

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería
Carrera de Ingeniería Industrial



CUSTOMER ANALYSIS USING THE RFM METHODOLOGY IN A DENTAL CLINIC

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Abraham Moises Pillaca Castro

Código 20183067

Melani Daniela Pablo Felix

Código 20183013

Asesor

Jose Antonio Taquia Gutierrez

Lima – Perú

Julio de 2024

Propuesta Carrera Ingeniería Industrial
Título CUSTOMER ANALYSIS USING THE RFM METHODOLOGY IN A DENTAL CLINIC
Autor(es) 20183067@aloe.ulima.edu.pe 20183013@aloe.ulima.edu.pe Universidad de Lima
<p>Resumen: [La metodología RFM se basa en tres dimensiones: Recency, que se refiere al tiempo transcurrido desde la última visita del paciente; Frequency, que se refiere a la cantidad de veces que el paciente ha visitado la clínica; y Monetary value que se refiere a la cantidad de dinero que el paciente ha invertido en la clínica. Con la metodología RFM se podrá analizar los datos obtenidos de los pacientes de la clínica ROL, la cantidad de veces que estos vuelven para realizar el mismo tratamiento u otro totalmente diferente. Se usará la metodología de RFM dentro de la clínica, con el fin de identificar patrones y comportamientos en los pacientes y ofrecer soluciones para mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la rentabilidad del negocio. Se aborda un tema relevante para la industria odontológica, ya que explora cómo la metodología de RFM puede mejorar la gestión de las clínicas dentales y ofrecer soluciones personalizadas para cada segmento de pacientes]</p> <p>Palabras Clave: [modelo RFM, clientes, servicio, segmentación de clientes, metodología CRISP-DM]</p> <p>Abstract: [The RFM methodology is based on three dimensions: Recency, which refers to the time elapsed since the patient's last visit; Frequency, which refers to the number of times the patient has visited the clinic; and Monetary value that refers to the amount of money that the patient has invested in the clinic. With the RFM methodology, it will be possible to analyze the data obtained from the patients of the ROL clinic, the number of times they return to perform the same treatment or a totally different one. The RFM methodology will be used within the clinic, in order to identify patterns and behaviors in patients and offer solutions to improve customer satisfaction and increase business profitability. A topic relevant to the dental industry is addressed, as it explores how the RFM methodology can improve the management of dental clinics and offer personalized solutions for each segment of patients].</p> <p>Keywords: [RFM model, customers, service, customers segmentation, CRISP-DM methodology].</p>
Línea de investigación IDIC – ULIMA
Área y Sub-áreas de Investigación: [Ingeniería de la información - Análisis de datos]
Objetivo (s) de Desarrollo Sostenible (ODS): Industria, Innovación e Infraestructuras

revisiónArtículo

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

2

qdoc.tips

Fuente de Internet

1%

3

repositorio-digital.cide.edu

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo