

Maestría en

**CIENCIA DE DATOS Y MÁQUINAS DE APRENDIZAJE CON
MENCIÓN EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

**Trabajo previo a la obtención de título de Magister en
Ciencia De Datos y Máquinas de Aprendizaje con
Mención en Inteligencia Artificial**

AUTOR/ES:

BALSECA CEVALLOS JOSE VLADIMIRO

ORBEA PÁEZ EVELYN CONSUELO

PÉREZ SALAZAR ERICK ANDRÉS

RODRIGUEZ MERCHAN DARWIN

TUTOR/ES:

Iván Reyes Chacón

Alejandro Cortés López

TEMA

**Predicción del Abandono de Clientes en Plataformas E-
Commerce en Ecuador con Inteligencia Artificial**

Resumen

El abandono de clientes o churn, es un desafío importante para las plataformas de comercio electrónico en Ecuador, ya que afecta sus ingresos y competitividad. Este estudio analiza el abandono de clientes usando datos transaccionales y demográficos de una empresa ecuatoriana de comercio electrónico. Con herramientas de ciencia de datos, como Python y algoritmos de aprendizaje automático, se identificarán factores que llevan a los clientes a dejar de comprar, como por ejemplo inactividad o insatisfacción con precios. Los modelos predictivos ayudarán a predecir clientes en riesgo, permitiendo a las empresas, especialmente pymes, crear estrategias de retención. Los resultados podrán ayudar a fortalecer el comercio electrónico en Ecuador, en un sector en crecimiento.

Palabras clave: abandono de clientes, churn, comercio electrónico, e-commerce, Ecuador, inteligencia artificial, ciencia de datos.

Abstract

Customer churn is a significant challenge for e-commerce platforms in Ecuador, impacting their revenue and competitiveness. This study analyzes churn using transactional and demographic data from an anonymized Ecuadorian e-commerce company. Leveraging data science tools, such as Python and machine learning algorithms, the research will identify factors driving customers to stop purchasing, such as inactivity or price dissatisfaction. Predictive models will enable the identification of at-risk customers, supporting businesses, particularly SMEs, in developing retention strategies. The results could help strengthen e-commerce in Ecuador, a growing sector.

Keywords: customer churn, churn, e-commerce, Ecuador, artificial intelligence, data science.