

Maestría en

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

Trabajo de grado previa a la obtención de título de
Magíster en Inteligencia de Negocios y
Comportamiento del Consumidor.

AUTORES:

Guerrón Lascano Adriana Guadalupe
Guzmán Martínez Andrea Estefanía
Mendez Guerrero Gabriela Francisca
Sánchez Cando Juan Francisco
Tobar Cando José Miguel

TUTORES: Msc. Paúl Garcés Ruales
Mgtr. José Luis Pérez Galán

Optimización de la Capacidad Operativa y Customer
Experience mediante Analítica Predictiva de Fraudes en
Banca Móvil para una Institución Financiera (2025).

Resumen

La transformación digital del sistema financiero ha consolidado a los canales digitales, especialmente la banca móvil y la banca web, como principales medios de interacción entre clientes e instituciones financieras. Sin embargo, este crecimiento también ha incrementado la exposición a fraudes digitales asociados a ingeniería social, phishing, smishing y robo de credenciales, generando un aumento sostenido de reclamos relacionados con transacciones fraudulentas. En Banco Pichincha, esta situación ha evidenciado desafíos operativos dentro de la Unidad de Atención al Cliente, relacionados con la gestión reactiva de casos, la sobrecarga operativa y los tiempos de resolución de reclamos.

El presente trabajo de titulación propone el desarrollo de una solución de Business Intelligence y analítica predictiva orientada a optimizar la capacidad operativa de la Unidad de Atención al Cliente en la gestión de reclamos por fraude en canales digitales, mediante el análisis de información histórica correspondiente al período 2023–2025. La investigación contempla la integración de datos operativos y regulatorios para generar indicadores clave de desempeño (KPIs), identificar tendencias operativas. Así mismo, presentamos un enfoque analítico orientado a la prevención de fraude digital mediante campañas publicitarias basadas en el comportamiento del consumidor y las búsquedas frecuentes relacionadas.

Los resultados esperados buscan contribuir a la mejora de la eficiencia operativa, optimización de tiempos de atención y fortalecimiento de la experiencia del cliente dentro de los canales digitales de Banco Pichincha, mediante la aplicación de herramientas de Business Intelligence y analítica predictiva.

Palabras clave: Business Intelligence, fraude digital, canales digitales, analítica predictiva, capacidad operativa, experiencia del cliente, reclamos financieros.

Abstract

The digital transformation of the financial system has established digital channels particularly mobile and web banking—as the primary means of interaction between customers and financial institutions. However, this growth has also increased exposure to digital fraud involving social engineering, phishing, smishing, and credential theft, leading to a sustained rise in claims related to fraudulent transactions. At Banco Pichincha, this situation has highlighted operational challenges within the Customer Service Unit, specifically regarding reactive case management, operational overload, and claim resolution times. This thesis proposes the development of a Business Intelligence and predictive analytics solution designed to optimize the Customer Service Unit's operational capacity for managing fraud claims in digital channels, utilizing historical data from the 2023–2025 period. The research involves integrating operational and regulatory data to generate key performance indicators (KPIs) and identify operational trends. Additionally, we present an analytical approach aimed at preventing digital fraud through advertising campaigns based on consumer behavior and related frequent search queries. The expected results aim to enhance operational efficiency, optimize service times, and strengthen customer experience across Banco Pichincha's digital channels through the application of Business Intelligence and predictive analytics tools.

Keywords: Business Intelligence, digital fraud, digital channels, predictive analytics, operational capacity, customer experience, financial complaints