# CAPITULO III

# MEJORAS AL CONSEJO DE UNIDAD DE NEGOCIOS, BITAL, S. A., SUCURSAL FRANQUICIAS

El trabajo desarrollado dentro del Consejo de Unidad de Negocios, Sucursal Franquicias, es el primer paso en un camino hacia el constante crecimiento de la Unidad de Negocios; es importante tener siempre presente que los cambios en cualquier empresa son buenos, ya que nos actualizan y en el quehacer diario nos imponen nuevos retos.

Crear un plan de desarrollo sin lugar a dudas fue la idea al implementar los Consejos de Unidad de Negocios, un desarrollo tanto interno como externo, ya que será de suma importancia la labor del equipo de trabajo el cual debe de estar plenamente identificado y convencido del rol que le toca cubrir dentro del mismo.

Si se logra que los integrantes del Consejo de Unidad de Negocios crezcan profesionalmente se estará avanzando el camino correcto, lo cual veremos reflejado en su desempeño laboral más profesional.

El Consejo de Unidad Negocios, Suc. Franquicias, se ha establecido y en el desarrollo del mismo se han detectado algunos puntos que se pueden mejorar para obtener mejores resultados.

## 3.1 RETROALIMENTACION ENTRE CONSEJOS DE UNIDAD DE NEGOCIOS

La retroalimentación entre los Consejos de Unidad de Negocios, es un factor importante, ya que al intercambiar experiencias acumuladas entre las diferentes Unidades de Negocios se logra conocer con más amplitud los micromercados a los cuales se dirigen los productos y servicios del banco.

Analizar las estrategias implementadas en otros Consejos de Unidad de Negocios nos ofrece una visión más amplia de los requerimientos de nuestros clientes.

En la plaza Hermosillo existen 18 Consejos de Unidad de Negocios, en los cuales semanalmente se reunen para planear estrategias a seguir, las cuales si son favorables es conveniente intercambiarlas para aplicarlas en las demás Unidades de Negocios, siempre y cuando se adecuen a las necesidades de la misma.

La retroalimentación puede ampliar el conocimiento en todas las áreas del banco, productos, servicios, atención a clientes y si la meta es ser rentables, aplicándola podremos mejorar.

## 3.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA Y DEL MERCADO

### 3.2.1 Conocimiento de la competencia

Se creará una comisión dentro del Consejo de la Unidad de Negocios para la investigación de campo, con la finalidad de conocer a fondo los productos y servicios que ofrece la competencia.

### 3.2.2 Conocimiento del micromercado

Se realizarán visitas a diferentes empresas y negocios que se encuentran en el sector donde se ubica la sucursal, para conocer más de cerca las necesidade de nuestros clientes y clientes prospectos, y enfocar las estrategias para la satisfacción de dichas necesidades.

El amplio conocimiento de la competencia y del micromercado ayudará a fortalecer el conocimiento de los ejecutivos del Consejo de Unidad de Negocios, y a su vez les dará seguiridad para promover los servicios y productos de Bital.

## 3.3 EVALUACION INDIVIDUAL

La evaluación individual, es una forma de medir el cumplimiento de cada uno de los integrantes del Consejo de Unidad de Negocios, además de detectar necesidades de los mismos que les impide lograr las metas propuestas en el consejo.

La evaluación se realizará mensualmente y se hará el recuento del avance obtenido durante el mes. Los ejecutivos expondrán cómo lograron sus metas o por qué no llegaron a cumplirlas, teniendo con sus respuestas una herramienta más para reforzar o modificar las estrategias a seguir y dar capacitación al personal que así lo requiera.

## 3.4 BUZON DE SUGERENCIAS

Actualmente existe un buzón de sugerencias, el cual tiene una dirección en Internet, pero no todos los clientes tienen acceso, por lo que sería interesante contar con un buzón de sugerencias dentro de las Unidades de Negocios.

Dentro del Consejo de Unidad de Negocios, se revisarían los comentarios de los clientes y se trataría de dar respuesta lo más pronto posible en caso de existir algún problema expuesto por alguno de ellos.

No todos los clientes aceptan los buzones de sugerencias, ya que prefieren ser directos y exponer personalmente sus problmeas o inquietudes. Pero con esta idea mostramos a nuestros clientes la disposicilón y preocupación que existe en la Unidad de Negocios para ofrecer un servicio de calidad.

## 3.5 PLAN DE INCENTIVOS

Un plan de incentivos es importante, ya que reconoce los logros del personal los motiva a enfocarse cada vez más en su trabajo.

Actualmente se cuenta con los siguientes:

- Ejecutivos de servicio: Se les otorga un bono de puntualidad y otro de productividad, el cual consiste en el pago de operaciones extras al 100% que se les asigna.
- Ejecutivo comercial: Reciben un bono por productividad, tanto de las cuentas de sus clientes y los productos que venden, ya sea seguros, créditos, etc.

• Líder de Unidad de Negocios: Recibe un bono de productividad al igual que los ejecutivos comerciales, pero en proporción al total de la sucursal.

### 3.5.1. Empleado del Mes

El incentivo que se propone es nombrar a uno de los integrantes de la Unidad de Negocios como el Empleado del Mes. Publicarlo en el periódico mural de la institución y hacer llegar esta información a la revista que Bital entrega a todos sus empleados a nivel nacional, y de esta manera, hacer extensivo el reconocimiento a todo el Grupo Financiero al que pertenece.