



INFORME EJECUTIVO COMERCIAL

Modelo Predictivo de Satisfacción y Riesgo de Abandono Bancario

Análisis Econométrico Aplicado a la Retención de Clientes en Instituciones Financieras

Preparado por:

Entorno Social

Estudios de Mercado & Analítica Estratégica

Este informe demuestra la capacidad metodológica de Entorno Social para transformar datos en decisiones estratégicas de alto impacto institucional.

DATOS DEL ESTUDIO

Muestra: **300 encuestas**

Escala: **Likert 1-5**

Modelos: **OLS + Logístico**

Sectores: **Banca / Finanzas**

Alcance: **Predictivo + Estratégico**

El Costo de No Saber: Por Qué Este Estudio Es Urgente

En el sector bancario actual, retener a un cliente existente cuesta entre 5 y 7 veces menos que captar uno nuevo. Sin embargo, la mayoría de instituciones financieras todavía reaccionan ante la deserción cuando ya es demasiado tarde: cuando el cliente ya se fue.

La pregunta crítica que toda institución bancaria debería hacerse hoy:
¿Cuántos de mis clientes están a punto de abandonar... y yo todavía no lo sé?

Entorno Social desarrolló este modelo econométrico para demostrar, con evidencia estadística rigurosa, que es posible anticipar el abandono antes de que ocurra. No como un ejercicio teórico, sino como una herramienta de gestión comercial lista para implementarse con datos reales de su institución.

Metodología: Rigor Estadístico al Servicio de la Estrategia

El estudio aplica una arquitectura metodológica de dos niveles, diseñada para producir tanto comprensión estructural como capacidad predictiva:

NIVEL 1: MODELO EXPLICATIVO Regresión Lineal Múltiple (OLS)	NIVEL 2: MODELO PREDICTIVO Regresión Logística Binaria (Churn)
Responde: ¿qué factores impulsan la permanencia? <ul style="list-style-type: none"> ▶ Impacto marginal de cada variable ▶ Significancia estadística ($p < 0.01$) ▶ Capacidad explicativa (R^2) ▶ Elasticidades en escala Likert 	Responde: ¿quién va a abandonar y con qué probabilidad? <ul style="list-style-type: none"> ▶ Probabilidad individual de abandono ▶ Odds Ratios por variable ▶ Clasificación de riesgo (alto/bajo) ▶ Curva logística de abandono

Dimensiones del Instrumento de Medición

El cuestionario estructurado captura 7 dimensiones críticas de la experiencia bancaria:

Entorno Social		Modelo Predictivo de Abandono Bancario
01	Calidad del Servicio	Percepción de atención, tiempos de respuesta y resolución de problemas
02	Confianza y Seguridad	Nivel de confianza institucional, transparencia y seguridad percibida
03	Experiencia Digital	Usabilidad, funcionalidad y satisfacción con canales digitales
04	Percepción Económica	Evaluación de tasas, comisiones y condiciones financieras
05	Intención de Permanencia	Disposición del cliente a continuar con la institución
06	Riesgo de Abandono	Señales conductuales e intenciones de cambio de institución
07	Perfil Sociodemográfico	Edad, nivel de ingreso, antigüedad como cliente

Resultados de Segmentación: Dónde Está el Riesgo

El análisis de la muestra revela patrones claros de riesgo diferenciado por segmento. Esta información, aplicada a datos reales de su institución, permite focalizar las estrategias de retención con precisión quirúrgica.

Abandono por Grupo de Edad

Tasa de Abandono por Rango de Edad

Edad	Total	Abandonan	Tasa_Abandono
18-25	78	10	12.8%
26-35	85	17	20.0%
36-45	67	10	14.9%
46-60	44	9	20.5%
60+	26	4	15.4%

Figura 1: Tasa de abandono por segmento etario (n=300)

Hallazgo clave:

Los clientes de 26–35 años (20.0%) y 46–60 años (20.5%) concentran el mayor riesgo de deserción — aproximadamente 1 de cada 5 clientes en estos segmentos está en riesgo real de abandono. En contraste, los clientes jóvenes de 18–25 años presentan la menor tasa (12.8%), lo que sugiere una oportunidad de fidelización temprana.

