

## **1- 7 pasos para crear un BSPF: Pérdida de clientes**

Un cliente es aquella persona que está pagando una suscripción a un software o servicio, o bien que adquiere sus productos en una tienda física. Cuando esta deja de pagar su suscripción o se cambia de tienda se le denomina pérdida de clientes; individualmente la pérdida no suele ser apreciada, pero en conjunto suele ser una pérdida grande.

### **Paso 1: Considere el negocio como una máquina**

En este primer paso nos plantea ver al negocio como una máquina, esto conlleva dividir el negocio en parte interna (ventas, fabricación, contabilidad, etc.) y externa (clientes, proveedores) visualizando conexiones entre ambas.

Es importante comprender la magnitud del problema, si la pérdida es menor a los \$100,000 puede que no merezca la pena invertir tiempo, pero si supera el 1,000,000 es donde deberíamos involucrar a los ejecutivos.

### **Paso 2: Comprender los impulsores**

En este paso es importante investigar si se están cumpliendo los objetivos (Satisfacción del cliente), Sintetizar resultados (¿Porque hay pérdida de clientes?) y formular hipótesis sobre los impulsores; *la comunicación es clave en esta etapa.*

### **Paso 3: Medir los impulsos**

Para este paso se requiere recopilar datos relacionados con los impulsores (se pueden recopilar los datos de la competencia, de proveedores, de ventas, del personal, etc.) y desarrollar indicadores clave de rendimiento (KPI) que son medidas cuantificables que la organización utiliza para medir el rendimiento.

### **Paso 4: Descubrir problemas y oportunidades**

En este paso se necesita evaluar el rendimiento frente a los KPI, resaltar las áreas con mayor potencial a problemas y revisar el proyecto para ver que se pudo haber pasado por alto, es importante hacer preguntas a los expertos en la materia y comprobar suposiciones.

### **Paso 5: Codificar algoritmos de toma de decisiones**

En este paso tendremos que desarrollar algoritmos para predecir y explicar el problema, optimizar las decisiones para maximizar las ganancias y utilizar algoritmos de recomendación para mejorar la toma de decisiones. Una vez desarrollado un algoritmo sistemático de toma de decisiones, es hora de implementarlo y medir los resultados.

### **Paso 6: Medir los resultados**

Una vez implementado el algoritmo mediante una aplicación web u otra herramienta de toma de decisiones, es necesario medir los resultados para mostrar el progreso. Esto requiere un mayor análisis. Capturamos los resultados a lo largo del tiempo y los sintetizamos. Si hemos obtenido buenos resultados, debemos reconocer qué contribuyó a ellos.

### **Paso 7: Informar impacto financiero**

Una vez comprendidos los resultados, debemos mostrarlos como beneficios financieros, la clave aquí es que los resultados deben expresarse en términos de impacto financiero.

En conclusión

Paso 1 nos ayuda a ver al negocio como una máquina,

Paso 2 se investiga el porque se pierden clientes,

Paso 3 se desarrollan KPIs,

Paso 4 se evalúan los KPIs en busca de áreas con mayor problema,

Paso 5 desarrollo de algoritmos para mejor toma de decisiones,

Paso 6 se miden los resultados,

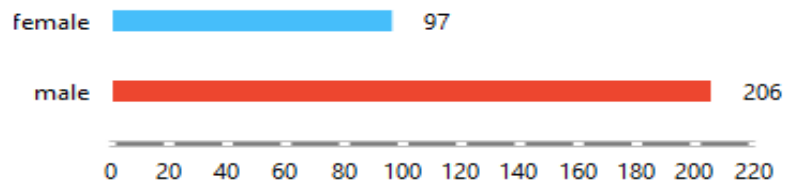
Paso 7 se da a conocer los beneficios en términos financieros.

## **2- ¿Es aplicable al entorno laboral y por qué?**

Si es aplicable ya que llevo a cabo una rigurosa investigación, se hizo uso de grandes cantidades de datos, limpieza de datos y se emplearon algoritmos de toma de decisiones para dar buenos resultados a negocios y evitar mayores pérdidas.

