**CASO 1 - RETENCIÓN ESTRATÉGICA: Análisis del Churn en Servicios Digitales**

**FlowNet**, una empresa de telecomunicaciones con fuerte enfoque en servicios digitales (streaming, nube y telefonía IP), ha notado que su tasa de cancelación de suscripciones se ha incrementado en los últimos trimestres. Aunque tienen una sólida base de usuarios, la competencia en servicios digitales y el costo de adquisición de nuevos clientes hacen que retener a los existentes sea crucial para la rentabilidad.

El gerente de CRM ha recopilado datos históricos de comportamiento de usuarios que se han quedado o se han ido. Quiere desarrollar un modelo de **predicción del churn (abandono)** para tomar decisiones proactivas, como:

* Llamadas preventivas a clientes en riesgo.
* Modificaciones en planes y precios.
* Mejoras en el soporte técnico.

**Preguntas para tus alumnos**

1. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en el churn según los datos?
2. ¿Cuál es el modelo más robusto y confiable para predecir el churn?
3. ¿Qué acciones recomendarías a la empresa basándote en la importancia de variables?
4. ¿Es más riesgoso el churn en ciertos tipos de plan o perfiles demográficos?
5. ¿Qué métricas usarías para evaluar este modelo?

**Reflexión adicional para clase**

¿Qué harías si el 80% de los que abandonan están en el plan “Básico”?  
¿Vale la pena ofrecer promociones si el modelo predice que la probabilidad de churn es mayor a 80%?  
¿Qué pasaría si invertimos en soporte técnico como política de retención?

**Estructura del DataSet**

| **Variable** | **Descripción** |
| --- | --- |
| edad | Edad del usuario |
| meses\_como\_cliente | Tiempo de antigüedad como cliente en meses |
| frecuencia\_uso | Número de veces al mes que usa el servicio |
| soporte\_llamadas | Número de veces que ha contactado soporte técnico en los últimos 3 meses |
| tipo\_plan | Tipo de plan que tiene contratado: Básico, Estándar o Premium |
| usa\_app\_movil | Si usa o no la app móvil (1 = sí, 0 = no) |
| churn | Target: 1 = Se fue, 0 = Se quedó |