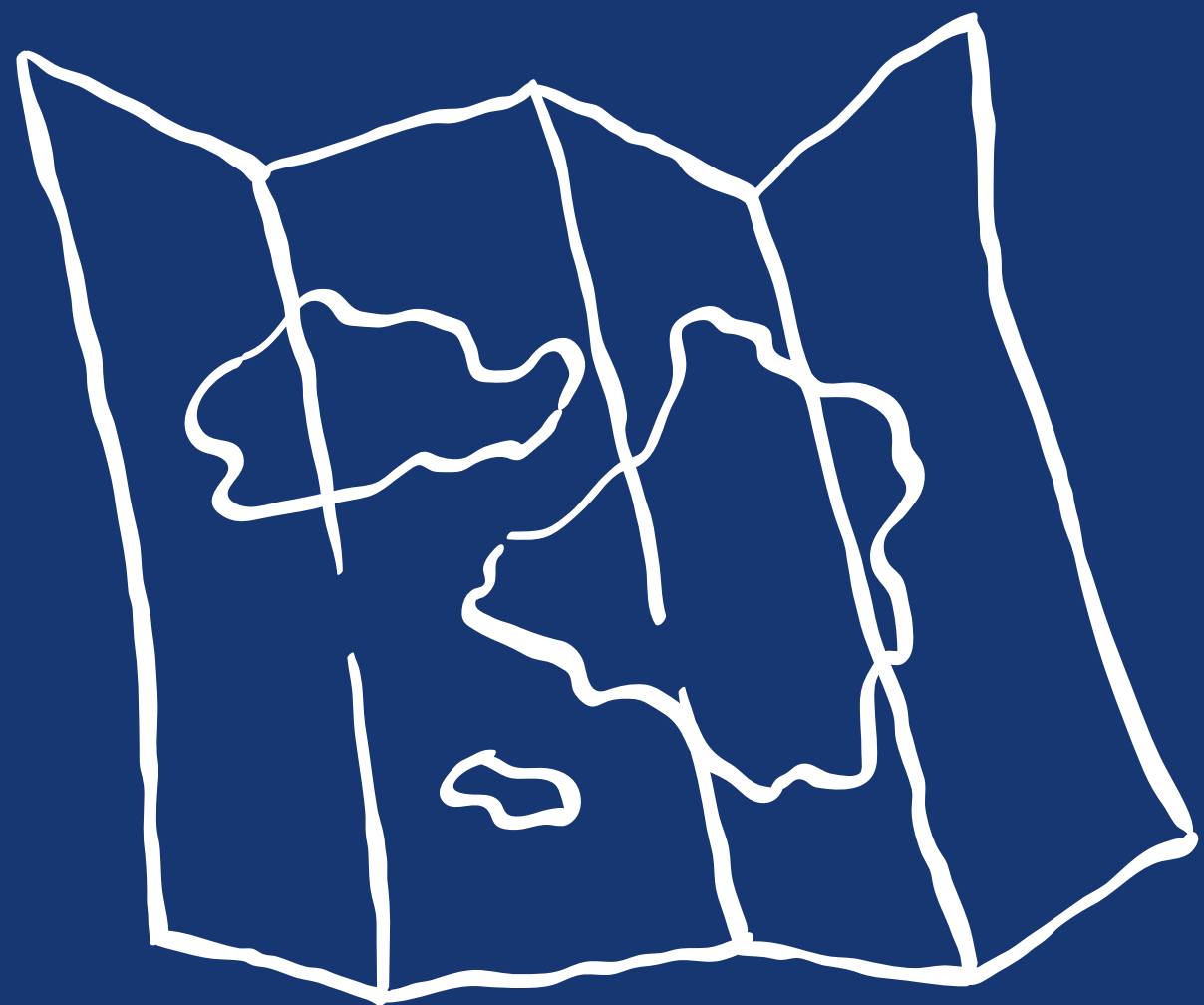


Análisis de reservas hoteleras

Proyecto Final Data Science II
2024

Autora: Antonella Padula





AGENDA

- 1.Contexto y audiencia
- 2.Preguntas de interés
- 3.Resumen Metadata
- 4.Análisis exploratorio
- 5.Recomendaciones

Contexto y audiencia



Contexto

El análisis de cancelaciones de reservas de hotel es un tema fundamental para los gestores hoteleros. Las **cancelaciones** representan **pérdidas económicas** y afectan la eficiencia operativa, como la planificación de ocupaciones y recursos. **Este análisis fue realizado a partir de una base de datos de reservas y cancelaciones durante los años 2015-2017.**

La **industria hotelera** necesita **comprender** qué **factores influyen en las cancelaciones** para **tomar decisiones** informadas sobre políticas de reserva, ofertas de última hora, y estrategias de gestión de ingresos.

