



Actividad [1] - [Definiciones Básicas]

[Proyecto Desarrollo Tecnológico]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Profesor: Felipe Araux
Alumno: Karen Parra Alva
Fecha: 20 Marzo 2024

Nombre del alumno: Karen Parra Alva

Número de empleado: 96355743

Nombre de la empresa donde aplica el proyecto:

Banco Azteca Institución de Banca Múltiple S.A

Nombre del proyecto: Pago Eficaz

Área de trabajo: Cajas/Banco

Puesto: Cajero Supervisor

Correo electrónico: keereenparra@gmail.com

Teléfono/Celular: 5577417595

Nombre del asesor: Felipe Araux López

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	DESCRIPCIÓN	4
3.	JUSTIFICACIÓN	5
4.	EMPRESA	5
1.1.	FICHA TÉCNICA.....	5
1.1.1	<i>Razón Social: Banco Azteca Institución de banca Múltiple</i>	<i>5</i>
2.1.1	<i>Dirección: Carretera Federal México-Pachuca km 32 Ojo de Agua Tecámac</i>	<i>5</i>
2.1.	HISTORIA.....	5
3.1.	ORGANIGRAMA	6
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRINCIPAL	7
5.1.	DIAGRAMA DEL PROCESO PRINCIPAL	8
6.1.	PRINCIPALES CLIENTES Y PROVEEDORES	9
5.	PLANEACIÓN DEL PROYECTO	9
7.1.	ANTECEDENTES	9
3.1.1	<i>Definición del problema</i>	<i>10</i>
4.1.1	<i>Diagnostico</i>	<i>10</i>
5.1.1	<i>Marco Referencial</i>	<i>11</i>
6.1.1	<i>Propuesta de solución</i>	<i>13</i>
6.	CONCLUSIONES.....	13
7.	REFERENCIAS	14
8.	BIBLIOGRAFÍA	14
ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA GRUPO SALINAS		6
ILUSTRACIÓN 2 EVALUACIÓN ESTRELLAS DEL SERVICIO		11

1. INTRODUCCIÓN

En esta primera actividad vamos a dar continuidad a las actividades realizadas en Seminario de investigación, en este caso el tema principal es poder reducir el tiempo en fila que esperan los clientes de banco Azteca para ser atendidos, ya que con bastantes cambios e implementaciones que se han realizado en sucursal se ha visto afectado la forma en como los clientes ven el banco, por tanto la finalidad es poder mantener una imagen sana y de esta manera mantener a clientes existentes y poder mejorar para así atraer a más clientes y usuarios.

2. DESCRIPCIÓN

La solución que se va a implementar es un canal alternativo en el cual el cliente no tendrá la necesidad de pasar a ventanilla ya que la idea es que este una persona en el patio bancario con un dispositivo electrónico en el cual estará el software para pago de servicio, ofreciéndole 2 métodos de pago ya que actualmente Banco Azteca únicamente acepta pagos en efectivo, el pago con tarjeta es una petición que algunos clientes han sugerido. Esto con la finalidad de reducir el tiempo de espera y la afluencia de clientes en ventanilla, hago mención que en ventanilla también se realizan cobro de envíos nacionales o internacionales, depósitos azteca, cambio de divisas, entre otros; los pagos de servicio son los que se realizan con mayor frecuencia.

3. JUSTIFICACIÓN

El hecho de implementar una estrategia tecnológica es de gran ayuda ya que se brinda al cliente una alternativa y de esta forma evitamos perder clientes, ya que en Banco Azteca el pilar principal es el cliente y en el área de banco (Ventanilla) el punto de contacto con el cliente es el más frecuente, la mayoría de las personas que acuden a Grupo Elektra pasan a realizar transacciones bancarias.

4. EMPRESA

1.1. FICHA TÉCNICA

1.1.1 Razón Social: Banco Azteca Institución de banca Múltiple

2.1.1 Dirección: Carretera Federal México-Pachuca km 32 Ojo de Agua
Tecámac

2.1. HISTORIA

Banco Azteca surge en Octubre de 2002 tras la aprobación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, inaugurando 813 Sucursales en las tiendas de Grupo Elektra, 8 Sucursales independientes y 96 módulos en otros diferentes espacios ajenos al grupo. Es una institución financiera que ofrece créditos al consumo de bienes, préstamos personales, préstamos prendarios con Presta Prenda, tarjetas de crédito y opciones de depósito que generan interés y no cobran comisiones, entre otros servicios. Hoy en día contamos con más de 1900 a nivel nacional.

Opera en México, Guatemala y Honduras. Es ya uno de los mayores bancos en México en términos de cobertura a través de cerca de 4 mil puntos de contacto.

4.1. Descripción del proceso principal

Crear prosperidad incluyendo un compromiso integral con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades, buscando crear un impacto positivo y sostenible en la calidad de vida de las personas y en el entorno en el que se desenvuelven, desde la atención inicial al cliente hasta la realización de transacciones financieras y la oferta de productos y servicios, todo con un enfoque en brindar un servicio eficiente y seguro a sus clientes.

La ventanilla de Banco Azteca es el punto de contacto principal donde los clientes pueden realizar una variedad de transacciones financieras y recibir asesoramiento sobre productos y servicios ofrecidos por el banco.

Atención al cliente: Los clientes se acercan a la ventanilla para realizar diversas transacciones financieras, como depósitos, retiros, pagos de servicios, cambio de cheques, entre otros.

Verificación de identidad: Antes de realizar cualquier transacción, el personal de Banco Azteca verifica la identidad del cliente mediante documentos de identificación válidos, como la credencial para votar, pasaporte, entre otros.

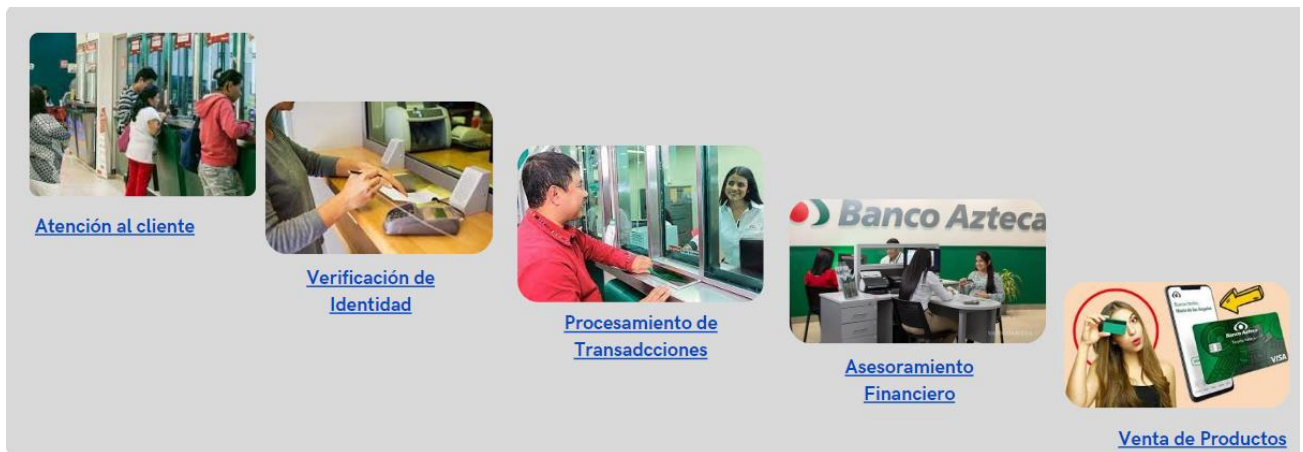
Procesamiento de transacciones: Una vez verificada la identidad del cliente, se procede a procesar las transacciones solicitadas. Esto puede incluir el ingreso de efectivo, la entrega de cheques, la emisión de recibos, entre otros.

Asesoramiento financiero: En algunos casos, los clientes pueden solicitar asesoramiento sobre productos financieros, como cuentas de ahorro, créditos, seguros, entre otros. El personal de Banco Azteca puede proporcionar información y orientación al respecto.

Venta de productos y servicios: Además de las transacciones financieras básicas, en la ventanilla de Banco Azteca también se pueden ofrecer y vender otros productos y servicios, como tarjetas de crédito, seguros, préstamos, entre otros.

5.1. DIAGRAMA DEL PROCESO PRINCIPAL

En este caso el diagrama es únicamente cuando el cliente llega al área de banco el cual es el punto de contacto mas directo con el cliente.



6.1. Principales clientes y proveedores

En la actualidad los principales clientes de banco azteca son personas físicas, Microempresas, clientes corporativos y gubernamentales ya que también ofrece soluciones de pago para programas sociales

5. PLANEACIÓN DEL PROYECTO

7.1. Antecedentes

En Banco Azteca se tiene un dato semanal lo que llamamos IPN (Índice de Promotores Netos) Clientes lo que nos ayuda a medir y detectar cuales son las áreas de oportunidad como banco por medio de Estrellas del Servicio que es la encuesta que se envía al cliente para así medir su nivel de satisfacción, este se divide entre vendedores, Promotores Banco y Cajeros, si bien de este modo se tiene un dato mas preciso y se detecta cual es el área de mayor afectación y en el cual se puede implementar una herramienta tecnológica.

