

RESUMEN

Autor [Acosta Pizarro, D.R.](#)
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación, Dpto. Académico de Estadística e Informática](#)
Título **Perfil de los clientes que aceptan una tarjeta de crédito de un banco via Call Center utilizando el algoritmo Chaid exhaustivo**
Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E13. A23 - T	USO EN SALA
Descripción	35 p. : 10 cuadros, 8 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Estadístico e Informático)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	ALGORITMO CHAID EXHAUSTIVO BANCOS CREDITO CONSUMIDORES METODOS ESTADISTICOS TELECENTRO EVALUACION PERU TARJETA DE CREDITO CLIENTES CREDITICIOS CALL CENTER	
N° estándar	PE2016000292 B / M EUV E13; U10	

El presente estudio tiene como objetivo principal identificar el perfil de los clientes del departamento de Lima que aceptan una tarjeta de crédito de una entidad financiera cuando el producto es ofrecido por el canal de ventas Call Center. Se utilizó la técnica de Árboles de Clasificación CHAID Exhaustivo el cual proporciona buenos resultados de clasificación correcta de los clientes que aceptan una tarjeta de crédito vía Call Center. Se consideró una muestra en un período de cinco meses (Diciembre 2013 a Abril 2014) logrando identificar que las variables más significativas que aportan en el modelo son la edad, el ingreso neto mensual y el tipo de tarjeta que se le ofrece al cliente. Estas variables

presentan importancia relevante en el cliente para tomar la decisión de aceptar una tarjeta de crédito. Los resultados obtenidos mediante el algoritmo CHAID Exhaustivo permitieron identificar los patrones que definen el perfil de los clientes que aceptan una tarjeta de crédito vía Call center con el fin de ser más efectivos, aumentando el número de ventas, reduciendo el número de llamadas, minimizando costos y tiempo.

ABSTRACT

The main objective of this study is to identify the profile of clients in the department of Lima who accept a credit card from a financial institution when the product is offered by the Call Center sales channel. The Exhaustive CHAID Classification Trees technique was used, which provides good results for correct classification of customers who accept a credit card via the Call Center. A sample was considered in a period of five months (December 2013 to April 2014), managing to identify that the most significant variables that contribute to the model are age, monthly net income and the type of card that is offered to the client. These variables are of relevant importance to the client in making the decision to accept a credit card. The results obtained by means of the Exhaustive CHAID algorithm allowed to identify the patterns that define the profile of customers who accept a credit card via Call center in order to be more effective, increasing the number of sales, reducing the number of calls, minimizing costs and weather.