

Documento Final: Insights y Recomendaciones

Proyecto: Análisis de comportamiento de clientes – ComercioYA

Autor: Cintia Gisele García Ortega

Fecha: 23-02-2026

1. Insights principales

- **Comportamiento de compras:**

- ✓ La mayoría de los clientes realiza entre 0 y 5 compras.
- ✓ El número de compras no se relaciona significativamente con el monto total gastado ($R^2 \approx 0.003$).
- ✓ Existe un valor atípico de gasto alto (~160.000), que podría representar un cliente premium.

- **Visitas al sitio:**

- ✓ Promedio de visitas por cliente: ~15.
- ✓ No hay una correlación fuerte entre visitas y compras, lo que sugiere que más visitas no implican necesariamente más compras.

- **Devoluciones y calificación:**

- ✓ La mayoría de los clientes realiza 0 devoluciones.
- ✓ Los clientes con calificación más alta (5) muestran patrones de gasto más homogéneos.

- **Distribución de gasto:**

- ✓ La mayoría de los clientes gasta entre 60.000 y 90.000 pesos.
- ✓ Hay poca dispersión en devoluciones y calificaciones, pero alta variabilidad en el monto gastado.

2. Recomendaciones

- **Segmentación de clientes:**
 - ✓ Identificar y ofrecer beneficios a clientes premium (valores altos de gasto).
 - ✓ Analizar clientes con alta calificación para estrategias de fidelización.
- **Marketing y retención:**
 - ✓ Las campañas deben enfocarse en convertir visitas en compras, dado que más visitas no siempre implican mayor gasto.
 - ✓ Incentivar la repetición de compras con descuentos o promociones personalizadas.
- **Optimización del sitio:**
 - ✓ Revisar el recorrido del cliente para detectar posibles fricciones entre visitas y compras, realizar seguimientos.
 - ✓ Mejorar la experiencia en productos con alta devolución para reducir pérdidas.
- **Análisis continuo:**
 - ✓ Mantener un registro mensual de métricas: visitas, compras, monto gastado y calificaciones.
 - ✓ Aplicar modelos de predicción más avanzados si se aumenta el volumen de datos reales.