el tiempo correcto. Por lo que se busca que en lugar de no procesar la información por el problema mencionado ellos pueden archivar el expediente normalmente y después notificar a las áreas involucradas para que no haya retraso en el área y no se estanque el trabajo y puedan cumplir con los acuerdo de servicio que son de tres días.

Por otro lado, los auxiliares no cuentan con los insumos necesarios como por ejemplo; un escáner propio, ya que cuatro personas utilizan una misma impresora y una de ellas pasa hasta un día completo de pie digitalizando, lo que provoca que otros eslabones del proceso se retrasen.

Se busca eliminar desperdicios y reducir tiempos de archivo en un 75% esto para que no exista un trabajo acumulado, para cuando las áreas de cumplimiento y auditorias soliciten información está ya se encuentre debidamente archivada tanto en físico como en digital, actualmente hay trabajo acumulado de más de cinco días.

También se da el caso de personal subutilizado que apoyan a los que están más cargados, pero lo correcto es que exista un proceso estandarizado donde haya un equilibrio en las funciones de trabajo y cada uno se vuelva eficiente en el área que le corresponde.

2.3 Justificación

Parte de la misión del grupo Financiero Ficohsa es proporcionar productos innovadores y servicios financieros con una elevada calidad y tecnología mejorada para satisfacer al mercado de manera responsable. Por lo que es necesaria la implementación de técnicas que encaminen a esta visión.

Uno de los modelos que se pueden implementar es el Sistema Lean Manufacturing que básicamente es un sistema que consiste en medir, analizar la eficiencia y la productividad en los procesos tomando en cuenta el valor añadido y desperdicios. Se llama valor añadido a las constantes mejoras que deben ser primordiales en la empresa, y a los desperdicios a todo proceso innecesario que no aporte ningún valor al proceso.

Entre los procesos que se pueden involucrar como parte del Sistema Lean M. son, el tiempo de espera, exceso de procesos, inventarios, personal subutilizado entre otros. Este sistema es de vital ayuda para identificar causas desde la raíz de impedimentos que puedan detener el eficiente desarrollo y progreso del proceso logístico. Por lo tanto se puede mejorar los procesos y realizar cada actividad de manera eficiente hasta llegar a estandarizar procesos para que el trabajo sea hecho de forma efectiva.

Son muchas las deficiencias en el proceso de Recepción y Almacenamiento de los documentos, donde los auxiliares dejan trabajo acumulado hasta por más de cinco días generando esto un atraso que afecta a las otras áreas del Banco que solicitan información y también que existan reprocesos por parte del personal de archivo, cuando se le exige que tiene que terminar el trabajo en una fecha establecido y por realizar las tareas de forma apresurada cometen errores. Para ello se utilizará una de las herramientas llamada “Diagrama de proceso de operaciones” ya que en la medida que se disminuye el tiempo de entrega, mantiene fresca la evidencia del error, limita el número de fuentes potenciales de error.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Proponer mejoras en el proceso logístico del área de archivo para alcanzar resultados eficientes reduciendo tiempos de recepción y almacenamiento en un 75%

3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1.** Minimizar los tiempos de entrega digital y física de los productos financieros al sistema y al archivo general respectivamente de ocho días a cinco días.
- 3.2.2.** Implementar herramientas de control de calidad para eliminar en un 70% el error humano que provoca trabajo repetido y desperdicios para aumentar la eficiencia en el proceso.
- 3.2.3** Crear un manual de procedimientos donde se documente el proceso actual del archivo de Logística a través de herramientas de calidad para asegurar que la gestión documental en cada actividad se realice de forma eficiente.
- 3.2.4** Reducir el costo de pago de horas extras por sobrecarga de trabajo en un 40%

IV. MARCO TEORICO

4.1 Tiempos de Entrega

Son muchas las empresas que presentan problemas a la hora de reducir el plazo de entrega. Es por ello que se debe de tomar en cuenta la disponibilidad de recursos necesarios como ser la maquinaria necesaria, personal, materia prima entre otros, para un mejor proceso de entrega.

Al implementar las medidas adecuadas, se tendrán mejores efectos los cuales traerán siempre resultados positivos para no redundar en la confusión de las operaciones y en la pérdida de confianza de la empresa. (Riverola, 2004)

4.1.1. Sistema de Archivo

Los archivos son los que conforman la documentación tanto pública como privada de una empresa o institución. Ya que en cualquier organización o empresa se producen constantemente documentación de cada proceso que realizan, los que deben estar organizados y debidamente clasificados para cuando se necesiten poderlos encontrar con facilidad. Por lo cual es imprescindible la creación de normas y reglas en la gestión de documentación así como la aplicación de criterios de calidad y eficacia para que las personas encargadas de dirigir esta área puedan tener una mayor facilidad al momento de buscar documentos. (Guerrero , 2013)

4.1.2. Entrega Eficiente de Documentos Digitales y Físicos

Se debe mantener un adecuado equilibrio entre la calidad de servicios y la reducción de costos para evitar problemas de distribución logística, ya que ninguna actividad logística realizada en la empresa se hace de forma gratuita. Es por ello que se debe mantener el nivel adecuado de servicio, prontas respuestas de tiempo e inventarios. (Honorato.Matias, 2016)

4.2. Calidad de Servicio

Fomentar servicios de calidad dentro de las instituciones es de vitalidad para poder realizar de manera eficiente y segura los procesos.

La definición de calidad se refiere a “la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que respaldan su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”. Para las personas que se desenvuelven dentro de los procesos de Marketing se refieren a la “calidad” como mejor desempeño, características entre otras. Los gerentes de producción basan la calidad en manufactura. La calidad también es muy importante en una empresa por que determina la reputación de la compañía. **(Heyzer.Render, 2009)**.

La inclusión de nuevas tecnologías y estrategias empresariales es básica para satisfacer la demanda y la calidad de servicio ofrecido por la empresa, para ello se deben plantear nuevos desafíos y problemas de distribución a resolver para que la empresa cuente con un adecuado sistema de despacho y entregas. **(Honorato.Matias, 2016)**

4.2.1 Herramientas Básicas de la Calidad

Las herramientas son un objeto utilizado para trabajar en diversos oficios o realizar un trabajo manual **(Española, Diccionario de la Lengua, 2005)**. Estas se diseñan o fabrican para cumplir propósitos específicos por lo cual son instrumentos que realizan una función técnica, ayudando a realizar ciertas tareas de una manera más eficiente.

(Lemos, Control de calidad, 2016) Afirma: “Las herramientas básicas de la calidad son doblemente útiles para las organizaciones; no solo permiten la solución de problemas sino que también son un elemento motivador para los trabajadores que participan en este proceso a convertirlo en parte integrante de la solución de problemas de sus procesos de trabajo” (p. 47).

4.2.2. Control de Calidad

En las Normas Industriales Japonesas, se define control de calidad como “sistemas de métodos para la provisión coste-eficaz de bienes y servicios cuya calidad es adecuada, a los requisitos del comprador. (Ishikawa, 1989)

El control de calidad es parte de estas herramientas que se utilizan para realizar diagnósticos de calidad, elaborar sistemas de documentación, cumplir con normas, efectuar tareas de producción mejoradas, incrementar la calidad para fomentar valor a los procesos realizados dentro de la empresa. (Goinard.Bemard, 2014).

4.2.3. Diagrama de Causa y Efecto

Consiste básicamente en definir un objetivo o efecto, mejorar la eficiencia, reducir rechazos, etc., teorizar sobre las posibles causas que motivan el efecto (brainstorming) y representar gráficamente las causas y los factores que afectan el efecto al objetivo en una estructura que Ishikawa denomina espina de pescado. Cuando han sido definidas las principales causas, se hallan las sub causas. El diagrama de causa y efecto se utiliza para representar gráficamente los factores que afectan a un problema de calidad con vistas a poder tomar acciones correctivas. (Marques, 2010).

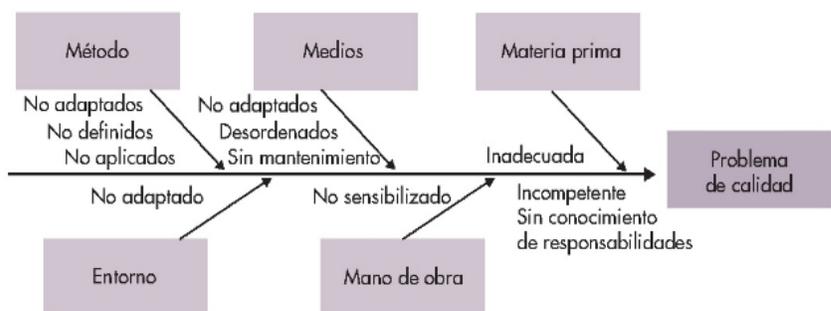


Ilustración 4.1 Diagrama de Causa y Efecto

Fuente: (Goinard, 2014)

4.2.4 Diagrama de Análisis de Procesos.

Es aquel que representa de forma gráfica el curso de un producto o procedimientos como ser, transporte, inspección, demoras, almacenamiento. Para ser analizadas con el tiempo y las distancias recorridas. Señalando todos los hechos sujetos a examen mediante el símbolo que corresponda. (Aldave, 2002)

Descripción	Cantidad	Tiempo (min)	Distancia (metros)	Símbolo					Observaciones
				○	□	D	⇨	▽	
La información de libro es programada en máquina litográfica		4,30		●					
La temática del libro es verificada		0,60		●					
El papel es insertado en máquina litográfica		1,00		●					
Espera trabajo en máquina litográfica		22,10							
Verificado de las hojas del libro		0,50		●					
Transportado de papel impreso a máq generadora de hojas		0,60	8,0	●					
Colocado de papel impreso en máq articuladora y accionar		12,60		●					
Espera articulado de hojas en máquina		14,80							
Revisar hojas articuladas		1,30		●					
Transportado de folletos a máq litográfica		0,60	7,3	●					
Programar información de folleto en máq litográfica y accionar		1,00		●					
Espera de trabajo en máquina litográfica		16,20							
Verificado de folletos impresos		0,35		●					
Transportado de folletos impresos a zona del libro		0,60	7,25	●					
Colocar folletos impresos al interior del libro		0,20		●					
Transportado a zona de equipos para quemar cd		0,80	10,3	●					
Grabado de cd según temática del libro		14,10		●					
Transportado de cd a zona de libro (hojas articuladas)		0,60	7,25	●					
Colocar cd al interior del libro		0,15		●					
Almacenado de producto terminado		0,10		●					
Total		92,50	40,10	7	4	2	6	1	

Ilustración 4.2: Diagrama de Análisis de Procesos

Fuente: (Betancourt, 2016)

4.2.5 Matriz de valor agregado

El análisis de valor agregado o AVA es una metodología que contribuye a evaluar la eficiencia de un proceso desde el punto de vista del valor que cada etapa agrega al producto final, minimizando el desperdicio ocasionado por pasos o actividades innecesarias.

Los beneficios que tiene son muchos, apertura a la innovación, Mejora de la calidad, incremento de utilidades, incremento de productividad, Mejora la rentabilidad, Mejora de la calidad de vida en el trabajo.

Puede ser aplicado a:

- La logística, sistemas de producción flexible y automatización
- Métodos de producción, procedimientos técnicos
- Estudio de Redes y flujos y de la información
- Procesos administrativos en general (Dávila F. , 2014)

ANALISIS DE VALOR AGREGADO									
MACROPROCESO: E. GESTION DE COMPRAS								Fecha:	
PROCESO: D.1. COMPRA DE MEDICINAS								Elaborado por:	
								Ana Baque & Jefferson León	
No.	ACTIVIDAD	VAR		NVA				TIEMPO	
		V.A.C.	V.A.E.	P	E	M	I	A	Tiempo en minutos
1	Revisa Stock de medicamentos en el sistema							1	60
2	Hace transferencia del inventario						1		60
3	Chequea por laboratorio o grupo de productos							1	120
4	Identifica necesidades, contacta proveedores				1				1440
5	Hace pedido a proveedor escogido		1						1440
6	Elabora orden de compra				1				30
7	Revisa y analiza					1			2880
8	Notifica al proveedor para despacho de productos		1						15
TOTAL		0	2	2	1	1	2	0	6045

SIGLA	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	SITUACION ACTUAL		
		No.	Tiempo	%
V.A.C.	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00
V.A.E.	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	1455	24,07
P	PREPARACION	2	1470	24,32
E	ESPERA	1	2880	47,64
M	MOVIMIENTO	1	60	0,99
I	INSPECCION	2	180	2,98
A	ARCHIVO	0	0	0,00
T.T.	TIEMPO TOTAL	8	6045	100,00
T.V.A.	TIEMPO DE VALOR AGREGADO	1455		
I.V.A.	INDICE DE VALOR AGREGADO	24,07		

Ilustración 4.3: Matriz de Análisis de Valor Agregado.

Fuente: (ESPOL, 2010)

4.2.6. Procesos

(Besterfield, 2009) Afirma: “El proceso es la interacción de cierta combinación de personas, materiales, equipos, métodos, medición, así como del medio ambiente para producir un resultado como un producto, servicio o una entrada a otro proceso. Además de tener entradas y salidas medibles, un proceso debe tener actividades de valor agregado y de repetividad. Debe ser efectivo, eficiente, estar bajo control y adaptable” (p. 47).

4.2.7. Error Humano en los Procesos.

El error humano es aquel que indica que un proceso desarrollado de manera desfavorable está condicionado, por las acciones hechas por parte de las personas que participan de forma directa o indirecta de un control de proceso. Lo cual también puede atribuírsele a una mala praxis realizada por las personas que están implicadas. Son diferentes los tipos de errores humanos que existen entre ellos podemos mencionar: errores exógenos o endógenos, errores en la detección del problema, error en el diagnóstico del problema, error en la planificación y ejecución entre otros. **(Gonzales, 2015)**

El error humano también puede ocurrir por una variabilidad en el proceso, donde el enfoque tradicional no proporciona una metodología, que no permite que el personal cumpla con los requerimientos, ni ayuda a que los involucrados puedan detectar sus errores. El problema fundamental permanece latente donde nos preguntamos cómo hacer para que las actividades se realicen con la menor variación posible, para evitar errores y eliminar desperdicios. **(Maldonado, Gestión de procesos (o gestión por procesos), 2011)**

4.3 Eficiencia en la Gestión Documental

Los sistemas de gestión documental son piezas importantes de las empresas. Cada vez se hace más creciente la cantidad de información que generan las compañías en la actualidad las cuales tiene un crecimiento exponencial y cada vez más antiguos los sistemas de almacenamiento y presentan demasiadas carencias, es por ello que se necesita de un sistema capaz de asegurar la información de manera organizada y eficiente que a la vez favorezca a la productividad de la empresa. **(El Centro Europeo del Conocimiento para la Tecnología de la Información, 2020)**

4.3.1 Procesos

Los procesos son una parte básica en el sistema de gestión, estas tiene variables de salida o de respuesta las cuales deben cumplir con ciertas especificaciones, para considerar si el proceso funciona de forma satisfactoria. **(De la Vara & Gutiérrez, 2013)**

Por lo general las empresas se actualizan en la adquisición de maquinarias y tecnologías de última generación, con el objetivo de producir productos de mejor calidad, pero dejan de lado la inversión en sistemas de información y gestión que al final son estos los que en realidad garantizan la calidad del servicio. **(Analla & Tejero, 2017)**

4.3.2 Tipos de procesos

Procesos operativos: Transforman los recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido al cliente. Los procesos operativos se concatenan con el proceso del negocio; proceso que comienza y termina con el cliente.

Procesos de apoyo: proporcionan las personas y los recursos físicos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de los clientes internos. Entre ellos podemos mencionar, El proceso de Gestión de Recursos Humanos, el proceso de aprovisionamiento de bienes de inversión y el proceso de gestión de proveedores.

Procesos de dirección: Los concebimos con carácter transversal a todo el resto de procesos de la empresa.

Procesos de gestión: Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además proporcionan la información que necesitan para tomar decisiones. Entre ellos podemos mencionar, El proceso de gestión de la calidad, Los procesos de control de los documentos y control de registros, podemos decir que este tipo de proceso está relacionado con nuestro proyecto en el archivo logístico. **(Férrandez, 2004)**

Es conveniente clasificar los procesos de modo que describan el diseño del proceso. Cuando es posible clasificar rápido un proceso se aprecian las similitudes y diferencias entre procesos. Hay procesos de una sola etapa y otro de varias etapas, un proceso de varias etapas tiene diversos grupos de actividades ligados por flujos. (Chase & Jacobs, 2014)

4.3.3. Diagrama de Flujo

(Maldonado, 2011) Afirma: “El diagrama de flujo es una representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso y la forma como estos se relacionan entre sí. Esta representación ayuda a visualizar mejor como es el proceso y, por tanto ayuda a identificar qué áreas del mismo pueden mejorarse. La exacta visualización del proceso es esencial para que la gente trabaje en la dirección correcta” (p. 107).

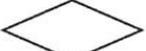
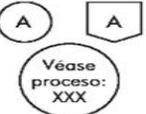
Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y a la última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar
	Rombo	Aparece cuando es necesario tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta
	Flecha	Utilizada para unir el resto de símbolos entre sí, indicando la dirección secuencial de las actividades
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso, o para recoger salidas generadas durante el desarrollo del mismo
	Conectores	Usados para representar conexiones con otras partes del flujoograma o con otros procesos. Si el proceso es largo y el diagrama de flujo no cabe en una hoja, se suele utilizar algún símbolo para conectar una hoja con otra. Una letra o un número en el interior del símbolo indican que la secuencia enlaza con un símbolo equivalente. También se pueden utilizar para vincular el proceso que estamos dibujando con otro proceso relacionado

Ilustración 4.4: Símbolos usados en la construcción de flujoogramas.

Fuente: (Álvarez, 2012)

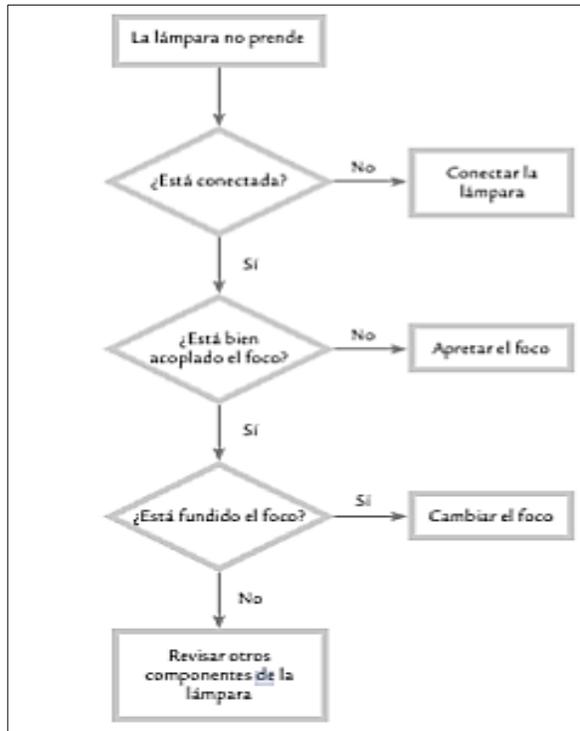


Ilustración 4.5: Ejemplo de Diagrama de flujo.