3.1.1 Definición del problema

Banco Azteca es un Banco que se ha mantenido innovando en cuanto a procesos para proporcionar diferentes alternativas a todos sus clientes, en este caso la sucursal en la que me encuentro han implementado cajas de Autoservicio en las cuales los clientes pueden realizar depósitos, retiros y pagos de abono por si solos, dejando en sucursal únicamente una ventanilla para la atención a todos los servicios que se ofrecen, lo cual ha generado bastante molestia e insatisfacción por parte de los clientes ya que el tiempo de espera para ser atendidos es demasiado y por tal motivo la calificación de estrellas de servicio se ha visto afectada y es deficiente.

4.1.1 Diagnostico

Cada semana se realiza una junta entre lideres para debatir los procesos y áreas de oportunidad que se tienen en sucursal, esto con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente en la visita a sucursal bancaria.

Las principales funciones de mejora son las siguientes

- Mejorar la satisfacción del cliente durante su visita
- Reducir tiempos de espera en Fila
- Lograr que Banco Azteca se siga recomendando y de esta manera atraer a más personas al Banco.
- Se busca que este software a implementar sea un canal alternativo eficiente para clientes y usuarios.

Anexo una pequeña referencia de los resultados obtenidos por la afluencia de gente en ventanilla y la atención deficiente.

Ilustración 2 Evaluación Estrellas del Servicio



Fuente: App Zeus Grupo Salinas 2024

5.1.1 Marco Referencial

W. Edwards Deming: Conocido por sus contribuciones al campo de la calidad y la gestión de procesos, Deming desarrolló principios clave como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que son fundamentales en la mejora continua y la eliminación de desperdicios en los procesos.

Michael Hammer y James Champy: Autores del libro "Reingeniería de Procesos: Cómo Innovar en la Empresa a Través de la Tecnología de la Información", quienes destacan la importancia de repensar y rediseñar radicalmente los procesos empresariales para lograr mejoras significativas en eficiencia y calidad.

Lean Six Sigma: Esta metodología combina los principios de Lean Manufacturing (desarrollado por Toyota) con las herramientas de Six Sigma para mejorar la calidad y reducir los tiempos de ciclo en los procesos. Autores como Michael L. George, Peter Hines, y John Morgan han contribuido significativamente a la difusión y aplicación de Lean Six Sigma en diversas industrias.

Philip Kotler: Referente en marketing y gestión de servicios, Kotler ha abordado temas relacionados con la gestión de la experiencia del cliente y la importancia de ofrecer servicios eficientes y de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Benchmarking: Esta práctica de comparar los procesos y desempeños de una organización con los de otras referentes en la industria puede ser relevante. Autores como Robert C. Camp han desarrollado enfoques sistemáticos para realizar benchmarking y aplicar mejores prácticas en la mejora continua.

En la investigación que realice estos autores y enfoques proporcionan fundamentos teóricos y prácticos para abordar la reducción del tiempo en fila en Banco Azteca, desde la gestión de procesos y calidad hasta la experiencia del cliente y la aplicación de herramientas como Lean Six Sigma y benchmarking.

6.1.1 Propuesta de solución

Mediante la evaluación semanal que responden los clientes y llevando a cabo un rol de anfitrión efectivo, se detecto que la mayoría de pagos que se realizan en ventanilla son pagos de servicio por lo cual se requiere implementar un kiosko, creando un software fácil de usar, personal del banco es quien estará brindando esta atención mediante un dispositivo electrónico, el método de ingreso a este sistema es controlado con ID y contraseña de cada colaborador que este cubriendo el rol, de esta forma el cliente podrá realizar sus pagos de servicio únicamente con su referencia de manera rápida y eficiente, además contara con dos formas de pago (por medio de tarjeta bancaria o en efectivo), esto nos ayudara a reducir la afluencia de personas en ventanilla y por tanto va a mejorar el tiempo de espera en ventanilla y la satisfacción del cliente.

6. Conclusiones

A lo largo de la actividad he aprendido la importancia de cada detalle al momento de querer implementar una estrategia tecnológica, me ha ayudado a saber el impacto que se tiene en la toma de decisiones, el tener los conceptos básicos de los hechos que realizamos y tener en cuenta algunas metodologías y referencias de autores que han realizado similitudes en la mejora y satisfacción del cliente. Me ayuda a entender y dimensionar los beneficios y complicaciones que se pueden tener.

7. Referencias

Tutoría

(Pliego, 2024)

(Deming, s.f.)

(Champy, s.f.)James Champy

Lean Six Sigma

Philip Kotler

8. Bibliografía

Champy, M. H. (s.f.). Obtenido de <https://www.probidadenchile.cl/wp/hammer-michael-y-james-champy-reingenieria/>

Deming, W. E. (s.f.). *Ingeniería de Calidad*. Obtenido de <https://www.ingenieriadecalidad.com/2023/01/edwards-deming-bibliografia-y-aportes.html>

Pliego, R. B. (2024). *Blog Ricardo Salinas*. Obtenido de <https://www.ricardosalinas.com.mx/es/Ideas-en-libertad>