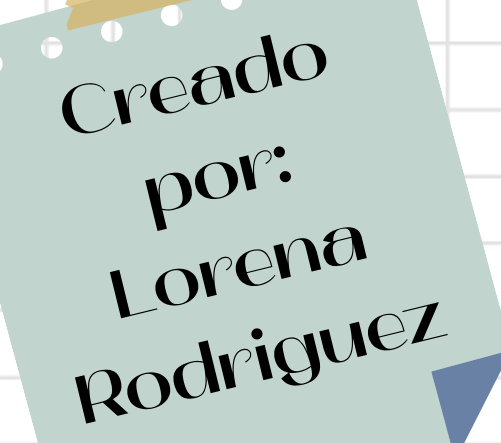




ANÁLISIS EXPLORATORIO DE FUGA DE CLIENTES

PROYECTO PARA ENTENDER PATRONES DE COMPRA Y
RIESGOS DE FUGA



Creado
por:
Lorena
Rodriguez

● ÍNDICE

1 **Presentación**
*Presentación del
proyecto elegido*

2 **Índice**
*Punteo de lo
presentado*

3 **Abstracto**
*Introducción del
proyecto*

4 **Metadatos**
*Resumen de los
datos*

5 **Hipótesis**
*Preguntas e
hipótesis*

6 **Gráfico 1**
*Clientes activos vs
inactivos*

7 **Gráfico 2**
*Distribución de
clientes por zona*

8 **Gráfico 3**
*Relación de
reclamos y fuga*

9 **Gráfico 4**
*Distribución de
clientes activos vs
fugados*

10 **Insights**
*Conclusiones
preliminares*

ABSTRACTO – MOTIVACIÓN Y AUDIENCIA

Identificar comportamientos y factores asociados a la fuga de clientes para diseñar estrategias efectivas de retención y mejora del servicio.

Audiencia:



Gerentes Comerciales

Equipo de Marketing



Área de Atención al Cliente

Directorio



Gerentes de Operaciones y

Producción

RESUMEN DE LOS DATOS

```
graph TD; A[RESUMEN DE LOS DATOS] --> B[Total de clientes analizados: 3.852]; A --> C[Periodo temporal: 2020 a 2025]; A --> D[Variables categóricas: Zona, Segmentador, Estado (Activo/Fugado), Reclamos]; A --> E[Variables numéricas: Cantidad de compras, Toneladas, Deuda, Satisfacción];
```

Total de
clientes
analizados:
3.852

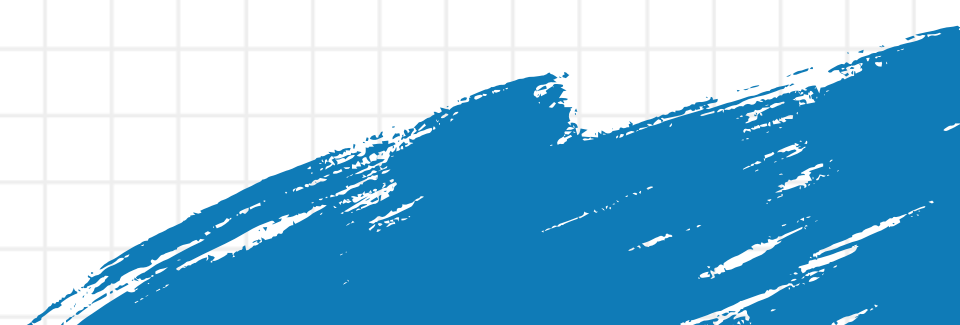
Periodo
temporal:
2020 a 2025

Variables
categóricas: Zona,
Segmentador,
Estado
(Activo/Fugado),
Reclamos

Variables
numéricas:
Cantidad de
compras,
Toneladas, Deuda,
Satisfacción

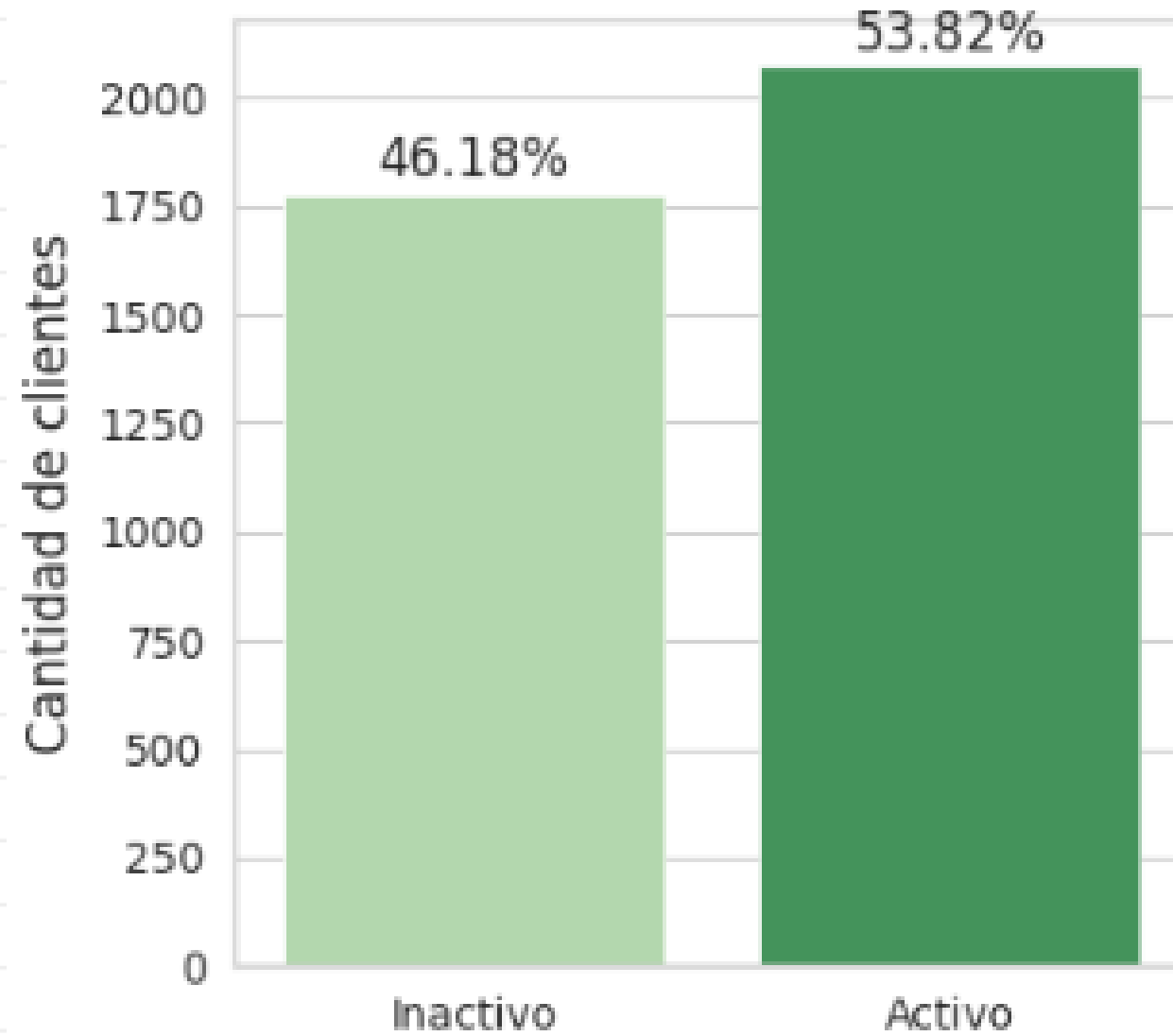


● PREGUNTAS E HIPÓTESIS

- ✓ ¿CUÁL ES LA DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES ACTIVOS VS. INACTIVOS?
 - ✓ ¿CÓMO SE DISTRIBUYEN LOS CLIENTES POR ZONA Y SEGMENTO?
 - ✓ ¿EXISTE RELACIÓN ENTRE RECLAMOS Y FUGA?
 - ✓ ¿QUÉ PATRONES HAY EN FRECUENCIA Y MONTO DE COMPRAS?
 - ✓ ¿CÓMO AFECTA LA DEUDA Y LA SATISFACCIÓN A LA FUGA?
- 

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES ACTIVOS VS INACTIVOS

Distribución de clientes activos vs. inactivos



CLIENTES ACTIVOS VS INACTIVOS

- 54% de clientes están activos
- 46% inactivos, foco para análisis y recuperación

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ZONA

CONCENTRACIÓN DE CLIENTES POR ZONA

- Carrasco concentra 22%
- Top 5 zonas concentran casi 50% del total

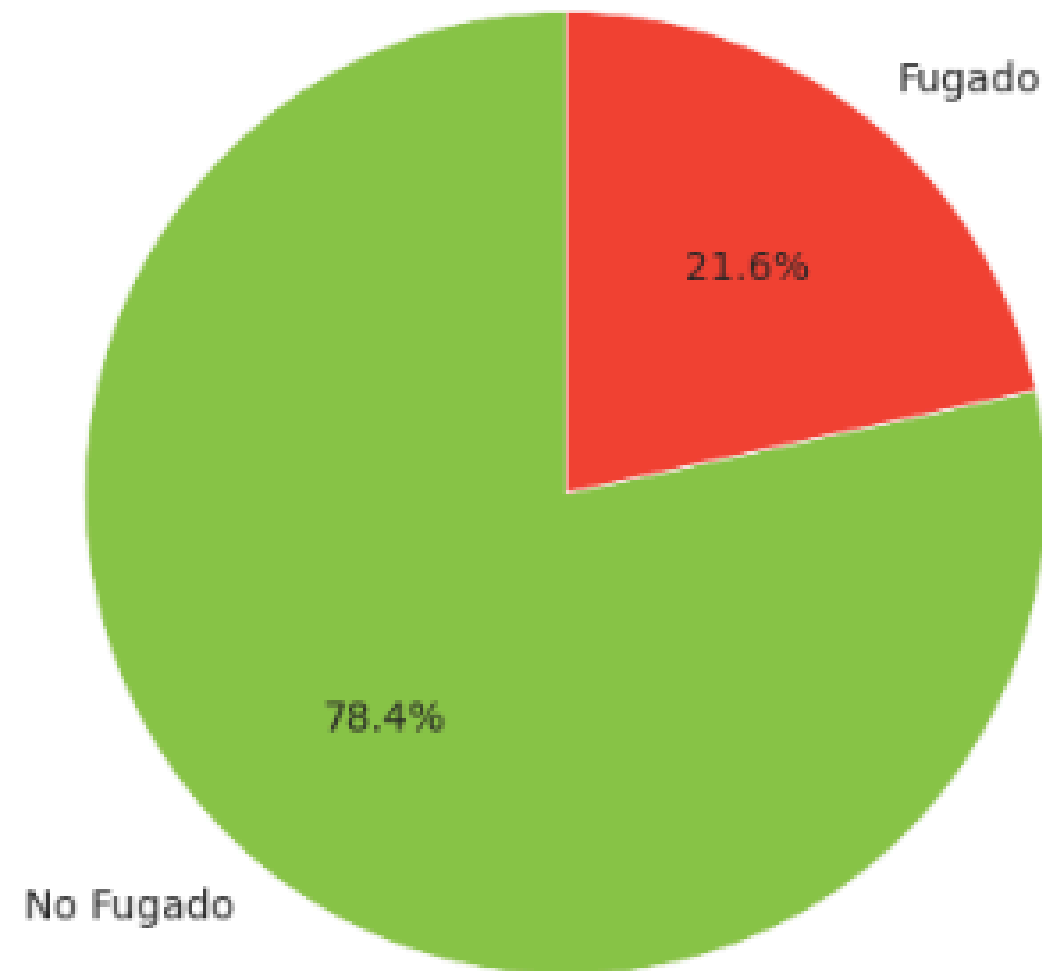


RELACIÓN RECLAMOS Y FUGA

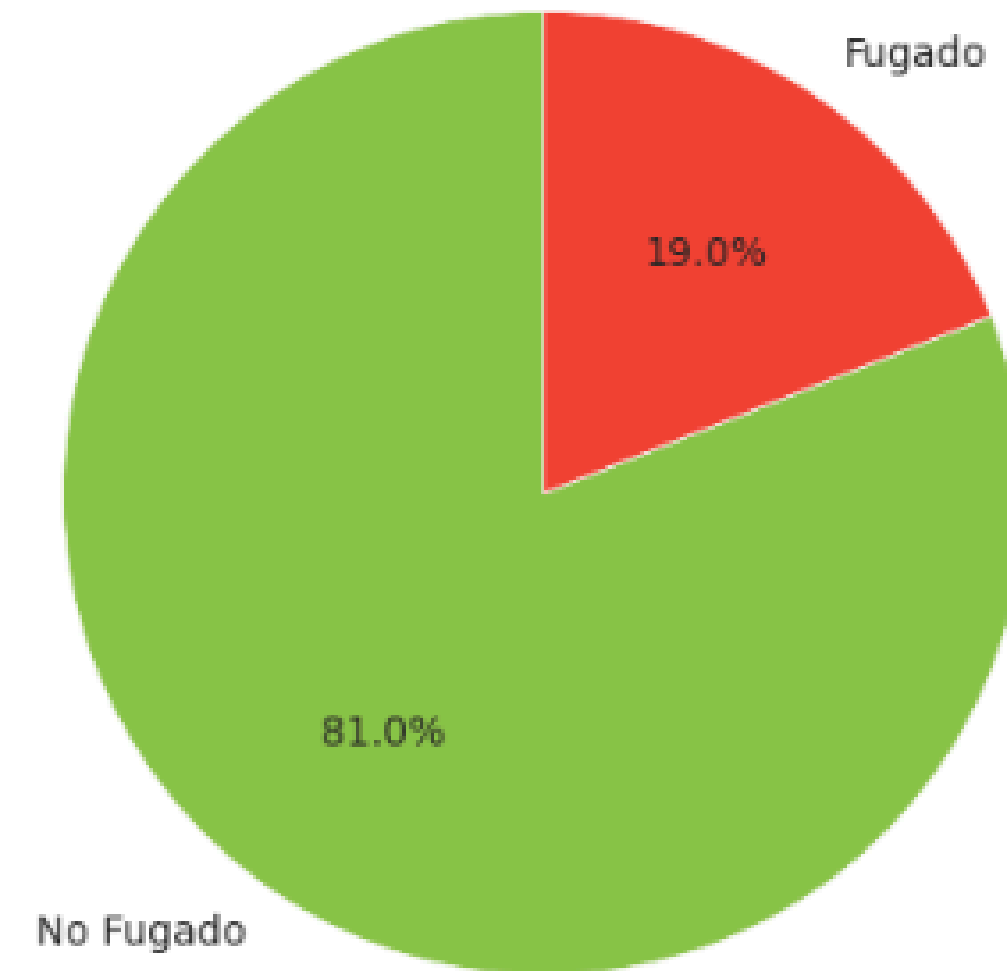
RECLAMOS Y RIESGO DE FUGA

- Clientes con reclamos tienen 19% de fuga
- Clientes sin reclamos, solo 21%

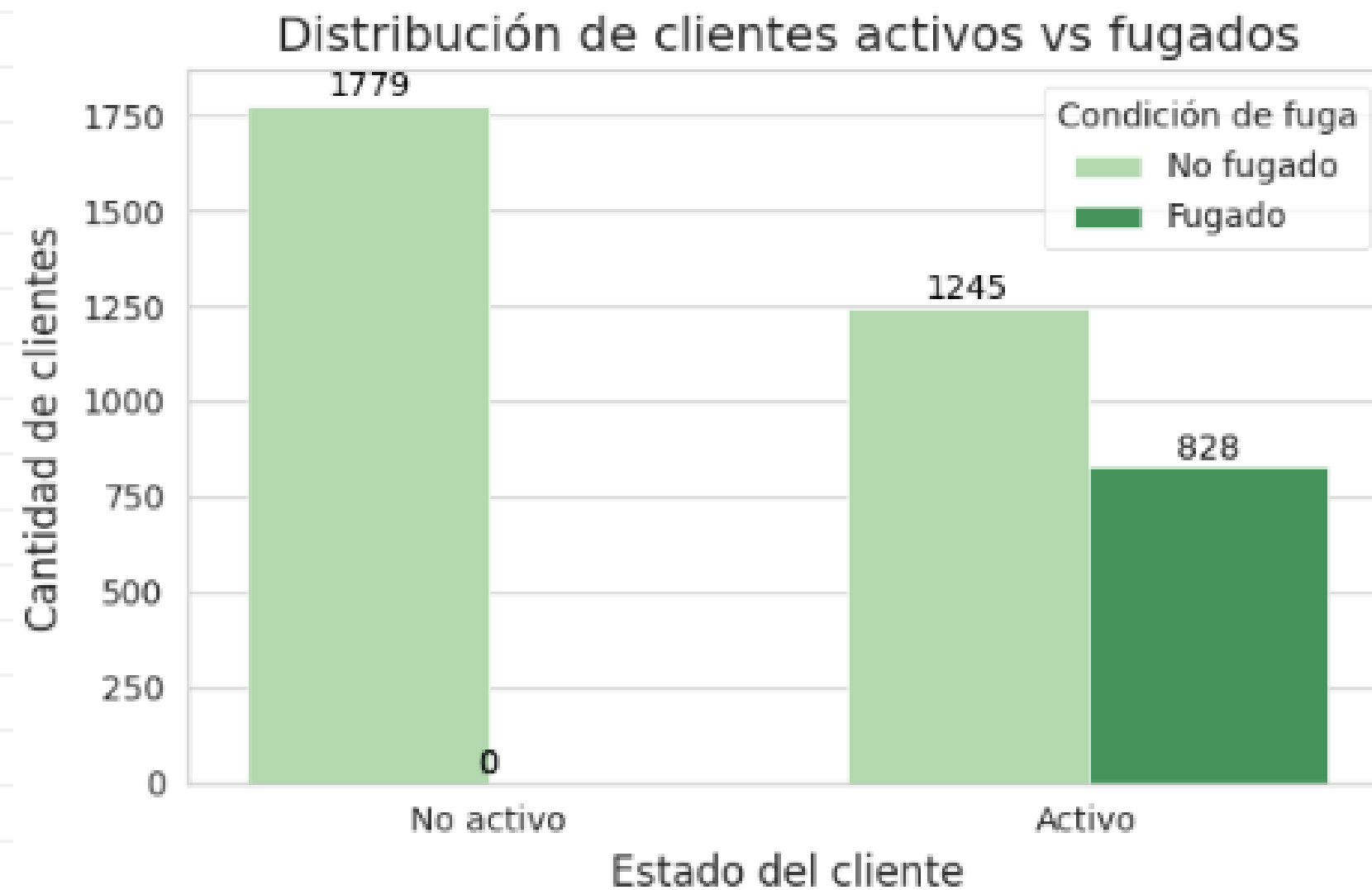
Clientes SIN reclamo



Clientes CON reclamo



DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES ACTIVOS VS FUGADOS



CLIENTES ACTIVOS VS FUGADOS

- Casi un 60% de clientes activos no estan fugados



INSIGHTS Y RECOMENDACIONES

- Más del 40% de clientes activos están en riesgo de fuga
 - Zonas Carrasco y Pocitos como foco comercial
 - Reclamos no aumentan riesgo de fuga
 - Clientes con baja compra y deuda alta son perfiles vulnerables
 - Recomendación: campañas de retención segmentadas y mejora en atención postventa
- 