

## Tabla de contenidos

<b>1. Introducción</b>	4
<b>2. Marco teórico</b>	5
2.1. Metodología	5
2.2. Marco conceptual	10
<b>3. Contexto caso de estudio: crédito hipotecario</b>	11
3.1. Contexto industria financiera	12
3.2. Contexto institución	14
3.3. Contexto área desarrollo caso de estudio	17
3.4. Descripción contexto proceso caso de estudio: crédito hipotecario	17
3.5. Descripción caso de estudio: tasaciones (crédito hipotecario)	23
<b>4. Definición del proyecto: tasaciones (crédito hipotecario)</b>	24
4.1. Presentación del problema	24
4.2. Antecedentes del caso	27
4.3. Actores relevantes	28
4.4. Reconocimiento de oportunidades	29
4.5. Alcance	30
4.6. Planificación	31
<b>5. Situación inicial del rediseño: tasaciones</b>	32
5.1. Descripción estado inicial	32
5.2. Descripción proceso	33
5.3. Descripción línea base (Indicadores)	36
<b>6. Rediseño del proceso: tasaciones</b>	39
6.1. Descripción rediseño	39
6.2. Descripción nuevo proceso	43
<b>7. Implementación: tasaciones</b>	47
7.1. Ejecución del plan de implementación	49
7.2. Factores del cambio	52
7.3. Análisis costo-beneficio de la implementación	54
<b>8. Resultados del rediseño: tasaciones</b>	56
8.1. Análisis del rediseño	56
8.2. Descripción del impacto al negocio	57
8.3. Oportunidades a nuevos rediseños	58
<b>9. Extensión metodológica conceptual: crédito hipotecario</b>	61
9.1. Definición proyecto: crédito hipotecario	61
9.2. Situación inicial del rediseño: crédito hipotecario	72
9.3. Propuesta de rediseño e implementación: crédito hipotecario	76
<b>10. Conclusiones</b>	79
<b>11. Anexos</b>	84
<b>12. Bibliografía</b>	87