



XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática

Presentación de ponencia

Estimado(s) académico(s) Mauricio Ortigosa Hernández:

El Comité Organizador del XVI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática le(s) extiende una cordial felicitación por haber resultado aceptada su ponencia: "El Método Fuzzy-Delphi para calcular la permanencia del cliente bajo incertidumbre: relaciones no contractuales ", registrada con el folio XVI-LYXW, para presentarse en este magno evento académico.

Asimismo, le(s) informamos que su ponencia se presentará el día: 05 de octubre de 2011, hora: 17:35 - 19:05, lugar: Aula Magna Profesores Eméritos (Licenciatura).

Conforme a los lineamientos de presentación de las ponencias, les recordamos que el autor o los autores dispondrán de 15 minutos para exponer sus trabajos, más 5 minutos de tolerancia. En el caso de que la ponencia sea colectiva, los autores deberán ponerse de acuerdo respecto a la forma y tiempo de la exposición, ya que dispondrán en total de sólo los 20 minutos mencionados. Si se trata de una ponencia colectiva, deberán elegir un máximo de dos autores para que la expongan oralmente; sin embargo, todos podrán acompañar al expositor o expositores en la mesa de presentación al momento de la misma y, por supuesto, participar en la sesión de preguntas y respuestas. Le(s) pedimos que se presente(n) con 10 minutos de anticipación de la hora y el lugar indicados para exponer su trabajo, con el fin de preparar su presentación (podrán emplear diapositas en PowerPoint). Sólo cumpliéndose estas normas podremos lograr que se respete el tiempo disponible para cada ponente, lo cual, además de ser de elemental respeto, es crucial para el diálogo académico fructífero, propósito esencial del Congreso.

Si desea consultar el programa completo del Congreso, puede visitar la página electrónica:
<http://132.248.18.162/sistemas/sisinfdivinv/admtrabajos/ProgramacionPonencias.php>

Le(s) reiteramos nuestra felicitación y le(s) agradecemos su participación en este evento académico.

Atentamente

"Por mi raza hablará el espíritu"

Ciudad Universitaria, D.F., 14 de Septiembre de 2011

Dr. Luis Antonio Cruz Soto
Presidente del Comité Organizador

XVI Congreso Internacional de investigación en Contaduría, Administración e Informática

El Método Fuzzy-Delphi para calcular el tiempo o permanencia del cliente bajo incertidumbre: relaciones no contractuales

**Dr.Mauricio Ortigosa Hernández
Universidad Anáhuac México Norte**

mauricio.ortigosa@anahuac.mx

Teléfono oficina: 5627 0210 ext. 8828

RESUMEN

En el ámbito del marketing, el tiempo o permanencia del cliente en una empresa ha sido estudiada desde diferentes ángulos. La mayoría de las investigaciones se basan en un marco probabilístico o aleatorio tales como el modelo Pareto/NBD desarrollado por Schmittlein, Morrison y Colombo o el modelo BG/NBD que es una versión simplificada al modelo anterior propuesto por Fader.

Para calcular el valor económico del cliente (CLV), se involucran magnitudes que hacen referencia al futuro, tales como: monto de compra, tasas de descuento, tiempo o permanencia del cliente y muchas más. En publicaciones anteriores se han desarrollado modelos para calcular el CLV con magnitudes bajo incertidumbre utilizando subconjuntos borrosos. En esos modelos el tiempo o permanencia del cliente se ha considerado como un dato en la certeza propio de las relaciones contractuales. Pero cuando el cliente puede dejar a la empresa en cualquier momento, característica de las relaciones no contractuales, el tiempo es un dato más en la incertidumbre.

En la investigación que nos ocupa, proponemos una aplicación al método Fuzzy-Delphi desarrollado por los profesores europeos Kaufmann y Gil Aluja para calcular el tiempo o permanencia del cliente en una empresa solicitando la información a través de números borrosos triangulares y sometiendo esta información subjetiva a otro grupo de expertos a través de una técnica llamada “contraexpertizaje”.

Palabras Clave: valor del cliente, permanencia del cliente, método Delphi, números borrosos triangulares, incertidumbre.