Fuente: (Gutiérrez Pulido & De la Vara Salazar, 2013)

4.3.3. Metodología de Lean

Este sistema tiene su origen o fue creado por la empresa Toyota, donde los ejecutivos lo llamaron así para poder introducirlo a empresas europeas y estadounidenses. Uno de los mayores objetivos que busca alcanzar es satisfacer a los clientes y eliminar desperdicios que no aportan valor denominados MUDA. (ADP, 2018)

Se le llama Metodología Lean Manufacturing a la filosofía de trabajo, que está basada en las personas y que permite definir y hacer más óptimo un sistema de producción enfocándose en la identificación y eliminación de “desperdicios”. Estos son los procesos o las actividades que utilizan más recursos de lo que estrictamente se deben utilizar. También identifica varios tipos de “desperdicios” que se pueden encontrar en la producción como ser; la sobreproducción, el tiempo de espera, el transporte, reprocesamiento, inventario, movimiento y defectos. **(Hernandez, 2013)**

4.4. Manual de Referencia

Un manual de referencia representa la base de del sistema de gestión de calidad en los procesos, para proporcionar servicios de calidad y realizar mejoras dentro del proceso logístico. El manual de calidad debe contemplar cierto tipo de contenido como ser; procedimientos documentados establecidos, descripción de la interacción entre procesos, alcance y campo de interacción, referencias normativas, definiciones, sistema de gestión de calidad entre otros. **(Mateo Otero, 2013)**

4.4.1 Rediseño de Procesos

Hace referencia a re-conceptualizar los procesos del negocio para lograr mejoras drásticas en el desempeño, el éxito del rediseño de procesos será efectivo dependiendo de la reevaluación del propósito del proceso. **(Heyzer, 2009)**

4.4.2 Manual de procedimiento

El manual de procedimientos es, por tanto un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quien, como, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. **(La dirección general de programación, 2004)**

4.4.2.1 Análisis y diseño de procedimientos

A través del conocimiento de los procedimientos puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en el archivo. Se presentan las etapas necesarias a continuación:

- Delimitación del procedimiento
- Recolección de información
- Análisis de información y diseño de procedimiento
- Análisis de procedimiento

4.4.2.2 Elementos que integran el manual

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo del manual
- Desarrollo de los procedimientos

Dentro del procedimiento se encuentra el Método del trabajo que está dividido por los siguientes apartados:

- Políticas y lineamientos
- Descripción de actividades
- Diagrama de flujo
- Formatos e instructivos

4.5 Salario mínimo

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) el salario mínimo se ha definido como “la cuantía mínima de la remuneración que un empleador deberá abonar a sus asalariados por las que estos hayan efectuado durante determinado periodo, sin que dicha cuantía pueda ser rebajada mediante convenio colectivo ni convenio individual.”

4.5.1 Salario Mínimo en Honduras

El salario mínimo en Honduras está determinado por el tipo de trabajo o profesión que desempeña cada individuo. Este oscila actualmente entre 6,762.60 Lempiras a 12,357.84 Lempiras a partir de Enero 2020. El cual está determinado por el índice de precios al consumidor que al cerrar el año 2018 fue de 4.22%, según cifras del Banco Central de Honduras. (RedHonduras, 2020).

Según (Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, 2020) describe el salario mínimo para el sector financiero de la siguiente manera:

- Mensual L. 9,622.29 a L.12,357.84
- 8 horas laborables L. 320.74 a L. 411.93
- Por hora laborable L. 40.09 a L. 51.49

4.5.2 Horas Extras de Trabajo en Honduras.

Las horas extras de trabajo se refiere a cualquier trabajo que se haga fuera de los límites especificados de trabajo. En Honduras de acuerdo al código de trabajo no debe exceder a las 12 horas al día y el empleador no puede obligar a sus empleados a laborar más de 4 veces por semana. Y el total de horas extraordinarias máximo en una semana serian 16 prohibiéndose el trabajo peligroso e insalubre. (TuSalario.org/Honduras, 2020)

Según el Artículo 330 del código del trabajo las horas extras en Honduras se pagan así:

- 25% sobre salario de la jornada diurna, cuando se efectuó en periodo diurno (5:00 am – 7:00 pm).
- 50% sobre salario de la jornada diurna, cuando se efectuó en periodo nocturno.
- 75% sobre el salario de la jornada nocturna, cuando la jornada extraordinaria sea prolongación de la primera (7:00 pm – 5:00 am). (Toptrabajo.com, 2020).

V. METODOLOGÍA/PROCESO

5.1 Enfoque y Métodos

5.1.1 Enfoque Cuantitativo

(Dávila G. G., 2014) Afirma: “En el método cuantitativo los conceptos se convierten en variables clasificatorias y demostrables en su validez y confiabilidad. En el método cualitativo, los conceptos son parte del proceso de la investigación, un apoyo para enunciar la realidad, no un fin.” (p. 47)

El método utilizado es el enfoque cuantitativo ya que se basara en números para analizar y comprobar datos e información obtenida de manera concreta para la obtención de resultados.

El enfoque cuantitativo es secuencial y cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen variables, se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

En la Evaluación que se realizó en Ficohsa Tarjetas sobre el análisis en el proceso Logístico del departamento de Archivo Logística se analizó que se pueden reducir tiempos en el procesamiento de las actividades de Recepción, Almacenamiento y despacho de los expedientes, es factible usar la metodología cuantitativa para su análisis, usando instrumentos tales como la Observación de sus procesos y la entrevista.

5.1.2 Métodos

5.1.2.1. Entrevista

(Chávez, 2019) Afirma: “La entrevista es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información” (p. 115).

5.1.2.2 Observación

Es uno de los primeros métodos científicos utilizados en la investigación y se utiliza para la obtención de información primaria acerca de los objetos investigados o para la comprobación empírica de las hipótesis. La observación científica es sistemática, consciente y objetiva. Su valor radica en que permite obtener la información del comportamiento del objeto de investigación tal y como este se da en la realidad, es decir, información directa, inmediata sobre el fenómeno u objeto investigado. (Chávez, 2019).

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.2.1 Población

A continuación se detallan las áreas que conforman el departamento de archivo logístico de Ficohsa Tarjeta. Recepción y Almacenamiento de productos financieros, Almacenamiento de préstamos personales, Almacenamiento de cuentas empresas y pyme, Almacenamiento de cuentas de ahorro y planilla, atención de solicitudes, Almacenamiento de expedientes de tarjetas de crédito, Indexación, Almacenamiento de préstamos pyme, Almacenamiento de préstamos Empresas.

Tabla 5.1: Población de Departamento de Archivo Logístico

AREA	CANTIDAD DE EMPLEADOS
Recepción y Almacenamiento de productos financieros	1
Almacenamiento de préstamos personales	1
Almacenamiento de cuentas empresas y pyme	1
Almacenamiento de cuentas de ahorro y planilla	4
Atención de solicitudes	2
Almacenamiento de expedientes de tarjetas de crédito	4
Indexación	3
Almacenamiento de préstamos pyme	1
Almacenamiento de préstamos Empresas	1

Fuente: Elaboración propia

El departamento de Archivo Logística administrado por Ficohsa Tarjetas recibe documentos de tres zonas, donde la zona norte abarca San Pedro Sula, Ceiba, Roatán y alrededores, Zona centro abarca Tegucigalpa, Zona Foráneas que está integrada por varios departamentos alrededor del país. Se entrevistó al personal del área de archivo logística encargado de los diferentes productos, excepto al procesamiento de Tarjetas de crédito, que está conformado por 11 personas donde 1 persona recibe todos los productos a nivel nacional, 1 persona procesa préstamos consumo, vivienda y ficoauto, 1 persona procesa Cuentas de ahorro empresarial y pyme, 2 personas atiende solicitudes, 4 personas procesan cuentas de ahorro y cuentas planillas, 1 persona esta como jefe del área y 1 persona esta como supervisora.

Los Auxiliares que realizan el proceso operativo empleados subcontratados por una empresa llamada Micro imágenes y son evaluados por el Jefe y supervisor del área que dependen directamente de Ficohsa Tarjetas.

5.2.2. Muestra

Afirma: (Hernández-Sampieri, 2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

Muestreo por Conveniencia es una técnica comúnmente usada consistente en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles y porque sabemos que pertenecen a la población de interés (Ochoa, 2015)

Una vez establecida la población en el presente proyecto se trabajara con una muestra a conveniencia, no probabilística, por la cercanía de las áreas a evaluar, ya que las demás áreas se encuentran en una ubicación diferente del archivo Logístico de Ficohsa Tarjetas en Payaqui.

Tabla 5.2: Tabla Muestra del Departamento de Archivo Logístico

AREA	CANTIDAD DE EMPLEADOS
Recepción y Almacenamiento de productos financieros	1
Almacenamiento de préstamos personales	1
Almacenamiento de cuentas empresas y pyme	1

Fuente: Elaboración propia

5.3. UNIDAD DE ANÁLISIS Y RESPUESTAS

5.3.1 Unidad de Recepción de Documentos

En esta área el problema es que se recibe documentos de forma masiva o sea en grandes cantidades de todas las agencias a nivel nacional, donde una persona es la que recibe y alimenta a los diferentes agentes que procesan la información según producto, adicionalmente esta persona se encarga de procesar los depósitos, retiros y remesas. Debido a la carga de trabajo le entrega al área encargada de procesar cuentas de ahorro y planilla un día después de haber recibido la documentación.

5.3.2. Unidad de Almacenamiento y despacho de documentos

Aquí es donde se procesa y se hace el inventario de los diferentes productos procesados por cada uno de los auxiliares, el área de archivo está dividida en 5 etapas, donde se evaluó tres de ellas

Las tres etapas son:

- Recepción de todos los productos y distribución de los mismos
- Proceso de préstamos (consumo, vivienda y fiscoauto)
- Proceso de cuentas empresarial y pyme.

5.3 Técnicas e instrumentos aplicados

Para el desarrollo de las evaluaciones y sugerir mejoras a los procesos fue necesario hacer uso de métodos, herramientas estadísticas, instrumentos y técnicas para poder recabar datos necesarios para poder alcanzar los objetivos.

5.3.1. Untitled Diagram.drawio

Es una aplicación que ayuda a la elaboración de diagramación, completamente gratis de Google drive (TM) que permite dibujar: Diagramas de flujo, Lenguaje unificado de modelado, Diagrama Entidad –Relación, Diagrama de Red, Modelos de proceso de negocios (draw.io, 2018)

5.3.2 Herramientas Estadísticas

En la sección: **4.2.3/4.2.4/4.2.5/4.3.3** del marco teórico podemos encontrar información respecto a estas herramientas que nos brindaran la ayuda necesaria para poder realizar el análisis y resultados del informe, recolectando datos mediante entrevistas, aplicación de métodos entre otros.

5.4 Fuentes de Información

Es conveniente tener varias fuentes de información, siempre y cuando lo permita el tiempo y los recursos de los que disponemos. Es por ello que en la indagación cualitativa obtenemos mayor riqueza, amplitud y profundidad de información proveniente de diferentes actores de un proceso. (Sampieri, 2014)

5.4.1 Fuentes Primarias

Las fuentes de información primarias como las que contienen la información original, no abreviada ni traducida; tesis, libros, monografías, artículos de revista y manuscritos. se les llama también fuentes de información de primera mano (S., 2011)

5.4.2 Fuentes secundarias

Son aquellas que interpretan y analizan las fuentes primarias, son un texto basado en fuentes primarias y que a la vez implican generalización, síntesis, análisis, evaluación e interpretación. Algunos de ellos pueden ser: Índices, revistas de resúmenes, críticas literarias y comentarios, bibliografías y fuentes de información citadas en el texto. (S., 2011)

5.5 Cronología y trabajo

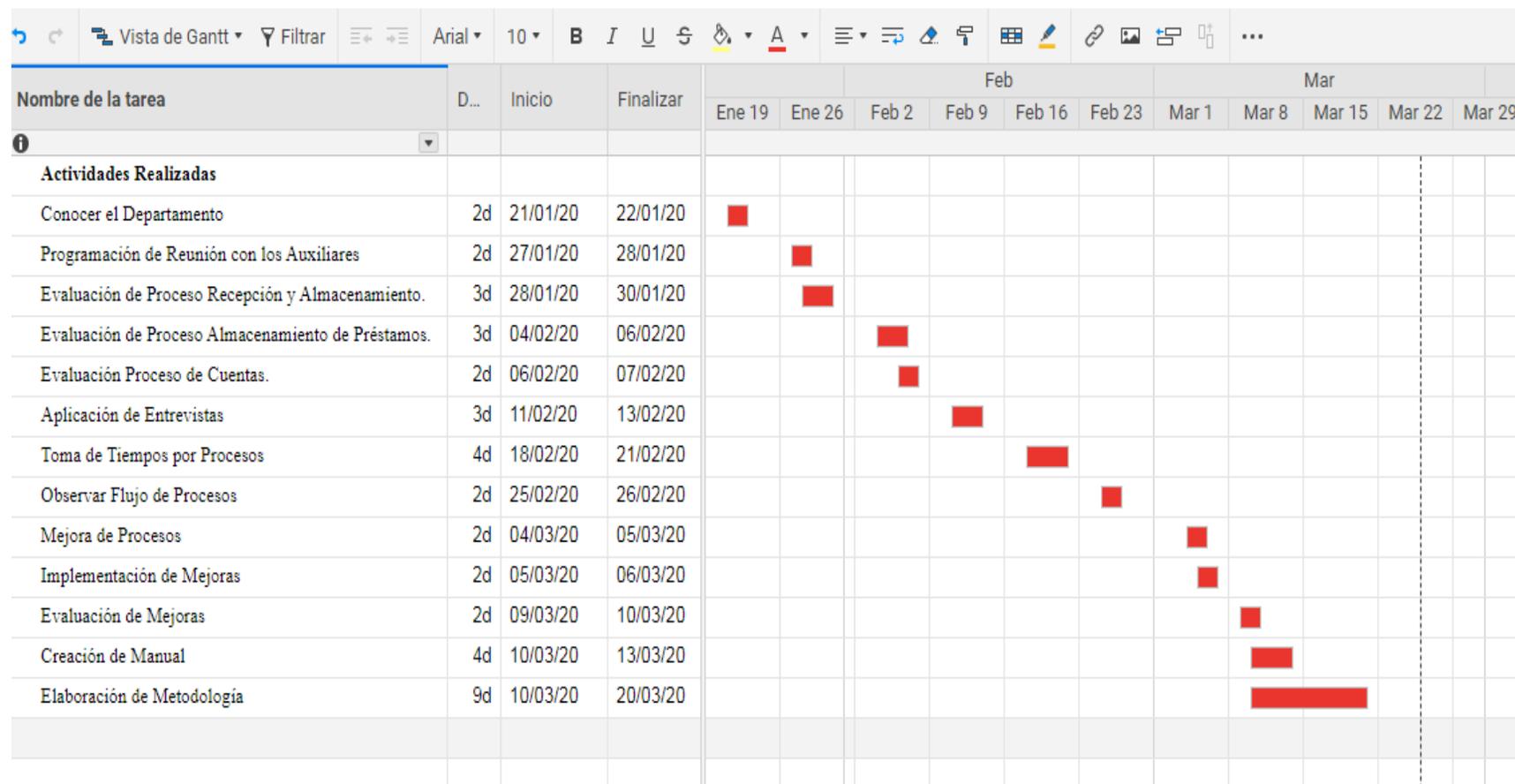


Ilustración 5.6: Cronograma de Actividades.

Fuente: elaboración propia.

VI. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 Proceso de Recepción de todos los productos con la distribución a las otras áreas y Almacenamiento de (Depósitos, Retiros y Remesas)

6.1.1 Comprensión del proceso de (Recepción y Almacenamiento)

Esta etapa inicia con reuniones al lugar de trabajo donde se tomó la información necesaria del proceso seleccionado para la mejora, así como también se capturo información de las actividades para el proceso (ver anexo 10.1 Entrevista para el levantamiento del proceso – Recepción y almacenamiento).

De igual forma se tomó los tiempos de ejecución del proceso de recepción y almacenamiento (ver anexo 10.2.1 – recolección de datos – Recepción y almacenamiento).

Para comprender el proceso se elaboró el diagrama de causa y efecto con la finalidad de recolectar todas aquellas razones que puedan estar relacionadas directa o indirectamente con las problemáticas del proceso (ver ilustración no 6.7).

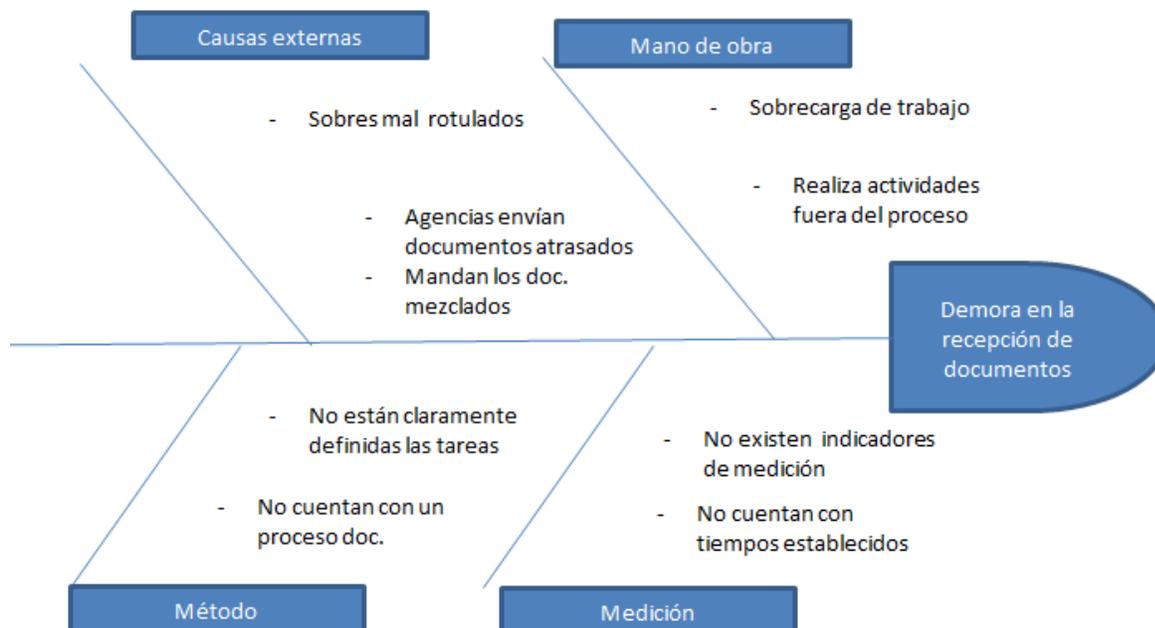


Ilustración 6.7: Diagrama de Causa y Efecto.

