

## RESUMEN

Autor [Huamaní Miranda, M.A.](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación, Dpto. Académico de Estadística e Informática](#)  
Título **Identificación de un modelo explicativo de retención de clientes con riesgo de fuga para una entidad bancaria aplicando regresión logística y árboles de clasificación CART**  
Impreso Lima : UNALM, 2014

### Copias

| Ubicación    | Código  | Estado      |
|--------------|---|-------------|
| Sala Tesis   | <a href="#">E13. H83 - T</a>  | USO EN SALA |
| Descripción  | 49 p. : 5 gráficos, 16 cuadros, 10 ref. Incluye CD ROM  |             |
| Tesis        | Trabajo Monográfico (Ing Estadístico e Informático)   |             |
| Bibliografía | Facultad : Economía y Planificación   |             |
| Sumario      | Sumario (Es)  |             |
| Materia      | <a href="#">ARBOLES DE CLASIFICACION CART</a><br><a href="#">BANCOS</a><br><a href="#">CONSUMIDORES</a><br><a href="#">COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR</a><br><a href="#">METODOS ESTADISTICOS</a><br><a href="#">MODELOS MATEMATICOS</a><br><a href="#">EVALUACION</a><br><a href="#">PERU</a><br><a href="#">RIESGO DE FUGA</a> |             |

Nº estándar PE2016000291 B / M EUV E13; U10

La realidad competitiva que en estos días enfrentan las entidades bancarias ha provocado que éstas no sólo concentren sus esfuerzos de marketing exclusivamente en estrategias de captación de clientes, sino también en estrategias de retención y fidelización; la fuga de clientes es una situación que afecta la rentabilidad de la gran mayoría de las instituciones bancarias dado que se invierte mucho más en la captación de clientes que en campañas para la retención, por ello, es un tema de intensivo estudio científico en los últimos años. Las entidades bancarias requieren contar con herramientas que les permitan estimar probabilidades de fuga para su cartera de clientes y así decidir sobre que clientes concentrar sus esfuerzos de retención. En el presente trabajo se utilizó la regresión logística de respuesta binaria y el algoritmo de árbol de clasificación

CART para predecir y clasificar a los clientes con riesgo de fuga y así identificar el mejor modelo explicativo de retención de clientes con riesgo de fuga para una entidad bancaria. El modelo que mejor explica el riesgo de fuga de un cliente fue la Regresión Logística binaria que obtuvo como variables predictoras número de transacciones, ingreso bruto, número de tarjetas usadas y línea de crédito. Las variables identificadas permitirán a la entidad bancaria reorientar las estrategias en las campañas de retención de clientes.

## **ABSTRACT**

The competitive reality that banks face these days has caused them to not only concentrate their marketing efforts exclusively on customer acquisition strategies, but also on retention and loyalty strategies; Customer churn is a situation that affects the profitability of the vast majority of banking institutions since much more is invested in attracting customers than in retention campaigns; therefore, it has been a subject of intensive scientific study in recent years. Banking entities require tools that allow them to estimate the probability of leakage for their client portfolio and thus decide on which clients to concentrate their retention efforts. In the present work, the binary response logistic regression and the CART classification tree algorithm were used to predict and classify clients at risk of flight and thus identify the best explanatory model of customer retention at risk of flight for a bank. The model that best explains the risk of a customer's flight was the binary logistic regression, which obtained as predictor variables number of transactions, gross income, number of cards used and credit line. The variables identified will allow the bank to reorient the strategies in the customer retention campaigns.