



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
DEL CENTRO DE VERACRUZ



# Reporte Final de Estadía

Cristhian Michael Valdivia Flores

Implementación de Metodología 7'S

Av. Universidad No. 350, Carretera Federal Cuitláhuac - La Tinaja  
Congregación Dos Caminos, C.P. 94910. Cuitláhuac, Veracruz  
Tel. 01 (278) 73 2 20 50  
[www.utcv.edu.mx](http://www.utcv.edu.mx)



SEV  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Educación  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SEP  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA





Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo de Ingeniería en Mantenimiento Industrial

Reporte para obtener título de  
Ingeniero en Mantenimiento Industrial

Proyecto de estadía realizado en la empresa  
Banco Azteca Servicios Financieros

Nombre del proyecto  
Implementacion de Metodología 7S

Presenta  
TSU Cristhian Michael Valdivia Flores

Cuitláhuac, Ver., a 17 de Abril de 2018.



# Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz

Programa Educativo  
Ingeniería en Mantenimiento Industrial

Nombre del Asesor Industrial  
Ing. Adrián Pérez Martínez

Nombre del Asesor Académico  
M.A.D. Emilio Constantino Hernández

Jefe de Carrera  
Ing. Gonzalo Malagón González

Nombre del Alumno  
TSU Cristhian Michael Valdivia Flores

## AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Aurelio y Anita por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A Jessica, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

A mi hermano, por compartir alegrías y tropiezos de los cuales salimos triunfadores, por su confianza y por permitirme estar en su vida y apoyarme en cada momento de debilidad.

A mi asesor de académico el M.A.D. Emilio Constantino Hernández, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo, amistad y confianza que me permitieron aprender y desarrollar mis habilidades. Gracias por ser un ejemplo a seguir y una persona admirable.

## RESUMEN

En nuestros días, las empresas de nuestra región como la del resto del país se encuentran frente a una situación en donde es necesario desarrollar alternativas que permitan aprovechar las fortalezas y oportunidades que las diferencien y posicionen en un nivel superior con respecto a sus competidores. Para alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad, es esencial implementar técnicas y herramientas que logren el fortalecimiento de la gestión empresarial. La estrategia de las 7S es una metodología de trabajo que proviene de las 5S y que está totalmente comprobada y difundida alrededor del mundo, considerada como una herramienta gerencial con enfoque japonés para la mejora de calidad y productividad, fomentando una cultura de mejoramiento continuo mediante la participación activa del personal, que ha servido como complemento para adoptar e implementar otras herramientas gerenciales.

Esta estrategia fomenta la creación de un ambiente laboral agradable en la empresa, en el cual todos los niveles estructurales de la organización se involucran y se comprometen con las actividades de mejora, haciéndose énfasis especialmente en el trabajo en equipo, la comunicación y la importancia del compromiso de la alta dirección, a fin de que se genere un entorno altamente motivador y productivo y por ende se transforme en una ventaja competitiva. En esta metodología como en cualquier otra es de vital importancia el compromiso de la alta dirección para tener resultados extraordinarios, sin duda es el primer paso para la implementación de esta metodología.

## Contenido

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>1</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Estado del Arte .....	4
1.2 Planteamiento del Problema.....	7
1.3 Objetivos .....	8
1.4 Definición de variables .....	8
1.5 Hipótesis.....	9
1.6 Justificación del Proyecto .....	9
1.7 Limitaciones y Alcances.....	10
1.8 La Empresa (Banco Azteca Servicios Financieros) .....	11
<b>CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
4.1 Resultados.....	38
4.2 Trabajos Futuros .....	39
4.3 Recomendaciones .....	39
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>46</b>

## Tabla de ilustraciones

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Estado del Arte

#### Antecedentes

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevará, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos (Ramirez, 1939). En el año de 1933 el Doctor W. A. Sheward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad.

Para lograr elevar la calidad se crearon las primeras normas de calidad del mundo mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, para lograr un verdadero control de calidad se ideó un sistema de certificación de la calidad que el ejército de Estados Unidos inició desde antes de la guerra. Las primeras normas de calidad norteamericanas funcionaron precisamente en la industria militar y fueron llamadas las normas Z1, las normas Z1 fueron de gran éxito para la industria norteamericana y permitieron elevar los estándares de calidad dramáticamente evitando así el derroche de vidas humanas; Gran Bretaña también aplicó con el apoyo de Estados Unidos, a su industria militar, de hecho desde 1935, una serie de normas de calidad. A las primeras normas de calidad británicas se les conoce como el sistema de normas 600, para los británicos era importante participar en la guerra con un cada vez mejor armamento que pudiera tener clara garantía de calidad, los británicos adoptaron la norma norteamericana Z1 surgieron las normas británicas 1008, con estas normas los británicos pudieron garantizar mayores estándares de calidad en sus equipos. Otros países del mundo no contaron con aseguramiento de calidad tan efectivo que pudiera considerarse como uno de los factores verdaderos por lo que Estados Unidos y Gran Bretaña permitieron elevar el nivel de productividad de sus equipos, bajar el número sensible de pérdidas de vidas humanas ocasionadas por la mala calidad del mismo, y por supuesto, garantizar y establecer garantías de calidad primero que ninguna otra nación en el mundo sobre el funcionamiento de sus equipo, aparatos y elemento técnicos. Otros países como la Unión Soviética, Japón y Alemania tuvieron estándares de calidad mucho menores; esto determinó en gran medida que la pérdida en las vidas humanas fuera mucho mayor.

Es importante decir que el doctor Edwards Deming entre 1940-1943 fue uno de los grandes estadistas, discípulo Sheward, que había trabajado en el célebre Western Electric Company de la ciudad de Chicago, Illinois, fue ahí donde tuvieron lugar los primeros experimentos serios sobre productividad por Elton Mayor. También es importante decir que durante la Segunda Guerra Mundial, Deming, un hombre absolutamente desconocido en este tiempo, trabajó en la Universidad de Stanford

capacitando a cientos de ingenieros militares en el control estadístico del proceso, muchos de estos estadísticos militares precisamente fueron capacitados en la implementación de las normas de calidad Z1 a través de una serie de entrenamientos en donde el aseguramiento de la calidad era el fundamento esencial y en donde fue aplicado por cierto el control estadístico del proceso como norma a seguir para el establecimiento de una mejora continua de la calidad.

Entre 1942 y 1945 es importante decir que Edwards Deming contribuyó precisamente a mejorar la calidad de la industria norteamericana dedicada a la guerra, al final de esta Deming fue a Japón invitado por el comando militar de ocupación de Estados Unidos, ahí tendría un papel fundamental en cuanto a la elevación de la calidad; Deming llegó a Tokio y en 1947 inició sus primeros contactos con ingenieros japoneses, en 1950 fue invitado por el Presidente de la Unión de Ingenieros Científicos Japoneses (JUSEP), a partir de este momento se dio a conocer e impartió unos cursos que se iniciaron el 19 de junio de 1950, por primera vez Deming, el padre de la calidad japonesa hizo uso en Japón ante un grupo importante de su modelo administrativo para el manejo de la calidad, es importante decir que los japoneses no tenían antecedentes claros de la calidad y que su calidad era verdaderamente fatal antes de la llegada de Deming en 1950 y antes de la visita del Doctor Joseph Juran en el año de 1954 a Japón.

La era de la información enfocada al cliente, la era de la calidad, el inicio de la nueva competitividad, el nacimiento de Asia como nuevo poder global, y de Japón como amo del siglo XXI está precisamente fundamentado en la globalización de la calidad, una nueva estrategia de competir, entender las necesidades del cliente, y por supuesto satisfacer la demanda de los mercados. Debemos establecer que la calidad tanto en Europa como en Japón y Estados Unidos detonó precisamente al terminar la segunda Guerra Mundial y que justamente en este periodo fue cuando las naciones del mundo se organizaron para crear y elevar los estándares de calidad, es por ello que el antecedente de la ISO esta precisamente ligado a hace 50 años, cuando entre 1950 y 1996 la calidad se convirtió en una mega tendencia en el mundo entero.

Por otro lado, la productividad y la eficiencia son objeto de una búsqueda constante por parte de las empresas modernas, y su consecución es la finalidad de la técnica japonesa de las 5 "S". El método de la 5 "S" para aumentar la productividad forma parte del conocido método Toyota, cuyo origen se ubica en Japón, durante las décadas de 1950 y 1960, en la plena expansión japonesa tras la segunda guerra mundial. El método fue adaptado posteriormente en occidente bajo el término inglés, Lean Manufacturing o la táctica Just In Time (JIT).



Cuando Sakichi y Kiichiro Toyoda, así como el ingeniero Taiichi Ohno inventaron esta metodología, buscaban la alternativa a la cadena de montaje de Henry Ford, el denominado método fordista, que en aquel momento empezaba a estar obsoleto y a ser de conflictos laborales y sociales.

El método de las 5 “S” es una de las herramientas que incluye el denominado método Toyota. Su nombre proviene de las primeras letras de las palabras japonesas que conforman los 5 puntos a seguir para aumentar el orden y la eficiencia del lugar de trabajo con el objetivo de incidir positivamente en la productividad empresarial.

Varios estudios estadísticos demuestran que aplicar las primeras 3 s da lugar a resultados tan interesantes como el crecimiento del 15% del tiempo promedio entre fallos, el crecimiento del 10% en fiabilidad del equipo, la reducción del 70% del número de accidentes y una reducción del 40% en costos de mantenimiento.

El papel de los japoneses en el procedimiento de la calidad fue ciertamente muy importante, pero no fueron únicamente los japoneses los que invirtieron en el procedimiento de la elevación de la calidad, sino que de hecho Alemania inició un impulso nunca antes visto por elevar la calidad y convertirla en algo fundamental; en Estados Unidos Joseph Juran fue un detonador esencial para este desarrollo, a los nombres de Deming en Japón y Juran también en Japón debe agregarse el nombre de Phillip Crosby que inició en los años 60 una revolución de la calidad en Estados Unidos y el de Armand V. Feigenbaum, otro gran impulsor del control de calidad. De los muchos principios y procedimientos de los que podemos hablar es importante señalar que la calidad tuvo un papel esencial, diremos que entre enero de 1951 y julio del mismo año los japoneses aplicaron los conceptos de mejora continua de Deming en 45 plantas. Estas plantas tuvieron éxito en cuanto a la implementación de sistemas que permitieron elevar la calidad y es por eso que a partir del verano de 1951 los japoneses quedaron muy reconocidos a Deming y esto llevó a la creación del Premio Nacional de Calidad de los japoneses denominados precisamente así Premio Deming a la Calidad y a partir de noviembre de 1951 aplicado a ser entregado a una empresa o una Institución. En la actualidad el Premio Deming se entrega en función de la capacidad que tiene la organización de mejorar sus procesos administrativos o bien productivos, es importante decir que el premio Deming es el antecedente más remoto de otros premios internacionales como el Premio Malcolm Baldrige de Estados Unidos. Estas políticas para elevar la calidad y la productividad han servido de herramienta de diagnóstico a una gran cantidad de organizaciones y empresas ya que el movimiento mundial por la calidad se ha convertido en una verdadera megatendencia a partir de 1952. Se espera que para el año 2000 los procedimientos para elevar la calidad y los sistemas de calidad le den la vuelta al mundo. China entre 1900 y 1995 capacitó a más de 70 millones de personas en el conocimiento profundo de la calidad total, se sabe que en Japón hay más de 10 000 especialistas en calidad y que más de 5 millones de personas se pueden considerar perfectamente entrenadas en el manejo de las disciplinas de calidad; en Canadá más de 5 000 mil personas también son especialistas en calidad y en Estados Unidos la cifra puede llegar a ser de casi 350 000 mil personas capacitadas y habilitadas en el manejo de sistemas de mejora continua o áreas relacionadas con la calidad en tanto que alrededor de 20 millones de personas han tenido

contacto por lo menos una vez en su vida con las técnicas, políticas, procedimientos, entrenamientos o ideas generales de la calidad, es por ello que decimos que la calidad se ha globalizado. Y al igual que todo proceso las herramientas de la calidad se han actualizado una de ellas son las 5s que han sufrido diversas actualizaciones mediante la importancia de la calidad y esto ha causado el incremento de sus letras “S” o procesos, pero estas son aplicables mediante la adecuación que se requiera.

## Marco teórico

*La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza (Solano Barrera & Aceves Lopez, 2013), como bien se menciona anteriormente la calidad es importante, aunque este es un tema nuevo para las empresas de hoy en día, pero los clientes siempre han buscado el mejor trato y la confianza de volver a un lugar que cumpla y supere sus expectativas.*

Para hacer funcionar a una empresa se considera iniciar desde el interior debido a que, *el control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades (Ramón, 2014), para que estas a su vez generen eficiencia y eficacia asegurando la efectividad de los procesos. Proyectando un mejor servicio. Por medio de estas teorías las empresas mexicanas se han buscado el ejemplo de éxito en empresas y culturas extranjeras, así como en las organizaciones de servicio japonesas son conocidas para su limpieza y sentido de orden. Sugiere que esto sea resultado de su capacidad de inculcar el sentido de la responsabilidad y la disciplina en sus trabajadores, en particular en el nivel de planta. (Samuel K. Ho Svetlana Cicmil, 1996).*

Japón es un país reconocido por sus teorías aportadas al mundo del crecimiento económico por sus diversas teorías empleadas, y así es como *describe la práctica de las 5-s, la lógica detrás la cual es aquella organización, pulcritud, limpieza, la estandarización y la disciplina en el lugar de trabajo son exigencias básicas para producir productos de alta calidad y servicios, con poca o ninguna basura, manteniendo los altos niveles de productividad. (Samuel K. Ho Svetlana Cicmil, 1996).* Siendo una de las mejores opciones a implementar.

Es el punto más crítico en la construcción del proyecto de investigación, ya que es aquí donde se encuentra el fundamento científico del estudio de investigación, consiste en realizar una revisión de la literatura sobre el tema, es decir, buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para la solución del problema.

## 1.2 Planteamiento del Problema

En la empresa Banco Azteca sucursal de yanga, actualmente con base al análisis interno realizado se ha encontrado con una gran problemática, y por consecuente una área de oportunidad. Ya que no existe una estandarización en los métodos de trabajo, y esto causa que no exista un orden ni limpieza adecuada para brindar un servicio de excelencia como se menciona en los valores de la empresa, y

cabe mencionar que en los procesos de atención al cliente, no se lleva un adecuado lineamiento que de igual manera estandaricen dichos procesos.

En la actualidad la sucursal cuenta con más de 6,700 clientes, y debido al ser una sucursal de longitudes pequeñas suele saturarse en constantes ocasiones, y ya que nuestro modelo de atención debe ser en carácter de excelencia, se debe dar una atención rápida a la situación que se presente pero a la vez siempre se debe ser atento con el cliente. Esta problemática detectada recae y genera un servicio que no cubre las expectativas del cliente, debido a que regularmente el cliente se tarda en esperar su turno más tiempo de lo establecido, debido a desorden en documentación, en el área de tarjetas, expedientes y en los escritorios donde se encuentran las herramientas de trabajo.

Debido a esta situación, se propone la implementación de las 7s, donde esta metodología busca dar un cambio positivo a la problemática expuesta, con una nueva cultura de trabajo, para que así se agilicen procesos y se utilicen métodos de atención y servicio para estandarizar los procesos y así lograr más eficiencia en los tiempos de respuesta y solución a situaciones presentadas.

## 1.3 Objetivos

### **Objetivo General:**

Implementar la cultura de trabajo de acuerdo a la metodología de las 7's en la empresa Banco Azteca, adoptando hábitos que generen orden y limpieza para proyectar personas y sitios de trabajo excepcionales que dé respuesta a las necesidades de nuestros clientes y excedas sus expectativas

### **Objetivos Específicos:**

- Realizar auditoria de los procesos.
- Capacitar al personal de la sucursal de la metodología de las 7'S.
- Mejorar las áreas de oportunidad detectadas.
- Crear una carpeta maestra donde se lleve el seguimiento puntual de la implementación
- Crear conductas para cambiar hábitos la realidad y salir de la zona de confort.

## 1.4 Definición de variables

Para verificar que realmente se está llevando a cabo el correcto seguimiento de la metodología, se tomaran en cuenta las siguientes variables:

- Verificación inicial: a través de fotos y videos se revisara el estatus inicial de la sucursal y así detectar áreas de oportunidad.
- Medición de tiempos de operación.
- Medición de conocimiento en la metodología 7S.
- Medición de equipos y herramientas de trabajo fuera de lugar.

- Documentación innecesaria.

Todas las mediciones mencionadas se serán medidas al inicio, verificación intermedia y se hará una medición final para verificar los resultados y avances obtenidos.

## 1.5 Hipótesis

¿Por qué aplicar la metodología como herramienta?

Hoy en día, las empresas requieren desarrollar entornos que permitan incrementar la productividad y los estándares de calidad en los procesos productivos, en los que las personas trabajen de acuerdo a las normas y patrones establecidos y que promuevan la iniciativa de creatividad para la innovación.

Con esta herramienta se pretende mejorar las condiciones de trabajo y la moral del personal, ya que es más agradable y seguro trabajar en un sitio limpio y ordenado.

Reducir tiempos de operación y, por consiguiente, los niveles de estrés, para generar una mejor estancia en el trabajo, con buen clima laboral.

Es importante adoptar nuevas alternativas que ayuden al crecimiento de la sucursal y debido a las áreas de oportunidad detectadas esta implementación ayudara a obtener resultados benéficos para usar de mejor manera los recursos, evitando los desperdicios y ahorrar tiempo.

## 1.6 Justificación del Proyecto

En la actualidad, uno de los primordiales factores que permite mantenerse en el mercado a las organizaciones, es que estas sean competitivas. Para ello las empresas requieren experimentar un mejoramiento continuo en sus prácticas o procesos, para lo cual, es necesario contar con la colaboración de todas las personas que constituyen la organización.

Es por ello que en el presente proyecto se pretende establecer una implementación llamada 7S, que se compone por siete palabras escritas en idioma japonés y que aplicadas en conjunto, permitirán mejorar el entorno laboral.

- Seleccionar (seiri)
- Ordenar (seiton)
- Limpiar (seiso)
- Servicio (sabisu)
- Estandarizar (seiketsu)
- Disciplina (shitsuke)
- Seguridad (sekuriti)

De acuerdo a lo anterior, el diseño de la propuesta de aplicación de la metodología de las 7S en la empresa Banco Azteca, pretende establecer las posibles mejoras en todas las áreas de la organización y estandarizar los procesos. Además, la metodología 7S es una técnica que contiene las 5S que a continuación se le agregaron 2S para involucrar al personal, que están evocadas a el servicio y la seguridad, al aplicarla se obtiene un sistema de mejora continua, bienestar personal, mejores condiciones de calidad, y la adopción de buenos hábitos de trabajo a toda la empresa.

A través de 7S, se busca generar hábitos de orden y limpieza; así como asegurar que el proceso de atención brindado a los clientes, la seguridad de la información y la seguridad de los empleados, ocurran en apego a los modelos, políticas, normativas y protocolos institucionales.

La metodología 7S está enfocada en desarrollar personas y sitios de trabajo excepcionales, unificando criterios y estableciendo políticas y normativas para toda organización.

En Banco Azteca, todos los días se realiza un gran esfuerzo por ser una mejor institución financiera. Es por ello que se trabaja con espíritu transformador y una meta clara hacia la excelencia.

Lo mejor de la metodología 7S es que no solo se trata de cumplir con normativas, si no que se trata de fomentar una cultura de la excelencia.

## 1.7 Limitaciones y Alcances

Limitaciones:

Durante el desarrollo de la presente metodología a implementar, los posibles factores más restrictivos son:

- La falta de personal interesado, ya que se les dificulta el optar y la adaptación por una nueva cultura de trabajo.
- Falta de inmobiliaria para la organización de distintos materiales.
- Falta de presupuesto para adecuar un cuarto de cuarentena para todo aquello que ya no se utilice pero que no se puede desechar.
- Un poco más de tiempo para llevar a cabo el correcto seguimiento de la aplicación de la metodología.

Alcances:

- Implementar la metodología 7S en la sucursal de Yanga.
- Con esta herramienta se pretende estandarizar los procesos de trabajo.
- Optimizar recursos y tiempos de operación.
- Generar hábitos de orden y limpieza en los distintos departamentos de la sucursal.
- Reducir el estrés y mejorar el clima laboral.
- Lograr la acreditación de la implementación para obtener certificación de la metodología 7S.

Con la implementación se pretende generar hábitos de orden y limpieza, así como asegurar que el proceso de atención brindado a los clientes, la seguridad de la información y la seguridad de los empleados ocurran en apego a los modelos, políticas, normativas y protocolos institucionales.

La metodología en este proyecto se enfoca en desarrollar personas y sitios excepcionales, aplicando principalmente en los objetos y en la incorporación de buenos hábitos para el bienestar de las personas en sus áreas de trabajo e incluso en sus hogares.

Otros de los alcances que se pretende con la implementación de la metodología 7s son; la calidad, optimización de recursos y tiempo, reducción de accidentes, menos estrés, la identificación ágil de materiales y herramientas de trabajo, operación eficaz, cambio cultural, un mejor servicio, incremento de ventas, mejor cobranza.

## 1.8 La Empresa (Banco Azteca Servicios Financieros)

Nombre: Banco Azteca, S.A., INSTITUCION DE BANCA MULTIPLE

Razón social: BAI0205236Y8



Ilustración 1 logo de la empresa

Ubicación: AV 2 Esquina Calle 5 #307 B

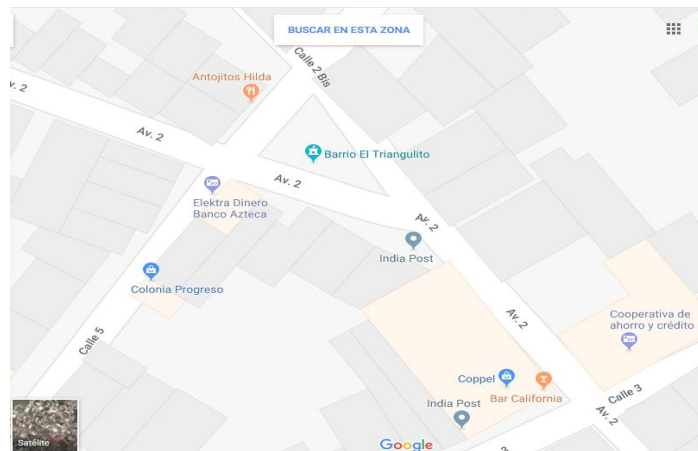


Ilustración 2 ubicación de la empresa

Giro: De Servicio

Tamaño: grande

Principales productos y/o servicios que ofrece:

- Créditos (personales, PIMES “pequeñas y medianas empresas”)
- Tarjetas de crédito (oro, vas, crédito pensionado, crédito nomina empleado)
- Captación (ahorro/inversiones)
- Seguros (VIDA MAX “ligado al crédito”, SNL)
- Transferencias de dinero
- Servicios (compra y venta de divisas)
- Pago de múltiples servicios
- Banca electrónica
- Atención a clientes

Historia

Banco azteca es un banco joven que nació en octubre del año 2002, ante la oportunidad derivada del bajo nivel de bancarización en México. El banco está orientado al sector de menores ingresos, que representa un 70% de la población no atendida por los bancos tradicionales. Una gran ventaja desde el inicio de operaciones, fue la experiencia de más de 50 años de grupo Elektra en el otorgamiento del crédito a dicho sector.

Banco azteca es un banco mexicano que desde hace 15 años mantiene un compromiso con la inclusión financiera, pues a través de productos y servicios de uso sencillo.

Su modelo de negocio es de exportación, actualmente está presente en salvador, honduras, Guatemala, panamá y Perú.

Banco azteca logro iniciar operaciones con 800 sucursales y hoy ya con 1735 y tiene la segunda mayor red de sucursales bancarias en México. Banco azteca mantiene una cercanía con las comunidades de México a través de una presencia en 778 municipios y en 162 de ellos, el único banco que se encuentra es banco azteca.

Misión

Llevar progreso y bienestar a las familias y comunidades donde opera el grupo.

Visión

Que cada uno de los socios se sienta orgulloso de pertenecer Azteca Servicios financieros.

Valores

Ejecución: se integró, congruente con lo que piensas, dices y haces. Di la verdad y cumple.

Ejecución: da resultados. Tu trabajo debe ser orientado al cumplimiento de objetivos concretos. Responsabilízate y cumple tus tareas con calidad, en tiempo y apego a presupuesto.

Confianza y respeto mutuo: se tolerante, escucha la opinión de los demás con disposición de aprender; mantener la certeza en el trabajo y capacidad de respuesta de los demás ante los retos.

Enfoque al cliente: brindar siempre el mejor servicio y atención, identifica y entiende las necesidades de nuestros clientes para satisfacerlas a un nivel de excelencia.

Lealtad: se fiel a nuestras creencias y a la organización, No des la espalda, mantente firme en las buenas y en las malas.



## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

### Recopilación y organización de la información

En la empresa de Banco Azteca, sucursal de Yanga, mediante una evaluación de auditoría, donde el resultado no fue muy benéfico ya que se logró el 75% de un mínimo de 90%, se logra observar que hay áreas de oportunidad para mejorar, actualmente en las distintas áreas de trabajo no se cuenta un correcto orden en el almacenamiento de los archivos y herramientas de trabajo, y esto causa que se tome más tiempo para la búsqueda de documentación debido al desorden que existe, lo mismo pasa con las herramientas de trabajo, ya que existen cosas innecesarias para la correcta operación.

Otra área de oportunidad que se logró detectar es en la mala conducta y hábitos del personal, ya que al trabajar con estrés por exceso de tiempo en los procesos de trabajo se genera un clima laboral negativo, y esto provoca que no exista un servicio adecuado además, de causar que los empleados no estén a gusto con su trabajo debido al estrés que se genera.

En los procedimientos, las prácticas y las actividades de trabajo se observa que no se siguen los modelos de atención y protocolos correctos para dar una experiencia única al cliente, ya que no existe una estandarización en el modelo de trabajo.

Se observó que no existe un proceso para prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo para cuidar la integridad física, tampoco se cuenta con los anuncios de seguridad adecuados para poder mantener las instalaciones, materiales, maquinas equipos y herramientas en buenas condiciones de uso.

### Análisis de la información

De acuerdo a las áreas de oportunidad detectadas en la instalaciones de la sucursal, se aprovechará y se creará un cambio. Se trata de un cambio cultural donde se pone en práctica una herramienta de calidad.

No obstante el verdadero cambio se conseguirá si todos los empleados los elementos clave, para formar la base que de sostenibilidad al cambio cultural:

- Organización
- Aspectos culturales
- Alineación con los objetivos del proyecto
- Responsabilidad
- Motivación y compromiso
- Colaboración y trabajo en equipo
- Comunicación
- Conocimiento de la metodología

### Sensibilizar al cambio

¿Qué es la zona de confort?

Es una zona que está delimitada en el pensamiento como aquello que ya se conoce y se domina, esa zona no lleva al cambio.

Hay quienes sacan ventaja de la zona de confort y desarrollan habilidades superiores en el área de experiencia. Pero también puede ser peligrosa cuando fomenta el conformismo, miedo e inseguridad.

Es por ello que se pretende salir de la zona de confort, donde poniendo en práctica la metodología de las 7S será la clave para tener el cambio cultural y responder a las exigencias y necesidades de los cliente y empleados.

### **Se aplicaran 7 pasos para cambiar hábitos y realidad**

Crear: crear en salir de la zona de confort y en adoptar un nuevo hábito.

Sentir: sentir de verdad el cambio, comprometerse de manera personal.

Acción: ejecutar el cambio, acción programada con voluntad.

Repetir: repetir el cambio y generar disciplina (programar la acción sistemáticamente).

Hábito: la acción se convierte en un hábito después de repetir muchas veces.

Conducta: existen cambios adicionales al lograr este hábito, implicaciones y toma de decisiones.

Nueva realidad: la realidad de la persona cambia totalmente, ahora es muy diferente y el cambio se convierte en parte de su vida cotidiana.

En la metodología a implementar cada S representa un paso a seguir y cada paso, a su vez, implica una serie de actividades. Las 7S se concentran en dos aspectos principales el primero se relaciona con los objetos y sitios, mientras que el segundo se enfoca en las personas:

Dirigido a objetos y sitios

- Selección
- Orden
- Limpieza
- Seguridad

Dirigido a personas

- Servicio
- Estandarización
- Disciplina y seguimiento

Para lograr el cambio cultural, la implementación de las 7S pasara por varios pasos para que sus efectos sean efectivos y duraderos.

- Planeación
- Verificación inicial
- Inicio
- Capacitación

- Implementación
- Verificación intermedia
- Corrección y ajustes
- Verificación final y certificación

## Propuesta de solución

Con el análisis de la información antes presentada se puede determinar la situación de la empresa la cual necesita optar por una mejora en las áreas localizadas con oportunidad para mejorar sus procesos y métodos de trabajo. Es por ello que se requiere buscar alternativas en la sucursal para lograr ser competitiva, y para lograrlo se propone la solución siguiente; la implementación de una herramienta de calidad llamada 7S, la metodología 7S se basa en los principios del método 5S, nacido en japon y que considera cinco pasos principales de mejora continua; seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke. Pero tomando en cuenta el bienestar de los socios y clientes, en esta metodología se agregan dos "S": servicio y seguridad, que en conjunto esta metodología asegura generar hábitos de orden y limpieza, además de enfocarse en desarrollar personas y sitios de trabajo excepcionales. Trayendo consigo las siguientes ventajas:

- Calidad
- Cambio cultural
- Optimización de los recursos y tiempo
- Mejor servicio
- Aprovechamiento de lo espacio
- Reducción de accidentes
- Menor estrés
- Identificación ágil de materiales
- Operación eficaz
- Incremento de ventas

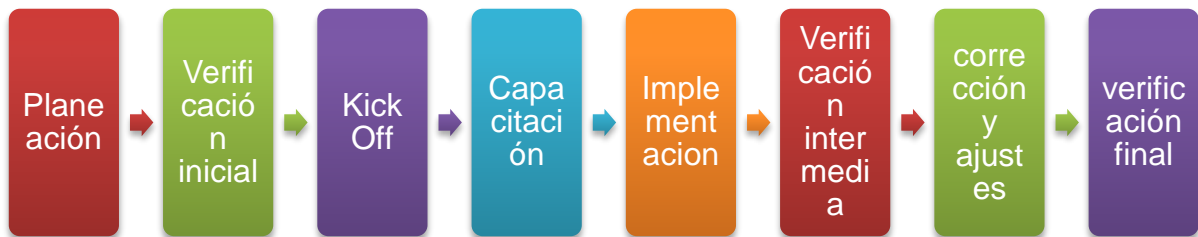
En base al planteamiento del problema y al estudio realizado en la sucursal bancaria, podemos tomar como área de oportunidad la implementación de una guía operativa la cual nos aportara las herramientas necesarias tanto para apoyo en las diferentes áreas que el banco maneja como en la correcta aplicación de las 7s. La cual será evaluada y supervisada por el área de auditoria interna de banco azteca.

## COMO LO VAMOS HACER?

Cada semana el Gerente asignara a un LIDER RESPONSABLE para llevar a cabo la supervisión e implementación de las 7s manejando como objetivo que todo el personal se involucre en esta actividad para garantizar el conocimiento de esta herramienta que nos ayudara a sr más eficientes y mejorar el servicio al cliente partiendo desde el clima laboral hasta la satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

Para lograr el cambio cultural en Banco Azteca, la implementación de las 7S pasara por varios pasos para que sus efectos sean efectivos y duraderos.



### **Planeación: semana 0-2**

Se realiza la planeación en la sucursal y personas que participaran con el objetivo de terminar el alcance y tiempo para implementar.

### **Verificación inicial: semana 3**

Se revisa a través de fotos el estatus inicial de la sucursal para detectar las áreas de oportunidad.

### **Kick off: semana 4**

Se informa al inicio del programa para la implementación a todos los empleados.

### **Capacitación: semana 4**

Se imparte un curso de 7S para introducir al personal de la sucursal, con el fin de construir los conocimientos y sensibilizar al cambio.

### **Implementación: semana 5-7**

El equipo de la sucursal inicia la implementación de 7S.

### **Verificación intermedia: semana 8**

Se revisan los avances de la implementación y se informa a las sucursales sobre ellos.

### **Correcciones y ajustes: semana 9-11**

Con la finalidad de ayudar al equipo de la sucursal a alcanzar el estándar de 7S para la certificación, se da retroalimentación al personal.

### **Verificación final y certificación: semana 12**

Se revisa la sucursal y se califica con base en 3 puntos: imagen de la sucursal, imagen personal y servicio

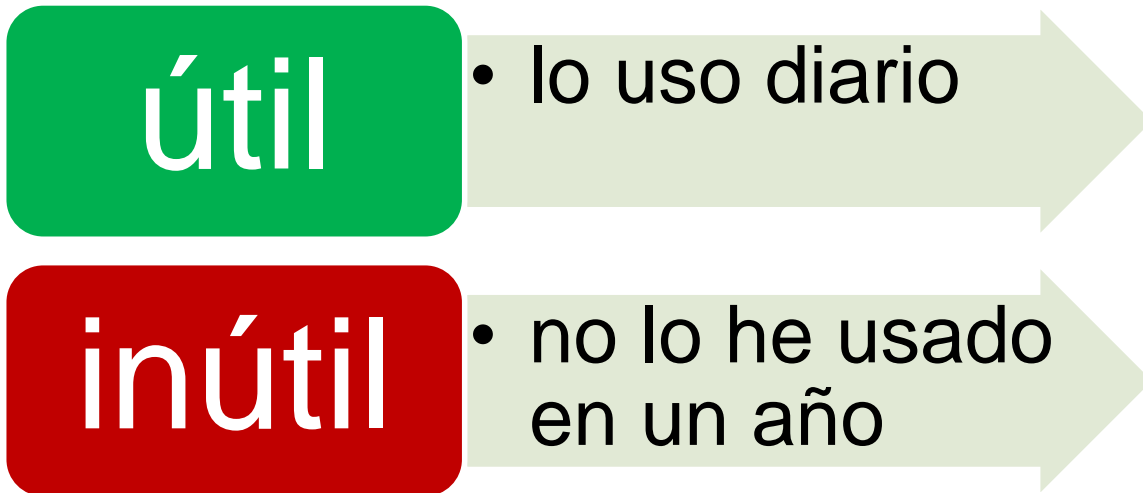
Monitorización: cada 4 meses

Se hace una revisión cada 4 meses para consolidar la implementación en una nueva cultura de trabajo a través de la constancia.

## SELECCIÓN

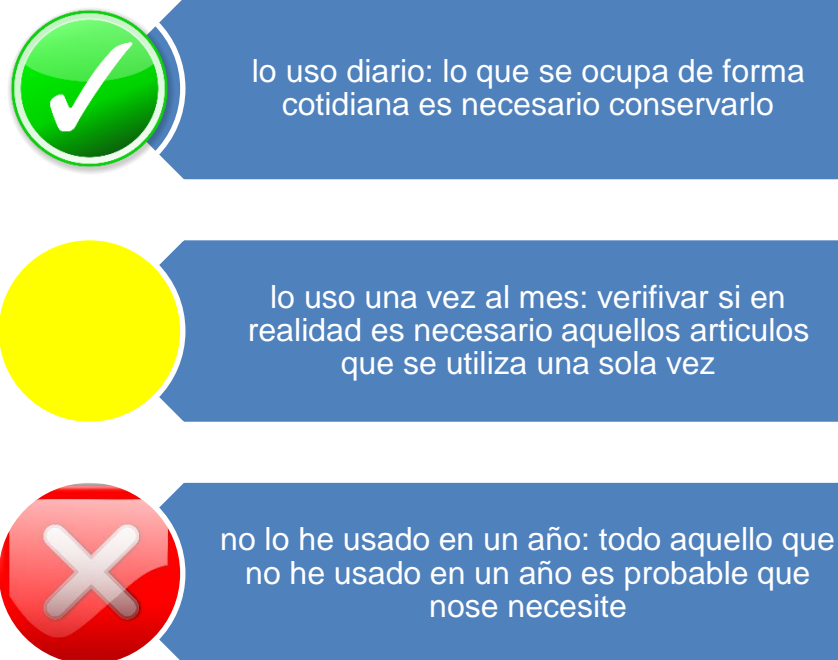
Solo lo que se necesita, en la cantidad necesaria y cuando se necesite.

Selección: es conservar los artículos que son necesarios e identificar qué cantidad es la adecuada para la operación.

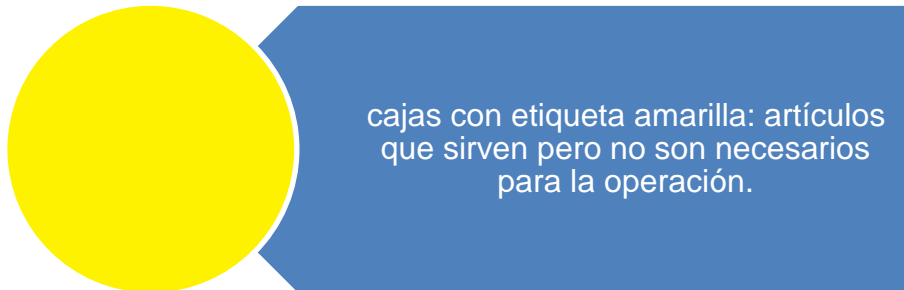
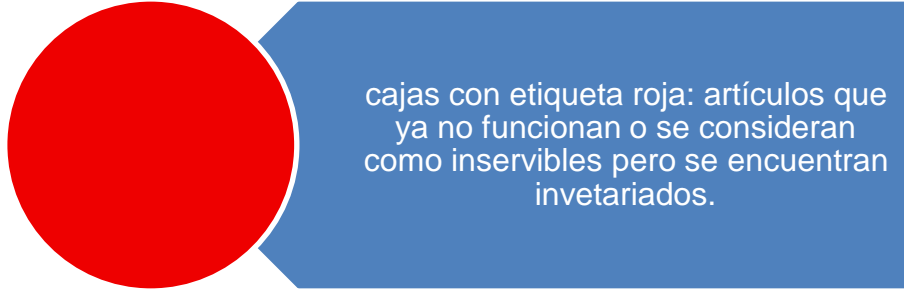


## Criterios de selección

Se toman en cuenta los siguientes criterios:



Se definió un espacio en la sucursal, donde se aplicara una técnica llamada “cuarentena” hay se colocaron todos los artículos que se depuraron y que no son necesarios para la operación. Se clasificaron como se muestra a continuación:



A continuación se representan con imágenes de evidencia de cómo se aplicó la técnica de cuarentena:



Ilustración 4 evidencia de cuarentena, caja con etiqueta roja.



Ilustración 3 evidencia de cuarentena, caja con etiqueta amarilla.

## Proceso de recolección de minucias:

Para desechar las minucias deterioradas o descompuestas, se siguió el siguiente proceso:

validar el artículo que se desechara

para desechar la minucia se deberá contar con una nueva minucia de reemplazo

tomar 3 fotos de diferentes ángulos de la minucia a desechar donde se muestre el desperfecto.

llenar y firmar el acta de hechos en presencia del gerente y dos testigos

una vez firmada el acta se deberá anexar las 3 fotografías y resguardar esta documentación

Una vez que se identifique en sucursal artículos que ya no son aptos para la operación, por estar descompuestos, rotos o dañados, el gerente o subgerente debe entrar al sistema a hacer la solicitud.

El sistema se encuentra disponible de lunes a domingo de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

Expedientes

¿Qué es un expediente?

Un expediente del cliente es el conjunto de documentos que el cliente entrega y firma durante la solicitud, investigación, disposición de un crédito, en la apertura de una cuenta de captación.

Solo debe existir un expediente por cliente; expediente físico

Es el conjunto de documentos del cliente, que se resguardan físicamente en la sucursal o en el punto de venta, estos documentos son físicos, es decir, en papel.

Tipos de expedientes:

<b>Expedientes activos</b>	<b>Expedientes de cuentas con saldo y/o con al menos un movimiento en los últimos 24 meses.</b>
<b>Expedientes inactivos</b>	Expedientes de cuentas con saldo cero y con más de 24 meses sin movimiento alguno.
<b>Expedientes cancelados</b>	Expedientes cuya relación jurídica concluye cuando el cliente y/o el banco dan por cancelado o terminado el contrato, no existen derechos ni obligaciones pendientes por cumplir para cualquiera de las partes.
<b>Expedientes en judicial</b>	Expedientes de cuentas de clientes que han omitido el pago por más de 90 días.

*Tabla 1 tabla de tipos de expedientes.*

### Selección de expedientes:

Los expedientes activos se seleccionaron y se colocaron de acuerdo al orden del archivo.

Los expedientes inactivos se concentraron de acuerdo al proceso indicado.

Los expedientes en judicial se resguardaron, mientras tanto no concluye el proceso legal en su totalidad.

Los expedientes cancelados podrán ser destruidos después de diez años terminada la relación jurídica entre el cliente y el banco.

### Concentración de expedientes

La concentración de expedientes es el envío de expedientes inactivos al centro de resguardo, a través de un proceso de búsqueda, clasificación, separación y validación por parte del auditor de geografía, gerente y regional de sucursal.

Los expedientes inactivos se colocaron en cajas y posteriormente se ordenan alfabéticamente.

### ORDEN

Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

¿Qué es?

Orden es la manera de colocar y organizar a las personas según un determinado criterio.



Para lograr el orden se tomaron en cuenta los siguientes puntos:



### Materiales de trabajo

El orden de los materiales de trabajo se realizó de acuerdo a una plantilla previamente ya hecha. “respetar el orden, no cambies las cosas de su lugar”.

Los cajones de los asesores fueron acomodados de acuerdo a la plantilla, se apoyó del papel de foamy que fue entregado en un kit de material para realizar las 7s. A continuación se muestra el antes y después del interior de los cajones:



Ilustración 5 aquí se muestra el antes de la aplicación del método en los cajones



Ilustración 6 aquí se muestra el después de la implementación

Etiquetar los espacios nos ayuda a identificar fácilmente el lugar de cada cosa y así mantener el orden. Aquí se muestra el etiquetado que se realizó:



Ilustración 8 evidencia de etiquetado en escritorios



Ilustración 7 evidencia de etiquetado en cajones

Etiquetado de expediente: solo debe existir un expediente por cliente.



Ilustración 10 etiquetado de lokers



Ilustración 9 clasificación de expedientes

## Orden de archivo

Se sigue el siguiente lineamiento:

- Usar los imanes en los archiveros para una sencilla identificación.
- Archivar en sobres, en estricto orden alfabético empezando por apellido paterno del cliente.
- Se debe revisar que todos los sobres del archivo estén completos. En caso contrario, se debe reponer y actualizar la información faltante.

Como se explica arriba, es de suma importancia tener completos los expedientes de todos y cada uno de los clientes, a continuación se presenta el listado de los documentos.

- Apellido paterno, apellido materno y nombre.
- Entidad federativa/país de nacimiento.
- Datos de contacto (teléfono y e-mail).

### **Información a archivar por cliente (nacional y extranjero):**

- IFE, INE, o pasaporte.
- Comprobante de domicilio (agua, teléfono, luz, predial, gas natural, INE/IFE con domicilio actual).
- Comprobante de ingresos.
- Para ingresos no comprobables: obligado solidario con comprobante de ingresos.
- Comprobante de arraigo domiciliario.
- Comprobante de propiedad (casa o departamento).

### **Información a archivar por cliente (extranjero con domicilio nacional):**

- Comprobante de domicilio en México.
- Firma/calidad migratoria.
- Documentos oficiales: pasaporte

### **Información a archivar por cliente (extranjero sin domicilio nacional):**

- Calidad migratoria.
- Documentos oficiales: pasaporte.

## **LIMPIEZA**

Limpieza es la acción de limpiar la suciedad, lo superfluo o lo perjudicial de algo.

El significado que se le quiere dar a banco azteca va más allá de eliminar la suciedad. Si no que se busca un significado de mantener el orden que hemos logrado así como asegurarse de que todo funcione correctamente.

### **Plan de acción de limpieza**

Si bien es cierto que en nuestra sucursal contamos con el apoyo de persona de limpieza, es responsabilidad de cada uno de los empleados mantener lo más limpio posible el lugar de trabajo que se está ocupando y evitar acumular cosas innecesarias.



Ilustración 12 aquí se muestra los resultados de la implementación



Ilustración 11 se muestra el después de la implementación

Para ello se realizó un plan de acción de limpieza y se tomó en cuenta lo siguiente:

- Área a limpiar.
- Artículos que han de ser limpiados.
- Frecuencia con la que se limpiara el área.
- Persona encargada de limpiar.
- Persona encargada de supervisar que se cumpla con la limpieza de cada área. (rol del líder responsable)
- Insumos que se necesitan para limpiar el área correspondiente.
- Herramientas de limpieza que se necesitan para la actividad.

Área a limpiar	Artículos	Frecuencia/horario	Responsable	Supervisor
<b>Baños</b>	Inodoro, lavabo, piso.	Dos veces por día: 7:30 am y 6:00 pm	Personal de aseo	Subgerente
<b>Piso de ventas</b>	Escritorios, piso, asientos, ventanillas de área de caja,	Dos veces por día: 7:30 am y 6:00 pm	Personal de aseo/empleados de sucursal (asesores)	Líder responsable
<b>Área de comedor</b>	Mesa, sillas, piso, anaqueles, microondas, cafetera.	Una vez por día: 9:00 am	Personal de aseo	Subgerente

Tabla 2 tabla de plan de acción de limpieza

### Revisión de instalaciones

Asegurar que todo funcione correctamente: aire acondicionado, instalación, y cableado eléctrico, sanitarios, techos, pisos, etc.



Ilustración 14 aquí se muestra la colocación de porta posters



Ilustración 13 aquí se muestra la colocación de porta posters

En caso de que algo no esté funcionando correctamente, se deberá tener en cuenta la siguiente información sobre el proceso a seguir:

Generar un reporte telefónico y se deberá proporcionar los datos de la sucursal conforme al CECO correspondiente:

- El agente telefónico analiza que procesos aplica y programa su ejecución.
- Se le informa al usuario acerca del protocolo y como aplicarlo.
- Se le indica al usuario que puede llamar de nuevo para generar su reporte en caso de que la solución del protocolo no solucione la incidencia.
- En caso de que el usuario se niegue a seguir el protocolo, se colocara una nota en el reporte indicando lo sucedido y se genera un folio de servicio.

## SERVICIO

Para optimizar el buen servicio se debe seguir una sencilla estrategia “el camino para vender mejor” con la que se garantiza satisfacer las necesidades del cliente y así crear una relación a largo plazo con el cliente. A continuación se presenta una estrategia que se llevó a cabo para lograr una mejora con el servicio a nuestros clientes:

**Bienvenida:** se inicia la conversación con el cliente saludándolo cordialmente, como si lo recibieras en tu casa.

**Necesidades:** para conocer mejor al cliente, se realiza algunas preguntas de forma natural.

**Beneficios:** considerando las necesidades del cliente, asesóralo y recomienda un producto.

**Alternativas y requisitos:** guiar al cliente para que de acuerdo a sus necesidades se le pueda dar alternativas y de la misma manera explicar los requisitos.

**Meta:** con toda la información que se obtuvo, se llega al logro cerrando la venta.

**Despedida:** el principal objetivo es tener una relación a largo plazo con el cliente, aquí se toman datos de contacto del cliente, y se debe despedir con amabilidad.

**Atención:** en todo momento se debe demostrar interés en el cliente, escúchalo y acompáñalo.

## **Bienvenida**

¿Qué es? Es el recibimiento cordial al cliente e inicio del camino para vender mejor.

¿Por qué es importante? El primer contacto es primordial para crear una conexión entre banco azteca y el cliente. En este paso se procura que sea una experiencia agradable y desee regresar por gusto, no solo por necesidad.

Dentro del primer paso que es la bienvenida se toma en cuenta estos puntos importantes:

- **Recibimiento:** brindar una frase de bienvenida al cliente a su llegada.
- **Sonrisa:** es una herramienta que inicia la empatía, abre puertas y transmite confianza.
- **Mirada:** nunca perder el contacto visual con el cliente, empatiza.
- **Presentación:** si no se conoce al cliente, se debe presentar con nombre de manera que parezca natural.
- **Actitud:** es importante siempre mantener una actitud de respeto y servicio hacia el cliente.
- **Romper el hielo:** cuando haya la oportunidad se puede establecer una conversación amistosa con el cliente.
- **Transición:** se debe aplicar una pregunta que invite al cliente a hablar sobre su necesidad. Ejemplo: “buenos días, bienvenido a banco azteca, le atiende \_\_\_\_\_”. 1. ¿En qué puedo ayudarle? 2. ¿con quién tengo el gusto?

## **Necesidades**

¿Qué es? Es un recibimiento cordial al cliente, indagando cual es la razón de su visita.

¿Por qué es importante?

Conocer la situación del cliente y sus requerimientos es la base para ofrecer los productos con los que se cuentan y servicios de forma personalizada. Cuando se escucha al cliente, lo que es realmente importante es averiguar lo que piensa. A continuación se presentan algunos puntos importantes que se deben tomar en cuenta en este paso del camino para atender mejor:

- Pide permiso: ejemplo, disculpe ¿me permitiría hacerle unas preguntas y anotar, para asesorarle mejor?
- Investiga/pregunta: en este paso se debe identificar las necesidades utilizando preguntas sencillas, ¿Qué? ¿Cómo? ¿para qué? ¿Quién? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?

- **Anota:** es recomendable utilizar una libreta para anotar los comentarios importante del cliente:
  1. Nombre del cliente.
  2. Necesidades, deseos o comentarios importantes.
  3. Al final de la pequeña entrevista se pide su teléfono antes de la despedida o cuando se levante la solicitud.
- **Tono de voz:** el tono de voz debe ser amable y demostrar interés al cliente en todo momento.
- **Escucha:** en este paso se debe comprender lo que dice el cliente (sueños y deseos) y ofrecer lo mejor de acuerdo a sus necesidades.

## **Beneficios**

¿Qué es? Es la relación entre las necesidades del cliente y los productos y servicios de banco azteca.

¿Por qué es importante? En todas las sucursales de banco azteca podemos encontrar una serie de características, servicios y productos que beneficiaran y ayudaran a los clientes a cumplir un objetivo.

Y la forma en que el personal de la empresa y de cada una de las sucursales representa cuenta, porque aquí es donde se puede generar emoción y expectativas positivas, se debe transmitir valor y generar confianza al cliente. A continuación se presentan algunos puntos importantes que se deben tomar en cuenta dentro del desarrollo de este paso:

- **Los beneficios:** se debe presentar características + ventajas + beneficios.
- **Reflexión:** provoca que el cliente proyecte el resultado de su decisión.
- **Entusiasmo:** crear una emoción hacia el cliente e inspirarlo a tomar su mejor decisión.
- **Deseo:** a partir del punto de la reflexión, se crea el deseo de posesión haciendo notar al cliente los beneficios de poseer nuestro producto y servicio.
- **Buscar el “sí”:** en este punto parafrasea necesidades convirtiéndolas en beneficios, haciendo que el cliente diga que sí.
- **Confianza + valor:** cuando el cliente tiene confianza y comprende los beneficios para su vida, es más fácil llegar a la meta.

## **Alternativas y requisitos**

¿Qué es? Es una forma de presentar las posibles soluciones a las necesidades del cliente y que requiere para acceder a los beneficios.

¿Por qué es importante?

Es posible que el cliente experimente ansiedad al percibir que adquiere una responsabilidad, y aquí la es de suma importancia guiarlo y transmitir la idea de que el proceso es fácil y puede elegir varias opciones. La claridad en la información es el mayor beneficio que se le puede otorgar al cliente. Es por eso que no se debe olvidar los siguientes puntos:

1. Menciona que el proceso es muy fácil.
2. Menciona los requisitos.

3. Resuelve las dudas.
4. Aclara las opciones.

### **Meta**

¿Qué es? Es el cierre de venta.

¿Por qué es importante?

Es la parte medular del proceso porque puedes cerrar la venta y crear oportunidades de negocio en el momento. Y para llegar a la meta se toman en cuenta estos sencillos puntos que lo harán más práctico:

1. Ayuda: aquí se asesora al cliente para ayudarlo a tomar la decisión correcta.
2. Intención: la intención es más importante que cualquier técnica de venta que se desee emplear: intención de colocar, intención de ayudar con honestidad.
3. Solicitudes y datos personales: aquí se debe obtener los datos del cliente y cuando así aplique se inicia el trámite correspondiente.
4. Pide la venta: es muy importante recordar la regla de oro: colocar productos adicionales.
5. Objeciones: aquí se maneja objeciones con ventajas y beneficios, es importante usar tablas comparativas y de esa manera mostrar al cliente como banco azteca tiene mejores productos y servicios.
6. Venta cruzada: recomendar al cliente productos adicionales enfocados a satisfacer las necesidades y deseos que tiene.

### **Despedida**

¿Qué es? Es la interacción del día de hoy pero abriendo puertas a la oportunidad de crear una relación a largo plazo con el cliente.

¿Por qué es importante?

Puede ser que a estas alturas en este paso la venta se haya concretado o no, se deja la puerta abierta, es importante que no se tenga la idea de que la relación con el cliente se concluye, al contrario, se debe plantear el contacto para dar seguimiento, es ver una oportunidad en el futuro. Se debe tomar en cuenta los siguientes puntos clave para lograr llevar a cabo este paso:

- Ya que se está iniciando una relación a largo plazo con el cliente, es importante no olvidar tomar los datos de contacto.
- Despedirse cordialmente agradeciendo su visita y confianza en banco azteca.
- Al iniciar el proceso de la despedida recuerda mencionar el nombre del cliente.
- Cuando se entrega el producto o servicio, se felicita al cliente por su elección y se confirma que es una excelente decisión.
- Recordar al cliente información importante como su próxima fecha de pago y los beneficios de generar el pago puntual o explicarle un beneficio del producto que está llevando según sea el caso.
- Se pide permiso para contactarle y explicarle los motivos. (saludarle y recalcar los beneficios de pagar puntual para que ahorre más durante la vida de su crédito).



- Se debe despedir de manera cordial al cliente y al mismo tiempo se debe entregar un volante con nombre y teléfono de contacto para que en caso de tener alguna duda o requerir algún asesoramiento con respecto a los productos o servicios de banco azteca.

### Atención

- en todo momento ser atento demostrando el gran interés que se tiene en el cliente y sus necesidades.
- Escuchar con atención sus comentarios y se debe acompañar durante todo el proceso.
- Mantener siempre contacto visual con el cliente.
- Recordar siempre ser cordial en todo momento.
- Cuando se está con el cliente asegurarse de evitar distracciones con objetos.
- Y por ningún motivo utilizar el celular.

A continuación se presenta un esquema similar a que se presentó, con el cual se implementa para estandarizar el servicio llamado “camino para atender mejor” que va direccionado al área de cajas, con el objetivo que los cajeros ofrezcan un servicio cordial y así el cliente se sienta satisfecho, deseando volver a la sucursal. Este método se aplicó dando buen resultado.

#### 1. Bienvenida:

- Saludar al cliente cordialmente.
- Preguntar al cliente que operación va a realizar.

Se presenta un ejemplo que se utiliza: ¡buenos días! Bienvenido a banco azteca, ¿en qué le puedo ayudar?

#### 2. Confirmación y operación:

- Confirmar la operación que el cliente quiere realizar antes de ejecutarla.
- Realizar la operación.
- Entregar el ticket y explica la información más importante.

Se presenta un ejemplo que se utiliza: ¿usted quiere depositar mil pesos en su cuenta? ¿Desea realizar algo más, algún pago de servicio o recarga telefónica?

Listo aquí está su ticket, aquí se ve reflejado su depósito.

#### 3. Despedida :

- En este paso el cajero se despide formal y cordialmente del cliente.
- Se agradece su visita.
- Y se invita a regresar a banco azteca.

Se presenta un ejemplo que se utiliza: hasta luego Sr./Sra. Gómez.

Gracias por venir a banco azteca.

¡Lo esperamos pronto!

#### 4. Servicio:

- Se brinda un trato cortés al cliente en todo momento.
- Se debe mostrar confianza en la operación que se realiza.
- El tiempo de espera del cliente debe ser apropiada.

## SEGURIDAD

La seguridad es el conjunto de normas y procedimientos encaminados a prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y conservar la vida e integridad física, a través de mantener las instalaciones, materiales, maquinas equipos y herramientas en buenas condiciones de uso.

La seguridad se trabajó con cuatro ámbitos principales, esta S es más efectiva si se enfoca en la prevención.

**Resguardo de información:** el expediente físico de captación y crédito, las chequeras, las tarjetas personalizadas y genéricas se resguardan en el archivo de punto de venta bajo llave.

**Seguridad lógica:** todo integrante de la plantilla del punto de venta deberá bloquear su equipo de cómputo al momento de suspender sus actividades y levantarse de su lugar.

**Seguridad de inmueble.** Asegurarse que el sistema de alarmas y videocámaras del punto de venta funciona correctamente. En caso contrario, la anomalía deberá reportarse a una área especial de apoyo: “sistema operativo de seguridad” (SOS).

**Seguridad de las personas:** en este apartado se empleó un método que se llamó ADIOS para prevenir, identificar y aprender de los sucesos que podrían ocurrir. Es importante desarrollar consciencia y compromiso con la seguridad.

A continuación se presenta el método utilizado para la prevención de accidentes:

**Analiza:** el espacio de trabajo con las 5A's (arriba, abajo, adelante, atrás y adentro) para identificar actos y condiciones inseguras.

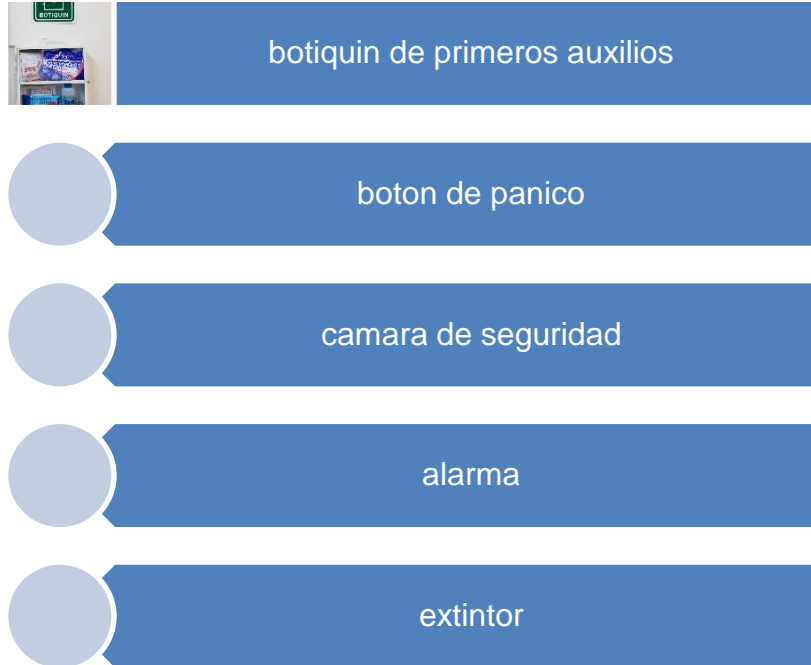
**Define:** si se puede solucionar el problema solo o si se necesita apoyo de otra área.

**Implementa:** las soluciones y asegurarse que se lleven a cabo.

**Organiza:** el lugar de trabajo para que no vuelva a presentarse el mismo riesgo.

**Sigue:** la metodología de seguridad para la mejora continúa.

A continuación se muestra las medidas de seguridad:



## Anuncios



Ilustración 15 anuncio de alto voltaje



Ilustración 16 anuncio de no fumar



Ilustración 17 botiquin



Ilustración 18 anuncio de no introducir alimentos



Ilustración 19 anuncio en caso de siniestro



Ilustración 20 anuncio de ruta de evacuación

## ESTANDARIZACIÓN

¿Qué es? Es lograr que los procedimientos, las prácticas, y las actividades se ejecuten consistentemente y que cualquier persona los pueda llevar a cabo.

## **Carpeta de seguimiento**

Documentar evidencias

Se creó una carpeta de seguimiento donde se colocan las evidencias de la implementación, esta cuenta con lomo y portada (identificada con el nombre del punto de venta) y contiene:

- 1.- fotografía de la plantilla completa y actualizada.
- 2.- índice y separadores.
- 3.- manual de la metodología.
- 4.- evidencias fotográficas del “antes” de la implementación.
- 5.- evidencias fotográficas del “después” de la implementación.
- 6.- programa de limpieza.
- 7.- formato de revisión de la metodología.
- 8.- reportes de las diferentes áreas de apoyo.
- 9.- anexo de formato de aire acondicionado.
- 10.- acta de hechos.

En la carpeta de seguimiento contiene 3 formatos para evaluar 3 criterios básicos y así generar un puntaje de medición.

Cabe mencionar que se estará visitando la empresa por personal autorizado para realizar una auditoría, y se deberá alcanzar la puntuación necesaria para que la sucursal se acredite y dar seguimiento para mantener dicha acreditación en las verificaciones correspondientes por trimestre.

## **Imagen personal**

Parte importante del servicio que se brinda es la imagen que se proyecta, por ello es importante usar uniforme completo, ya que una buena imagen ayuda a la tarea de la venta, pues inspira confianza y profesionalismo al cliente.

## **Aspectos básicos**

Mujeres:

- El peinado que se decida utilizar, puede ser con cabello suelto o recogido, siempre que luzca ordenado.
- No se permiten uñas largas, pintadas con colores llamativos o en exceso.
- Tatuajes, en caso de encontrarse en lugares expuestos como los brazos o cuello, deberán ser cubiertos.

Hombres:

- El cabello siempre deberá estar corto y peinado, no se permite el uso de colores diferentes al natural.
- No utilizar cortes de cabello extravagantes.
- Si se utiliza barba, debe ser arreglada.
- Piercings, no podrán ser utilizados durante el horario de trabajo.

## Imagen de la sucursal

La sucursal es el punto de contacto entre el cliente y la marca. Por lo tanto se debe tener un aspecto impecable y una presencia diferenciada para crear una experiencia agradable para todos los clientes y empleados.

## Avisos regulatorios y normatividad

- Buro de entidades financieras CONDUSEF
- Unidad de atención especializada UNE
- Portabilidad de nomina

Todos los posters deben estar colocados en el porta poster.



Ilustración 22 aviso de conducef



Ilustración 21 extensiones de teléfonos



Ilustración 23 anuncio de portabilidad de nomina

## Display o carpeta normativa

Esta carpeta debe contener:

- Información relativa al registro de comisiones
- Comisiones de crédito
- Registro de despacho REDECO
- Tarjeta de crédito oro garantizada
- Acertum bank

- Aviso de privacidad, banco azteca, seguros y afore
- Registro SAT intra mexicana
- CNBV intra mexicana



*Ilustración 24 avusos normativos*

## **Avisos regulatorios y de normatividad**

### Permitidos

- Flyers, dípticos, trípticos actualizados.
- Posters vigentes.
- Tablero de divisas.
- Aviso de privacidad.
- Posters regulatorios.
- Carteles informativos (CONAPRED, SEPROBAN).
- Carteles disuasivos.



*Ilustración 25 posters de publicidad*



*Ilustración 26 posters de publicidad*

## No permitidos

- Colocar material diseñado, impreso o producido en la sucursal.
- Materiales que NO son enviados por franquicia.
- Colocar mal la información, ya sea por error en la colocación de los números o no dejar visible los puntos.

## Tablero de divisas

Para un buen servicio es importante mantener actualizada todas las herramientas que se ocupan para publicar información, en este caso se contamos con un tablero de divisas donde constantemente se tiene que actualizar manualmente por el tema del cambio de dólar.

El tipo de cambio puede variar dependiendo de la región y en diferentes momentos del día por lo que se debe estar monitoreando en sistema, ya que se actualiza 3 veces al día:

- 10 a.m.
- 12 p.m.
- 4 p.m.



Ilustración 27 tablero de cambio de divisas

## DISCIPLINA Y SEGUIMIENTO

Una vez que se puso en práctica, la disciplina es el principal motor que nos lleva al camino del éxito con la metodología.

La eficiencia no tiene estados anímicos adecuados. Es por ello que para lograr el resultado contundente y a largo plazo, la disciplina supera la motivación.

Es muy importante recalcar en este paso que todo el esfuerzo que se ha realizado con todo el equipo de la sucursal en la implementación de las 7S, se valore conservando los resultados. Y para ello es muy relevante ser disciplinados y generar hábitos con apoyo de los siguientes factores:

1. Ser constantes en las actividades de la metodología y mantenerlas vivas en el día a día.
2. Fomentar el conocimiento de la metodología 7S hacia todos los miembros del equipo.
3. Validar que realmente se está conservando el orden y limpieza por medio de visitas de verificación:
  - Verificación interna: esta es una revisión por parte por parte del gerente subgerente y cajero supervisor de la sucursal bajo el rol de líder responsable.
  - Verificación externa: el verificador externo mediante una auditoria con fines de retroalimentación, certificación o recertificación, acude a la sucursal a verificar y evaluar la correcta aplicación y conservación del estándar de la metodología 7S.



## CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

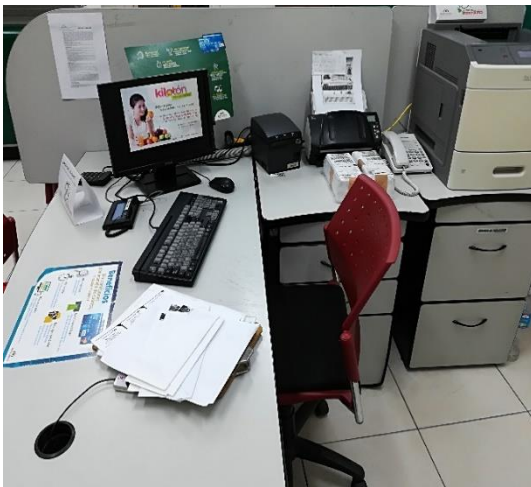
### 4.1 Resultados

Para el análisis de resultados se emplearon dos evaluaciones distintas, que fueron ejecutadas dos veces cada una para obtener mediciones que permitan comparar los resultados bajo los mismos parámetros. Al final de la implementación los resultados obtenidos sobre la metodología fue 95% que es un porcentaje de acreditación.