Fuente: Creación propia

Tabla 6.3: Matriz de Causa y Efecto

Tabla de ponderación

VALOR	NIVEL
1	No Importante
3	Baja Importancia
6	Importante
9	Muy Importante

Problema	Efecto				Total
	Demora en el proceso	Incrementa costo de mano de obra	Proceso deficiente	Desorganización	
Demora en la recepción de documentos					
Causa					
Sobres mal rotulados	3	1	1	1	6
Agencias envía documentos atrasados	3	1	1	1	6
Mandan los documentos mezclados	3	1	1	1	6
Sobrecarga de trabajo	6	9	3	3	21
Realiza actividades fuera del proceso	3	6	3	3	15
No están claramente definidas las tareas	3	3	3	6	15
no cuenta con un proceso documentado	3	3	6	6	18
No existen indicadores de medición	3	3	6	3	15
No cuentan con tiempos establecidos	3	3	6	3	15
Total	30	30	30	27	

Fuente: Elaboración propia

Como puede observar en la matriz las causas que tienen mayor ponderación son sobrecarga de trabajo y no cuentan con un proceso documentado, y los efectos que sobresalen son demora en el proceso, Incremento de costo de mano de obra y Proceso deficiente

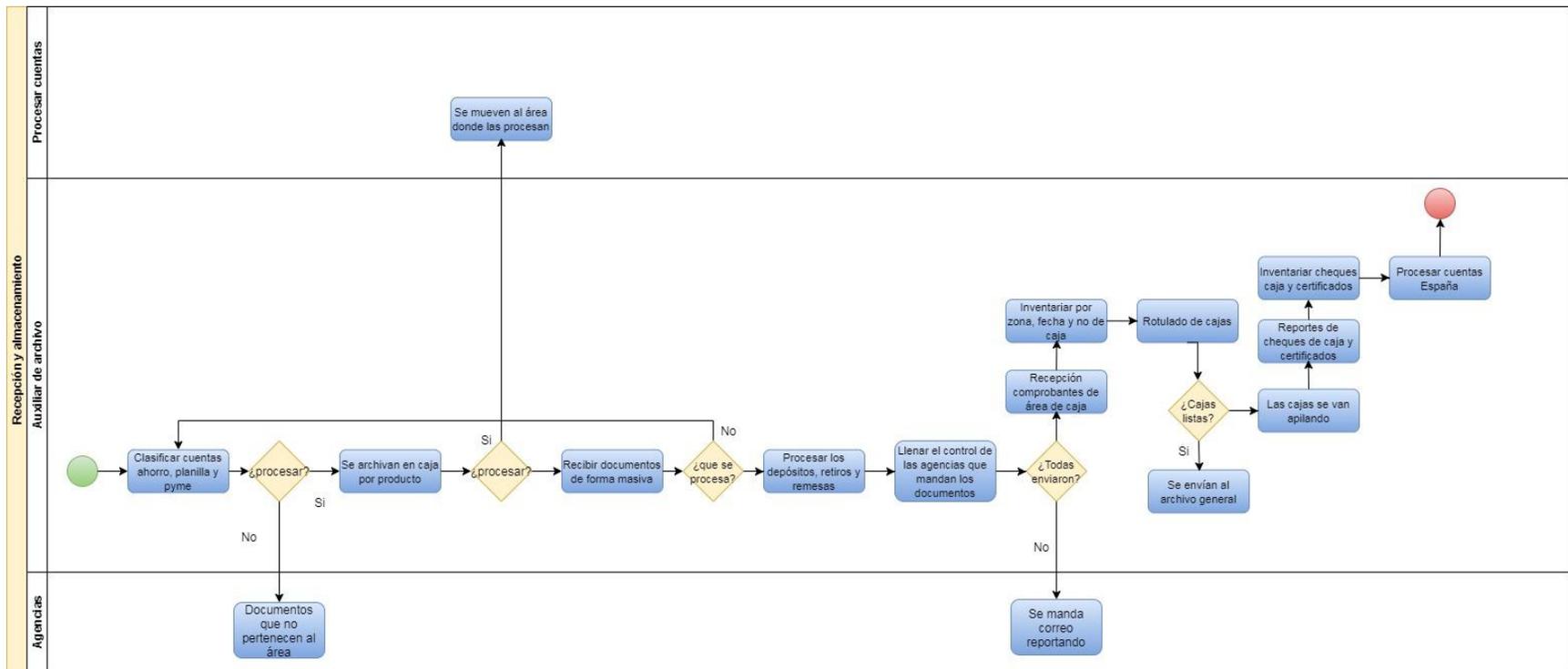


Ilustración 6.8: Diagrama de Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento.

Fuente: Creación propia

6.1.2 Mejora proceso Recepción y almacenamiento

En esta etapa se tomó como punto de partida el flujograma de la etapa anterior. La matriz de análisis de procesos nos ayudó a desglosar las actividades del proceso, que tipo de actividades son, los tiempos y también con la ayuda de las observaciones anotadas se pudo encontrar las mejoras sobre los procesos. Podemos ver que el auxiliar trabaja 685 minutos equivalente a 11 horas 24 minutos más del horario establecido por ley que son 8 horas, a raíz de eso se generan atrasos en las actividades diarias debido a la sobrecarga de trabajo. (Ver ilustración 6.9– Map – Proceso de recepción y almacenamiento)

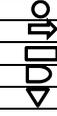
				Plantilla		
Nombre del documento		Código	Fecha	Versión		
Matriz de análisis de procesos - Recepción y almacenamiento		A06.1.2	09/03/2020	01		
MATRIZ DE ANALISIS DE PROCESO						
	Resumen	#	ACTUAL Tiempo (min)	Nombre de proceso	Proceso de recepción y almacenado	
	Operaciones	10	535	Responsable	Auxiliar de archivo	
	Transporte	3	55	Fecha de elaboración		
	Inspección	1	60			
	Esperas	0	0			
	Almacenamiento	2	35			
	Total		685			
	Descripción de actividades			Simbolo	Tiempo minutos Observaciones	
	1 Clasificar cuentas de ahorro y planilla			○	120	
	2 Reportar documentos que no son del area			⇒	20	
	3 archivar cuentas por caja y por producto			□	10	
	4 cajas de cuentas se muevan al area correspondiente			D	10	La area encargada de procesar las cuentas puede mover las cajas se pierde una hora solo recibiendo
	5 Recibir documentos de forma masiva			▽	60	documentos, se puede rotar
	6 Procesar los depositos, retiros y remesas				5	
	7 llenar el control de las agencias que mandan los documentos				15	
	8 mandar correo reportando				5	
	9 Recepción comprobantes de area de caja				45	
	10 Inventariar por zona, fecha y numero de caja				135	
	11 Rotulado de cajas y almacenamiento				25	
	12 Despacho de cajas				40	
	13 Las cajas se apilan				5	
	14 Reportes de cheques de caja y certificados				20	
	15 Inventariar cajas de cheques y certificados				30	
	16 Proceso de cuentas España				140	Este proceso se esta gestionando que lo haga el area de custodia son los responsables en recibir los doc.
					685	

Ilustración 6.9: Matriz de Análisis de Proceso de Recepción y Almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda de la herramienta de análisis de valor agregado se pudo ver cuáles son las actividades que no agregan valor al proceso, esto para poder determinar qué actividades se pueden mejorar, eliminar o transferir a otra área que no esté saturada. Esto ayuda a que el auxiliar pueda salir con la carga de trabajo a tiempo y así evitar atrasos en el proceso. (Ver Ilustración 6.10 – AVA – Proceso actual de recepción y almacenamiento).

				Plantilla						
Nombre del documento		Codigo	Fecha	Version						
Análisis de valor agregado - Proceso actual - Recepción y almacenamiento		A06.1.2	09/03/2020	01						
ANALISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV				PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO						
FECHA	VERSION ACTUAL		DEPENDENCIA: ARCHIVO							
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	○	Clasificar cuentas de ahorro y planilla	120	X						
2	○	Reportar documentos que no son del area	20							X
3	◀	archivar cuentas por caja y por producto	10							X
4	→	cajas de cuentas se muevan al area correspondiente	10						X	
5	□	Recibir documentos de forma masiva	60	X						
6	○	Procesar los depositos, retiros y remesas	5	X						
7	○	llenar el control de las agencias que mandan los documentos	15	X						
8	○	mandar correo reportando	5			X				
9	○	Recepción comprobantes de area de caja	45	X						
10	○	Inventariar por zona, fecha y numero de caja	135	X						
11	◀	Rotulado de cajas y almacenamiento	25	X						
12	→	Despacho de cajas	40	X						
13	⇄	Las cajas se apilan	5			X				
14	○	Reportes de cheques de caja y certificados	20			X				
15	○	Inventarias cajas de cheques y certificados	30							X
16	○	Proceso de cuentas España	140							X
FIN										
TOTAL			685	8		3			1	4
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			16	6		3			1	4
TIEMPO TOTAL (mint)			685	445		30			10	200
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	64.96	0.00	4.4	0.00	0.00	1.5	29.20
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			445							
INDICE DE VALOR AGREGADO			64.96							

Ilustración 6.10: Matriz de Análisis de Valor Agregado del proceso Actual de Recepción y Almacenamiento.

Fuente: Elaboración propia

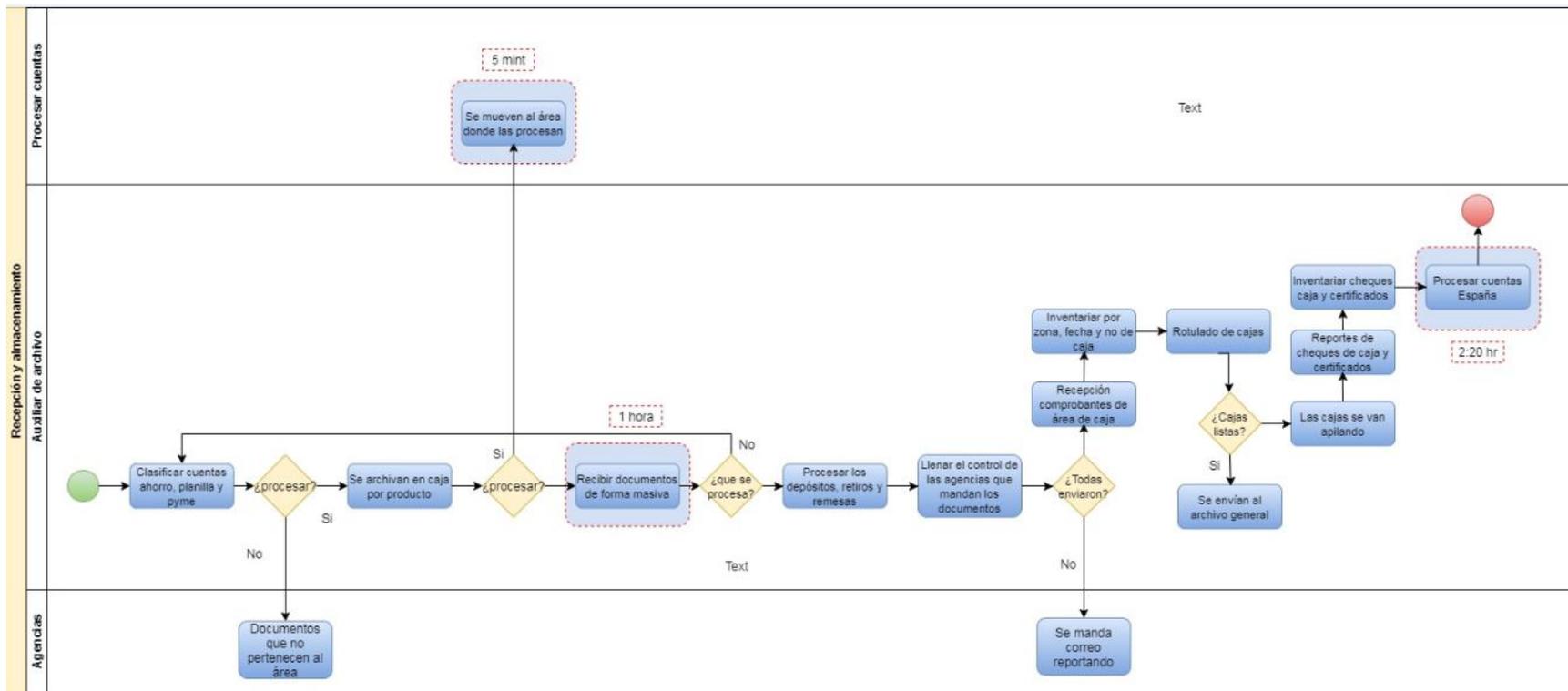


Ilustración 6.11: Diagrama de Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento Antes de la Mejora con Actividades a Eliminar.

Fuente: Elaboración propia.

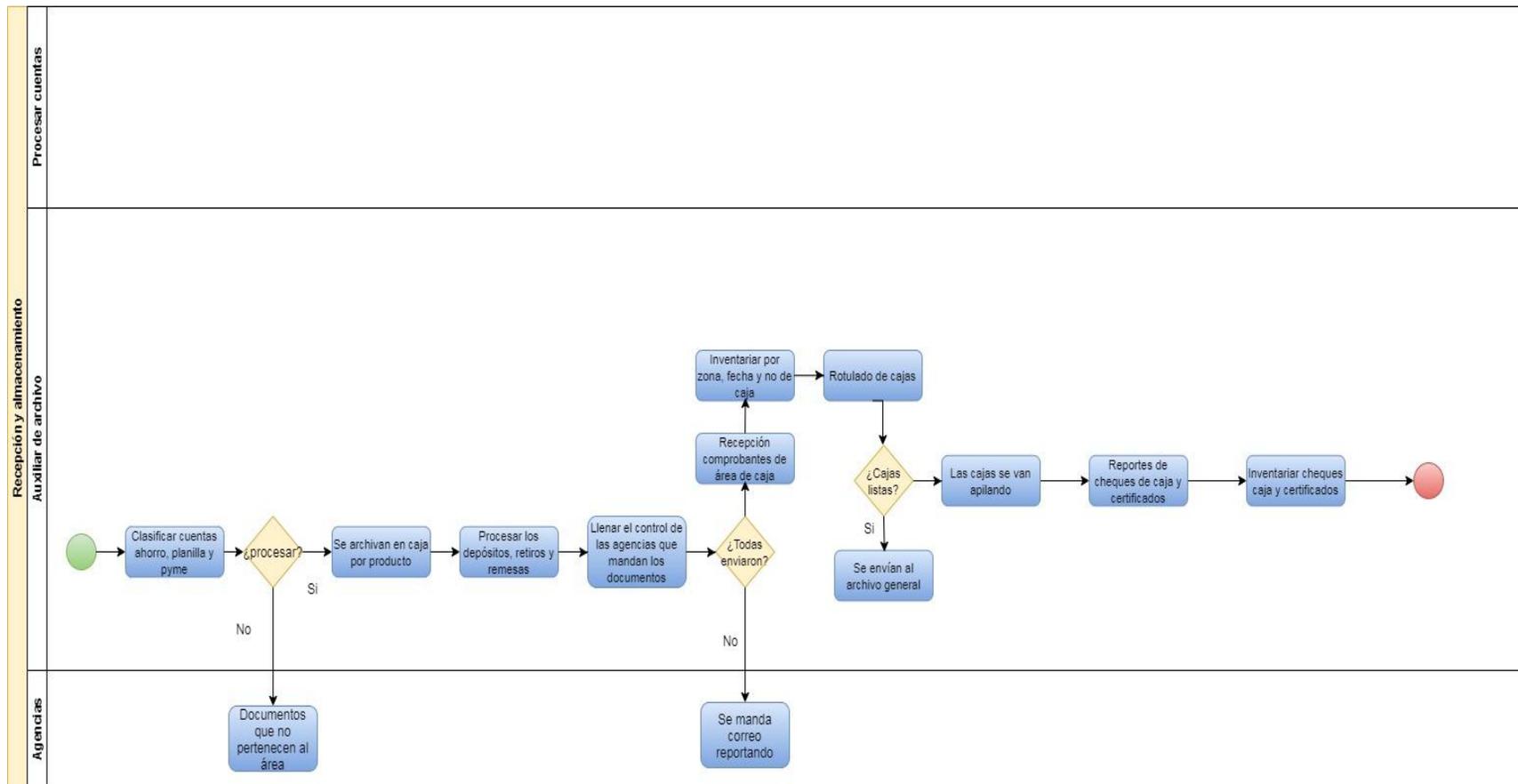


Ilustración 6.12: Diagrama del Flujo del Proceso de Recepción y Almacenamiento con Mejora.

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda de análisis de valor agregado (ver ilustración 6.10) y el flujograma (ver ilustración 6.11) se determinó la mejora que consiste en:

- El primer cambio en el proceso consiste en transferir la actividad de “mover las cajas de cuentas de ahorro y planilla” al área que se encarga de procesarlas para que el auxiliar no tenga que moverse y así no se distraiga de su operatividad.
- El segundo cambio en el proceso también consiste en transferir o rotar la actividad de “recibir la documentación masiva enviada por todas las agencias a nivel nacional” ya que esto con lleva invertir un tiempo de una hora y hay áreas que cuentan con dos o más personas que perfectamente pueden encargarse de dicha actividad
- El tercer cambio en el proceso consiste en eliminar la actividad de procesar “las cuentas España” en el área de archivo se está gestionando para que el departamento de custodia realice dicha actividad ya que este departamento envía las cuentas al archivo prácticamente solo para que esta las convierta a formato Tiff y de allí se tienen que devolver otra vez a ellos, lo que conlleva a la duplicidad de funciones, eliminando esta actividad que no suma ningún tipo de valor al proceso.

6.1.2.1 Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto

Con las mejoras hechas al proceso, a través del diagrama de proceso propuesto se capturo nuevamente los recursos consumidos por el proceso como tiempos de ejecución y cantidad de actividades. Con esta información se creó una nueva matriz de análisis de valor agregado, donde se puede observar la manera en que quedo estructurado el nuevo proceso. (Ver ilustración 6.13 AVA-Proceso propuestos – Proceso de recepción)

				Plantilla						
Nombre del documento			Codigo	Fecha	Version					
Análisis de valor agregado - Proceso Propuesto - Recepción y almacenamiento			A. 6.5.1	02/03/2020	01					
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV				PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO						
FECHA	VERSION PROPUESTO			DEPENDENCIA: ARCHIVO						
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	○	Clasificar cuentas de ahorro y planilla	120	X						
2	○	Reportar documentos que no son del area	20				X			
3	▽	archivar cuentas por caja y por producto	10							X
4	○	Procesar los depositivos, retiros y remesas	5				X			
5	○	llenar el control de las agencias que mandan los documentos	15	X						
6	○	mandar correo reportando	5			X				
7	○	Recepción comprobantes de area de caja	45	X						
8	○	Inventariar por zona, fecha y numero de caja	135	X						
9	○	Rotulado de cajas y almacenamiento	25	X						
10	○	Despacho de cajas	40	X						
11	○	Las cajas se apilan	5			X				
12	○	Reportes de cheques de caja y certificados	20							X
13	○	Inventarias cajas de cheques y certificados	30							X
		FIN								
		TOTAL	475	6		2	2			3
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			13	6		2	2			3
TIEMPO TOTAL (mint)			475	380		10	25			60
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	80.00	0.00	2.11	5.26	0.00		12.63
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			380							
INDICE DE VALOR AGREGADO (%)			80							

Ilustración 6.13: Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto.

Fuente: Elaboración propia

6.2 Proceso de préstamos (consumo, ficoauto y vivienda)

6.2.1 Comprensión del proceso de Almacenamiento de Prestamos

Esta etapa inicia con reuniones al lugar de trabajo donde se tomó la información necesaria del proceso seleccionado para la mejora, así como también se capturo información de las actividades para el proceso (ver anexo 10.1.1 Cuestionario para el levantamiento del proceso – Almacenamiento de préstamos).

De igual forma se tomó los tiempos de ejecución del proceso de recepción y almacenamiento (ver anexo 10.2.2 – recolección de datos – Proceso de almacenamiento de préstamos).

Para comprender el proceso se elaboró el diagrama de causa y efecto con la finalidad de recolectar todas aquellas razones que puedan estar relacionadas directa o indirectamente con las problemáticas del proceso (ver ilustración no. 6.14)

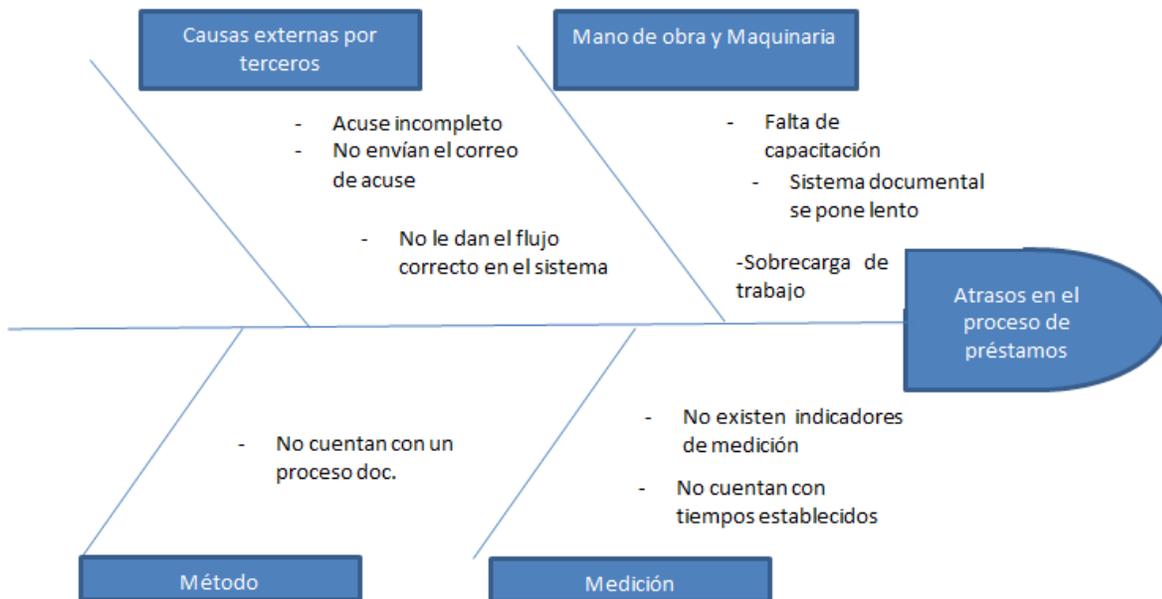


Ilustración 6.14: Diagrama de Causa y Efecto.

Fuente: creación propia.

Tabla 6.4: Matriz de Causa y Efecto

Tabla de ponderación

VALOR	NIVEL
1	No Importante
3	Baja Importancia
6	Importante
9	Muy Importante

Problema	Efecto				Total
	Demora en el proceso	Incrementa costo de mano de obra	Proceso deficiente	Desorganización	
Atrasos en el proceso de prestamos					
Causa					
Acuse incompleto	3	1	2	1	7
No envían el correo de acuse	3	1	1	1	6
No le dan salida al caso en el flujo correcto del sistema	3	1	1	1	6
Sobrecarga de trabajo	6	9	3	3	21
Falta de capacitación	3	6	3	3	15
Sistema documental se pone lento	3	3	3	6	15
no cuenta con un proceso documentado	3	3	9	6	21
No existen indicadores de medición	3	3	6	3	15
No cuentan con tiempos establecidos	3	3	6	3	15
Total	30	30	34	27	

Fuente: Elaboración propia

Como puede observar en la matriz las causas que tienen mayor ponderación son sobrecarga de trabajo y no cuentan con un proceso documentado, y los efectos que sobresalen son demora en el proceso, Incremento de costo de mano de obra y Proceso deficiente.

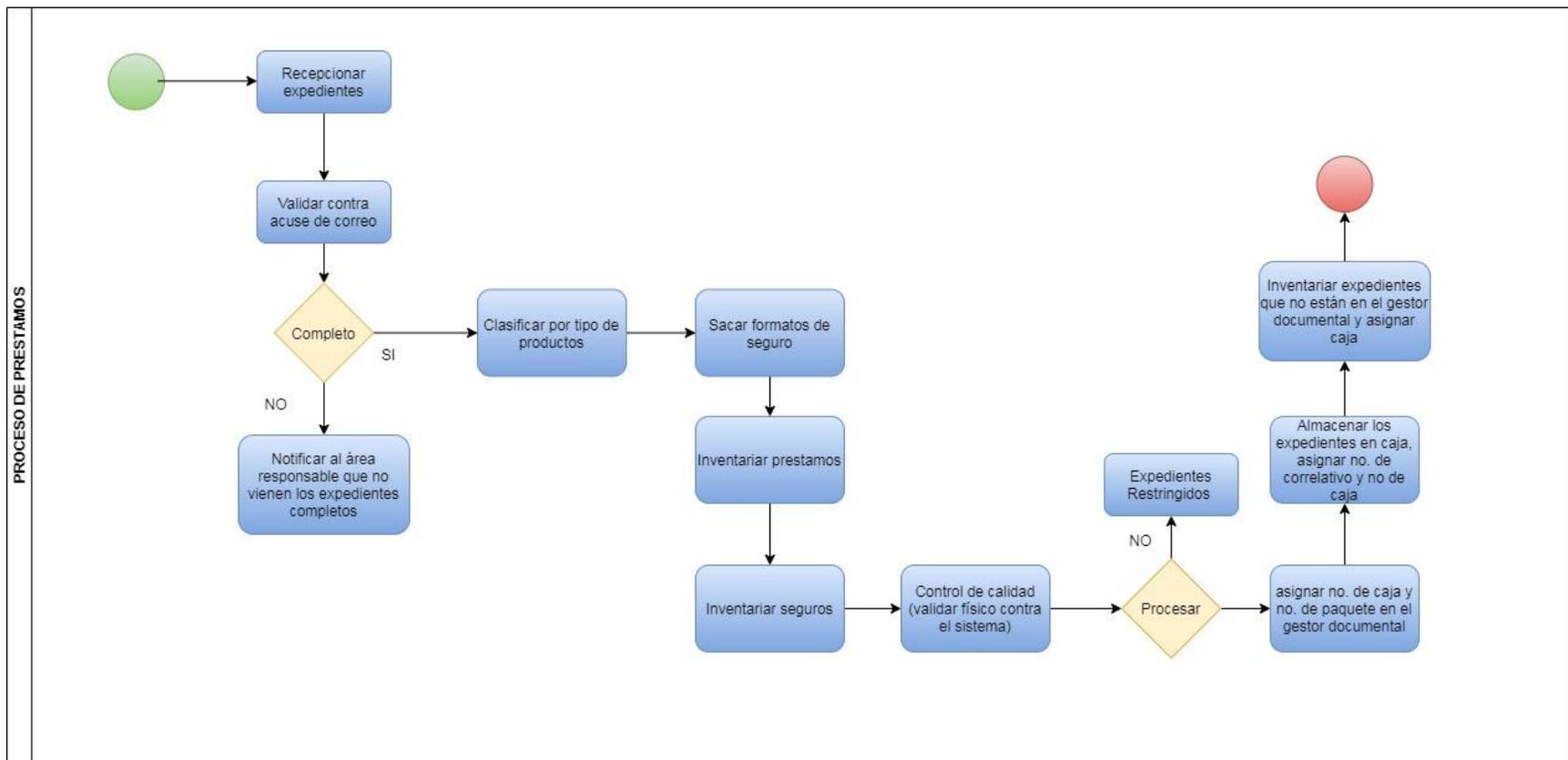


Ilustración 6.15: Diagrama de Flujo del Proceso Almacenamiento de Préstamo.

Fuente: Elaboración propia

6.2.2 Mejora Proceso de Almacenamiento de préstamos

En esta etapa se tomó como punto de partida el flujograma de la etapa anterior. La matriz de análisis de procesos nos ayudó a desglosar las actividades del proceso, que tipo de actividades son, los tiempos y también con la ayuda de las observaciones anotadas se pudo encontrar las mejoras sobre los procesos. Podemos ver que el auxiliar trabaja 571 minutos equivalentes a 9 horas y media lo que sería un horario que se excede al horario establecido por la ley, a raíz de esto se generan atrasos debido a la sobre carga de trabajo y que el colaborador solo hace horas extras tres días a la semana. (Ver Ilustración 6.16 – Map – Proceso de Almacenamiento de préstamos)

				Plantilla			
Nombre del documento		Código	Fecha	Versión			
Matriz de análisis de procesos - Almacenamiento de préstamos		A06.2.2	09/03/2020	01			
MATRIZ DE ANALISIS DE PROCESO							
ACTUAL							
	Resumen	#	Tiempo (min)	Nombre de proceso	Proceso de almacenamiento de préstamos		
	Operaciones	8	303	Responsable	Auxiliar de archivo		
	Transporte	0	0	Fecha de elaboración			
	Inspección	2	218				
	Esperas	1	0				
	Almacenamiento	1	50				
	Total	12	571				
Descripción de actividades		Símbolo			Tiempo minutos	Observaciones	
		○	⇒	□	▷	▽	
1	Recepcionar expedientes					5	
2	Validar contra acuse de correo					18	
3	Notificar al area responsable que no vienen los expedientes completos					5	
4	Clasificar por tipo de producto					18	
5	Sacar formatos de seguro					45	
6	Inventariar préstamos					150	
7	Inventariar seguros					25	
8	Control de calidad (Validar el fisico contra el sistema)					200	
9	Expedientes restringidos					0	
10	Asignar no. caja y paquete en el gestor documental					30	
11	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)					50	
12	Inventariar expedientes que no estan en el gestor documental y asignar caja					25	
					571		

Ilustración 6.16: Matriz de Análisis del Proceso Almacenamiento de Prestamos

Fuente: Elaboración propia.

Con la ayuda de la herramienta de análisis de valor agregado se pudo ver cuáles son las actividades que no agregan valor al proceso, esto para poder determinar qué actividades se pueden mejorar, eliminar o transferir a otra área con menor saturación ya que estas cuentan con dos o tres personas que les ayudan, con esto se puede ayudar a que el auxiliar salga con la carga de trabajo a tiempo y así evitar retrasos en el proceso. (Ver Ilustración 6.17 – AVA – Proceso actual Almacenamiento de préstamos)

Ficohsa		Plantilla								
BANCO SEGUROS TARJETAS										
Nombre del documento		Codigo	Fecha	Version						
Análisis de valor agregado - Proceso actual - Almacenamiento de préstamo		A06.2.2	09/03/2020	01						
ANALISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV			PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE PRESTAMOS							
FECHA	VERSION ACTUAL		DEPENDENCIA: ARCHIVO							
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	○	Recepcionar expedientes	5			X				
2	□	Validar contra acuse de correo	18				X			
3	○○○	Notificar al area responsable que no	5							X
4	○	Clasificar por tipo de producto	18	X						
5	○○○○○	Sacar formatos de seguro	45			X				
6	○○○○○	Inventariar prestamos	150	X						
7	○○○○○	Inventariar seguros	25	X						
8	□	Control de calidad (Validar el fisico contra el sistema)	200				X			
9	□	Expedientes restringidos	0							X
10	○	Asignar no. caja y paquete en el gestor documental	30			X				
11	▽	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	50	X						
12	○	Inventariar expedientes que no estan en el gestor documental y asignar caja	25							X
FIN										
TOTAL			571	4		3	2			3
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			12	4		3	2			3
TIEMPO TOTAL (mint)			571	243		80	218			30
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	42.56		14.01	38.18			5.25
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			243							
INDICE DE VALOR AGREGADO			42.56							

Ilustración 6.17: Matriz de Análisis de Valor Agregado, Proceso Actual de Almacenamiento de Prestamos

Fuente: Elaboración propia

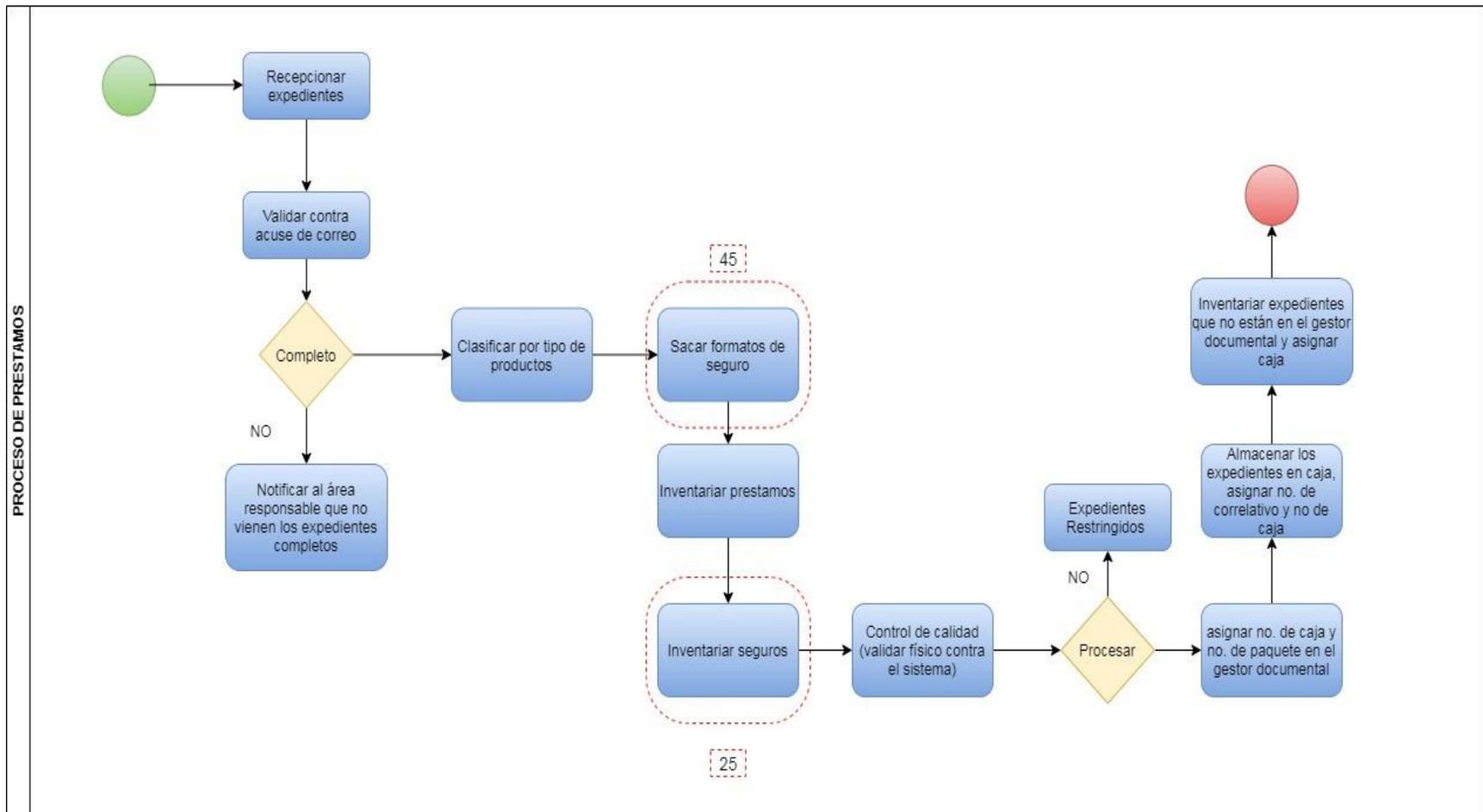


Ilustración 6.18: Diagrama de Flujo de Almacenamiento de Prestamos Antes de la Mejora con Actividad a Eliminar.

