



Tecnología Financiera: Fintech

## Tarea: Aplicando la optimización de la estructura de trabajo

¡Bienvenido(a)!

Te invitamos a realizar el trabajo final.

### Caso

Finalmente Cumplo.com ha terminado de desarrollar una plataforma híbrida con tecnología tradicional. De hecho, Cumplo.com ya comenzó una campaña comunicacional acercándose a empresas que ellos creen tienen un buen perfil de clientes y con productos que complementen sus servicios.

La semana pasada Gonzalo Kirgberg, CEO de Cumplo.com, tuvo una excelente reunión con “Tú hipotecario”, una empresa que presta servicios de cotización de créditos hipotecarios. En esa reunión “Tú hipotecario” le consultó a Gonzalo si conocían consultores que pudieran ayudarlos a hacer una revisión del proceso para ver qué cosas pueden automatizar en la plataforma. Debido a la gran ayuda que tu grupo consultor ha sido para Cumplo.com, Gonzalo los recomendó a ustedes.

El proceso del servicio de “Tú hipotecario” se describe a continuación:

- Esta empresa cotiza créditos hipotecarios en varios bancos, para que sus clientes puedan elegir la mejor opción de crédito hipotecario.
- Para ello cuentan con un proceso de registro de cliente, en donde le solicitan la información estándar que todos los bancos suelen solicitar para cotizar un crédito.

- Complementan esa información con datos no tradicionales y “Tú hipotecario” genera un perfil de riesgos del cliente.
- En base a ese perfil de riesgo “Tú hipotecario” cotiza con los bancos y otras instituciones financieras que más se adecúan al perfil crediticio del cliente y, por lo tanto, tengan más probabilidades de éxito de aprobación del crédito hipotecario.
- Una vez que reciben las aprobaciones de las instituciones financieras y las respectivas condiciones, se sientan con el cliente para asesorarlo y elegir la opción que más se ajuste a las necesidades y perfil del cliente.
- Finalmente, “Tú hipotecario” realiza todas las gestiones para tomar la mejor opción, gestionando todo el proceso hasta la firma de la escritura ante notario.
- Todo este proceso actualmente lo hacen de manera manual, interactuando con ejecutivos en cada una de las instituciones financieras, pero dentro de sus próximos pasos estaba el evaluar la digitalización de sus procesos, ya sea parcial o totalmente.
- “Tú hipotecario” de hecho ha conversado con varias de estas instituciones financieras y la mayoría le han dicho que se pueden integrar directamente a los sistemas de riesgo, que es en donde evalúan los perfiles de riesgo de las personas y entrega como resultado una propuesta de tasa y condiciones del crédito hipotecario. Eso sí, hay muchos casos que igual pasan después por un comité evaluador interno de la institución financiera porque sale rechazada la solicitud de crédito. En esta segunda revisión interna (por parte de la institución financiera) muchas veces terminan aprobando el crédito, pero con otras condiciones.

Tu equipo, conformado por 4 o 5 alumnos, tomarán el rol de un grupo de consultores. En este caso “Tú hipotecario” requiere de un informe que le entregue una suerte de evaluación del servicio y sus etapas para tomar una decisión de automatización. La metodología a utilizar para esta evaluación corresponde a la revisada en clases 13 y 14 del *framework* para optimizar el trabajo. El informe debe contener lo siguiente:

- (i) Análisis por tarea o actividad:
  - a. Deben descomponer el proceso en tareas más pequeñas. La cantidad de tareas depende del análisis de ustedes, pero deben ser al menos 5 tareas (máximo 10 tareas).
  - b. Categorizar las tareas o actividades para ver su compatibilidad de automatización. Para ello deben categorizar en tres dimensiones, si la actividad es repetitiva o variable, si es interactiva o independiente, y si la tarea requiere esfuerzo mental o físico.
  - c. Identificar el tipo de curva ROIP (impacto que tiene una mejora de rendimiento o desempeño en el valor de la empresa) de cada una de las tareas o actividades. Recuerden que una tarea puede componerse de varios tipos de curva y no sólo de una.
  - d. Identificar las opciones de automatización de cada una de las tareas o actividades.
  - e. Identificar el rol de la automatización para cada tarea o actividad.
- (ii) Recomendación de tareas que deben automatizarse, e igualmente importante, mencionar tareas que no recomiendan automatizar en este momento. Deben fundamentar de manera clara y concisa por qué sí o por qué no automatizar cada actividad.
- (iii) Recomendaciones que tengan para este proceso transformacional de “Tu hipotecario”. Estas recomendaciones deben estar basadas en: aspectos blandos de la transformación digital (video “Optimización de la estructura del trabajo”, los elementos de apoyo), y/o aspectos que deben enfatizar en la transformación digital de “Tú hipotecario” (en base a los 5 elementos de la

transformación digital del tutorial “Los elementos de la transformación digital”), y/o recomendaciones respecto a la estructura de “Tú hipotecario” (en abse a tutorial “Diseño organizacional para la Industria 4.0”). Es importante que las recomendaciones que incluyan no sean genéricas, sino que apliquen directamente a “Tú hipotecario” como, por ejemplo, que el tipo de modelo de negocio que tiene debe enfatizar algún aspecto de los mencionados en estos elementos de apoyo de la transformación digital.

La entrega debe ser clara y concisa, y pueden utilizar supuestos si consideran que son necesarios. En el caso de utilizar supuestos, éstos deben quedar claros y ser mencionados al inicio del informe. Por otro lado, si tienen información nueva que no es parte de la materia del curso, la cual sienten que aporta más al análisis, fomentamos su utilización, pero deben referenciar debidamente.