Fidelización Inteligente: Predicción de Comportamiento y Satisfacción de Clientes Bancarios mediante Ciencia de Datos para la Optimización del Servicio Financiero.

ALLAN DARIO ECHAVARRÍA

ANDRÉS FELIPE RESTREPO

JOSÉ LUIS RODRIGUEZ GALEANO

LUZ ESTELLA CARDONA

TUTOR

DAVID VILLANUEVA

RONALD

TALENTO TECH MINTIC

ANÁLISIS DE DATOS EXPLORADOR - BÁSICO

2025-5-L1 GRUPO G180

JULIO 22 DE 2025

MEDELLÍN - ANTIOQUIA

**Introducción**

En el dinámico y competitivo sector bancario actual, la capacidad de entender profundamente a los clientes y anticipar sus necesidades es crucial para el éxito. El proyecto "Fidelización Inteligente: Predicción de Comportamiento y Satisfacción de Clientes Bancarios mediante Ciencia de Datos para la Optimización del Servicio Financiero" surge de esta necesidad imperante.

Esta iniciativa ambiciosa tiene como objetivo principal transformar la manera en que las instituciones financieras interactúan con sus clientes. A través de la aplicación rigurosa del análisis de Datos, buscaremos desarrollar al menos un modelo predictivo que no solo identifiquen patrones de comportamiento y riesgo de fuga, sino que también cuantifiquen la satisfacción del cliente. Esto permitirá a los bancos pasar de un enfoque reactivo a uno proactivo, personalizando sus servicios y ofertas, y optimizando sus estrategias de retención. En última instancia, "Fidelización Inteligente" busca ser una herramienta clave para construir relaciones más sólidas y duraderas con los clientes, garantizando un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado financiero.

**Nombre del Proyecto**

Fidelización Inteligente: Predicción de Comportamiento y Satisfacción de Clientes Bancarios mediante Ciencia de Datos para la Optimización del Servicio Financiero.

**Objetivo General del Proyecto**

Desarrollar un modelo analítico basado en ciencia de datos que permita identificar patrones de abandono y niveles de satisfacción en clientes bancarios, para facilitar la toma de decisiones orientadas a la fidelización estratégica, mejorando la eficiencia operativa, la productividad económica del sector financiero, y el servicio al cliente mediante el uso de tecnologías de la información (TIC).

**Línea de Investigación**

Ciencia, tecnología e innovación para la transformación productiva y la resolución de desafíos sociales, económicos y ambientales del país; y la construcción de una sociedad del conocimiento.

**Interés**

Transformación productiva del sector bancario mediante el uso estratégico de datos, modelos de predicción de satisfacción y abandono, y herramientas de visualización para optimizar la experiencia del cliente y la toma de decisiones comerciales.

**Descripción**

La banca es uno de los sectores con mayor dependencia tecnológica en la actualidad. El comportamiento del cliente, su permanencia y satisfacción son variables críticas que, si se entienden y gestionan adecuadamente, pueden reducir pérdidas económicas significativas. Este proyecto utiliza datos de una entidad financiera para construir un sistema de análisis que permita:

1-      Identificar qué perfiles de clientes presentan mayor tendencia a abandonar el banco.

2-      Detectar factores críticos de insatisfacción.

3-      Evaluar la efectividad de los canales actuales de atención y fidelización.

4-      Proponer mejoras basadas en patrones encontrados mediante técnicas de visualización y segmentación.