

RESUMEN

En el Ecuador las empresas dedicadas a ofrecer servicios de telecomunicaciones se encuentran en innovación continua, para esto están utilizando las tendencias existentes en el mercado como mejora de servicio, satisfacción del cliente, fidelización de clientes otorgando bonos, ofertas, promociones masivas por medio de llamadas telefónicas y mensajes de texto. En la empresa de Telecomunicaciones objeto de estudio en los últimos meses se ha incrementado notablemente el porcentaje de clientes que optan por cancelar los servicios contratados y esto se traduce en una notable disminución de sus ingresos económicos.

El presente proyecto tiene como finalidad reducir el porcentaje de clientes que cancelan los servicios que ofrece la empresa de Telecomunicaciones objeto de estudio, por medio del diseño de un modelo analítico y a través del análisis de información histórica de los clientes.

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizó la Metodología CRISP-DM (CRoss-Industry Standard Process for Data Mining) la misma que es un procedimiento Industrial Estándar para realizar Minería de Datos y permite encontrar un modelo útil y entendible que describe de forma clara y fácil los patrones encontrados.

Como resultado al concluir el presente trabajo de investigación se obtuvo un modelo predictivo que permite identificar a los clientes con alto nivel de deseo de cancelar los servicios contratados en el empresa de Telecomunicaciones objeto de estudio, a esta información se le otorga el tratamiento respectivo para reducir el porcentaje de clientes que optan por cancelar los servicios contratados, lo que consecuentemente provoca un incremento en sus ingresos.

PALABRAS CLAVE:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **CANCELACIÓN DE SERVICIOS**
- **RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**
- **MODELOS PREDICTIVOS**

ABSTRACT

In Ecuador, companies dedicated to offering telecommunications services are in continuous innovation, for this they are using existing trends in the market such as service improvement, customer satisfaction, customer loyalty by granting bonuses, offers, massive promotions through calls phone calls and text messages. In the Telecommunications company under study in recent months, the percentage of clients who choose to cancel the contracted services has increased notably and this translates into a notable decrease in their economic income.

The purpose of this project is to reduce the percentage of clients who cancel the services offered by the Telecommunications company under study, through the design of an analytical model and through the analysis of historical information from the clients.

For the development of this project, the CRISP-DM Methodology (Cross-Industry Standard Process for Data Mining) was used, which is an Industrial Standard procedure to perform Data Mining and allows finding a useful and understandable model that describes clearly and easy found patterns.

As a result, at the end of this research work, a predictive model was obtained that allows identifying clients with a high level of desire to cancel the services contracted in the Telecommunications company under study, this information is given the respective treatment to reduce the percentage of clients who choose to cancel the contracted services, which consequently causes an increase in their income.

KEYWORDS:

- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **CANCELLATION OF SERVICES**
- **RETENTION AND LOYALTY OF CUSTOMERS**
- **PREDICTIVE MODEL**