

Tabla de Contenido

1	Introducción	1
2	Antecedentes Generales	2
2.1	Industria Retail Financiero en Chile.....	2
2.2	La Empresa.....	3
2.3	Desempeño y objetivos en la empresa	4
3	Descripción del proyecto y justificación	6
4	Objetivos	8
4.1	Objetivo General	8
4.2	Objetivos Específicos	8
5	Marco teórico.....	9
5.1	Metodología CRISP-DM	9
5.2	Análisis supervisado y no supervisado en Data Science	11
5.2.1	Análisis no supervisado y segmentación de clientes digitales	11
5.2.2	Análisis supervisado y modelos de propensión.....	12
5.3	Estimación de Diferencias en Diferencias	17
6	Metodología.....	19
6.1	Selección y preparación de datos.....	19
6.2	Primera Etapa: Segmentación de clientes y definición de cliente digital	21
6.3	Segunda etapa: Análisis de transacciones y pagos de clientes digitales	23
6.4	Tercera etapa: Estimación de propensión de digitalización de clientes	24
7	Alcances y resultados esperados	27
7.1	Alcances.....	27
7.2	Resultados esperados.....	28
8	Desarrollo de la metodología	29
8.1	Segmentación de clientes en base a acciones digitales	29
8.1.1	Selección de datos	29
8.1.2	Análisis exploratorio de los datos.....	31
8.1.3	Preprocesamiento y tratamiento de datos.....	33
8.1.4	Resultados del modelo de segmentación.....	36
8.2	Análisis de transacciones y pagos de clientes digitales	45
8.2.1	Selección de datos	45

8.2.2	Análisis de Transacciones y Pagos.....	46
8.2.3	Definición Cliente Digital	49
8.2.4	Análisis Descriptivo de Clientes Digitales y Clientes No Digitales	50
8.2.5	Preprocesamiento de Datos para modelo Diff-in-Diff	52
8.2.6	Resultados modelo Diff-in-Diff	53
8.3	Modelo de propensión de digitalización de clientes.....	55
8.3.1	Primer y segundo modelo predictivo.....	55
8.3.1.1	Selección y Preprocesamiento de Datos.....	55
8.3.1.2	Análisis exploratorio.....	58
8.3.1.3	Selección de Variables	64
8.3.1.4	Resultados	66
8.3.2	Tercer modelo predictivo.....	72
8.3.2.1	Selección y Preprocesamiento de Datos.....	73
8.3.2.2	Análisis exploratorio.....	74
8.3.2.3	Selección de variables.....	75
8.3.2.4	Resultados	76
9	Conclusiones.....	78
10	Recomendaciones y trabajo futuro	80
11	Bibliografía	83
12	Anexos.....	86