

DÉCIMO NOVENO PROGRAMA DE BECAS
PARA DESARROLLO DE TESIS

Temas Ganadores

“La Experiencia Chilena en la Resolución de Casos Colectivos de Protección al Consumidor en el Área Financiera”.

La autora de la tesis manifiesta que la importancia de los sistemas financieros dentro de la economía, se fundamenta, principalmente, en la contribución al desarrollo y crecimiento económico de los países, fomentando el bienestar económico y social de los individuos, por medio de la distribución de la riqueza a través del tiempo (decisiones de ahorro - inversión) y la conducción de los recursos a los sectores que los necesitan.

Para fomentar el desarrollo del sistema financiero, es necesario generar confianza y credibilidad de largo plazo entre las entidades financiera y sus clientes, establecer los mecanismos legales que eviten vulnerar los derechos de los usuarios, hacer cumplir los compromisos contractuales suscritos entre ambas partes y promover en las entidades financieras la difusión de información respecto a los servicios ofrecidos, de una manera clara, transparente y responsable. De esta forma, se lograrán aprovechar de una mejor manera los beneficios propios de los sistemas financieros.

En el contexto mundial actual, la actividad financiera se vuelve cada vez más relevante, involucrando a un mayor número de usuarios de estos servicios. Asimismo, la variedad de servicios financieros ofrecidos es cada vez mayor, por lo que es necesario que el Estado tome las medidas que faciliten a los usuarios el entendimiento de los productos que adquieren. La tesista señala que las autoridades públicas deben tener en cuenta los intereses y derechos de los usuarios al regular los servicios financieros, atendiendo a las circunstancias de los mercados financieros y las características singulares de cada país.

Específicamente, el estudio se centrará en el rol del sistema financiero en la economía y su relación con los consumidores, la forma en que se resuelven los casos colectivos de protección al consumidor en dicha área y los efectos que la regulación en materia de consumo ha aportado al sistema financiero.

Por lo expuesto, la alumna definió los siguientes objetivos:

Objetivo General

Conocer y analizar la experiencia chilena sobre resolución de casos colectivos en materia de protección al consumidor en el área financiera y la transformación al interior de la institucionalidad bancaria, como consecuencia tanto de su normativa especial como la de protección al consumidor.

Objetivos Específicos

1. Conocer y analizar la legislación vigente y la política de protección al consumidor chilena, y especialmente su experiencia en la resolución de casos colectivos en materia financiera.
2. Conocer y analizar la metodología empleada por el Servicio Nacional de Consumidor de Chile, SERNAC, en la formulación de demandas para el proceso judicial en los casos colectivos de protección al consumidor, así como el proceso que lleva a cabo la Superintendencia del rubro, para la tramitación de los casos individuales.
3. Realizar una investigación sobre los cambios que han existido al interior de las instituciones bancarias provocados por la Ley de Protección al Consumidor, con el objetivo de mejorar la relación de consumo en cuanto a la transparencia de la información, atención al cliente y educación al consumidor en materia financiera.
4. Conocer la percepción de los proveedores de servicios financieros sobre la Ley de Protección al consumidor.

Universidad: Universidad de Chile
Facultad: Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas
Departamento de Ingeniería Industrial
Carrera: Magister en Gestión y Políticas Públicas
Postulante: Ada Rocío Bracamonte Rodríguez
Profesor Guía: Jaime Lorenzini - Profesor Guía
Ernesto Muñoz - Profesor Lector
Angélica Pavez - Profesor Lector

“Métodos Paramétricos y No Paramétricos para la Predicción de Fuga de Clientes”.

La alumna plantea que el aumento de la oferta y la creciente información de que disponen los consumidores, más capacitados ahora para conocer lo que ofrece el mercado, están llevando a que cada año millones de clientes cambien de proveedor en toda clase de productos o servicios.

La cartera de clientes es uno de los activos más importantes para una institución financiera, ya que está estrechamente relacionada con las utilidades del negocio. Es por esto que nacen dos actividades comerciales, las cuales tienen como objetivo mantener y mejorar dicha cartera. Estas son: la captación de clientes nuevos y la retención de clientes existentes. La primera está enfocada al aumento de clientes, mediante la definición e incorporación de nuevos segmentos objetivos, mientras que la segunda consiste en la identificación de clientes con mayores tendencias a la fuga y en la determinación de estrategias que aumenten el grado de fidelización, con el fin de disminuir los índices de abandono o de fuga en la cartera. Según un estudio citado por la alumna, las tasas de fuga de clientes en la banca y seguros oscilan entre el 7% y el 18%.

La tesista manifiesta que, por lo expuesto, conocer el comportamiento de los clientes y prevenir el riesgo de abandono resulta importante y conlleva beneficios, ya que no sólo puede traducirse en términos de rendimiento económico e incremento de ingresos, sino también en una mejora del gasto y optimización de los recursos disponibles. Plantea que es importante destacar que no es viable remediar la fuga de clientes con una mayor captación de clientes nuevos. Por un lado, los clientes nuevos son potencialmente riesgosos para la institución y, por otro, los estudios demuestran que retener a un cliente cuesta entre cinco y quince veces menos que captar a uno nuevo.

Considerando el alto valor de identificar a un cliente con tendencia de fuga, es necesario crear una segmentación de estos, en que se indique quién se va y así saber cuánto se pierde con su abandono. En este sentido, es importante conocer con exactitud cuánto valen los clientes en fuga, para tener conocimiento de cuánto se debe invertir en cada segmento y, a su vez, en qué segmentos vale la pena esta inversión.

En resumen, las actividades para retener clientes generan una serie de beneficios para una institución financiera, que justifican el desarrollo de modelos sofisticados para la predicción de fuga.

En esta tesis se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo General

El objetivo de esta tesis consiste en estudiar diversas metodologías de predicción binaria que permitan obtener un modelo de predicción de Fuga de Clientes óptimo para una institución financiera chilena.

Objetivo Específicos

- ❖ Comparar distintas metodologías de predicción basadas tanto en el análisis clásico (Regresión Logística y Árboles de Clasificación), como en el Aprendizaje automático (Support Vector Machine, Naïve Bayes y K-NN).
- ❖ Seleccionar un modelo óptimo, basándose en indicadores de discriminación tales como Gini, Kolmogorov-Smirnov Statistic, Information Value e Índice C, además de su tasa de buena clasificación.
- ❖ Implementar el modelo de predicción de fuga seleccionado en la institución financiera.

Universidad : Universidad de Santiago de Chile
Facultad: Facultad de Ciencias
Carrera: Ingeniero Estadístico
Licenciatura en Estadística y Ciencias de la Computación
Postulante : Pamela Jesús Meléndez Toso
Profesor Guía: Reinaldo González Saavedra