

Clasificación de canales bancarios por medio del análisis de conglomerados


Classification of banking channels through cluster analysis

Miguel Buele Tejada

Resumen En la actualidad, los bancos tienen el desafío de ofertar eficientemente sus productos y servicios a través de sus diferentes canales de atención. Una manera para lograr esa eficiencia es a través de políticas apropiadas de gestión de las actividades y los recursos asignados a los diferentes canales, por lo que se hace necesario tener agrupamientos de estos. En este trabajo se realizó una clasificación de los canales bancarios usando el análisis de conglomerados que sirva de referencia para diseñar políticas de gestión de acuerdo con las características físicas y operativas de estos canales. Primeramente, con el apoyo de un grupo de expertos, se preparó la matriz de datos, conformada por 50 tipos de canales bancarios específicos y por variables relacionadas con el tipo y nivel de prestación de servicios. A esta matriz de datos, se aplicó el análisis de conglomerados jerárquico, cuyos grupos fueron resultados de usar como medida de proximidad la distancia euclídea al cuadrado y como método de agrupamiento el algoritmo del vecino más lejano. Es así, que se obtuvieron cuatro grupos: Grupo 1, conformado por canales presenciales con una alta interacción humana y requieren de manejo de efectivo; Grupo 2, de canales de atención nacional con un nivel funcional específico; Grupo 3, grupo de canales de autoservicio que manejan efectivo; y, Grupo 4, grupo de canales que se caracteriza por el uso de dispositivos de propiedad del usuario, en la mayoría de los casos. De esta manera, con estos resultados se puede establecer políticas de gestión para cuatro grupos de canales bancarios, mejorando la eficiencia en la gestión de estos canales.

Palabras Claves análisis de conglomerados, canal bancario, gestión eficiente.

Miguel Ángel Buele Tejada, Mgtr.

Superintendencia de Bancos, Intendencia Nacional de Riesgos y Estudios, Quito, Ecuador, e-mail: mbuele@hotmail.com,  <https://orcid.org/0000-0003-3756-4013>