

## **Formulación de una propuesta a solución del problema**

### **2.1) investigación y exploración de la solución**

Para esta siguiente etapa voy a proponer soluciones accesibles, para FINBE, trabajaré con lo que la financiera puede aportar, sin dar ideas fuera de contexto; algunas de estas soluciones son a mediano-largo plazo (2-5 años), y otras pueden ser aplicada y ver soluciones a corto plazo (menos de un año a un año).

#### ***Inversión en TI***

En cuanto a inversión a TI, pude encontrar el dato de cuanto invierte FINBE, en donde el número representado en porcentaje de las ventas netas, es un 2%, menor al 4% propuesto por Peter Weill, sabiendo esto, nos damos un gran panorama de la visión que tienen sobre TI, y de que con un presupuesto 10 veces mayor a la media en México.

El problema principal que se debe atacar, es crear un departamento de TI, al igual que existe uno de RH, creo fundamental el crear dicho departamento, para ver la información de otra manera, crear o contratar un ERP (*Enterprise Resource Planning*) esto nos sirve para integrar y estandarizar procesos dentro de FINBE. Hay dos tipos de manera para hacer esto uno es seguir el caso de P&G donde decidieron apostarle en grande a TI, donde decidieron crea un CIO con Filippo Passerni, cambiando la forma de analizar y de recolectar información. Todo este proceso fue 100% interno. Esta solución es a mediano plazo, ya que tiene que ser muy detallado y con cuidado, porque al momento de configurar y crear el programa, no se puede perder ni un solo detalle. Existe otra solución más rápida, pero más costosa, que es contratar un servicio, algunas de las compañías que al me parecer lo han hecho de maravilla, y saben adaptarse a las necesidades de los clientes son: SAP, Oracle, e IBM, existen muchas más pero de acuerdo a la confianza que han inculcado en sus clientes, recomiendo SAP maneja un producto que creo ideal, se llama Business One, tiene un costo de alrededor de \$500,000.00 pesos

### ***Mal almacenamiento de datos y falta de análisis***

Este para mí es el proceso, donde se ve el beneficio de la inversión, aquí es donde FINBE, no hacía nada al respecto; Ellos tienen montones de información en bodegas y en su base de datos, detecté una oportunidad, en FINBE los análisis de datos, donde históricamente 3 meses atrás, ejemplo una toma de decisión para Abril, el protocolo común es el análisis de los 3 meses pasados, Enero, Febrero y Marzo, esto deja poca credibilidad a la decisión, sin mucho respaldo. Al contratar o crear un ERP, la información es ordenada y de fácil acceso, pudiendo predecir, tendencias de mercado, o soluciones innovadoras, y minimizar el

riesgo, que es lo que las instituciones financieras tienen el mayor miedo, de que no paguen.

Propongo una junta mensual, espacialmente al análisis, de los datos comprando con los años anteriores y ver los cambios, que ha tenido el mercado y así poder adaptarse con mayor rapidez.

### ***Falta de personal capacitado.***

Sin dejar a una persona capaz, en este cargo, el nivel de evolución que vamos a ver en TI, va a resultar mínimo o inútil la inversión, lo que FINBE tiene que definir, es quién va a ser la persona que va a guiar al barco en cuanto a recolección y análisis de información; Necesitan encontrar a la brújula, como lo hizo P&G, con Filippo Passerni, persona que lleva más de 20 años en la compañía conoce y sabe los valores de la empresa, haciendo indispensable su opinión, en el libro de IT SAVVY, nos explican que dos años después del ascenso de Filippo Passerni, el crecimiento de P&G, fue de más del 10%, crecimiento que quisiera cualquier empresa en cualquier sector. FINBE necesita de no a un técnico en sistemas, necesita un líder capaz de tomar decisiones y con visión.

### **Resultados esperados**

Al momento de cambiar la idea de que TI es una inversión en lugar de un gasto y de inculcar esta visión a todos tus empleados, los resultados son del día a día, que esperamos en FINBE, no propuse un aumento en el presupuesto a pesar de que está por debajo de lo que se recomienda, pensé que podemos adaptarnos al presupuesto previamente establecido, los resultados que se esperan al integrar un ERP, son enormes, primero, reduces costos de tiempo, y se estandarizan e integran los procesos, dando a FINBE mayor autonomía reducción de costos hormiga, mejor toma de decisiones, teniendo la información a la mano es mucho más fácil tomar la decisión,

calidad-relación cliente. Esto es indispensable para cualquier empresa, pero más en el servicio financiero, que la confianza tiene un valor muy grande; Estos son algunos de los beneficios que veríamos al adaptar un ERP a FINBE.

En cuanto a el mal almacenamiento de datos y el análisis de los mismos, una vez implementado el ERP, el almacenamiento sería ordenado, y por ende la información solicitada para el análisis, sería en cuestión de minutos o segundos, aprovechando el tiempo, y actuando un paso delante de la competencia, como nos lo dice el profesor de Harvard Thomas H. Davenport(2009), su Artículo *Competing on Analytic*, donde afirma que convertirse en un competidor analítico da una ventaja sin precedentes contra los competidores, y vaya que el sistema financiero en México está muy dañado, teniendo las armas necesaria se crean y atacan los problemas.

En cuanto al personal capacitado, pues esto ya es sabido por todas las personas que tienen negocios, su personal es su empresa, lo único que quiero recalcar en este punto, no es de tener o no tener ese personal capaz, si no que sepa interpretar información y que tenga una responsabilidad definida dentro de la organización, esto es clave para que TI, tenga el crecimiento deseado, dale responsabilidad y autonomía al personal.