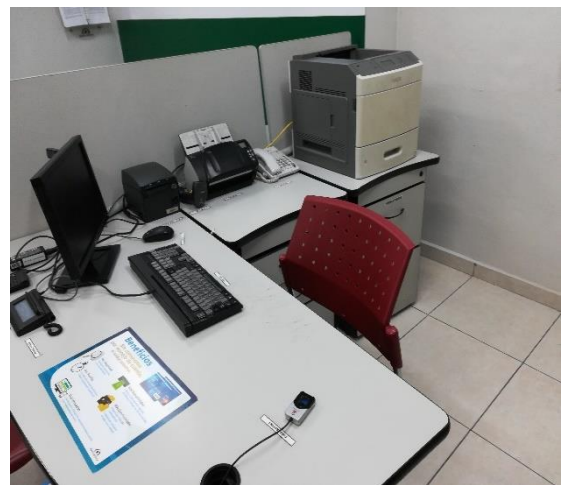
Indicador	Medición inicial	Medición final
Búsqueda de documentos	10.46 min.	3.15 min
Nivel de conocimiento 7S	37.10 %	87%
Equipos, herramientas o instrumentos fuera de lugar	77 unid.	12 unid.
Documentos innecesarios	4628 hojas	N/A

*Tabla 3 mediciones de resultados.*

Las siguientes fotografías permiten evidenciar la mejora lograda, respaldando así los resultados numéricos presentados:



*Ilustración 29 evidencia del antes de la aplicación de la herramienta de calidad*



*Ilustración 28 resultados del cambio de hábitos por el personal*

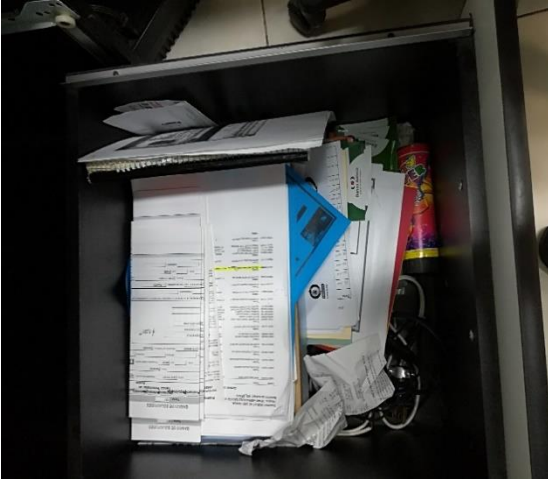


Ilustración 30 evidencia del antes de reacomodar las cajoneras

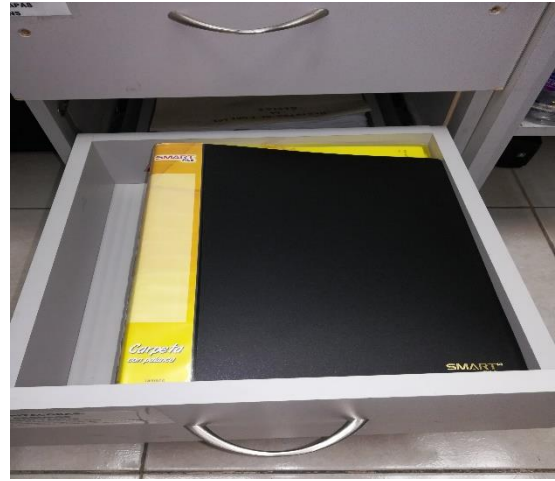


Ilustración 31 evidencia del después de la aplicación de la metodología

COMPARACIÓN DE AUDITORIAS		
Pasos:	Evaluación inicial %	Evaluación final %
Selección	8 %	8 %
Orden	10 %	10 %
Limpieza	12 %	14 %
Servicio	10 %	10 %
Seguridad	22 %	25 %
Estandarización	18 %	18 %
Disciplina y seguimiento	5 %	10 %
<b>Total:</b>	<b>85 %</b>	<b>95 %</b>

Tabla 4 comparación de auditorías.

## 4.2 Trabajos Futuros

Con este trabajo se pretende tener una continuidad, darle un seguimiento para mantener lo que hasta ahora se ha logrado, y así de esta manera buscar una mejora continua, pensando en un futuro adaptar e implementar las 9s dentro de la sucursal.

Además de que este método busca proyectarse a las demás sucursales de la región de Córdoba, debido a los buenos resultados obtenidos.

## 4.3 Recomendaciones

Recomendaciones:

- Seguir al pie de la letra las fases de la metodología.

- Tener constancia y dedicación con la metodología.
- Ser pacientes con la implementación, ya que algunos resultados pueden hacerse notar a largo plazo.
- Ser constantes en las actividades de la metodología y mantenerlas vivas día a día.
- Fomentar el conocimiento de la metodología 7S hacia todos los miembros del equipo.
- Validar que realmente se está conservando el orden y la limpieza por medio de las visitas de verificación.

## ANEXOS

### Formato de auditoria inicial:

**UPAXER** Leer el siguiente texto y después entrega la hoja.

A continuación haré entrega de la hoja de retroalimentación. Por favor anote en la hoja los cumplimientos de cada "S" que leeré, también la información general solicitada. Usted puede hacer observaciones para enriquecer la información, por favor recuerde que la calificación mínima para certificarse es de 90%.

Los resultados obtenidos pasarán por un proceso de calidad y validación del trabajo y verificación realizada hoy en la sucursal; la validación que se realiza puede modificar ligeramente el resultado debido a observaciones que sea necesario ajustar por un cambio en el criterio de evaluación o por desempeño del evaluador.

---

**DATOS GENERALES**

Nombre de la persona que acompañó la auditoría: Adrián Pérez Martínez  
 Puesto: Subgerente N° Sucursal: DAZ YANUBO 8839 Fecha Auditoría: 14/01/18  
 Nombre del Auditor: Hernández López Luis David N° Upaxer: 1958

---

SELECCIÓN		Sí	No	Observaciones	Resultado
1.-En el lugar de trabajo, ¿hay sólo artículos que son necesarios para la operación?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		8.0%
2.-¿Existe un espacio definido llamado "Cuarentena"?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3.-¿Existe evidencia de la destrucción de minucias (acta de hechos y 3 fotos)?	2.0%	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
4.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de los tipos de expedientes que existen?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5.-¿Existe evidencia del proceso de concentración de expedientes inactivos?	2.0%	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.-¿El personal de sucursal realiza la selección y resguardo de expedientes correctamente? (Activos, Inactivos, Cancelados, en Judicial)	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

---

ORDEN		Sí	No	Observaciones	Resultado
7.-¿La distribución del mobiliario de la sucursal respeta lo establecido en la metodología 7S?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		10.0%
8.-¿Los artículos de trabajo no estacionarios se encuentran colocados en el panel de material espumado (Foamy)?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9.-¿Los expedientes activos se encuentran ordenados correctamente, alfabéticamente iniciando por apellido paterno?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10.-¿Los expedientes activos se encuentran ordenados conforme al criterio especificado? (Uso de acrílicos)	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11.-¿El archivero cuenta con la señalización de orden alfabético para separar los cajones (imanes)?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

---

LIMPIEZA		Sí	No	Observaciones	Resultado
12.-¿Existe un programa de limpieza dentro de la sucursal?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		12.0%
13.-¿El área del site de la sucursal se encuentra limpia y ordenada?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14.-¿Hay un rol de líder responsable encargado del cumplimiento de las 7S en la sucursal?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15.-¿Existe evidencia de la actividad de fumigación en la bitácora de mantenimiento de la sucursal?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16.-¿Los baños de la sucursal se encuentran limpios y con los insumos necesarios?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
17.-¿El área de comedor de la sucursal se encuentra limpia y ordenada?	2.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18.-¿Los lockers del personal de la sucursal se encuentran limpios?	2.0%	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

---

SERVICIO		Sí	No	Observaciones	Resultado
19.-La evaluación de este punto se asigna de acuerdo a la calificación del Protocolo de Medición de Camino para Vender Mejor que se obtiene a través de la evaluación de un Mystery Shopper, es decir, la calificación de la S de Servicio se tomará de la última evaluación de Mystery Shopper realizada, pero también se hace un ejercicio de role play, este ejercicio de role play no se considerará para la calificación ni se tomará como evidencia del resultado.	10.0%	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		10.0%

Ilustración 32anexo de auditoria inicial.

SEGURIDAD		Sí	No	Observaciones	Resultado
20.-¿Las chequeras se encuentran resguardadas correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			
21.-¿Las tarjetas plásticas se encuentran resguardadas correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			
22.-¿Los expedientes físicos activos se encuentran resguardados correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			
23.-¿Los equipos de cómputo se encuentran bloqueados mientras el colaborador se encuentra fuera de su lugar de trabajo?	1.0%	✓			
24.-¿El sistema de videocámaras funciona correctamente?	1.0%	✓			
25.-¿El sistema de alarmas funciona correctamente?	1.0%	✓			
26.-¿El personal de la sucursal conoce y aplica la metodología de seguridad "ADIOS"?	1.0%	✓			
27.-¿Los extintores funcionan correctamente?	1.0%	✓			
28.-¿Existe señalización de incendios?	1.0%	✓			
29.-¿Existe señalización de sismos?	1.0%	✓			
30.-¿Existe señalización de rutas de evacuación?	1.0%	✓			
31.-¿El botón de pánico funciona correctamente?	1.0%	✓			
32.-¿La sucursal cuenta con un botiquín de primeros auxilios y cuenta con los elementos necesarios?	1.0%	✓			
33.-¿El búnker cuenta con un botiquín de primeros auxilios y cuenta con los elementos necesarios?	1.0%	✓			
34.-Dentro de la sucursal, ¿los clientes se encuentran libres de gorras, lentes oscuros o celulares?	1.0%	✓			
35.-¿La sucursal cuenta con cinta de seguridad (negra y amarilla) para delimitar áreas inseguras?	1.0%		✓		
36.-En caso de que exista un área insegura, ¿está delimitada con cinta de seguridad?	1.0%		✓		
37.-¿La sucursal cuenta con la señalización de números de emergencia?	1.0%		✓		
38.-¿El Gerente y Subgerente tienen conocimiento de cómo solicitar el mantenimiento correctivo mayor?	1.0%	✓			
39.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia hidrometeorológica?	0.5%	✓			
40.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia geológica?	0.5%	✓			
41.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia tecnológica?	0.5%	✓			
42.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia por concentraciones masivas?	0.5%	✓			
43.-¿El personal de sucursal tiene conocimiento de cómo realizar el manejo de prensa de forma efectiva?	1.0%	✓			
44.-¿El personal de sucursal sabe cómo utilizar las redes sociales que involucren a Banco Azteca?	1.0%	✓			
45.-¿El personal de sucursal sabe cómo reaccionar ante un corte de energía?	1.0%	✓			
46.-¿El personal de sucursal sabe cómo reaccionar ante un incendio?	1.0%	✓			

22.0%

Ilustración 33 anexo de auditoría inicial.

ESTANDARIZACIÓN		Sí	No	Observaciones	Resultado
47.-¿La sucursal cuenta con la Carpeta Maestra completa?	2.0%	✓			18.0%
48.-¿Existe en la carpeta maestra un reporte de los elementos que no funcionan en la sucursal?	2.0%	✓			
49.-¿El personal de la sucursal conoce la fraseología para responder los teléfonos?	1.0%	✓			
50.-¿El personal porta el uniforme completo?	2.0%	✓			
51.-¿La plantilla cumple con los criterios de imagen e higiene personal?	2.0%	✓			
52.-¿La sucursal cuenta con todos los avisos normativos y legales?	1.0%	✓			
53.-¿La sucursal cuenta con todos los elementos de señalización de Protección Civil?	2.0%	✓			
54.- ¿Se utiliza únicamente material publicitario autorizado y distribuido por la Dirección de Mercadotecnia para promocionar productos o servicios del Banco?	2.0%	✓			
55.-¿Las campañas publicitarias son vigentes y están completas?	1.0%	✓			
56.-¿La sucursal cuenta con el Póster de Convivencia entre áreas?	1.0%		✓		
57.-¿La sucursal cuenta con carpeta normativa o pantalla de acrílico?	1.0%	✓			
58.-¿Los avisos regulatorios y de normatividad en la sucursal son los permitidos?	1.0%	✓			
59.-¿Los tableros de divisas se encuentran actualizados conforme al tipo de cambio?	1.0%	✓			
DISCIPLINA Y HÁBITO PERSONAL		Sí	No	Observaciones	Resultado
60.- ¿Existe registro de las verificaciones internas de las 7S realizadas por el líder responsable?	5.0%		✓		5.0%
61.- ¿El personal conoce cada una de las 7S de la metodología?	5.0%	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				FIRMA DE GERENTE	TOTAL
<p>NOTA: Como se definió previamente, la calificación NO INCLUYE el resultado de "Servicio" por lo que el total máximo que se puede alcanzar en esta visita es 90% y después se complementará con el resultado obtenido en la última evaluación del CAMINO PARA VENDER MEJOR que se obtiene con la visita de un msytery shopper.</p>					75 P.

