

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Rediseño del proceso de venta de créditos para la banca de pequeñas empresas de una institución financiera

Tesis para optar al grado de Magíster en Ingeniería de Negocios con Tecnologías
de Información Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Hernán Felipe Diez de Medina Rojas

Profesor Guía: Oscar Barros Vera

Santiago de Chile Marzo 2009

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Eduardo Contreras Villablanca, Ezequiel Muñoz Krsulovic y María Soledad Ovando Green

RESUMEN . .	4
NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO . .	5

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue el rediseño del proceso de negocio más importante de la institución: el Proceso de Venta de Créditos. Con esto, la institución busca obtener ventajas competitivas que le permitan distinguirse y superar a la creciente y agresiva competencia, mejorar la percepción de sus clientes, y aprovechar la evolución del mercado objetivo.

Para comenzar, se realizó un análisis de la situación actual del proceso y de las variables que más valor aportan a los clientes en su atención, a partir de lo cual se concluyó la necesidad de agilizar el proceso de ventas, integrando y automatizando las lógicas de evaluación de clientes con el método de Credit Scoring, realizando modificaciones en las atribuciones para la aprobación de operaciones, e implementando un sistema que permita, a los miembros del comité de crédito, decidir el otorgamiento de una operación sin tener la necesidad de reunirse físicamente.

Paralelamente, se definió un rediseño al modelo de negocios explotado por la organización, configurándose una estrategia de mejor producto hacia los clientes a través del otorgamiento de una Línea Multiproducto por el monto de máximo endeudamiento del cliente evaluado, lo que permitirá a éste en el futuro, solicitar cualquier producto del Banco con cargo a su Línea Multiproducto vigente, sin que sean necesarios nuevos procesos de evaluación.

Considerando lo anterior, se rediseñó el proceso de negocio y se diseñaron los requerimientos tecnológicos necesarios para su apoyo, con los cuales se espera obtener una reducción de un 62% en los tiempos de ejecución según las simulaciones realizadas (de 13,5 días promedio, a 5 días).

La evaluación económica arrojó un VAN de MM\$6.904, calculado a seis años con una tasa de descuento anual del 8%, lo que implica que es un proyecto que posee una factibilidad económica atractiva para la institución.

Por su parte, en la ejecución de la primera etapa del plan piloto se han procesado 12 ventas de créditos, con sólo 2 observaciones de forma a las aplicaciones desarrolladas.

NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO

No autorizado por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.