Audiencia

Este análisis está dirigido a gestores hoteleros, profesionales del marketing en la industria turística, y analistas de datos en el sector hotelero. Ellos podrán usar los insights obtenidos para mejorar la gestión de reservas y optimizar sus operaciones frente a cancelaciones.

Preguntas de interés



¿Qué características del cliente están más relacionadas con las cancelaciones?



¿Qué impacto tiene el lead time (tiempo de antelación de la reserva) en la probabilidad de cancelación?

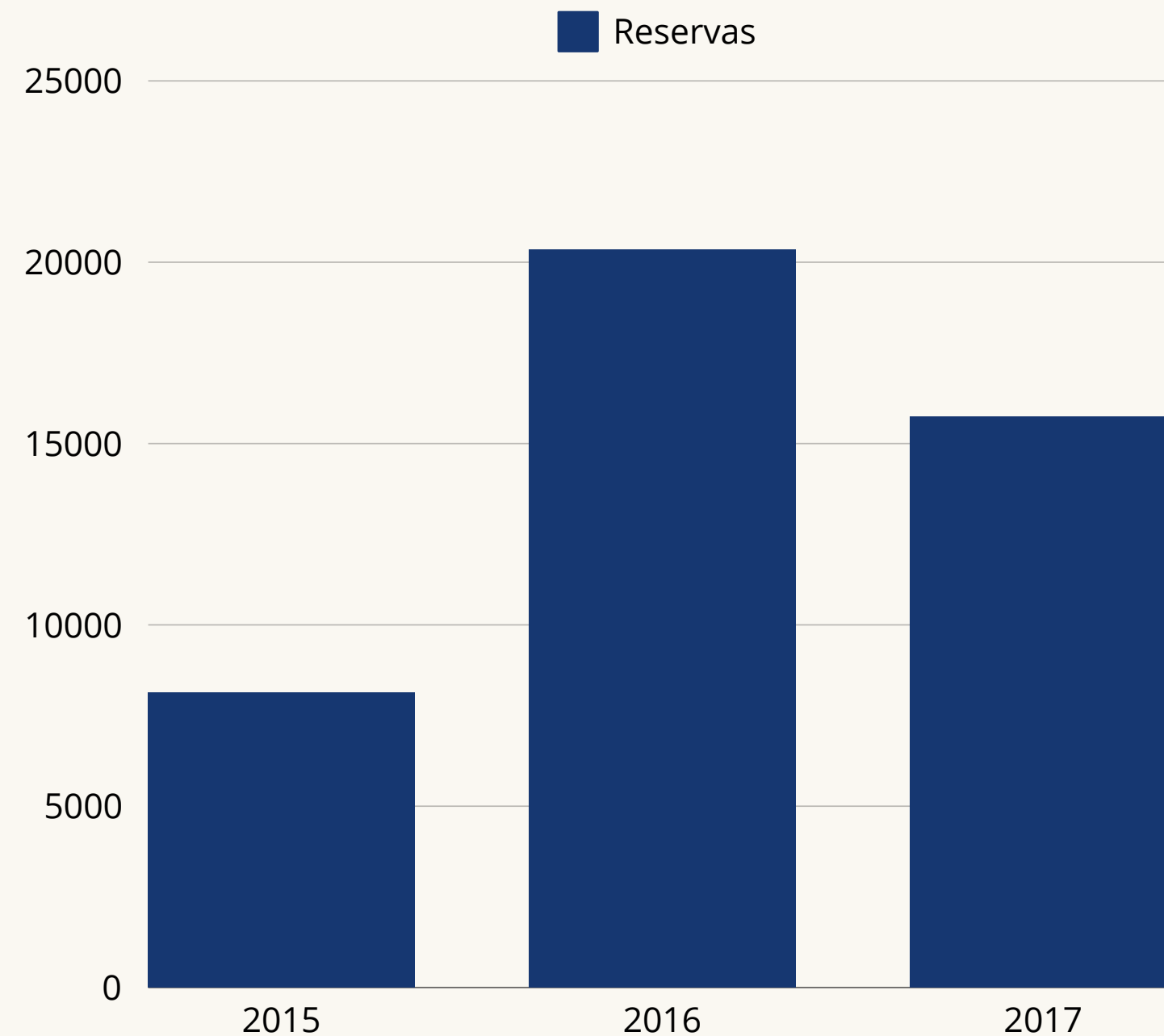


¿Existen patrones de estacionalidad o diferencias según el tipo de hotel que afectan las cancelaciones?

