

PRACTICO N 1

ORGANIZACIÓN CONTABLE

- ELEGIR AL MENOS TRES EMPRESAS QUE USAN BIGDATA
- EN CADA UNO DE ELLAS COMO RESOLVIERON LOS PROBLEMAS PLANTEADOS

Globant: Es una empresa de tecnología y consultoría digital que utiliza big data para ayudar a sus clientes a tomar decisiones informadas basadas en datos. La compañía ofrece soluciones de análisis de datos personalizados para clientes en diversas industrias.

Mercado Libre :utiliza big data en su plataforma. Como una de las empresas de comercio electrónico más grandes de América Latina, Mercado Libre maneja una gran cantidad de datos de transacciones, compradores, vendedores y productos. La compañía utiliza big data para analizar esta información y tomar decisiones informadas sobre el diseño de su plataforma, la gestión de su inventario, la segmentación de su audiencia y la personalización de sus servicios para cada usuario. Además, Mercado Libre utiliza herramientas de análisis de big data para detectar fraudes, predecir tendencias y mejorar la experiencia de sus usuarios

Despegar.com : Es una agencia de viajes en línea que utiliza big data para mejorar la experiencia del usuario. Despegar analiza datos de búsqueda y compra de viajes para ofrecer recomendaciones personalizadas y precios competitivos.

- EN CADA UNO DE ELLAS COMO RESOLVIERON LOS PROBLEMAS PLANTEADOS

1-Globant

a)Datos más fiables y con una muestra mayor

Globant pudo obtener datos más fiables y con una muestra mayor a través del uso de técnicas avanzadas de análisis de datos y de machine learning. En lugar de depender únicamente de las encuestas y los datos históricos de sus clientes, la empresa utilizó técnicas de minería de datos(1) para analizar una amplia gama de fuentes de datos, como los datos de navegación del sitio web, las redes sociales y los datos de transacciones. Además, utilizó técnicas de aprendizaje automático para analizar patrones y tendencias en los datos y para mejorar la precisión y la confiabilidad de los resultados. Al ampliar la variedad de fuentes de datos y aplicar técnicas de análisis de datos avanzadas, Globant pudo obtener datos más precisos y relevantes, lo que le permitió tomar decisiones más informadas y mejor fundamentadas para sus clientes.

b) Estudios de mercado

Globant realizó el estudio de mercado utilizando una combinación de técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas. En primer lugar, la empresa llevó a cabo una investigación de mercado a gran escala para obtener información sobre las tendencias generales del mercado y las preferencias de los consumidores. Utilizó encuestas y análisis de datos para recopilar información sobre los hábitos de compra, las preferencias de productos y las actitudes de los consumidores hacia las marcas. Luego, la empresa realizó entrevistas en profundidad con expertos en la industria y con consumidores clave para obtener información más detallada sobre las tendencias emergentes y las oportunidades de crecimiento. Finalmente, utilizó técnicas de análisis de datos avanzadas para identificar patrones y tendencias en los datos y para predecir futuros cambios en el mercado.

c)Análisis del servicio al cliente

Para hacer el análisis del servicio al cliente, Globant utilizó una combinación de técnicas de investigación y análisis de datos. En primer lugar, realizó encuestas y entrevistas a los clientes para recopilar información sobre sus experiencias de

servicio al cliente. Estas encuestas incluyeron preguntas sobre la satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta y la resolución de problemas. Luego, utilizó técnicas de análisis de datos avanzadas para identificar patrones y tendencias en los datos recopilados, lo que le permitió obtener información más detallada sobre los problemas específicos de servicio al cliente. Finalmente, utilizó herramientas de visualización de datos para presentar los resultados de manera clara y comprensible.

Además de estas técnicas, Globant también utilizó la tecnología para mejorar su servicio al cliente. Implementó chatbots y otras herramientas de automatización para agilizar la atención al cliente y mejorar la experiencia del usuario. También utilizó análisis de datos en tiempo real para detectar y solucionar problemas rápidamente, lo que mejoró la satisfacción del cliente y la eficiencia del servicio.

d) Optimizar el rendimiento de las máquinas

Para optimizar el rendimiento de las máquinas, Globant utiliza una combinación de técnicas de monitoreo, análisis de datos y mantenimiento preventivo. En primer lugar, monitorea constantemente el rendimiento de las máquinas mediante la recopilación de datos en tiempo real. Estos datos se analizan mediante herramientas de análisis de datos avanzadas para detectar patrones y tendencias y predecir problemas antes de que ocurran.

Además, la empresa utiliza técnicas de mantenimiento preventivo para reducir la posibilidad de fallas y aumentar la vida útil de las máquinas. Esto incluye la programación regular de mantenimiento, como la limpieza, la lubricación y el reemplazo de piezas desgastadas. También se utilizan técnicas de monitoreo de condición, como la vibración y la temperatura, para detectar problemas antes de que se conviertan en fallas.

Por último, Globant también utiliza tecnologías avanzadas como el Internet de las cosas (IoT) y el aprendizaje automático para optimizar el rendimiento de las

máquinas. Estas tecnologías permiten a la empresa recopilar datos de sensores y otros dispositivos conectados, y utilizar análisis de datos avanzados para detectar problemas y mejorar la eficiencia del rendimiento.

e) Reducir costos

Para reducir costos, Globant utiliza una combinación de técnicas de optimización de procesos, automatización, y análisis de datos. En primer lugar, utiliza técnicas de Lean y Six Sigma para identificar y eliminar actividades innecesarias y reducir el tiempo de ciclo en sus procesos de producción y operaciones. Esto ayuda a reducir los costos de producción y mejorar la eficiencia del proceso.

Además, la empresa utiliza la automatización para reducir la carga de trabajo de los empleados en tareas manuales y repetitivas. Esto no solo reduce los costos de mano de obra, sino que también mejora la precisión y la velocidad de las operaciones. Por ejemplo, la empresa utiliza herramientas de automatización para procesar facturas, generar informes y monitorear la calidad de los productos.

Finalmente, Globant utiliza análisis de datos para identificar oportunidades de ahorro de costos y mejorar la eficiencia en las operaciones. Utiliza técnicas de análisis de datos avanzadas para identificar patrones y tendencias en los datos de la empresa, lo que le permite identificar áreas de oportunidad para reducir costos y mejorar la eficiencia.

2-Mercado Libre

a) Datos más fiables y con una muestra mayor

Mercado Libre es una plataforma de comercio electrónico que ha logrado recopilar una gran cantidad de datos a lo largo de los años gracias a la actividad de sus usuarios y vendedores. Para hacer que sus datos sean más fiables y con

una muestra mayor, Mercado Libre ha implementado varias estrategias, entre las cuales destacan:

Recopilación exhaustiva de datos: Mercado Libre recopila una gran cantidad de datos de sus usuarios, incluyendo información de transacciones, patrones de búsqueda, preferencias de compra, información geográfica, etc. Esta información es recopilada de manera sistemática y exhaustiva, lo que permite a Mercado Libre contar con una muestra amplia y representativa de los hábitos de consumo en línea de los usuarios.

Análisis de datos: Una vez recopilados los datos, Mercado Libre utiliza herramientas de análisis de datos para procesar y analizar la información. Esto le permite identificar patrones y tendencias en el comportamiento de los usuarios, lo que a su vez ayuda a mejorar la calidad de los datos.

Colaboración con terceros: Mercado Libre ha establecido alianzas con empresas de investigación de mercado y otros actores del ecosistema digital con el fin de ampliar la muestra de datos disponibles y hacerla más representativa de la población en general. Esta colaboración le permite a Mercado Libre obtener una visión más completa del comportamiento de los consumidores en línea.

Verificación de datos: Mercado Libre cuenta con procesos de verificación de datos para asegurar la calidad y precisión de la información recopilada. Esto incluye la validación de la información de los usuarios y vendedores, así como la revisión de las transacciones y la detección de fraudes.

b) Estudios de mercado

El estudio de mercado es una herramienta clave para entender el comportamiento de los consumidores y las tendencias del mercado, lo que permite a las empresas tomar decisiones informadas sobre sus productos y servicios. En el caso de Mercado Libre, la plataforma realiza estudios de mercado

de manera regular para obtener información valiosa sobre el comportamiento de los consumidores en línea.

Algunas de las estrategias que utiliza Mercado Libre para realizar estudios de mercado son:

- Encuestas: La plataforma realiza encuestas a sus usuarios para obtener información sobre sus hábitos de consumo, preferencias de compra, satisfacción con los servicios, entre otros aspectos relevantes.
- Análisis de datos: Como se mencionó anteriormente, Mercado Libre cuenta con una gran cantidad de datos sobre sus usuarios y transacciones. Utiliza herramientas de análisis de datos para procesar y analizar esta información y obtener insights valiosos sobre el comportamiento de los consumidores.
- Observación directa: La plataforma también realiza observación directa de la actividad de los usuarios en línea, lo que permite obtener información detallada sobre sus patrones de búsqueda, preferencias de compra y otros comportamientos relevantes.
- Análisis de la competencia: Mercado Libre también realiza análisis de la competencia para obtener información sobre las tendencias del mercado, la oferta de productos y servicios, y otros aspectos relevantes que pueden afectar su estrategia de negocio.

c) Análisis del servicio al cliente

Para realizar un análisis del servicio al cliente, Mercado Libre ha implementado diversas estrategias, tales como:

- Recopilación de datos: La empresa recopila datos sobre las experiencias de sus usuarios en su plataforma, incluyendo los comentarios y las calificaciones que reciben los vendedores y los compradores, así como los

problemas o inconvenientes que pueden surgir durante el proceso de compra o venta.

- **Análisis de datos:** Mercado Libre utiliza herramientas de análisis de datos para procesar y analizar la información recopilada y obtener insights(2) valiosos sobre el servicio al cliente.
- **Feedback de los usuarios:** La empresa recibe feedback directo de los usuarios a través de canales de comunicación como chat en línea, correo electrónico y redes sociales. Esto permite a la empresa identificar problemas y áreas de mejora en su servicio al cliente.
- **Capacitación y entrenamiento:** Mercado Libre brinda capacitación y entrenamiento constante a su equipo de servicio al cliente para mejorar la calidad de la atención que brindan a los usuarios.
- **Mejora continua:** La empresa utiliza los insights obtenidos a través del análisis de datos y del feedback de los usuarios para implementar mejoras continuas en su servicio al cliente y ofrecer una experiencia más satisfactoria a los usuarios de su plataforma.

d) Optimizar el rendimiento de las máquinas

Para optimizar el rendimiento de sus máquinas, Mercado Libre ha implementado diversas estrategias como el monitoreo constante de su infraestructura tecnológica, la automatización de procesos y la actualización constante de software. La empresa realiza un mantenimiento preventivo regular y utiliza herramientas de análisis de datos para identificar áreas de mejora en el rendimiento de sus máquinas. Además, Mercado Libre tiene un equipo de ingenieros altamente capacitados que trabajan en la mejora continua de la eficiencia y productividad de su infraestructura tecnológica. Todo esto contribuye a ofrecer un servicio confiable y eficiente a sus usuarios.

Mercado Libre monitorea constantemente su infraestructura tecnológica para detectar cualquier problema o fallo y tomar medidas preventivas o correctivas de inmediato.

La empresa ha automatizado muchos de sus procesos, lo que ha permitido reducir la carga de trabajo de las máquinas y aumentar su eficiencia.

Realiza un mantenimiento preventivo regular y utiliza herramientas de análisis de datos para identificar áreas de mejora en el rendimiento de sus máquinas. Además, cuenta con un equipo de ingenieros altamente capacitados que trabajan en la mejora continua de la eficiencia y productividad de su infraestructura tecnológica.

Algunas de las herramientas que utiliza Mercado Libre para mejorar el rendimiento de sus máquinas son:

Herramientas de monitoreo de infraestructura: como Nagios, Zabbix, y Prometheus.

Herramientas de análisis de datos: como Elasticsearch y Kibana, que permiten analizar grandes cantidades de datos y obtener insights valiosos sobre el rendimiento de las máquinas y la plataforma en general.

Herramientas de automatización de procesos: como Ansible y Terraform, que permiten automatizar tareas y configuraciones de la infraestructura de manera rápida y eficiente. (3)

(3) que permiten monitorear en tiempo real el rendimiento de los servidores y detectar cualquier problema o fallo.

e) Reducir costos

Para reducir costos, Mercado Libre ha implementado diversas estrategias, entre ellas:

- Uso de tecnologías en la nube: Mercado Libre ha migrado gran parte de su infraestructura a servicios en la nube como Amazon Web Services (AWS) y Google Cloud Platform, lo que ha permitido reducir los costos de mantenimiento y operación de sus servidores.
- Automatización de procesos: La empresa ha automatizado muchos de sus procesos, lo que ha permitido reducir la carga de trabajo de sus empleados y aumentar la eficiencia en la realización de tareas.
- Uso de herramientas de código abierto: Mercado Libre ha adoptado herramientas de código abierto como Linux, Apache, MySQL y PHP para desarrollar su plataforma, lo que ha permitido reducir los costos de licencias y mantener la flexibilidad y escalabilidad de su infraestructura.

Estas estrategias han permitido a Mercado Libre reducir significativamente sus costos de operación, aumentar la eficiencia y mejorar la escalabilidad de su plataforma. Además, ha logrado ofrecer un servicio más confiable y eficiente a sus usuarios.

3-Despegar.com

a) Datos más fiables y con una muestra mayor

Despegar.com es una empresa líder en el mercado de viajes en línea en América Latina. Para garantizar datos más fiables y una muestra mayor, la compañía ha utilizado varias estrategias.

- 1) Despegar.com ha implementado un sistema de recolección de datos automatizado que permite obtener información precisa y en tiempo real. Este sistema recopila datos de múltiples fuentes, incluyendo el historial de compras de los clientes y las reservas de hoteles y vuelos.
- 2) Despegar.com ha establecido alianzas estratégicas con empresas líderes en el sector de viajes y turismo para obtener datos adicionales. Esto le

permite tener acceso a una mayor cantidad de datos y aumentar la precisión de sus análisis.

- 3) la empresa ha invertido en tecnologías avanzadas de análisis de datos, incluyendo inteligencia artificial y aprendizaje automático. Esto le permite identificar patrones y tendencias en los datos de manera más eficiente y precisa.

Con estas estrategias ha logrado obtener datos más fiables y una muestra mayor a través de la implementación de un sistema automatizado de recolección de datos, alianzas estratégicas con empresas líderes en el sector de viajes y turismo, y la inversión en tecnologías avanzadas de análisis de datos.

b) Estudios de mercado

Para llevar a cabo un estudio de mercado efectivo, se deben seguir varios pasos importantes. A continuación, se describen algunos de los métodos que se utilizan comúnmente para realizar estudios de mercado:

- Identificación de los objetivos: es importante definir claramente los objetivos del estudio de mercado antes de comenzar cualquier investigación. Se debe determinar qué información se necesita, cuál es el alcance del estudio y cuál es el presupuesto disponible para realizar la investigación.
- Selección del método de investigación: existen varios métodos de investigación que se pueden utilizar para llevar a cabo un estudio de mercado, como encuestas, entrevistas, grupos focales, observación y análisis de datos secundarios. Se debe seleccionar el método adecuado para recopilar la información requerida.
- Diseño de la muestra: para garantizar que los resultados sean representativos y precisos, se debe diseñar una muestra adecuada de la población objetivo. Esto implica seleccionar cuidadosamente a los

participantes del estudio y asegurarse de que representen adecuadamente a la población objetivo.

- Recopilación de datos: una vez que se ha diseñado la muestra, se debe recopilar la información a través del método de investigación elegido. Es importante utilizar técnicas estandarizadas y objetivas para minimizar el sesgo y garantizar la calidad de los datos.
- Análisis de datos: una vez que se han recopilado los datos, se debe analizar la información para obtener conclusiones significativas. Esto implica la aplicación de técnicas estadísticas y la interpretación de los resultados.

b) Análisis del servicio al cliente

Como empresa de viajes en línea, Despegar.com es consciente de la importancia del servicio al cliente y se esfuerza por brindar la mejor experiencia posible a sus clientes. Para llevar a cabo un análisis efectivo del servicio al cliente, Despegar.com ha seguido varios pasos importantes, algunos de los cuales se describen a continuación:

- Identificación de los puntos de contacto con los clientes: Despegar.com ha identificado los diferentes puntos de contacto con los clientes, que incluyen la página web, la aplicación móvil, el servicio de atención al cliente telefónico y las redes sociales.
- Recopilación de comentarios de los clientes: la empresa ha utilizado una variedad de herramientas para recopilar comentarios de los clientes, incluyendo encuestas después de la compra, evaluaciones en línea y comentarios en las redes sociales.
- Análisis de los comentarios de los clientes: Despegar.com ha analizado los comentarios de los clientes para identificar patrones y tendencias en los problemas del servicio al cliente. Esto ha permitido a la empresa

identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para abordar los problemas.

- Identificación de las áreas de mejora: la empresa ha implementado diversas iniciativas para mejorar el servicio al cliente, como la mejora de los tiempos de respuesta a las consultas de los clientes, la capacitación de los empleados en el servicio al cliente y la mejora de la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- Monitoreo continuo: Despegar.com sigue recopilando comentarios de los clientes y evaluando la efectividad de las acciones tomadas para mejorar el servicio al cliente. La empresa también utiliza métricas clave, como el índice de satisfacción del cliente y el tiempo promedio de respuesta, para monitorear y evaluar el servicio al cliente en tiempo real.

d) Optimizar el rendimiento de las máquinas

Despegar.com utiliza una variedad de estrategias para optimizar el rendimiento de sus máquinas y garantizar que su plataforma de viajes en línea funcione de manera rápida y eficiente. A continuación se describen tres de las estrategias clave que la empresa utiliza para optimizar el rendimiento de sus máquinas:

Implementación de técnicas de optimización de bases de datos: Despegar.com utiliza técnicas de optimización de bases de datos para garantizar que los datos se almacenen y recuperen de manera eficiente. La empresa utiliza técnicas de indexación, particionamiento de datos y ajuste de consultas para mejorar la velocidad y la eficiencia de las operaciones de base de datos.

Utilización de herramientas de monitoreo y análisis de rendimiento: Despegar.com utiliza herramientas de monitoreo y análisis de rendimiento para identificar cuellos de botella en el sistema y áreas que necesitan mejoras de rendimiento. Las herramientas de monitoreo permiten a la empresa detectar problemas de rendimiento en tiempo real y tomar medidas para corregirlos.

Utilización de técnicas de balanceo de carga: Despegar.com utiliza técnicas de balanceo de carga para distribuir la carga de trabajo entre los diferentes servidores. Esto ayuda a evitar la sobrecarga en un solo servidor y asegura que el tráfico se distribuya de manera uniforme en toda la plataforma.

e)Reducir Costos

Despegar.com ha implementado varias estrategias para reducir costos en su empresa de viajes en línea. A continuación, se presentan 10 estrategias que la empresa ha utilizado para reducir sus costos:

- Externalización de servicios no esenciales: Despegar.com externaliza servicios no esenciales, como servicios de limpieza y seguridad, para reducir costos operativos.
- Uso de tecnología en la atención al cliente: La empresa utiliza chatbots y otros sistemas automatizados para proporcionar atención al cliente, lo que reduce la necesidad de contratar más personal y, por lo tanto, reduce los costos laborales.
- Reducción del espacio de oficinas: Despegar.com ha implementado políticas de trabajo remoto y ha reducido el espacio de oficinas para reducir los costos de alquiler y mantenimiento.
- Reutilización de componentes: La empresa reutiliza componentes en la medida de lo posible para reducir los costos de producción y adquisición de nuevos componentes.
- Centralización de compras: Despegar.com centraliza las compras para obtener mejores precios y negociar descuentos con proveedores.
- Implementación de programas de eficiencia energética: La empresa ha implementado programas de eficiencia energética para reducir los costos de energía y conservar recursos naturales.

- Optimización de procesos de compras y pagos: Despegar.com optimiza sus procesos de compras y pagos para mejorar la eficiencia y reducir los costos administrativos.
- Uso de publicidad digital: La empresa utiliza publicidad digital en lugar de publicidad tradicional para reducir los costos publicitarios.
- Implementación de políticas de reducción de gastos: Despegar.com ha implementado políticas de reducción de gastos en todas las áreas de la empresa para reducir los costos innecesarios.
- Renegociación de contratos: La empresa renegocia sus contratos con proveedores y clientes para obtener mejores precios y reducir los costos de adquisición y venta.