

42

HORAS



CLASES E-LEARNING
SÍNCRONO

CURSO

Analítica de Datos para la Gestión de Clientes

PÚBLICO OBJETIVO

Profesionales de las áreas de ventas, marketing, servicio al cliente, business intelligence y cualquier persona interesada en mejorar la gestión de clientes a través de la analítica de datos.

REQUISITOS DE INGRESO

Conocimientos básicos en el uso de herramientas ofimáticas, nociones de gestión de clientes y familiaridad con datos estructurados en hojas de cálculo o bases de datos simples.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Introducción a la Analítica de Datos en la Gestión de Clientes

- Definición e importancia de la analítica de datos
- Beneficios de la analítica para la gestión de clientes
- Fuentes de datos para la gestión de clientes
- Principales herramientas y tecnologías disponibles

Competencias a desarrollar: Comprender los fundamentos de la analítica de datos aplicada a la gestión de clientes y su impacto en la toma de decisiones estratégicas.

Módulo 2: Recopilación y Organización de Datos de Clientes

- Métodos de recopilación de datos (CRM, encuestas, redes sociales, etc.)
- Tipos de datos: estructurados y no estructurados
- Limpieza y validación de datos
- Integración de datos desde múltiples fuentes

Competencias a desarrollar: Aplicar técnicas de recopilación y organización de datos para asegurar la calidad y disponibilidad de la información relevante.

Módulo 3: Análisis Descriptivo de Datos de Clientes

- Herramientas de análisis descriptivo (Excel, Power BI, Tableau)
- Segmentación de clientes basada en datos
- Indicadores clave de rendimiento (KPI)
- Visualización de datos para la toma de decisiones

Competencias a desarrollar: Analizar datos de clientes mediante herramientas visuales e indicadores clave para la identificación de patrones y oportunidades de mejora.

Módulo 4: Modelos Predictivos para la Gestión de Clientes

- Introducción a la analítica predictiva
- Modelos de clasificación y regresión aplicados a clientes
- Predicción del comportamiento y churn de clientes
- Personalización de estrategias comerciales basadas en predicciones

Competencias a desarrollar: Implementar modelos de predicción de comportamiento de clientes para optimizar la fidelización y retención.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 5: Toma de Decisiones Basadas en Datos

- Transformación de datos en información accionable
- Definición de estrategias centradas en el cliente
- Evaluación del impacto de las decisiones mediante datos
- Reporting y automatización de informes

Competencias a desarrollar: Utilizar el análisis de datos para definir estrategias efectivas de gestión de clientes, evaluando continuamente el impacto de las decisiones tomadas.

Módulo 6: Implementación de una Estrategia de Analítica de Clientes

- Creación de un plan de analítica de clientes
- Mejores prácticas y gestión del cambio organizacional
- Integración de la analítica en la cultura organizacional
- Casos de éxito y aplicaciones prácticas

Competencias a desarrollar: Diseñar e implementar estrategias de analítica de clientes alineadas con los objetivos organizacionales, asegurando su adopción y sostenibilidad.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

Participación mínima
75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima
4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
C.A.I

FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO