

Informe de Análisis de Evasión de Clientes en TelecomX LATAM

◇ Introducción

El análisis de evasión de clientes (Churn) es fundamental en telecomunicaciones, ya que retener clientes resulta más rentable que adquirir nuevos.

Comprender los motivos detrás de la evasión de clientes resulta crucial para las empresas de telecomunicaciones, ya que anticipar conductas y diseñar estrategias precisas permite reducir significativamente la tasa de cancelaciones. El análisis revela que los contratos de corto plazo y los pagos electrónicos incrementan el riesgo de que las personas usuarias se desvinculen de los servicios. El periodo inicial, es decir, los primeros meses de relación, se identifica como una fase crítica donde la fidelización puede marcar la diferencia en la permanencia. Además, el tipo de servicio recibido, en particular el acceso a internet por fibra óptica, influye directamente en la decisión de cancelar. Por tanto, es prioritario incentivar la migración hacia contratos de mayor duración a través de beneficios especiales, fortalecer los programas de fidelización desde el inicio y enfocar esfuerzos en mejorar la experiencia de facturación para quienes utilizan métodos de pago electrónicos. Asimismo, optimizar la percepción de valor de los servicios de internet y streaming mediante promociones puede contribuir de manera significativa a consolidar una base de clientes más estable y comprometida.

Este informe presenta hallazgos clave para comprender qué perfiles de clientes presentan mayor propensión a cancelar sus servicios en TelecomX LATAM.

◇ Limpieza y Tratamiento de Datos

- Se cargaron datos desde la API en formato JSON.
- Se normalizó la estructura en un DataFrame plano.
- Se corrigieron duplicados, valores nulos y categorías inconsistentes.
- Se convirtieron columnas numéricas al formato adecuado.
- Se creó la variable Cuentas_Diarias para un análisis más granular.

◇ Análisis Exploratorio de Datos

- La tasa de evasión general fue de aproximadamente X%.
- Los clientes con contrato mensual muestran mayor tendencia a cancelar.
- Los métodos de pago electrónicos están más asociados con el churn.
- Clientes con bajo tenure (recién adquiridos) tienen alta probabilidad de churn.
- Clientes con gastos mensuales elevados presentan más evasión.

◆ Conclusiones e Insights

1. Contratos de corto plazo y pagos electrónicos representan mayor riesgo de churn.
2. Los primeros meses son críticos: la fidelización temprana es clave.
3. El servicio de internet (especialmente fibra óptica) tiene impacto directo en la decisión de cancelar.

◆ Recomendaciones Estratégicas

1. Incentivar la migración a contratos de largo plazo con descuentos o beneficios.
2. Implementar programas de fidelización temprana en los primeros meses de servicio.
3. Mejorar la experiencia de facturación para clientes con pago electrónico.
4. Optimizar la percepción de valor en los servicios de Internet y Streaming mediante promociones.