Fuente: Elaboración propia

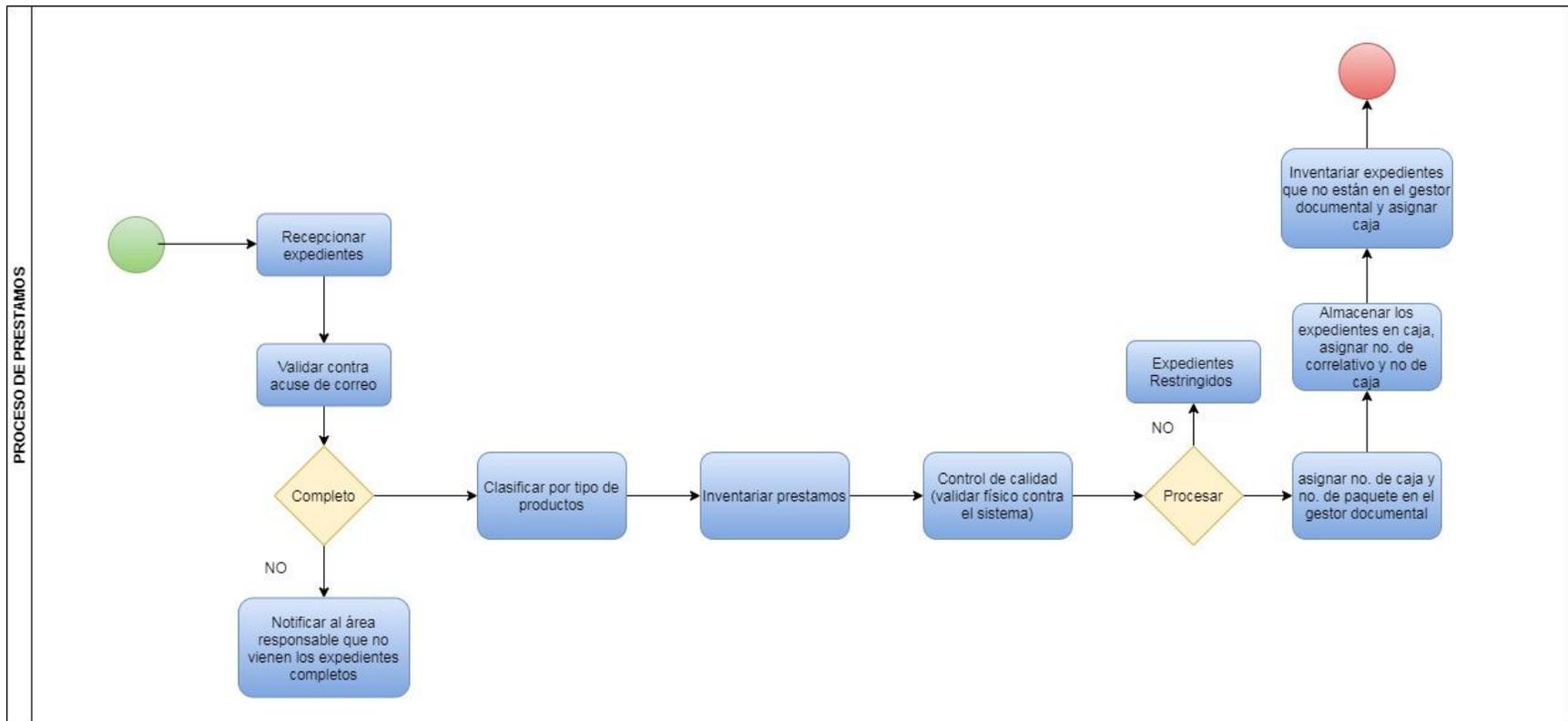


Ilustración 6.19: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de Prestamos con la Mejora.

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda del análisis de valor agregado (ver ilustración 6.17) y el flujograma (ver ilustración 6.18) se determinó la mejora que consiste en:

- El primer cambio se da en eliminar la actividad de “sacar formatos de seguro” del área de archivo y transferirla al departamento de validación que es el que se encarga de hacer el desembolso de préstamo, ellos tienen cerca a la persona que lleva el control de seguros y en lugar que esa documentación viaje hasta al personal de archivo y de allí la tenga que volver a remitir hasta al área de seguros, que el área de validación realice dicha actividad para así mitigar el riesgo de que esa documentación se pierda en el traslado.
- El segundo cambio se eliminara la actividad de inventariar seguros en consecuencia que se está eliminando la actividad de sacar formatos de seguro.

6.2.2.1 Matriz de Análisis de Valor Agregado del Proceso Propuesto.

Con las mejoras hechas al proceso, a través del diagrama de proceso propuesto se capturo nuevamente los recursos consumidos por el proceso como tiempos de ejecución y cantidad de actividades. Con esta información se creó una nueva matriz de análisis de valor agregado, donde se puede observar la manera en que quedo estructurado el nuevo proceso. (Ver ilustración 6.20 AVA-Proceso propuesto–Proceso de Almacenamiento de préstamos).

 BANCO SEGUROS TARJETAS		Plantilla								
		Nombre del documento	Codigo	Fecha	Version					
Análisis de valor agregado - Proceso de mejora - Almacenamiento de prestamo		A. 6.6.1	02/03/2020	01						
ANALISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV			PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE PRESTAMOS							
FECHA	VERSION PROPUESTO		DEPENDENCIA: ARCHIVO							
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	○	Recepcionar expedientes	5			X				
2	□	Validar contra acuse de correo	18				X			
3	○	Notificar al area responsable que no vienen los expedientes completos	5							X
4	○	Clasificar por tipo de producto	18	X						
5	○	Inventariar prestamos	150	X						
6	□	Control de calidad (Validar el fisico contra el sistema)	200	X						
7	□	Expedientes restringidos	0							X
8	○	Asignar no. caja y paquete en el gestor documental	30			X				
9	▽	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	50	X						
10	○	Inventariar expedientes que no estan en el gestor documental y asignar caja	25							X
FIN										
TOTAL			501	4		2	1			3
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			10	4		2	1			3
TIEMPO TOTAL (mint)			501	418		35	18			30
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	83.43		6.99	3.59			5.99
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			418							
INDICE DE VALOR AGREGADO			83.43							

Ilustración 6.20: Matriz de Análisis de Valor Agregado del Proceso Propuesto para Almacenamiento de Préstamo.

Fuente: Elaboración propia

6.3 Proceso de almacenamiento de cuentas de ahorro empresarial y pyme

6.3.1 Comprensión del proceso de (almacenamiento de cuentas de ahorro)

Esta etapa inicia con reuniones al lugar de trabajo donde se tomó la información necesaria del proceso seleccionado para la mejora, así como también se capturo información de las actividades

para el proceso (ver anexo 10.1.2 Cuestionario para el levantamiento del proceso – Almacenamiento de cuentas de ahorro).

De igual forma se tomó los tiempos de ejecución del proceso de recepción y almacenamiento (ver anexo 10.2.3 – recolección de datos – Proceso de Almacenamiento de cuentas de ahorro).

Para comprender el proceso se elaboró el diagrama de causa y efecto con la finalidad de recolectar todas aquellas razones que puedan estar relacionadas directa o indirectamente con las problemáticas del proceso (ver ilustración no.6.21)

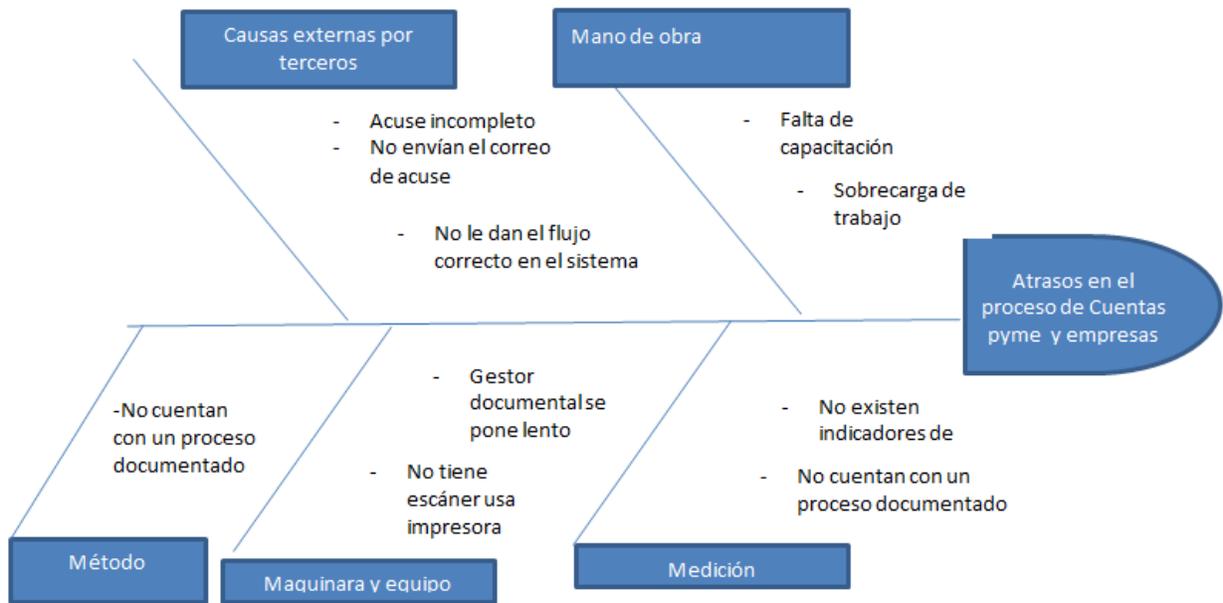


Ilustración 6.21: Diagrama de Causa y Efecto

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.5: Matriz de Causa y Efecto.

Tabla de ponderación

VALOR	NIVEL
1	No Importante
3	Baja Importancia
6	Importante
9	Muy Importante

Problema	Efecto				
Atrasos en el proceso de prestamos	Demora en el proceso	Incrementa costo de mano de obra	Proceso deficiente	Desorganizaci ón	
Causa					Total
Acuse incompleto	3	1	2	1	7
No envían el correo de acuse	3	1	1	1	6
No le dan salida al caso en el flujo correcto del sistema	3	1	1	1	6
Sobrecarga de trabajo	6	9	3	3	21
Falta de capacitación	3	6	3	3	15
Gestor documental se pone lento	3	3	3	6	15
no cuenta con un proceso documentado	6	3	9	6	24
No existen indicadores de medición	3	3	6	3	15
No tiene escáner, usa impresora	3	3	6	3	15
Total	33	30	34	27	

Fuente: Elaboración propia

Como puede observar, en la matriz las causas que tienen mayor ponderación son; sobrecarga de trabajo y no cuentan con un proceso documentado, y los efectos que sobresalen son demora en el proceso, Incremento de costo de mano de obra y Proceso deficiente.

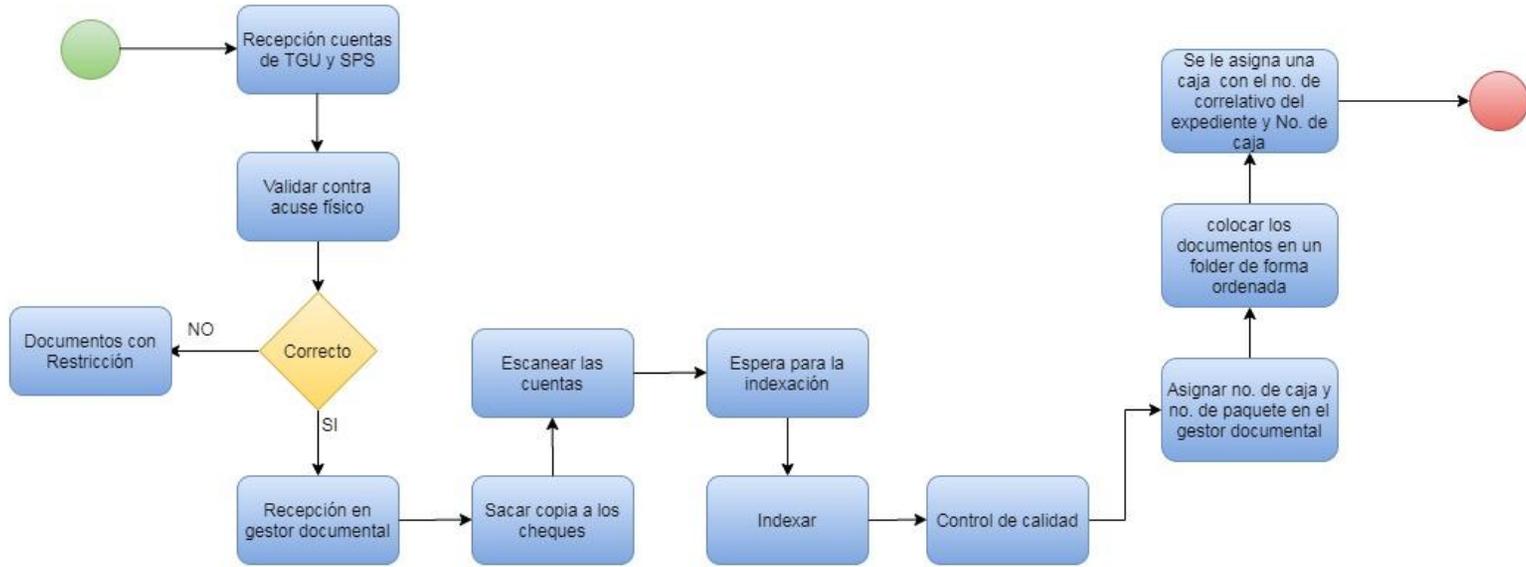


Ilustración 6.22: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de cuentas de Ahorro.

Fuente: Elaboración propia

6.3.2 Mejora proceso Almacenamiento de cuentas de ahorro

En esta etapa se tomó como punto de partida el flujograma de la etapa anterior. La matriz de análisis de procesos nos ayudó a desglosar las actividades del proceso, que tipo de actividades son, los tiempos y también con la ayuda de las observaciones anotadas se pudo encontrar las mejoras sobre los procesos. Podemos ver que el auxiliar trabaja 753 minutos equivalentes a 12 horas y media, por lo que sería un horario que se excede al horario establecido por la ley. A raíz de esto se generan atrasos debido a la sobrecarga de trabajo ya que el colaborador solo tres días a la semana hace horas extras. (Ver Ilustración 6.23 – Map – Proceso de almacenamiento de cuentas de ahorro).

				Plantilla				
Nombre del documento			Código	Fecha	Versión			
Matriz de análisis de procesos - Almacenamiento de cuentas de ahorro			A06.1		01			
MATRIZ DE ANALISIS DE PROCESO								
	Resumen		ACTUAL		Nombre de proceso: Proceso de almacenamiento de cuentas de ahorro Responsable: Auxiliar de archivo Fecha de elaboración:			
		#	Tiempo (min)					
	Operaciones	8	656					
	Transporte	0	0					
	Inspección	1	18					
	Esperas	2	49					
Almacenamiento	1	30						
Total	12	753						
Descripción de actividades		Simbolo				Tiempo minutos	Observaciones	
1	Recepción de cuentas TGU y SPS						8	
2	Validar contra acuse fisico						18	
3	Recepcionar en gestor documental						110	
4	Doc con restricción (Pendiente Recepción físico)							
5	sacar copia a los cheques						20	
6	Escanear los expedientes						117	
7	Espera de Indexación						49	
8	Indexar						60	
9	Control de calidad						86	
10	Ingresar a contenedor (asignar # de caja, # de paquete) en gestor documental						55	
11	Colocar los documentos en un folder de forma ordenada según estructura						200	
12	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)						30	
							753	

Ilustración 6.23: Matriz de Análisis del Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro.

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda de la herramienta de análisis de valor agregado se pudo ver cuáles son las actividades que no agregan valor al proceso, esto para poder determinar qué actividades se pueden mejorar, eliminar o transferir a otra área con menor saturación ya que estas cuentan con mayor cantidad de personal que les apoye. Por lo que se puede ayudar a acelerar los procesos evitando atrasos. (Ver Ilustración 6.24 – AVA – Proceso actual de almacenamiento de cuentas de ahorro)

Ficohsa BANCO SEGUROS TARJETAS				Plantilla						
Nombre del documento			Codigo	Fecha			Version			
Análisis de valor agregado - Proceso actual - Almacenamiento de cuentas de ahorro			A.6.3.2	09/03/2020			01			
ANALISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV					PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE CUENTAS DE AHORRO					
FECHA		VERSION ACTUAL			DEPENDENCIA: ARCHIVO					
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	○	Recepción de cuentas TGU y SPS	8			X				
2	□	Validar contra acuse físico	18				X			
3	□	Recepcionar en gestor documental	110	X						
4	□	Doc con restricción (Pendiente)						X		
5	○	sacar copia a los cheques	20			X				
6	○	Escanear los expedientes	117	X						
7	□	Espera de Indexación	49					X		
8	○	Indexar	60							X
9	○	Control de calidad	86				X			
10	○	Ingresar a contenedor (asignar # de caja, # de paquete) en gestor documental	55	X						
11	○	Colocar los documentos en un folder de forma ordenada según estructura	150	X						
12	▽	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	30	X						
FIN										
TOTAL			703	5		2	2	2		1
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			12	5		2	2	2		1
TIEMPO TOTAL (mint)			703	462		28	104	49		60
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	65.72		3.98	14.79	6.98		8.53
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			462							
INDICE DE VALOR AGREGADO			65.72							

Ilustración 6.24: Matriz de Análisis de Valor Agregado del Proceso Actual de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro

Fuente: Elaboración propia

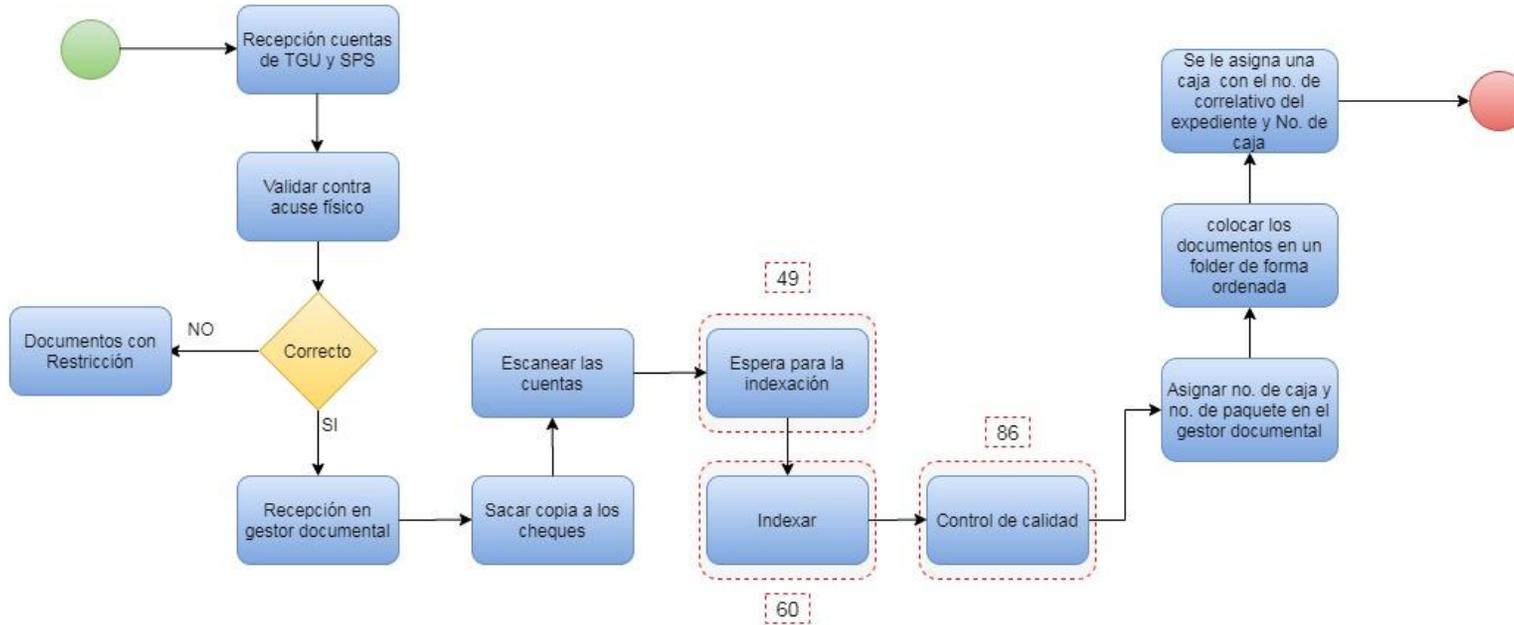
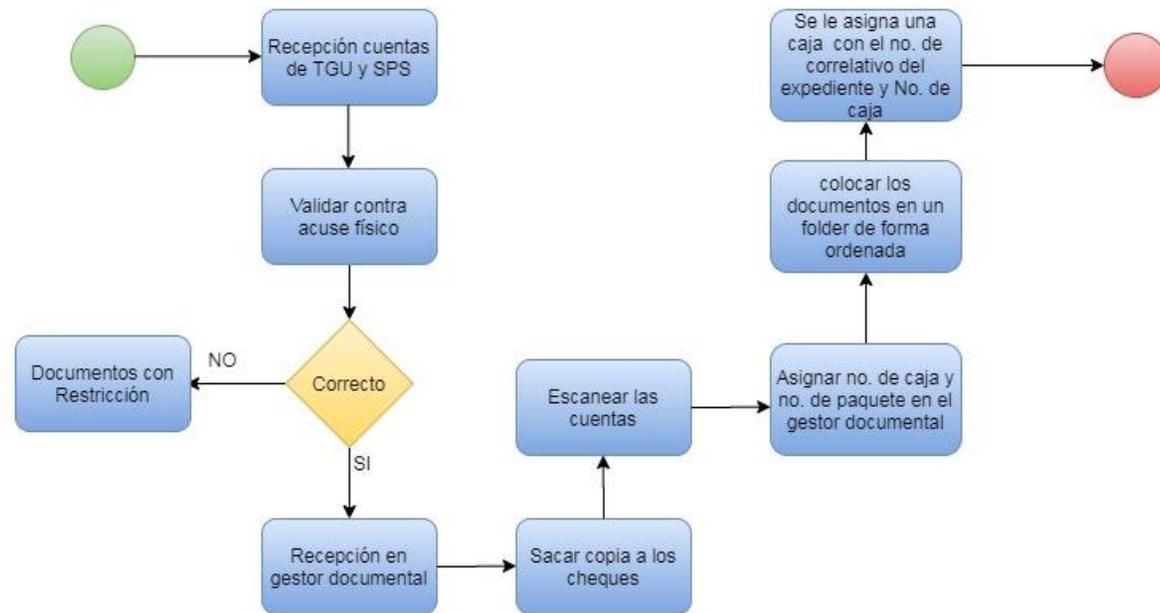


Ilustración 6.25: Diagrama de Flujo de Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro Antes de la Mejora con Actividades a Eliminar.

Fuente: Elaboración propia



Text

Ilustración 6.26: Diagrama de Flujo del Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro con Mejoras.

Fuente: Elaboración propia

Con la ayuda del análisis de valor agregado (ver ilustración 6.24) y el flujograma (ver ilustración 6.25) se determinó la mejora que consiste en:

- El cambio en el proceso consiste en transferir las actividades “Espera para la indexación”, “Indexar” y “Control de calidad”, al área de indexación ya que el archivo cuenta con esta área hay que sacarle provecho y centralizar estas actividades en esa área sería lo más conveniente y así ayudamos al auxiliar con esta sobre cargado a poder desarrollar el resto de sus actividades de forma eficiente.

6.3.2.1 Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto para Almacenamiento de Cuentas.

Con las mejoras hechas al proceso, a través del diagrama de proceso propuesto se capturo nuevamente los recursos consumidos por el proceso como tiempos de ejecución y cantidad de actividades. Con esta información se creó una nueva matriz de análisis de valor agregado, donde se puede observar la manera en que quedo estructurado el nuevo proceso. (Ver ilustración 6.27 AVA-Proceso propuesto–Proceso de Almacenamiento de Cuentas)

				Plantilla						
Nombre del documento		Codigo	Fecha	Version						
Análisis de valor agregado - Proceso propuesto - Almacenamiento de cuentas		A. 6.7.1	10/03/2020	01						
ANALISIS DE VALOR AGREGADO										
AREA: ALCANCE SA DE CV			PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE CUENTAS							
FECHA	VERSION ACTUAL		DEPENDENCIA: ARCHIVO							
No.	SIMBOLO	ACTIVIDAD	Tiempo (min)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	o	Recepción de cuentas TGU y SPS	8			X				
2	o	Validar contra acuse fisico	18				X			
3	o	Recepcionar en gestor documental	110	X						
4	o	Doc con restricción (Pendiente Recepción fisico)						X		
5	o	sacar copia a los cheques	20			X				
6	o	Escanear los expedientes	117	X						
7	o	Ingresar a contenedor (asignar # de caja, # de paquete) en gestor documental	55	X						
8	o	Colocar los documentos en un folder de forma ordenada según estructura	150	X						
9	o	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	30	X						
FIN										
TOTAL			508	5			2	1	1	
COMPOSICION DE ACTIVIDADES			TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES			9	5			2	1	1	
TIEMPO TOTAL (min)			508	462			28	18	0	
TIEMPO ACTIVIDADES (%)			100.00	90.94			5.51	3.55	0.00	
TIEMPO DE VALOR AGREGADO			462							
INDICE DE VALOR AGREGADO			90.94							

Ilustración 6.27: Matriz de Análisis Valor Agregado del Proceso Propuesto para Almacenamiento de Cuentas.

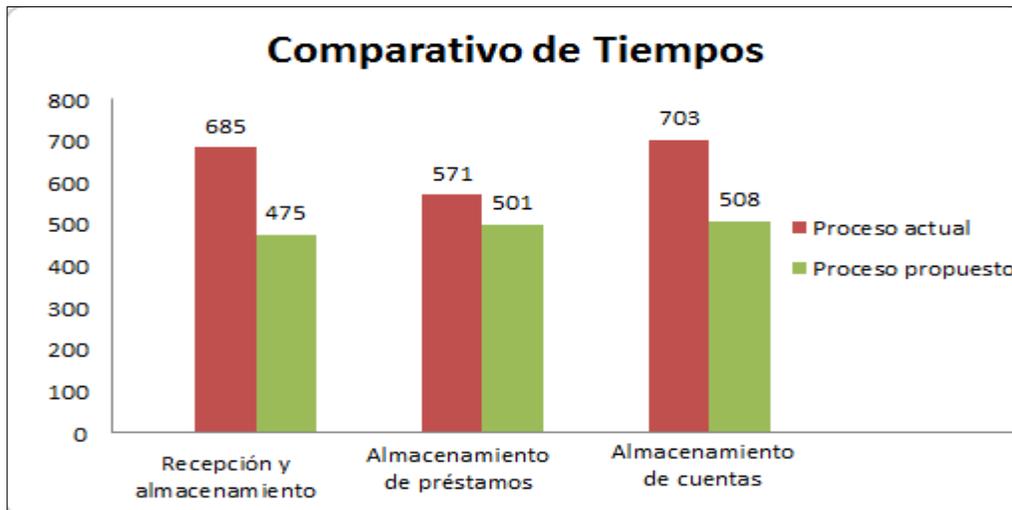
Fuente: Elaboración propia

6.4 Comparativo de tiempos, actividades y eficiencia de los procesos

Luego de la eliminación o transferencia de las actividades innecesarias, duplicadas y que perfectamente pueden ser realizadas por otra área, se realizó una matriz comparativa de los procesos antes y después de la mejora, tanto en el total de tiempos como en el total de actividades para poder diferenciar el antes y después de la mejora, lo que permite distinguir ambos escenarios.

En el Grafico No. 1 se puede ver el tiempo total del procesos de Recepción y almacenamiento, Almacenamiento de préstamos y Almacenamiento de cuentas de ahorro.

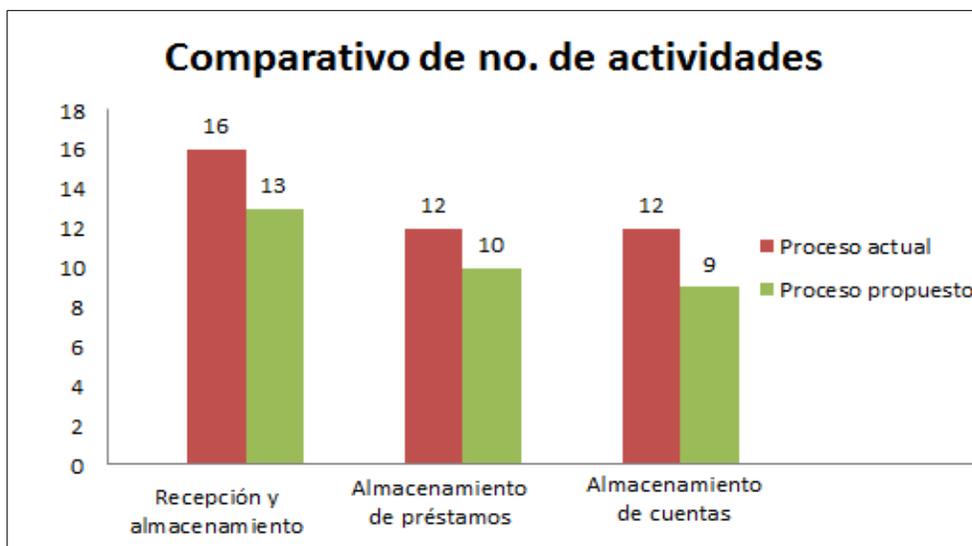
Gráfico 1: Tiempos Antes y Después de la Mejora.



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico anterior se pudo ver como el tiempo disminuye tras la mejora de los procesos involucrados, esto luego de la eliminación de las actividades y el compromiso de los participantes en la mejora de los procesos y el correcto uso de los recursos. En el gráfico 2 se puede ver la disminución de las actividades.

Gráfico 2: Comparativo de Número de Actividades

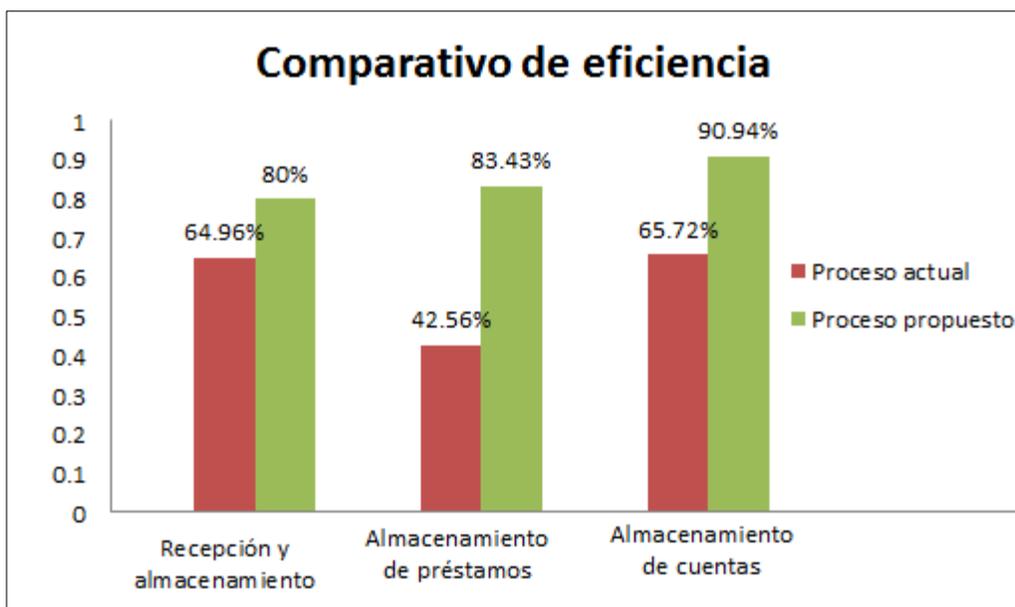


Fuente: Elaboración propia

Con la disminución de las actividades de cada uno de los procesos involucrados del archivo logístico, se logró justificar la reducción total del tiempo en el objetivo de reducir los tiempos en el archivo.

De igual forma se construyó un gráfico que compara la eficiencia de cada proceso antes y después de la mejora de los procesos (Ver gráfico 3)

Gráfico 3: Comparativo de Eficiencia



Fuente: Elaboración propia

6.5 Proceso de Recepción y Almacenamiento

6.5.1 Medición y Evaluación

Pare ver más a detalle la variación de los tiempos del proceso antes y después de la mejora se realizó una tabla en la cual se listan las actividades del proceso así como los tiempos actual y propuesto del proceso.

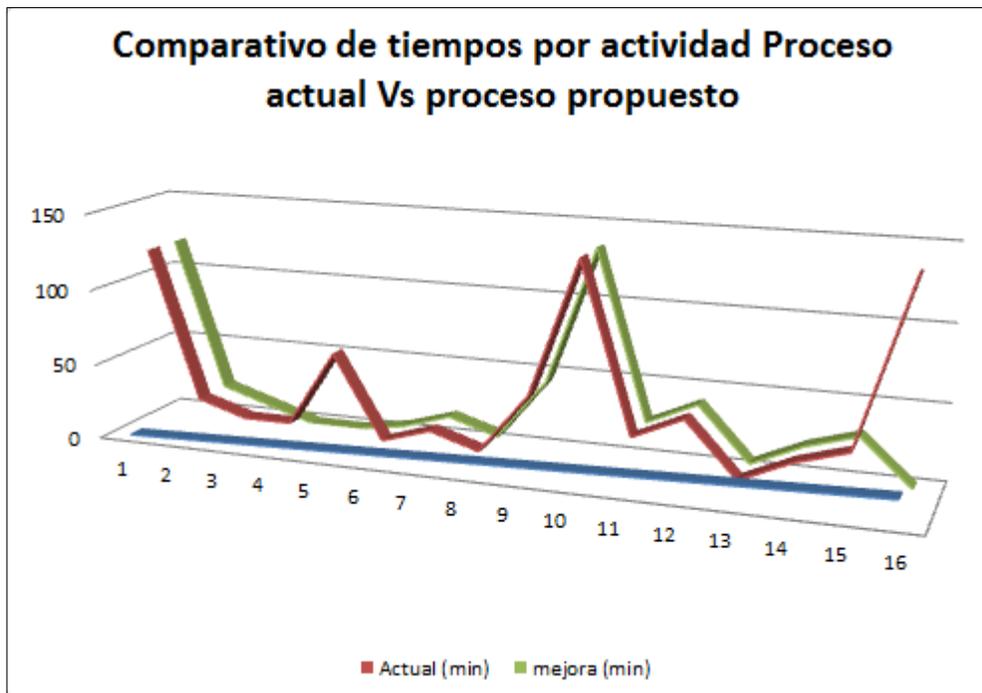
Tabla 6.6: Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.

No	Actividad	Actual (min)	mejora (min)
1	Clasificar cuentas de ahorro y planilla	120	120
2	Reportar documentos que no son del área	20	20
3	archivar cuentas por caja y por producto	10	10
4	cajas de cuentas se muevan al área correspondiente	10	0
5	Recibir documentos de forma masiva	60	0
6	Procesar los dispositivos, retiros y remesas	5	5
7	llenar el control de las agencias que mandan los documentos	15	15
8	mandar correo reportando	5	5
9	Recepción comprobantes de área de caja	45	45
10	Inventariar por zona, fecha y numero de caja	135	135
11	Rotulado de cajas y almacenamiento	25	25
12	Despacho de cajas	40	40
13	Las cajas se apilan	5	5
14	Reportes de cheques de caja y certificados	20	20
15	Inventarios cajas de cheques y certificados	30	30
16	Proceso de cuentas España	140	0
	TOTAL	685	475

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede ver la variación de tiempos entre el proceso actual y propuesto, como se visualiza en el cuadro la reducción de tiempos en cada actividad y eliminación de actividades antes y después de la mejora ha sido considerable tal como se ve en el gráfico 4.

Gráfico 4: Comparativo de Tiempos por Actividad Vrs Proceso Actual Propuesto



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.7: Matriz Comparativa de Tiempos y Actividades del Proceso de Recepción y Almacenamiento.

Proceso	Variables	Actual	Mejora	Unidad de variable de mejora	Porcentaje de mejora
Recepción y Almacenamiento	Tiempo de ejecución	685	475	210	30.66%
	No De actividades	16	13	3	18.75%
	índice de valor agregado	64.96%	80%	15.04	23.15%

Fuente: Elaboración propia

Obtenidos los nuevos tiempo se realizó una matriz comparativa tanto de tiempos como actividades para diferenciar el antes y después de la mejora planteada, lo que permitió distinguir ambos escenarios donde se demostró que la mejora brinda el resultado esperado.

6.6 Proceso de Almacenamiento de préstamos

6.6.1 Medición y Evaluación

Para ver más a detalle la variación de los tiempos del proceso antes y después de la mejora se realizó una tabla en la cual se listan las actividades del proceso así como los tiempos actual y propuesto del proceso.

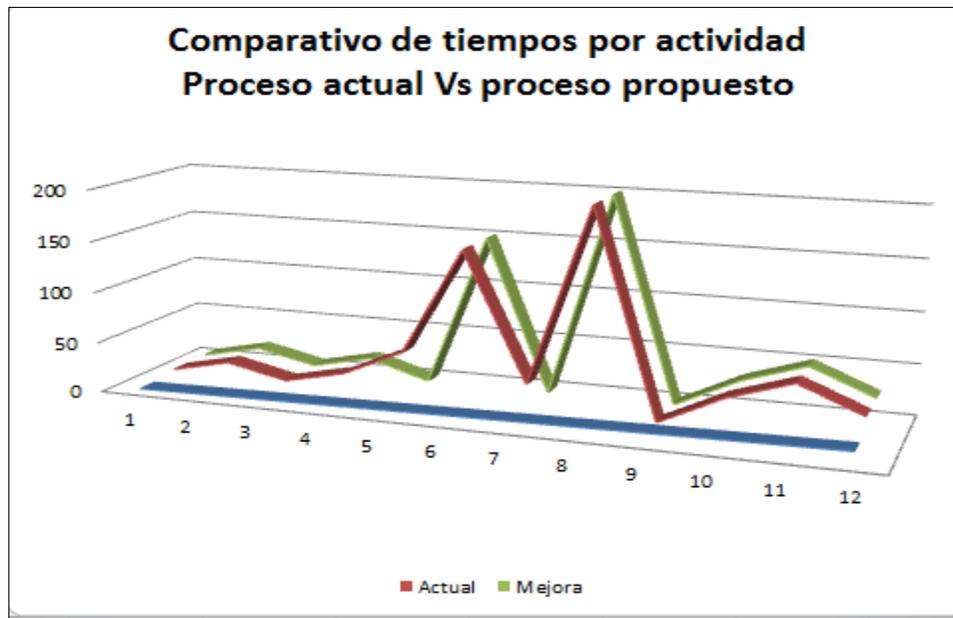
Tabla 6.8: Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.

No	Actividad	Actual	Mejora
1	Recepción expedientes	5	5
2	Validar contra acuse de correo	18	18
3	Notificar al área responsable que no vienen los expedientes completos	5	5
4	Clasificar por tipo de producto	18	18
5	Sacar formatos de seguro	45	0
6	Inventariar prestamos	150	150
7	Inventariar seguros	25	0
8	Control de calidad (Validar el físico contra el sistema)	200	200
9	Expedientes restringidos	0	0
10	Asignar no. caja y paquete en el gestor documental	30	30
11	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	50	50
12	Inventariar expedientes que no están en el gestor documental y asignar caja	25	25
	TOTAL	571	501

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede ver la variación de tiempos entre el proceso actual y propuesto, como se visualiza en el cuadro la reducción de tiempos en cada actividad y eliminación de actividades antes y después de la mejora ha sido considerable tal como se ve en el grafico 5

Gráfico 5: Comparativo de Tiempos por Actividad Proceso Actual Vrs Proceso Propuesto



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.9: Matriz Comparativa de Tiempo y Actividades del Proceso de Almacenamiento de Préstamos.

Proceso	Variables	Actual	Mejora	Unidad de variable de mejora	Porcentaje de mejora
Almacenamiento de prestamos	Tiempo de ejecución	571	501	70	12.26%
	No De actividades	12	10	2	16.67%
	índice de valor agregado	42.56%	83.43%	40.87	96%

Fuente: Elaboración propia

Obtenidos los nuevos tiempos se realizó una matriz comparativa tanto de tiempos como de actividades para diferenciar el antes y después la mejora planteada, lo que permitió distinguir ambos escenarios donde se demostró que la mejora, brinda el resultado esperado.

6.7 Proceso de Almacenamiento de Cuentas

6.7.1 Medición y Evaluación

Para ver más a detalle la variación de los tiempos del proceso antes y después de la mejora se realizó una tabla en la cual se listan las actividades del proceso así como los tiempos actual y propuesto del proceso.

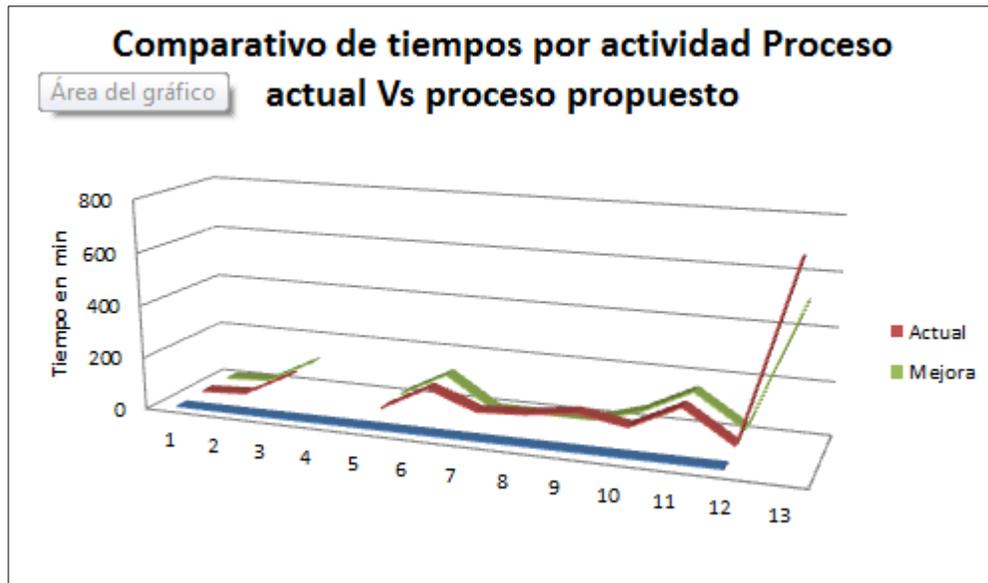
Tabla 6.10: *Cuadro de Actividades Antes y Después de la Mejora.*

No	Actividad	Actual	Mejora
1	Recepción de cuentas TGU y SPS	8	8
2	Validar contra acuse físico	18	18
3	Recepción en el gestor documental	110	110
4	Documentos con restricción (Pendiente Recepción físico)		
5	sacar copia a los cheques	20	20
6	Escanear los expedientes	117	117
7	Espera de Indexación	49	0
8	Indexar	60	0
9	Control de calidad	86	0
10	Ingresar a contenedor (asignar # de caja, # de paquete) en gestor documental	55	55
11	Colocar los documentos en un folder de forma ordenada según estructura	150	150
12	almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	30	30
	TOTAL	703	508

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede ver la variación de tiempos entre el proceso actual y propuesto, como se visualiza en el cuadro la reducción de tiempos en cada actividad y eliminación de actividades antes y después de la mejora ha sido considerable tal como se ve en el gráfico 6.

Gráfico 6: Comparativo de Tiempos por Actividad Proceso Actual Vrs Proceso Propuesto



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.11: Consolidado de Mejoras del Proceso de Almacenamiento de Cuentas.

Proceso	VARIABLES	Actual	Mejora	Unidad de variable de mejora	Porcentaje de mejora
Almacenamiento de cuentas	Tiempo de ejecución	703	508	195	27.74%
	No De actividades	12	9	3	25%
	índice de valor agregado	65.72%	90.94%	25.22	38.37%

Fuente: Elaboración propia

Obtenidos los nuevos tiempos se realizó una matriz comparativa tanto de tiempos como de actividades para diferenciar el antes y después la mejora planteada, lo que permitió distinguir ambos escenarios donde se demostró que la mejora, brinda el resultado esperado.

6.8 Reducción de Costos por Mano de Obra

6.8.1 Costo Actual de Mano de Obra más Horas Extras

Según los datos obtenidos en la toma de tiempo de actividades en las tres áreas analizadas, se determina que los auxiliares trabajan más horas del horario establecido por ley, que son ocho horas al día, actualmente en el área de recepción y almacenamiento se labora 685 minutos equivalente a 11 horas y media, en el área de almacenamiento de préstamos se labora 571 minutos equivalente a 9 horas y media; y en el área de almacenamiento de cuentas se labora 703 minutos equivalente a 11 horas y media. Cada auxiliar percibe un salario mínimo de L. 12,357.84 sin tomar en cuenta las horas extras.

Tabla 6.12: Costa de Mano de Obra Actual Mas Horas Extras.

Área	Cantidad	Cargo	Tiempo laboral (Actual en min)	Tiempo laboral (Actual en horas)	Sueldo + horas extras	cantidad de horas extras al día	días al mes de horas extras
Recepción y almacenamiento	1	Auxiliar	685	11.30	L. 15,292.83	3.3	12
Almacenamiento de prestamos	1	Auxiliar	571	9.30	L. 13,902.57	1.3	16
Almacenamiento de cuentas	1	Auxiliar	703	11.30	L. 15,292.83	3.3	12

Fuente: Elaboración propia

Para el cálculo de las horas extras se hizo en base al artículo 330 del código de trabajo de la siguiente manera:

Sueldo por auxiliar L. 12, 357.84

Sueldo por hora es de L. 51.49

Pago por cada Hora Extra en jornada diurna es de L. 64.36

Pago por cada Hora Extra en jornada nocturna es de L. 77.24

6.8.2 Costo de Mano de Obra con la Reducción de Horas Extras

Según los datos obtenidos con la reducción de tiempo en las actividades de las tres áreas analizadas, determinan que hubo una reducción considerable en el pago de horas extras, donde el auxiliar de Recepción de almacenamiento laboraba durante un periodo extra de tiempo de 3 horas y media, por lo que ahora con la reducción ya no trabajara horas extra, en cambio el auxiliar de Almacenamiento de préstamos y el auxiliar de Almacenamiento de cuentas ambos harán media hora extra de trabajo ya que antes hacían horas extras de 1 hora y media; y 3 horas y media respectivamente.

Tabla 6.13: Costo de Mano de Obra con la Reducción en Horas Extras

Área	Cantidad	Cargo	Tiempo laboral con la reducción (min)	Tiempo laboral con la reducción (hr)	Sueldo + horas extras	cantidad de horas extras al día	días al mes de horas extras
Recepción y almacenamiento	1	Auxiliar	475	8.00	L. 12,357.84	cero horas	12
Almacenamiento de prestamos	1	Auxiliar	501	8.30	L. 12,872.72	media hora	16
Almacenamiento de cuentas	1	Auxiliar	508	8.30	L. 12,744.00	media hora	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.14: Consolidado de la Reducción de Pago de Horas Extras

Área	Cantidad	Cargo	Sueldo + horas extras	Sueldo + horas extras	Reducción	Porcentaje de la reducción
Recepción y almacenamiento	1	Auxiliar	L. 15,292.83	L. 12,357.84	L. 2,934.99	19.19%
Almacenamiento de prestamos	1	Auxiliar	L. 13,902.57	L. 12,872.72	L. 1,029.85	7.41%
Almacenamiento de cuentas	1	Auxiliar	L. 15,292.83	L. 12,744.00	L. 2, 548.83	16.67%

Fuente: Elaboración propia

En este consolidado se puede ver el análisis de los porcentajes de reducción de las horas extras por cada auxiliar:

- Recepción y Almacenamiento presento una reducción en horas extras del 19.19%
- Almacenamiento de préstamos presento una reducción en horas extras del 7.41%
- Almacenamiento de cuentas presento una reducción en horas extras del 16.67%

En este análisis se puede ver que el Banco ahorra mensualmente L. 6,513.57 entre los tres colaboradores, alcanzando una reducción en los costos operativos por pago de horas extras de 43.27%

6.9 Discusión Y Aplicación

Los procesos de Recepción y Almacenamiento, Almacenamiento de Prestamos, Almacenamiento de Cuentas la gestión se ve afectada por una mala secuencia de las actividades esto debido a los siguientes factores:

- Sobrecarga de trabajo
- No cuentan con un proceso documentado
- No cuenta con una correcta secuencia de actividades en cada proceso

Estos factores se ven reflejados en una mala gestión de los procesos lo cual ocasionaba que se tenga un exceso de tiempo en cada uno de los procesos involucrados así como actividades repetitivas lo que ocasiona un exceso de tiempo en la gestión de los procesos.

Por tales motivos la empresa solicito la mejora en los procesos, basándose en las herramientas como matriz de análisis, matriz de valor agregado, diagramas de flujo, para lograr la mejora deseada.

Para el correcto funcionamiento de esta metodología se exigió el compromiso de todos los involucrados de la empresa lo cual nos permitirá un amplio conocimiento de los procesos para su correcto modelado de proceso y diagrama de actividades para así poder mejorar los procesos.

Así luego del planteamiento de mejora se logró cumplir con los objetivos deseados

Tabla 6.15: Consolidado General de la Mejora

Nombre de proceso	VARIABLES ESTUDIADAS	Actual	Mejora	Unidad de variable de mejora	Porcentaje de mejora
Recepción y Almacenamiento	Tiempo de ejecución	685	475	210	30.66%
	No De actividades	16	13	3	18.75%
	índice de valor agregado	64.96%	80%	15.04	23.15%
Almacenamiento de prestamos	Tiempo de ejecución	571	501	70	12.26%
	No De actividades	12	10	2	16.67%
	índice de valor agregado	42.56%	83.43%	40.87	96%
Almacenamiento de cuentas	Tiempo de ejecución	703	508	195	27.74%
	No De actividades	12	9	3	25%
	índice de valor agregado	65.72%	90.94%	25.22	38.37%

Se logró minimizar los tiempos de entrega digital y física de los productos financieros al sistema y al archivo general de ocho a días a cuatro, gracias a la reducción en el tiempo de ejecución de las actividades reflejado en la tablas 6.15, lo que nos garantiza una eficiencia del 84.79%, al promediar los porcentajes de cada proceso 80%, 83.43% y 90.94% respectivamente descritos en la tabla antes mencionada con la eliminación de las actividades que los atrasaba, se pudo disminuir 7 horas y media diarias lo que nos ayudó a reducir el tiempo de entrega de ocho días a cuatro días, con esto los auxiliares pueden cumplir con su trabajo a tiempo y sin errores, cumpliendo también con el segundo objetivo donde se mitigo los errores humanos en un 70.66% ya que al disminuir considerable la carga de trabajo, los auxiliares pueden hacer su trabajo de forma consciente y teniendo el cuidado de cometer el mínimo de errores.

6.10 Manual De Procesos

En el departamento de Logística, especialmente en el archivo, la jefatura vio la necesidad de la creación de un manual para que los empleados puedan seguir un proceso estandarizado y sirva también como guía para los nuevos empleados que ingresen al área, es por eso que se creó el mismo en el cual de manera sencilla pero detallada muestra a los colaboradores las actividades realizadas en el área y como hacer cada tarea de forma eficiente.

El manual se realizó en trabajo conjunto con jefatura y los auxiliares del departamento, se documentó y se tomaron imágenes de la forma de trabajo y de los pasos necesarios para realizar las actividades.

El objetivo del manual es documentar el proceso actual del archivo Logístico para asegurar que la gestión documental en cada actividad se realice de forma eficiente.

VII. CONCLUSIONES

- Se logró reducir el tiempo a través del rediseño de los procesos de recepción y almacenamiento masivo de documentos, almacenamiento de préstamos, almacenamiento de cuentas de ahorro y cheques, logrando reducir los tiempos de ejecución en Recepción y almacenamiento 30.66%, en almacenamiento de préstamos 12.26% y en almacenamiento de cuentas 27.74%.
- Se pudo incrementar el nivel de eficiencia en el control de calidad para eliminar el error humano, ya que se liberó la sobrecarga de trabajo en un 38.37% en el proceso de Recepción y almacenamiento, en un 96% en el proceso de almacenamiento de préstamos, en un 23.15% en el proceso de almacenamiento de cuentas.
- Se elaboró el proceso actual en el archivo de logística con la ayuda de las herramientas estadística como ser el diagrama de flujo, la matriz de análisis de valor agregado, ayudando a la estandarización del proceso.
- Los auxiliares del área de archivo no contaban con un manual de proceso que les ayudara a realizar su trabajo de forma clara y ordenada es por ello que se elaboró un manual de inducción.
- Se logró reducir los costos por horas extras de mano de obra en un 19.19% respecto al auxiliar del área de recepción y almacenamiento; 7.41% respecto al auxiliar del área de almacenamiento de préstamo y un 16.67% respecto al auxiliar del área de almacenamiento de cuentas.

VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el área cree indicadores de medición para poder medir la productividad de los trabajadores.
- Brindar un seguimiento a los reportes que se aplican a los departamentos que no están cumpliendo con el envío de documentación en los tiempos establecidos y a las áreas que no le dan salida al flujo correcto de expedientes dentro del gestor documental ya que esto retrasa la operatividad de los auxiliares.
- Abastecer con equipo necesario a la etapa de almacenamiento de cuentas ya que no cuentan con un escáner, o como se revisó en el proceso se debe de centralizar esa operatividad en el área de indexación.
- Recomendar que las áreas sobrecargadas de trabajo sean apoyadas por las otras áreas que cuentan con dos o más personas y que se puedan apoyar de forma permanente en actividades que demandan gran cantidad de tiempo para poder salir con la carga de trabajo diaria.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- ADP. (2018). Obtenido de <https://www.apd.es/metodologia-lean-que-es/>
- Aldave, E. J. (Diciembre de 2002). *PROPUESTA DE MEJORA EN UN OPERADOR LOGÍSTICO: ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS FLUJOS LOGÍSTICOS DE SU CENTRO DE DISTRIBUCIÓN*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4483/ARRIETA_EDUARDO_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid, España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Analla, J., & Tejero, S. (2017). *Innovación y Mejoras del Proceso Logístico* (Segunda ed.). Madrid, Provincia, España: ESIC Editorial.
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de calidad* (Octava ed.). (es, Ed.) Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Betancourt, D. F. (09 de 06 de 2016). *Ingenio Empresa*. Recuperado el 03 de 2020, de El cursograma: Herramienta del ingeniero industrial.: <https://ingenioempresa.com/cursograma/>
- Chase, R. B., & Jacobs, F. R. (2014). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Producción y cadena de suministros* (Decimo tercera ed.). D.F., México: McGraw Hill Education.
- Chávez, C. F. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Dávila, F. (Mayo de 2014). *AVA: Análisis de Valor Agregado*. Obtenido de <https://prezi.com/jsbunantd5fl/ava-analisis-de-valor-agregado/>
- Dávila, G. G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Dávila, G. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Col. San Juan Tliluaca, México: Grupo Editorial Patria.
- Dávila, G. G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- De la Vara, R., & Gutiérrez, H. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- draw.io. (31 de Mayo de 2018). Diagram.draw. Reino Unido.
- El Centro Europeo del Conocimiento para la Tecnología de la Información. (2020). *Tip.Portal*.
Obtenido de cEnterprise Resource Planning (ERP) Gestión Documental (DMS) Gestión
de Recursos Humanos (HRM) Gestión de relaciones con el cliente (CRM) Cloud
Computing Búsqueda Empresarial EKCIT
- Española, Diccionario de la Lengua. (2005). *WordReference.com*. Obtenido de
<https://www.wordreference.com/definicion/herramienta>
- ESPOL, C. d. (2010). *Diseño de un sistema de Gestión por proceso*. Obtenido de
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20251/1/Datos%20adjuntos%20sin%20t%C3%ADtulo%2000022.pdf>
- Fernández, J. A. (2004). *Gestión Por Procesos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Goinard, F. G. (2014). *La caja de herramientas: control de calidad* (Primera ed.). México:
Grupo Editorial Patria.
- Goinard.Bemard. (2014). *La caja de Heramientas, Control de Calidad*. México: Grupo Editorial
Patria. Obtenido de Control de calidad , Quality control:
https://elibro.net/es/lc/unitechn/titulos/39347?as_all=control__de__calidad__en__logistica&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Gonzales, Y. (22 de abril de 2015). *Escuela de Organizacion Industrial*. Obtenido de
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/el-error-humano/>
- Guerrero , R. L. (2013). *Sistemas deAarchivo y Clasificación de Documentos* (Primera ed.).
Malaga, España: ic Editorial.
- Gutiérrez Pulido, H., & De la Vara Salazar, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis
sigma* (Tercera ed.). D.F, México: McGrawHill Educación.
- Hernandez, J. (2013). *Lean Manufacturing Conceptos Tecnicas e Implantacion* (978-84-15061-
40-3 ed.). Madrid, España: Industriales.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología
de la investigación* (Quinta ed.). D.F, México: McGrawHill Educación.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (sexta ed.). México:
MCGraw-Hill.
- Heyzer, R. (2009). *Principios Basicos de Administracion de Operaciones* (septima ed.). (P. M.
Gerrero, Ed.) Mexico, estado, Mexico: Pearson Education.