Ilustración 34anexo de auditoria inicial.

## Formato de auditoria final:

SELECCIÓN		Si	No	Observaciones	Resultado
<p><b>RETOQUEMUNDO Y SOCIALS. ASST. AZTECA SERVICIOS FINANCIEROS (VERIFICACION INTERNA)</b></p> <p>UNION LEE el siguiente texto y después entrega a la Hoja.</p> <p>La continuación tiene entrega de la Hoja de implementación. Por favor escribir en la Hoja los cumplimientos de cada "Si" que haya, también la frecuencia que se aplica. Usar el poder hacer observaciones para mejorar la información, por favor marcar con la calificación mínima para continuar si de 90%.</p> <p>Los resultados obtenidos serán por un proceso de calidad, validación del trabajo y verificación realizada por un auditor, la validación que se realiza puede modificar el sistema y el resultado debido a observaciones que sean necesarias para su cambio en el diseño de evaluación o por cumplimiento del resultado.</p>					
<p><b>DATOS GENERALES</b></p> <p>Nombre de la persona que acompañó a la sucursal: <u>Alfaro, Feroz, Patricia</u></p> <p>Nombre: <u>S. Rodríguez</u></p> <p>Nº Sucursal: <u>0272 LEONARDO</u></p> <p>Fecha Auditoría: <u>28/01/18</u></p> <p>Nombre del Auditor: <u>IRROBARI LARA, Luis David</u></p> <p>Nº Informe: <u>1801</u></p>					
<p><b>SELECCIÓN</b></p>					
12.- ¿En el lugar de trabajo, ¿hay algo que no necesite para la operación?	2.0%	✓			80%
13.- ¿Señal un espacio definido llamado "Comer"? (2.0%)	2.0%	✓			
14.- ¿Señal evidencia de la detección de manchas (de manchas y/o heces)? (2.0%)	2.0%	✓			
15.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de los tipos de equidinos que existen? (2.0%)	2.0%	✓			
16.- ¿Señal evidencia del proceso de conservación de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
17.- ¿El personal de sucursal realiza la limpieza y seguridad de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
18.- ¿Señal evidencia de la limpieza de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
19.- ¿Señal evidencia de la limpieza de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
20.- ¿Señal evidencia de la limpieza de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
21.- ¿Señal evidencia de la limpieza de equidinos (manchas)? (2.0%)	2.0%	✓			
<b>IMPRESA</b>					
22.- ¿Señal un programa de limpieza dentro de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			100%
23.- ¿El área de día de la sucursal se encuentra limpia y ordenada? (2.0%)	2.0%	✓			
24.- ¿Hay un líder responsable encargado del cumplimiento de las 7S en la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
25.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
26.- ¿Los líderes de la sucursal se encuentran limpios y con la higiene necesaria? (2.0%)	2.0%	✓			
27.- ¿El área de día de la sucursal se encuentra limpia y ordenada? (2.0%)	2.0%	✓			
28.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
29.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
30.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
31.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
<b>SERVICIO</b>					
32.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			100%
33.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
34.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
35.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
36.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
37.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
38.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
39.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
40.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			
41.- ¿Señal evidencia de la evidencia de limpieza en la sucursal de mantenimiento de la sucursal? (2.0%)	2.0%	✓			

Ilustración 35 anexo de auditoria final.

SEGURIDAD		Si	No	Observaciones	Resultado
20.- ¿Las chequeras se encuentran resguardadas correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			25.0%
21.- ¿Las tarjetas plásticas se encuentran resguardadas correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			
22.- ¿Los expedientes físicos activos se encuentran resguardados correctamente y bajo llave?	1.0%	✓			
23.- ¿Los equipos de cómputo se encuentran bloqueados mientras el colaborador se encuentra fuera de su lugar de trabajo?	1.0%	✓			
24.- ¿El sistema de videocámaras funciona correctamente?	1.0%	✓			
25.- ¿El sistema de alarmas funciona correctamente?	1.0%	✓			
26.- ¿El personal de la sucursal conoce y aplica la metodología de seguridad "ADROS"?	1.0%	✓			
27.- ¿Los extintores funcionan correctamente?	1.0%	✓			
28.- ¿Existe señalización de incendios?	1.0%	✓			
29.- ¿Existe señalización de sismos?	1.0%	✓			
30.- ¿Existe señalización de rutas de evacuación?	1.0%	✓			
31.- ¿El botón de pánico funciona correctamente?	1.0%	✓			
32.- ¿La sucursal cuenta con un botiquín de primeros auxilios y cuenta con los elementos necesarios?	1.0%	✓			
33.- ¿El búnker cuenta con un botiquín de primeros auxilios y cuenta con los elementos necesarios?	1.0%	✓			
34.- Dentro de la sucursal, ¿los clientes se encuentran libres de gorras, lentes oscuros o celulares?	1.0%	✓			
35.- ¿La sucursal cuenta con cinta de seguridad (negra y amarilla) para delimitar áreas inseguras?	1.0%	✓			
36.- En caso de que exista un área insegura, ¿está delimitada con cinta de seguridad?	1.0%	✓			
37.- ¿La sucursal cuenta con la señalización de números de emergencia?	1.0%	✓			
38.- ¿El Gerente y Subgerente tienen conocimiento de cómo solicitar el mantenimiento correctivo mayor?	1.0%	✓			
39.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia hidrometeorológica?	0.5%	✓			
40.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia geológica?	0.5%	✓			
41.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia tecnológica?	0.5%	✓			
42.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de las acciones que se deben tomar en caso de una contingencia por concentraciones masivas?	0.5%	✓			
43.- ¿El personal de sucursal tiene conocimiento de cómo realizar el manejo de prensa de forma efectiva?	1.0%	✓			
44.- ¿El personal de sucursal sabe cómo utilizar las redes sociales que involucren a Banco Azteca?	1.0%	✓			
45.- ¿El personal de sucursal sabe cómo reaccionar ante un corte de energía?	1.0%	✓			
46.- ¿El personal de sucursal sabe cómo reaccionar ante un incendio?	1.0%	✓			

Ilustración 36 anexo de auditoria final

ESTANDARIZACIÓN		Sí	No	Observaciones	Resultado
47.-¿La sucursal cuenta con la Carpeta Maestra completa?	2.0%	✓			
48.-¿Existe en la carpeta maestra un reporte de los elementos que no funcionan en la sucursal?	2.0%	✓			
49.-¿El personal de la sucursal conoce la fraseología para responder los teléfonos?	1.0%	✓			
50.-¿El personal porta el uniforme completo?	2.0%	✓			
51.-¿La plantilla cumple con los criterios de imagen e higiene personal?	2.0%	✓			
52.-¿La sucursal cuenta con todos los avisos normativos y legales?	1.0%	✓			
53.-¿La sucursal cuenta con todos los elementos de señalización de Protección Civil?	2.0%	✓			
54.- ¿Se utiliza únicamente material publicitario autorizado y distribuido por la Dirección de Mercadotecnia para promocionar productos o servicios del Banco?	2.0%	✓			
55.-¿Las campañas publicitarias son vigentes y están completas?	1.0%	✓			
56.-¿La sucursal cuenta con el Póster de Convivencia entre áreas?	1.0%	✓	✓		
57.-¿La sucursal cuenta con carpeta normativa o pantalla de acrílico?	1.0%	✓			
58.-¿Los avisos regulatorios y de normatividad en la sucursal son los permitidos?	1.0%	✓			
59.-¿Los tableros de divisas se encuentran actualizados conforme al tipo de cambio?	1.0%	✓			
DISCIPLINA Y HÁBITO PERSONAL		Sí	No	Observaciones	Resultado
60.- ¿Existe registro de las verificaciones internas de las 7S realizadas por el líder responsable?	5.0%	✓			10.0%
61.- ¿El personal conoce cada una de las 7S de la metodología?	5.0%	✓			
<b>CALIFICACIÓN</b>				FIRMA DE GERENTE	TOTAL
<p>NOTA: Como se definió previamente, la calificación NO INCLUYE el resultado de "Servicio" por lo que el total máximo que se puede alcanzar en esta visita es 90% y después se complementará con el resultado obtenido en la última evaluación del CAMINO PARA VENDER MEJOR que se obtiene con la visita de un msytery shopper.</p>					95 P

Ilustración 37anexo de auditoria inicial.



## BIBLIOGRAFÍA

Solano Barrera, G., & Aceves López, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13. Retrieved from. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli/82.pdf>

Martínez, J. V., & Mascarúa, M. T. E. (2014). Atributos relevantes de calidad en el servicio y su influencia hacia la lealtad de marca en la industria aseguradora de automóviles en México. *Contaduría Y Administración*, 59(3), 285–306. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(14\)71273-2](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(14)71273-2)

Carmona González, M., & Barrios Hernández, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía Y Desarrollo*, 141(1), 152–171. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>

Torres, R. (1997). ¿Mejorar la calidad de la educación básica? Las estrategias del Banco Mundial. ... Rosa M. To-Rres, *La Educación Según El Banco*, 65. Retrieved from <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/Reduc/pdf/pdf/8052.PDF>

Bourdieu, P. (1998). La esencia del neoliberalismo. *La Esencia Del Neoliberalismo*, 35(2(<http://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/5426/4453>), 1–6. <https://doi.org/10.17227/01203916.5426>

Tello, M. D. (2006). Las Teorías Del Desarrollo Económico Local Y La Teoría Y Práctica Del Proceso De Descentralización En Los Países En Desarrollo. *Centrum*, 1–124. Retrieved from <http://www.pucp.edu.pe/economia/pdf/DDD247.pdf>

Suño, R., Net, A., & Net, Àlvar . Suñol, R. (1991). La Calidad de la Atención. *Ponències I Jornades*, (3), 1–13. [https://doi.org/http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](https://doi.org/http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)

Castillo, H. G. C. (2010). El Modelo De La Triple Hélice Como Un Medio Para La Vinculación Entre La Universidad Y Empresa. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 85–94. <https://doi.org/10.22458/RNA.V1I1.286>

Olivos, P. C., Carrasco, F. O., Flores, J. L. M., Moreno, Y. M., & Nava, G. L. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría Y Administración*, 60(1), 181–203. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)

Castillo, H. G. C. (2010). El Modelo De La Triple Hélice Como Un Medio Para La Vinculación Entre La Universidad Y Empresa. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 85–94. <https://doi.org/10.22458/RNA.V1I1.286>

