

# Diseño del soporte comercial para la red de intermediación financiera de BancoEstado Microempresas

Tesis para optar al grado de Magíster en Ingeniería de Negocios con Tecnologías de Información  
Por:

**Claudio Andrés Meyer Olmedo**

Profesor Guía: Oscar Barros Vera

**Santiago de Chile – 2009**

Autorizado por el autor, pero con restricción para ser publicada a texto completo en Cybertesis hasta el año 2011.

Miembros de la Comisión: Eduardo Contreras Villablanca, Ezequiel Muñoz Krsulovic y Nora Niño Parada



RESUMEN . .	4
TESIS CON RESTRICCIÓN DE ACCESO EN LÍNEA, SEGÚN PETICIÓN DE SU AUTOR . .	5

## RESUMEN

BancoEstado Microempresas, dentro de su rol de líder en Chile del mercado de las Microfinanzas, ha iniciado una ambiciosa estrategia para la captación y vinculación masiva de clientes llamada “Red de Intermediación Financiera”. Dicha estrategia se basa en la generación de una red que incorpore microempresas y grandes empresas distribuidoras, y que posicione a BancoEstado como un facilitador de la relación entre los participantes de la Red, por medio de soluciones crediticias y de transferencias electrónicas de dineros y pagos.

El objetivo de este proyecto fue mejorar las capacidades de evaluación de riesgo de los clientes que participan en la Red, a través de un nuevo proceso que incorpora variables exógenas a las utilizadas tradicionalmente por la Banca y que son capturadas desde la información que poseen las empresas mayoristas. Esta información se ha recopilado a través de los años como parte de la relación comercial entre las empresas, e incorpora datos sobre comportamiento de pago del microempresario, compras promedio mensuales y antigüedad de la relación comercial entre las empresas.

En base a la nueva información aportada por las empresas mayoristas, se procedió a analizar si estas variables aportaban información sobre el comportamiento futuro de pago de los microempresarios, a través de la utilización del método de árboles de clasificación CART. Producto del análisis se determinó que un conjunto de variables permiten mejorar la evaluación de riesgo de los clientes, para los casos en que los sistemas de evaluación Banco clasifican al cliente como “sujeto de crédito”.

Utilizando las variables definidas como relevantes por el método CART, se realizó la comprobación del modelo con datos históricos aportados por una importante empresa distribuidora participante en la Red, obteniéndose bajos niveles de error en la predicción.

Finalmente y en base al modelo de evaluación propuesto, se rediseñaron los procesos de negocio y se definieron los requerimientos tecnológicos que permitirán a BancoEstado la implementación de esta nueva metodología de evaluación de clientes. También se desarrolló la generalización del modelo de evaluación, de modo que pueda ser utilizado por otras instituciones de la industria bancaria u otros sectores.

# TESIS CON RESTRICCIÓN DE ACCESO EN LÍNEA, SEGÚN PETICIÓN DE SU AUTOR

Autorizado por el autor, pero con restricción para ser publicada a texto completo en Cybertesis hasta el año 2011.