

Tabla de contenido

1	ANTECEDENTES GENERALES O INTRODUCCIÓN	1
2	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....	3
3	OBJETIVOS	5
4	ALCANCES	6
5	RESULTADOS ESPERADOS.....	7
6	MARCO CONCEPTUAL.....	7
	6.1 Concepto de Fuga de clientes.....	7
	6.2 Modelos de propensión y minería de datos.....	8
	6.3 Árboles de decisión.....	9
	6.4 Análisis de Clusters	10
7	MARCO METODOLÓGICO.....	12
	7.1 Definición del problema y revisión bibliográfica	12
	7.2 Selección y procesamiento de datos	12
	7.3 Pre-procesamiento de la Información.....	12
	7.4 Transformación de la Información	13
	7.5 Selección de la Técnica de Minería de Datos	13
	7.6 Evaluación e Interpretación de los Resultados	13
	7.7 Desarrollo Metodológico	14
	7.7.1 Recolección de hipótesis de propensión de fuga	14
	7.7.2 Segmentos propensos en base a modelo propensión fuga.....	14
	7.7.3 Analizar en conjunto la Propensión de fuga, Receptividad a Acciones de Retención y Rentabilidad para los segmentos encontrados	15

7.7.4	Proponer estrategia de retención de clientes	16
7.7.5	Diseño de modelo de control y gestión	16
8	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA DE LA EMPRESA Y PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS DE FUGA DE CLIENTES.....	17
8.1	Investigación exploratoria	18
8.2	Definición de hipótesis	22
9	DESARROLLO DE MODELO DE PROPENSIÓN DE FUGA	23
9.1	Preparación de los datos	23
9.2	Aplicación de Modelos y Resultados	25
9.2.1	Análisis de Negocio.....	25
9.2.2	Análisis de Clusters	26
9.2.3	Análisis de Árbol de Decisión.....	27
9.3	Prueba de hipótesis planteadas	32
10	ANÁLISIS DE ACCIONES SOBRE SEGMENTOS PROPENSOS A LA FUGA	35
11	PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE RETENCIÓN	38
11.1	Ramo Vida con Devolución.....	38
11.2	Ramo Automotriz	40
11.3	Ramo Cesantía	43
11.4	Conclusión estrategia de retención propuesta	45
12	DISEÑO DE CONTROL Y GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RETENCIÓN PROPUESTA.	47
12.1	Implementación.....	47
12.2	Medición de resultados	48
12.3	Medición de rentabilidad obtenida.....	49
13	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50

14	BIBLIOGRAFIA	52
15	ANEXOS.....	53