Estos patrones permiten diseñar campañas de retención diferenciadas: ofertas específicas para clientes de mediana edad, refuerzo de beneficios en el segmento 46–60 años, y programas de vinculación temprana para los más jóvenes.

Abandono por Nivel de Ingreso

Tasa de Abandono por Nivel de Ingreso

Ingreso	Total	Abandonan	Tasa_Abandono
<500	92	16	17.4%
500-1000	98	21	21.4%
1000-2000	80	10	12.5%
>2000	30	3	10.0%

Figura 2: Tasa de abandono por rango de ingresos (n=300)

Hallazgo clave:

El segmento de ingresos medios-bajos (USD 500–1.000) presenta la tasa de deserción más elevada (21.4%). En contraste, clientes con ingresos superiores a USD 2.000 apenas alcanzan un 10% de tasa de abandono. La sensibilidad al costo financiero es el principal diferenciador.

Este hallazgo orienta la estrategia comercial: los programas de beneficios dirigidos al segmento de ingresos bajos-medios tienen el mayor potencial de reducir el churn y estabilizar la cartera de clientes.

Abandono por Antigüedad

Tasa de Abandono por Tiempo como Cliente

TiempoCliente	Total	Abandonan	Tasa_Abandono
<1 año	54	8	14.8%
1-3 años	110	16	14.5%
3-5 años	79	16	20.3%
>5 años	57	10	17.5%

Figura 3: Tasa de abandono por años de permanencia (n=300)

Hallazgo clave:

El punto de quiebre crítico se ubica en los clientes con 3–5 años de permanencia (20.3%). Este es el momento en que la relación banco-cliente alcanza un punto de inflexión: sin acciones proactivas de fidelización, el riesgo de perder al cliente se dispara.

Identificar este umbral temporal permite al banco activar intervenciones preventivas justo cuando el cliente se vuelve más vulnerable — antes, no después, de que tome la decisión de abandonar.

Relaciones Estructurales: Qué Mueve la Permanencia

La matriz de correlación revela las relaciones estadísticas entre las variables del modelo, identificando qué factores tienen mayor influencia sobre la intención de permanencia del cliente.

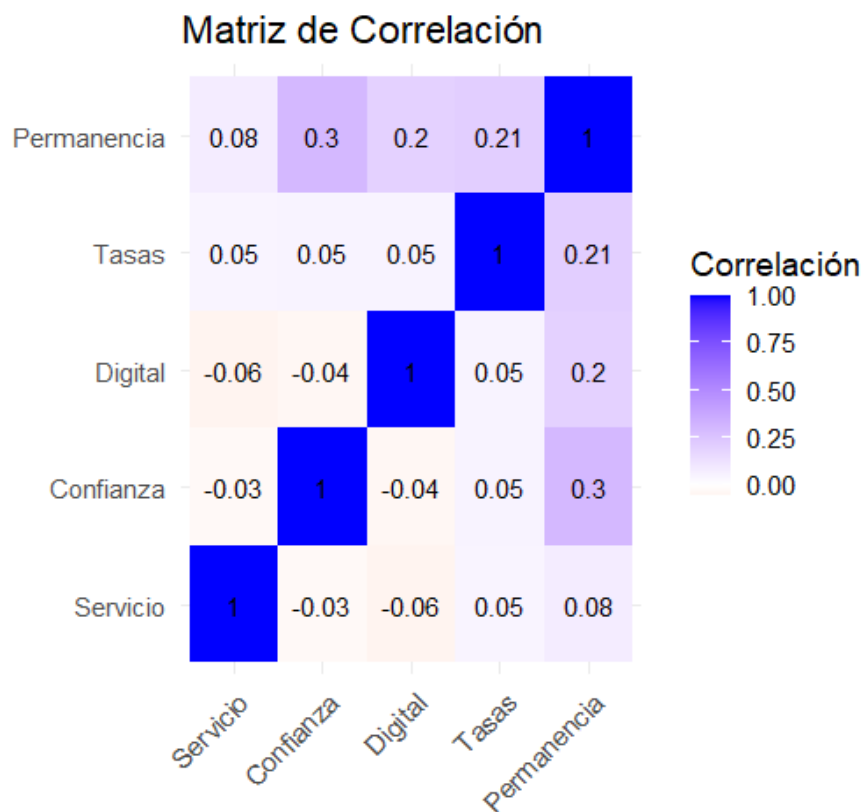


Figura 4: Matriz de correlación entre variables del modelo

Variable	Correlación	Significado Estratégico
Confianza → Permanencia	0.30 ★★★★★	La variable de mayor influencia. Clientes con alta confianza permanecen.
Tasas → Permanencia	0.21 ★★★	La percepción de condiciones justas retiene al cliente.
Digital → Permanencia	0.20 ★★★	Una buena experiencia digital reduce el riesgo de abandono.
Servicio → Permanencia	0.18 ★★★	La atención de calidad contribuye a la fidelización.

El Modelo Econométrico: De la Percepción a la Predicción

Parte I — Regresión Lineal Múltiple: ¿Qué Factores Explican la Permanencia?

El primer modelo analiza cómo las variables perceptuales (Confianza, Servicio, Digital, Tasas) determinan cuantitativamente la intención de permanencia del cliente.

Especificación del Modelo

$$Permanencia_i = \beta_0 + \beta_1 Confianza_i + \beta_2 Servicio_i + \beta_3 Digital_i + \beta_4 Tasas_i + \varepsilon_i$$

Resultado Estimado

$$Permanencia = 4.404 + 0.038Servicio + 0.043Confianza + 0.035Digital + 0.023Tasas$$

Coefficientes e Interpretación

Variable	Coefficiente	p-value	Interpretación
Servicio	0.038	0.0066	Impacto positivo significativo
Confianza	0.042	0.0053	Impacto positivo fuerte
Digital	0.035	0.0013	Muy significativo
Tasas	0.023	0.0226	Significativo pero menor impacto

Interpretación para la dirección del banco:

- ✓ La Confianza es el principal driver de permanencia ($\beta = 0.042$; $p < 0.01$). Invertir en transparencia y reputación institucional tiene el mayor retorno en fidelización.
- ✓ La Calidad del Servicio y la Experiencia Digital son el segundo y tercer factor más influyentes — confirma la necesidad de invertir en ambos canales.
- ✓ Las Tasas tienen efecto positivo pero menor — el cliente no solo se queda por precio; el vínculo emocional e institucional es más fuerte.

Entonces, un aumento de 1 punto en Confianza incrementa la Permanencia en 0.042 unidades.

Parte II — Modelo Logístico: ¿Quién Está a Punto de Abandonar?

El modelo logístico binario es la herramienta predictiva central del estudio. Permite estimar, para cada cliente, la probabilidad individual de abandono en función de sus respuestas al instrumento.

Modelo Logístico Estimado

$$\log\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right) = -19.1146 + 1.1110 \text{ Servicio}_i + 1.6861 \text{ Confianza}_i + 0.8995 \text{ Digital}_i + 0.4842 \text{ Tasas}_i$$

Donde:

$$P_i = P(\text{Abandono}_i = 1)$$

Todos los coeficientes del modelo son estadísticamente significativos al 5%, lo que confirma que las dimensiones de Servicio, Confianza, Experiencia Digital y Tasas son determinantes relevantes del comportamiento de abandono.