- Heyzer, R. (2009). *Administración de Operaciones* (Séptima ed.). (P. Rosas, Ed.) México, México: Pearson Education.
- Honorato, M. (19 de enero de 2016). *6 problemas de distribución logística de productos*. Obtenido de Beetrack: <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion/>
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de calidad*. Madrid, Provincia, España: Diaz de Santos S.A.
- La dirección general de programación, O. y. (Junio de 2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado el Marzo de 2020, de https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Lemos, P. L. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Madrid, España: FC Editorial.
- Lemos, P. L. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Madrid, España: FC Editorial.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. (es, Trad.) B - EUMED.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.
- Marques, M. P. (2010). *Metodología Seis Sigma a través de Excel*. Madrid, España: RC Libros.
- Mateo Otero, M. (2013). *Sistemas Integrados de Gestión* (primera ed.). Cadiz, España: Universidad de Cadiz.
- Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). *netquest*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- OIT. (2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/WCMS_535207/lang--es/index.htm
- RedHonduras. (2020). Obtenido de <https://redhonduras.com/economia/salario-minimo-honduras-2019-2020/>
- Riverola, J. (2004). *eLibro*. Obtenido de [https://elibro.net/es/ereader/unitechn/97425?as_contributor=Riverola,_J.__\(2004\).__La_reducci%C3%B3n_del_tiempo_en_la_Supply_Chain&as_contributor_op=unaccnt__icontains&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/unitechn/97425?as_contributor=Riverola,_J.__(2004).__La_reducci%C3%B3n_del_tiempo_en_la_Supply_Chain&as_contributor_op=unaccnt__icontains&prev=as)

- S., J. W. (2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGrawHill.
- Secretaria de Trabajo y Seguridad Social. (2020). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.hn/tabla-de-salario-minimo-2019-y-tabla-del-bono-educativo-2019/>
- Toptrabajo.com*. (2020). Obtenido de <https://www.toptrabajos.com/blog/hn/pago-horas-extras-en-honduras/>
- TuSalario.org/Honduras*. (2020). Obtenido de <https://tusalarario.org/honduras/ley-laboral/compensacion>
- USAID. (2011). *Manual de logistica Guia practica para la gerencia de cadena de suministros*. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s20211es/s20211es.pdf>

X. ANEXO (S)

10.1 Entrevista

	Plantilla
Nombre del documento	
Cuestionario para Recolección de Datos para el Proceso de Recepción y Almacenamiento	

Datos Personales

a. Nombre Completo:

José Luis Barrientos

b. Cargo que Desempeña:

Auxiliar de archivo

Desarrollo del Proceso

a. Nombre del Proceso:

Almacenamiento y recepción de documentos.

b. ¿Cuál es el objetivo del Proceso?

Se basa en la recepción de productos a nivel nacional y su distribución en las distintas áreas del archivo, para luego establecer su almacenamiento.

c. ¿Por qué cree usted que es importante el Proceso?

Es importante para llevar a cabo la recepción y almacenamiento de la documentación de la empresa.

d. Describa las actividades que se llevan a cabo durante el proceso:

Se clasifican las cuentas recibidas el día anterior, separándose las cuentas de ahorro de las cuentas de planilla y se colocan en cajas por orden de producto. El auxiliar de correspondencia Olvin Ramos se encarga de llevar la documentación, para luego validar contra acuse lo recibido. Seguidamente proceso los depósitos retiros y remesas, lleno el control de agencias que envían dicha documentación, y reporto a las agencias que no enviaron documentación con copia a mi jefe y al supervisor de agencia, para recepcionar

los comprobantes del área de caja en un control, se hace un inventario por zona, fecha y número de caja, luego rotulo las cajas y deposito en ellas la documentación para luego apilarlas para enviarlas al archivo general. Seguidamente se hace un reporte con los cheques de caja y certificados, a los cuales se les hace un inventario por número de cuenta, número de cheque, fecha de transacción agencia y el tipo de moneda, luego se almacenan en cajas. Al igual se hace el proceso cuentas de España, por medio del gestor documental se convierte archivo de PDF a TIFF para poder subirlo luego al sistema documental.

También se hace el despacho de cajas al archivo general sacando el detalle de la cantidad de cajas a enviadas. Elaboración de controles de envió y después bajo las cajas al estacionamiento para que sean trasladadas al archivo.

e. ¿Existe algún procedimiento predefinido para la ejecución de los procesos que realiza?

No existe ningún proceso predefinido.

f. ¿Cuenta con ayuda de algún otro compañero que le apoye al realizar sus funciones?

No, actualmente yo realizo solo todas mis funciones.

g. ¿Qué tipo de problemas identifica usted en el proceso?

Sobrecarga de trabajo. Envío de documentación no perteneciente al área lo que causa atraso pues se debe reenviar al área perteneciente. Atraso de documentación por envíos tardíos y por mal manejo de rotulación. Falta de indicadores de medición y establecimiento de tiempos.

h. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el proceso?

Mandar cuentas de ahorro ordenadas por producto. En sobre donde vienen deposito, retiros y remesas detallar en el acuse nombre de agencia fecha de transacción y detalle del producto, mandar el producto en sobres manila. Asignar más personal para evitar el sobrecargo de trabajo.

i. ¿Cuántas horas dura el proceso que usted realiza?

El proceso dura un aproximado de 11 horas al día.

Marcos Meza

Nombre del entrevistador.

José Luis Barrientos

Nombre del Entrevistado.

10.1.1 Entrevista

	Plantilla
Nombre del documento	
Cuestionario para Recolección de Datos para el Proceso de Prestamos	

Datos Personales

- a. **Nombre Completo:**
Miguel Ángel Arambú
- b. **Cargo que Desempeña:**
Auxiliar de archivo

Desarrollo del Proceso

- a. **Nombre del Proceso:**
Almacenamiento de Prestamos.
- b. **¿Cuál es el objetivo del Proceso?**
Está basado en la recepción y almacenamiento de préstamos de consumo, recepción y ficoautos.
- c. **¿Por qué cree usted que es importante el Proceso?**
Es importante porque ayuda al ordenamiento, control y ubicación de expedientes de préstamos.
- d. **Describa las actividades que se llevan a cabo durante el proceso:**
Este proceso consta de recepción, clasificación y archivo de documentos, donde en primer lugar se recibe los préstamos provenientes de Pyme, vivienda, ficoauto y consumo y se validación contra acuse. Luego en el área de archivo se reciben y se validan contra acuse por correo para luego ser clasificados por tipo de producto, para luego ser agregados a una base de datos, realizando el control de calidad, y poniendo el producto en cajas con su respectivo código para ser agregada al inventario.
- e. **¿Existe algún procedimiento predefinido para la ejecución de los procesos que realiza?**

No existe ningún proceso predefinido.

f. **¿Cuenta con ayuda de algún otro compañero que le apoye al realizar sus funciones?**
No actualmente solo yo realizo solo todas las funciones.

g. **¿Qué tipo de problemas identifica usted en el proceso?**
Envió incompleto de correo de acuse. Falta de capacitación; Lentitud en el sistema documental. Falta de indicadores de medición y tiempos establecidos.

h. **¿Cómo cree usted que podría mejorar el proceso?**
Se puede mejorar sacando los seguros antes de su llegada al archivo. Reporte de escalamiento a los oficiales que no siguen el flujo correcto para darle salida al expediente.

i. **¿Cuántas horas dura el proceso que usted realiza?**
El proceso dura un aproximado de 9 horas y media al día.

Marcos Meza

Nombre del entrevistador.

Miguel Ángel Arambú

Nombre del Entrevistado.

10.1.2 Entrevista

	Plantilla
Nombre del documento	
Cuestionario para Recolección de Datos para el Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro.	

Datos Personales

- a. **Nombre Completo:**
Ángel Josué Tosta
- b. **Cargo que Desempeña:**
Auxiliar de archivo

Desarrollo del Proceso

- a. **Nombre del Proceso:**
Almacenamiento de Préstamos.
- b. **¿Cuál es el objetivo del Proceso?**
Está basado en la recepción y almacenamiento de cuentas de ahorro empresarial y Pyme.
- c. **¿Por qué cree usted que es importante el Proceso?**
Es importante porque ayuda al ordenamiento, control y ubicación para un buen manejo de expedientes de las cuentas de ahorro.
- d. **Describa las actividades que se llevan a cabo durante el proceso:**
Se recibe documentación de las agencias y se valida contra acuse en físico y se recepciona en el gestor documental. No se procesa lo que se encuentra en la bandeja que indica pendiente de recepción física. Luego cada expediente es escaneado y se indexa, y se archiva el documento con un código para luego ser guardado en el contenedor.
- e. **¿Existe algún procedimiento predefinido para la ejecución de los procesos que realiza?**
No existe ningún proceso predefinido.
- f. **¿Cuenta con ayuda de algún otro compañero que le apoye al realizar sus funciones?**

No actualmente solo yo realizo solo todas las funciones.

g. ¿Qué tipo de problemas identifica usted en el proceso?

Envío de acuse incompleto, falta de capacitación; fallas en el gestor documental y poco equipo necesario como ser escáner. Carencias de indicadores de medición y de tiempos establecidos para el proceso.

h. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el proceso?

Asignar equipo necesario para aumentar los procesos y procesar a parte lo que se encuentra en restricción.

i. ¿Cuántas horas dura el proceso que usted realiza?

El proceso dura un aproximado de 11 horas y media al día.

Marcos Meza

Nombre del entrevistador.

Ángel Josué Tosta

Nombre del Entrevistado.

10.2 Recolección de Datos

10.2.1 Recolección de Datos- Recepción y Almacenamiento

	Plantilla
Nombre del documento	
Recolección de Datos- Recepción y Almacenamiento	

Proceso	Actividad	Tiempo/ Minutos	Responsable	Observación
Recepción y Almacenamiento	Clasificar cuentas de ahorro, planilla y pyme.	120	Auxiliar de Archivo	
	Almacenamiento en cajas por producto.	20	Auxiliar de Archivo	
	Documentos no pertenecientes al área y devueltos.	10	Auxiliar de Archivo	
	Traslado de cajas de cuentas de ahorro y planillas al área que corresponde.	10	Auxiliar de Archivo	
	Recibir documentos de forma masiva.	60	Auxiliar de Archivo	
	Procesar los depósitos, retiros y remesas.	5	Auxiliar de Archivo	
	Llenar el control de las agencias que mandan documentos.	15	Auxiliar de Archivo	
	Reporte por medio de correo.	5	Auxiliar de Archivo	
	Recepción comprobante de área de caja.	45	Auxiliar de Archivo	
	Inventariar por zona, fecha y número de caja.	135	Auxiliar de Archivo	
	Rotulado de cajas y almacenamiento.	25	Auxiliar de Archivo	
	Despacho de cajas.	40	Auxiliar de Archivo	
	Apilar cajas.	5	Auxiliar de Archivo	
	Reporte de cheques caja y certificados.	20	Auxiliar de Archivo	
	Inventariar cheques de caja y certificados.	30	Auxiliar de Archivo	
Proceso de cuentas España.	140	Auxiliar de Archivo		

Fuente de Elaboración Propia

10.2.2 Recolección de Datos para el Proceso de Préstamos

	Plantilla
Nombre del documento	
Recolección de Datos- Para el Proceso de Prestamos	

Proceso	Actividad	Tiempo/ Minutos	Responsable	Observación
Proceso de Préstamos	Recepción de expedientes.	5	Auxiliar de Archivo	
	Validar contra acuse de correo	18	Auxiliar de Archivo	
	Notificar al área responsable que no vienen los expedientes completos.	5	Auxiliar de Archivo	
	Clasificar por tipo de producto.	18	Auxiliar de Archivo	
	Sacar formatos de seguro.	45	Auxiliar de Archivo	
	Inventariar préstamos.	150	Auxiliar de Archivo	
	Inventariar seguros.	25	Auxiliar de Archivo	
	Control de calidad (validar el físico contra el sistema)	200	Auxiliar de Archivo	
	Expedientes restringidos.	0	Auxiliar de Archivo	
	Asignar N° de caja y paquete en el gestor documental	30	Auxiliar de Archivo	
	Almacenar los expedientes en cajas (asignar # de correlativo y # de caja)	50	Auxiliar de Archivo	
	Inventariar expedientes que no están en el gestor documental y signar caja.	25	Auxiliar de Archivo	

Fuente de Elaboración Propia

10.2.3 Recolección de Datos para el Proceso de Almacenamiento de Cuentas

 Ficohsa BANCO SEGUROS TARJETAS	Plantilla
Nombre del documento	
Recolección de Datos- el Proceso de Almacenamiento de Cuentas de Ahorro.	

Proceso	Actividad	Tiempo/ Minutos	Responsable	Observación
Almacenamiento De Cuentas de Ahorro.	Recepción de documentos de las agencias.	8	Auxiliar de Archivo	
	Validar contra acuse físico	18	Auxiliar de Archivo	
	Recepcionar en gestor documental	110	Auxiliar de Archivo	
	Documentos con restricción.	0	Auxiliar de Archivo	
	Sacar copia a los cheques.	20	Auxiliar de Archivo	
	Escanear los expedientes.	117	Auxiliar de Archivo	
	Espera de Indexación.	49	Auxiliar de Archivo	
	Indexar	60	Auxiliar de Archivo	
	Control de calidad.	86	Auxiliar de Archivo	
	Ingresar a contenedor (asignar # de caja, # de paquete) en el software	55	Auxiliar de Archivo	
	Colocar los documentos en un folder.	200	Auxiliar de Archivo	
	Almacenar los expedientes en cajas (asignar # correlativo y # de caja)	30	Auxiliar de Archivo	

Fuente de Elaboración Propia

MANUAL DE PROCESOS
DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA
Área de Archivo Logístico

13 DE MARZO 2020

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS DEL MANUAL	2
PROCEDIMIENTOS	3
3.1 Procesos Recepción Masiva de Documentos y Almacenamiento de Depósitos Remesas y Retiros.....	3
3.1.1 Recepción Correspondencia.....	4



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido al personal vinculado al Área de Archivo de Logístico, y constituye un instrumento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para reforzar los procesos internos establecidos en dicha área.

Este documento describe los procesos, administrativos y operativos y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones, que componen cada procedimiento y la forma en que cada uno debe ser desarrollado.

Contiene además diagramas de flujo que expresan de manera gráfica la trayectoria de las distintas operaciones y el paso a paso de las diferentes actividades desarrolladas bajo la participación de cada auxiliar.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

- a) Establecer procesos basados en la estructura, visión y desarrollo del Área de Archivo Logístico, con el fin de dotar esta entidad de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de los procesos establecidos en esta área.

- b) Fortalecer los mecanismos internos para sensibilizar, solidificar, desplegar y orientar procesos internos de control.

- c) Disponer de este documento actualizado para la consulta, que establezca métodos estandarizados para la ejecución de trabajo en función de cada necesidad según el área requerida.

III. PROCEDIMIENTOS

3.1 Procesos Recepción Masiva de Documentos y Almacenamiento de Depósitos Remesas y Retiros.

Paso #1:

Se apertura los sobres recibidos de las agencias a nivel nacional y se sacan los expedientes, armando una torre de documentos.

Paso #2:

Se procede a Revisar expedientes uno a uno para clasificar según: Cuenta de ahorro (Clásica, remesa, plus, mancomunadas, ahorro infantil, infinity, gestiones de cambio en el expediente de apertura), Cuentas Pymes (Aperturas de cuentas Pymes y Empresas, gestiones de cambios, adiciones en el expediente de apertura pymes), Cuentas Planillas, Acuses.

Se reciben Expedientes de préstamos que se procede a hacer la devolución al oficial ya que estos deben ser enviados a validación (Se envía correo al oficial, copia a Erika Vásquez, Norma Peñalba y Lorena Fiallos, detallando # de solicitud en el software y # de préstamo).

Se reciben Documentación de Tarjeta de Crédito (Términos de Intra y Extra Financiamientos, transacciones de disputas de tarjeta de Crédito, estas se entregan al personal de tarjetas en el área y se envía correo al oficial informando a quien debe enviar dicha documentación.)

Paso #3:

Una vez clasificado todo y armado en torres separadas, se procede a armar paquetes de un tamaño considerable no muy cargado, y se le colocan hules, después se grapa una viñeta con tipo de producto (cuentas del software, cuentas Planillas, Cuentas Pymes y acuses del software) y la fecha en la que se recibió en el archivo.

Paso #4:

Se arman las Cajas y se coloca el tipo de producto y fecha de recepción con lápiz carbón. (Una caja por producto, se colocan 5 paquetes por caja, en el caso que no se tengan los 5 paquetes, se termina de completar con la siguiente fecha).

3.1.1 Recepción Correspondencia

Duración: 1 Hora

Se Procede al armado de cajas Lunes, Jueves, Viernes = 6 Cajas por día. Martes y Miércoles = 7 Cajas por día.

Se Reciben sobre con comprobantes del área de caja (Depósitos, Retiros, Remesas, cheques de caja y cheques propios)

1er. Zona: Tegucigalpa

2da. Zona: San Pedro Sula.

3ra. Zona: Foráneas

El proceso se basa en revisar los sobres físicos contra acuses, en Tegucigalpa los sobres se verifican por nombre de Agencia o ventanilla en zonas SPS y Foráneas se revisan por código, nombre de agencia y cantidad de sobres (en caso que no viene el total de sobres físicos que detalla el acuse se suma o resta la cantidad faltante o sobrante, en el caso que viene el código en acuse y en sobre pero con nombre de otra agencia en acuse, se tacha y se coloca el nombre correcto).

Se reciben sobres con expedientes de cuentas por zona:

1er. Zona: Tegucigalpa

2da. Zona: San Pedro Sula

3ra. Zona: Foráneas

El proceso se basa en revisar los sobres físicos contra acuses (en caso de no venir sobre detallado en acuse, se agrega, si viene de además se suma y si no se quita). Estos se colocan sobre el escritorio en torre.

Se cuenta la cantidad de sobres detallados en el acuse por zonas y se llena detalle en base de datos.

TOTAL RECEPCION CORRESPONDENCIA 2020																								
ENERO 2020																								
1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31		
M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V		
0	0	23	18	11	38	41	16	66	52	124	144	22	10	138	16	10	131	132	123	132	124	123		
0	0	9	16	14	14	12	41	137	128	137	29	17	36	56	17	18	59	6	52	67	55	50		
0	0	44	40	36	22	26	14	24	13	52	17	6	20	131	22	10	138	14	136	143	137	137		
0	0	182	118	114	121	135	132	44	15	13	12	133	6	28	127	133	12	62	23	22	23	19		
0	0	102	65	150	58	60	143	15	38	21	54	55	65	6	57	62	7	26	9	14	18	17		
0	0	242	140	51	140	136	52	121	6	25	121	7	141	13	141	121	24	142	25	9	6	3		
0	0	8	7	5	12	6	7	13	139	5	15	121	127	8	8	6	10	5	11	7	8	2		
0	20	12	10	9	8	12	10	5	2	4	5	6	5	10	15	6	12	15	4	4	1	8		
TOTAL	0	20	622	414	390	413	428	415	425	393	381	397	367	410	390	403	366	393	402	383	398	372	359	8541
SEMANA	TOTAL																							
1	642																							
2	2060																							
3	1963																							
4	1962																							
5	1914																							

Fuente: Archivo Logístico