

# Informe de Análisis de Cancelación de Reservas en el Hotel

Ayelén Izarriaga

15 de mayo de 2025

## 1. Introducción

Este informe presenta un análisis de datos de cancelación de reservas de un hotel, con el objetivo de estudiar el comportamiento de los huéspedes y patrones recurrentes en las cancelaciones. Se trabajó con Python para procesar y enriquecer el conjunto de datos, y con Tableau para construir visualizaciones y un dashboard interactivo.

## 2. Preparación de los datos

- Conversión de tipos de datos.
- Traducción de los nombres de las columnas al español.
- Eliminación de registros nulos o no válidos.
- Exportación del *DataFrame* limpio para su uso en Tableau.

### 3. Visualizaciones principales

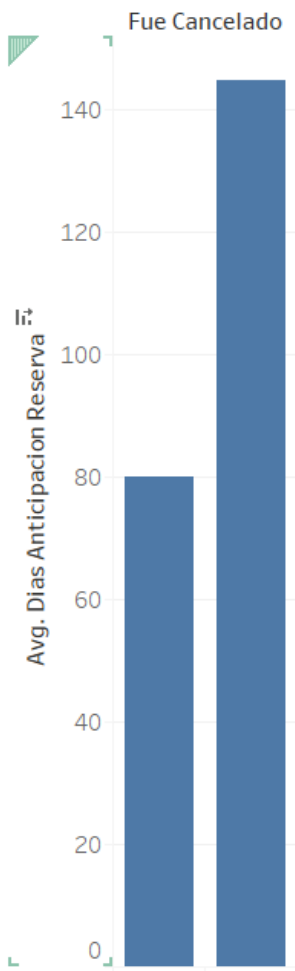


Figura 1: Cancelación de reserva según la anticipación

## Tasa de cancelacion por cantidad de niños

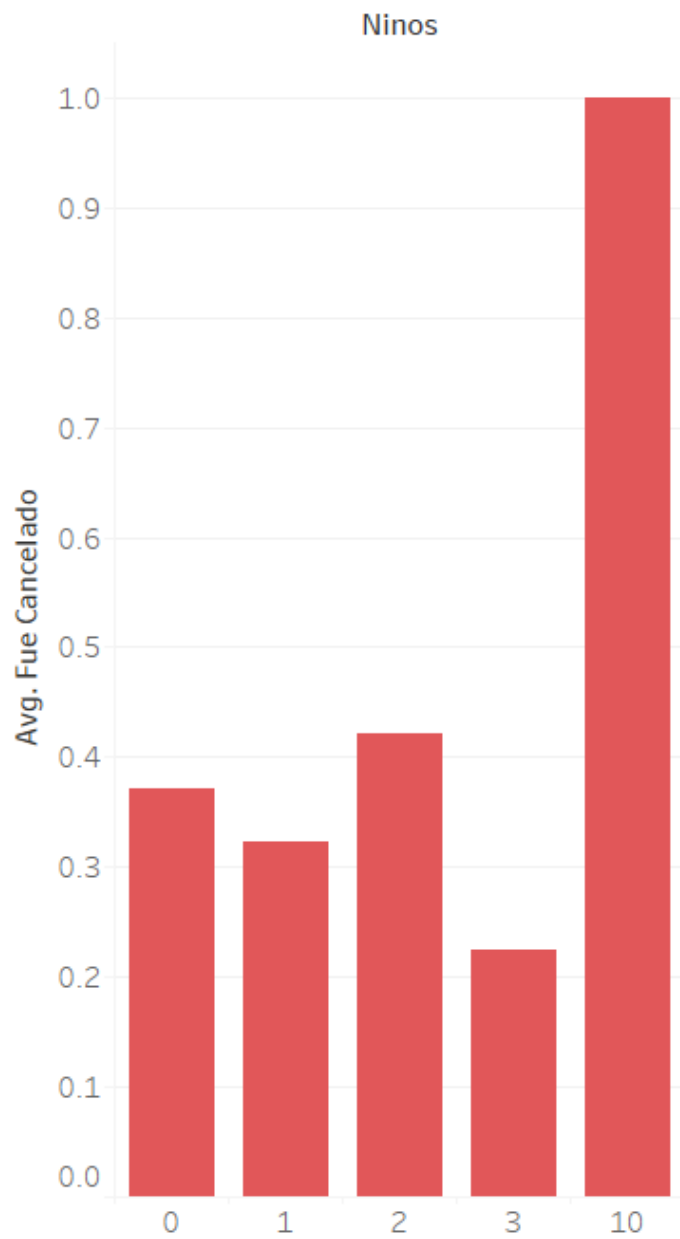


Figura 2: Tasa de cancelación según cantidad de niños

Tasa de cancelacion con respecto a cambios en la reserva

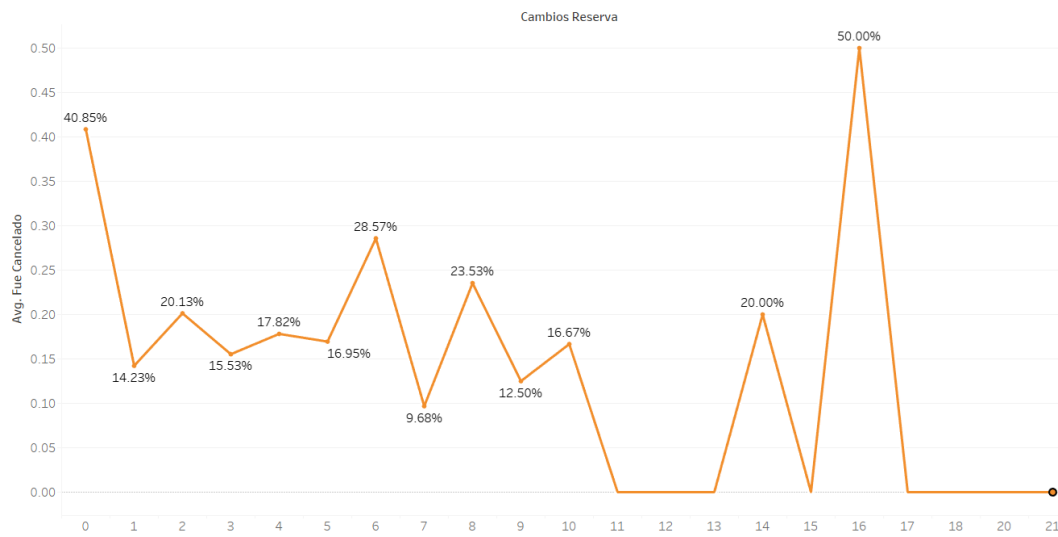


Figura 3: Tasa de cancelación según cambios en la reserva

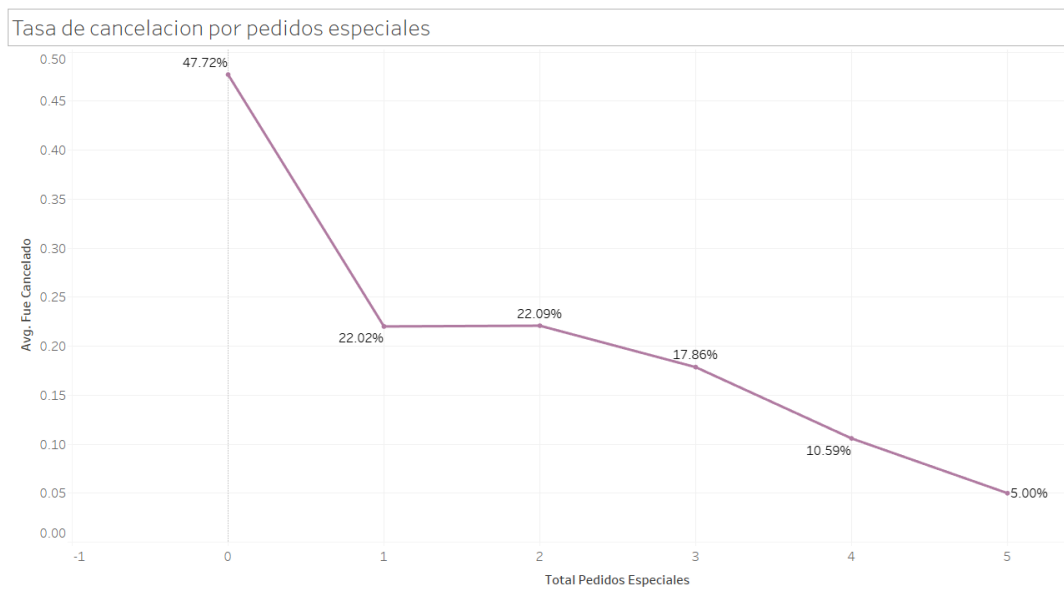


Figura 4: Tasa de cancelación según pedidos especiales del huésped

## 4. Conclusiones

1. El 37 % de las reservas son canceladas.
2. Cuantos más pedidos especiales realiza el huésped, menor es la probabilidad de cancelación.
3. Si el huésped reserva con 80 días de anticipación o menos, es menos probable que cancele.

4. Los huéspedes sin niños o con más de 10 pequeños tienen mayor probabilidad de cancelar.
5. La cantidad estimada que se podría haber ahorrado es de aproximadamente \$66.259 USD. Es decir, si el contrato con la agencia de marketing se pagara solo por reservas concretadas, ese sería el monto ahorrado.

## 5. Recomendaciones

- Fomentar el uso de pedidos especiales por parte de los huéspedes.
- Planificar promociones familiares y para personas solas, para diversificar el perfil de los clientes.
- Renegociar el contrato vigente con la agencia de marketing, estableciendo el pago únicamente por reservas concretadas.

## 6. Contenido del Proyecto

### Descripción del proyecto

Este proyecto consiste en el análisis exploratorio de un conjunto de datos de un hotel, con el objetivo de comprender el comportamiento de los huéspedes.

### Archivos del repositorio

- `notebook.ipynb` – análisis exploratorio y limpieza de datos.
- `datos_analisis_hotel.csv` – archivo limpio para Tableau.
- `informe.pdf` – informe final con hallazgos y visualizaciones.
- `dashboard.twbx` – dashboard interactivo en Tableau.

### Tecnologías utilizadas

- Python (Pandas, NumPy, Seaborn, Matplotlib)
- Tableau
- LaTeX

## Conclusión

Este proyecto demuestra la capacidad de integrar herramientas para obtener *insights* sobre el comportamiento de los huéspedes y tomar decisiones informadas a partir de los datos.