

README

ANÁLISIS COMPORTAMIENTO CLIENTE

✳ Descripción del proyecto

Este proyecto analiza el comportamiento de compra de los clientes de una empresa minorista, con el objetivo de identificar patrones de fidelidad, sensibilidad al precio y satisfacción del cliente. El trabajo combina un análisis exploratorio de datos (EDA), el cálculo de indicadores clave de rendimiento (KPIs) y la elaboración de un dashboard interactivo en Google Sheets para interpretar los resultados de forma visual y accesible.

✳ Estructura del proyecto

Dataset principal - Shopper Behaviour Dataset Núria Martínez:

- Pestaña con todos los datos (tabla completa de datos). Los datos originales provienen del documento csv "**shopping_behaviour_updated.csv**".
- Pestaña "Pasos de EDA" → Descripción detallada de todo el análisis (incluye "Duplicados").
- Pestaña "Análisis TD" → Todas las tablas dinámicas del análisis.
- Dashboard → panel visual con los KPI's, botones segmentación y tablas usadas.
- Pestaña "Análisis explicativo" → explicación de los principales resultados derivados del estudio.

Informe explicativo del análisis

README del proyecto

Todos estos documentos se encuentran en mi repositorio de [GitHub](#).

✳ Resultados y conclusiones

KPIs clave:

💰 **Ventas totales:** \$233.081

📄 **Ticket medio:** \$60

🔄 **Tasa de recompra:** 98 %

💵 **Compras con descuento:** 43 %

★ **Rating promedio:** 3,75 / 5

👤 **Clientes suscritos:** 27 %

🚚 **Envíos exprés:** 16,6 %

Principales insights:

- La mayoría de los clientes son recurrentes, mostrando **alta fidelidad**.
- El 43 % de las compras se realizan con descuento, lo que evidencia **sensibilidad al precio**.
- Los métodos de pago digitales superan el 80 %, indicando preferencia por transacciones ágiles.
- La suscripción activa (27 %) ofrece un alto potencial de crecimiento.
- El rating medio (3,75) refleja una satisfacción moderada, con margen de mejora en experiencia y servicio.

README

ANÁLISIS COMPORTAMIENTO CLIENTE

* Metodología

1. Buscar una BBDD en Kaggle.
2. Revisar que la BBDD cumple con los requisitos de mínimo 10 columnas y almenos 2.000 filas.
3. Plantear KPI's y posibles insights a representar.
4. Empezar con el EDA en Google Sheets.
 - a. Comprensión general de los datos.
 - b. Transformación y limpieza - revisar duplicados y tratamiento de nulos.
 - c. Patrones e identificación de anomalías - ver comportamiento datos.
 - d. Verificación de Suposiciones - creación cuadro de mando con control de filtros.

* Autora

Núria Martínez López - Data Analytics ThePower

Perfil Github: <https://github.com/NuriaM25>