



ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO DE CLIENTES A TRAVÉS DE MINERÍA DE DATOS PARA UNA ISAPRE

**FRANCISCO ALEJANDRO ROJAS DÍAZ
CAMILO REINALDO ROMERO PÉREZ**

INGENIERO COMERCIAL

RESUMEN

Las empresas del área de la salud, en la actualidad, han visto un gran crecimiento en la capacidad de generación y almacenamiento de información, por medio de los sistemas informáticos que poseen. A la par, en los últimos 10 años, hemos sido testigos de un gran crecimiento en el desarrollo de procesadores de mayor velocidad y con una mayor cantidad de memoria de almacenamiento. Lo cual ha posibilitado el desarrollo de técnicas de análisis de información, que permiten descubrir conocimiento no trivial en extensas bases de datos, realizando en estas, un análisis automático e inteligente de los datos asistido por un usuario experto. Entonces, debido a la gran cantidad de datos que guardan las empresas, se busca una forma de darle utilidad a esos datos. Una forma de que los datos entreguen utilidad es con la Minería de Datos, que es un conjunto de técnicas que permiten la extracción de información y conocimiento, a partir de los datos que almacenan las organizaciones. En esta memoria se desarrollara Minería de Datos de carácter exploratoria, es decir, se trabajara con una base de datos, aplicando técnicas de Minería de Datos, con el fin de descubrir conocimiento no trivial que ayuden a disminuir el nivel de egresos de una Isapre. Para tal efecto, se desarrollaron 3 técnicas de manera a priori: Clasificación Supervisada, Reglas de Asociación y Secuenciamiento de Patrones. En donde este ultimo punto generó resultados interesantes a estudiar y es en el cual se centra el estudio de esta memoria.