## **3- Elabora 3 graficas distintas**

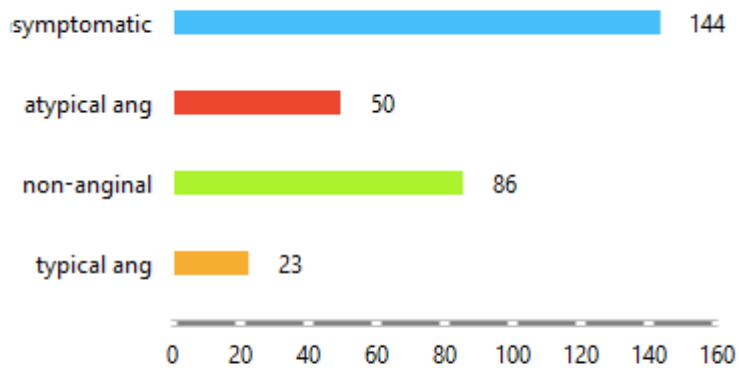
1



$\chi^2$ : 298.42 (p=0.000, dof=1)

se aprecia el total de gente por genero

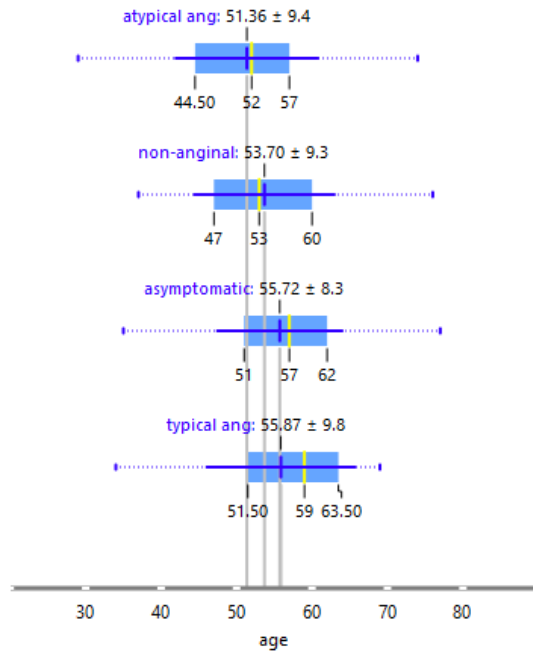
2



$\chi^2$ : 909.00 (p=0.000, dof=9)

se aprecia el total de individuos y su condición

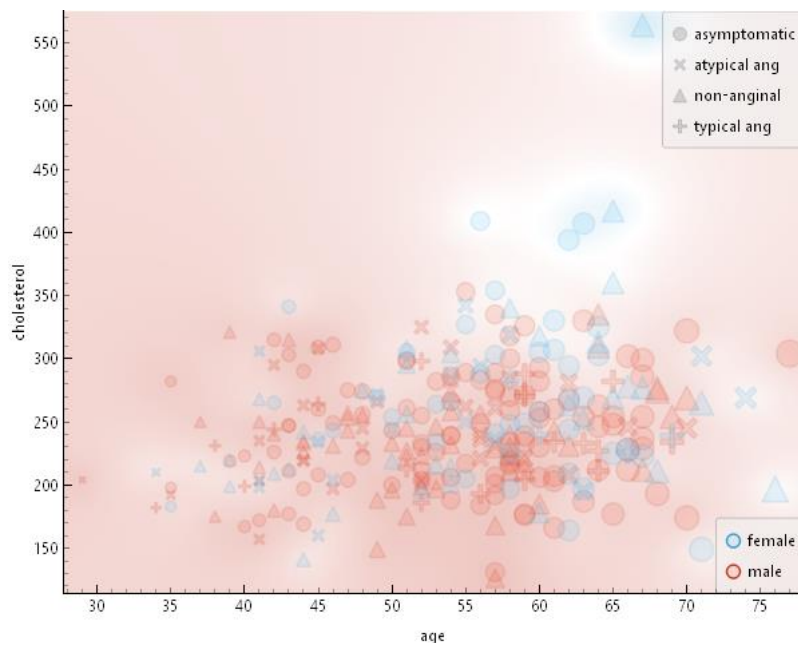
3



ANOVA: 3.364 ( $p=0.019$ ,  $N=303$ )

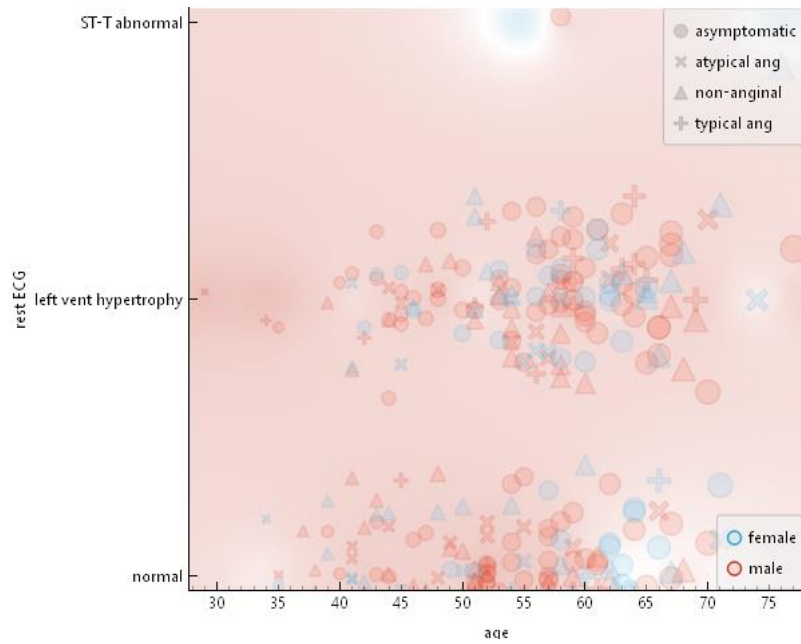
media de edad y condicion del individuo

4



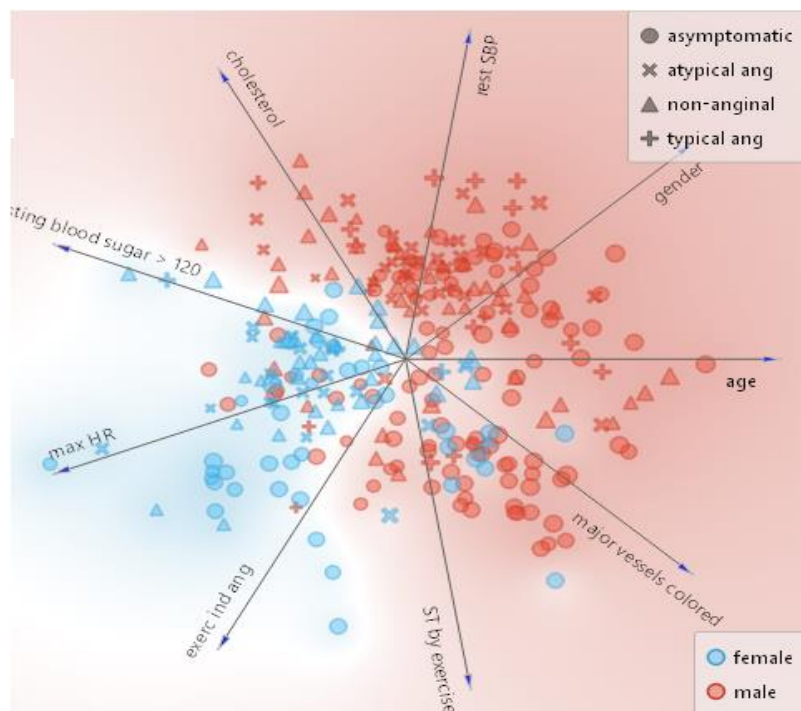
niveles de colesterol y otros factores

5



Prueba del corazon para detectar anomalías

6



nos muestra la condicion por genero

En estas graficas nos muestra diferentes condiciones y anomalías que pueden ser tratados con urgencia o un buen tratamiento, lo cual puede llegar a salvar vidas sin complicaciones y evitando grandes gastos.