Curva de Probabilidad de Abandono en Función de la Confianza

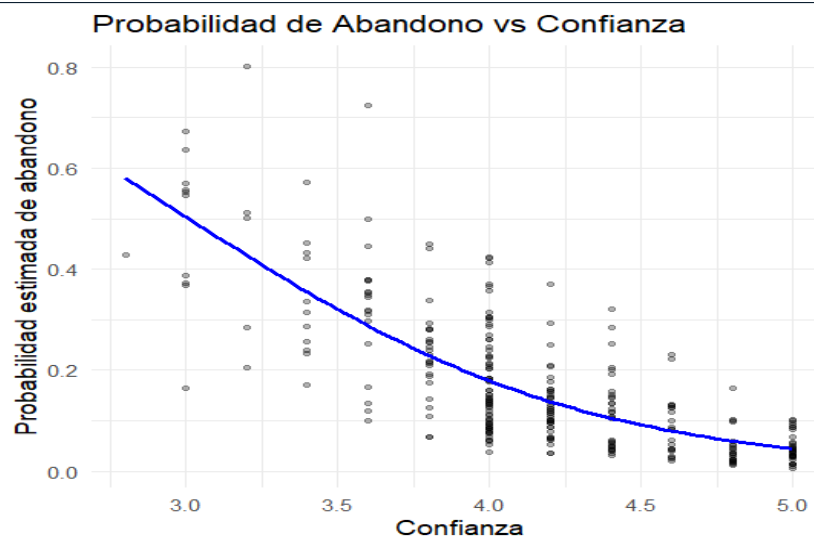


Figura 5: Función logística estimada — Probabilidad de abandono vs. nivel de confianza

Lo que esta curva le dice a su institución:

Con niveles de confianza bajos (≈ 3), más del 50% de los clientes presentan riesgo real de abandono. Al elevar la confianza a niveles altos ($\approx 4.5-5$), esa probabilidad cae por debajo del 10%. Este hallazgo permite cuantificar el ROI de programas de fortalecimiento institucional.

Odds Ratios: El Impacto Multiplicativo de Cada Variable

Variable	Odds Ratio	Implicación Estratégica
Confianza	OR ≈ 5.40	Cambios en confianza tienen el impacto más potente sobre la probabilidad de abandono

Entorno Social		Modelo Predictivo de Abandono Bancario
Servicio	OR ≈ 3.04	Mejoras en calidad de atención reducen significativamente la propensión a irse
Digital	OR ≈ 2.46	La experiencia en canales digitales multiplica las odds de retención
Tasas	OR ≈ 1.62	Las condiciones económicas influyen, pero son el factor de menor peso relativo

Lo Que Este Análisis Vale: Impacto Institucional Real

Las instituciones financieras que integran modelos econométricos predictivos en su gestión comercial no simplemente describen lo que ocurrió — anticipan lo que va a ocurrir. Esa diferencia se traduce directamente en rentabilidad.

 <p>Retención Focalizada</p> <p>Identifica los clientes en mayor riesgo antes de que abandonen, permitiendo actuar a tiempo con recursos mínimos.</p>	 <p>Decisiones Basadas en Datos</p> <p>Elimina la intuición como base de estrategia. Cada acción comercial tiene respaldo estadístico cuantificado.</p>	 <p>Rentabilidad de Cartera</p> <p>Reducir el churn un 5% puede significar un impacto positivo de millones de \$ en la cartera activa del banco.</p>
--	--	---

En un mercado bancario donde la diferenciación por producto se reduce cada año, la ventaja competitiva real proviene de conocer al cliente mejor que la competencia. Los modelos predictivos son hoy la herramienta más poderosa para lograrlo.

Conclusión: El Siguiente Paso

Este estudio demuestra, con rigor técnico y claridad estratégica, que es posible transformar datos de satisfacción en un sistema de alerta temprana para la retención de clientes.

La metodología empleada — regresión lineal múltiple + modelo logístico binario — está lista para aplicarse a los datos reales de su institución. En una implementación real con datos institucionales, Entorno Social desarrollaría:

- ✓ **Índice de riesgo individual** por cliente (score de abandono de 0 a 100%)
- ✓ **Segmentación predictiva** de la cartera según nivel de riesgo de deserción
- ✓ **Dashboard ejecutivo** de seguimiento en tiempo real del riesgo de churn
- ✓ **Recomendaciones por segmento** para optimizar campañas de retención
- ✓ **Informe gerencial** con hallazgos, modelos y proyecciones

Anexo Metodológico (Disponible bajo solicitud)

El instrumento de encuesta estructurado incluye variables de percepción sobre servicio, confianza, experiencia digital y condiciones financieras.

Encuesta:

BLOQUE 2: CONFIANZA Y SEGURIDAD *

Marca solo un óvalo por fila.

	1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Neutral	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
Confío en la seguridad del banco.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que mi dinero está protegido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Banco actúa con transparencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información que me brindan es clara y comprensible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que el banco es una institución sólida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Su institución está lista para anticipar el abandono?

Contacte a Entorno Social para una demostración aplicada a los datos de su banco.

Entorno Social | Estudios de Mercado & Analítica Estratégica
info@entornosocialcuador.com