

Factor	Efecto en cancelación	Propuesta de acción
Fibra óptica	↑ Cancelación	Revisar precios y calidad, seguimiento post-venta
Antigüedad baja	↑ Cancelación	Programa de fidelización primeros 3–6 meses
Pago con cheque electrónico	↑ Cancelación	Incentivar cambio a pago automático o tarjeta
Contrato 1 año	↑ Cancelación	Promocionar contratos más largos
Servicios extra (Seguridad, Backup, Soporte)	↓ Cancelación	Ofrecer o incluir servicios extra como valor agregado