Resumen METADATA



119.390 reservas



Características de la reserva



Cracterísticas del hotel



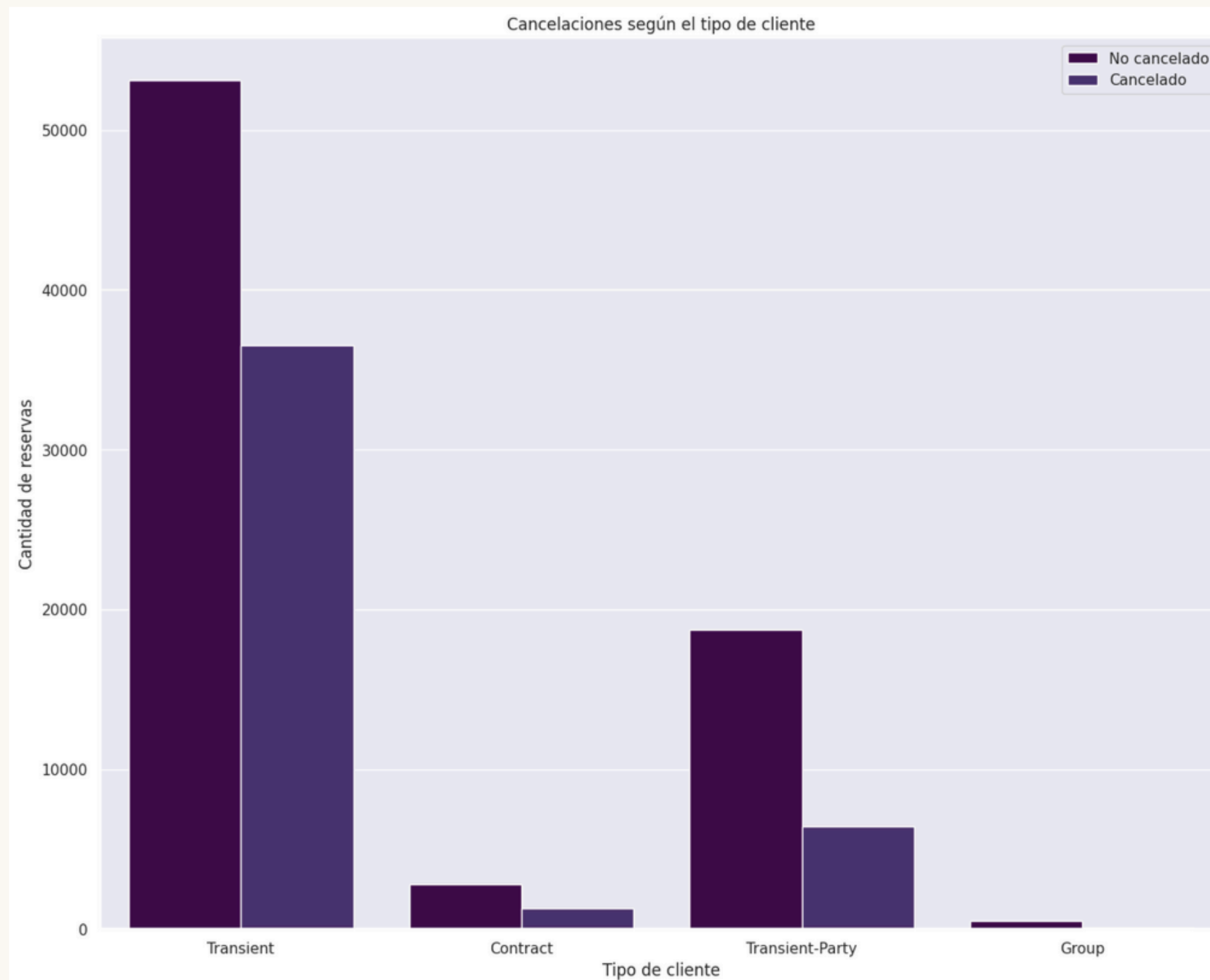
Perfil del cliente





Análisis exploratorio

¿Qué características del cliente están más relacionadas con las cancelaciones?

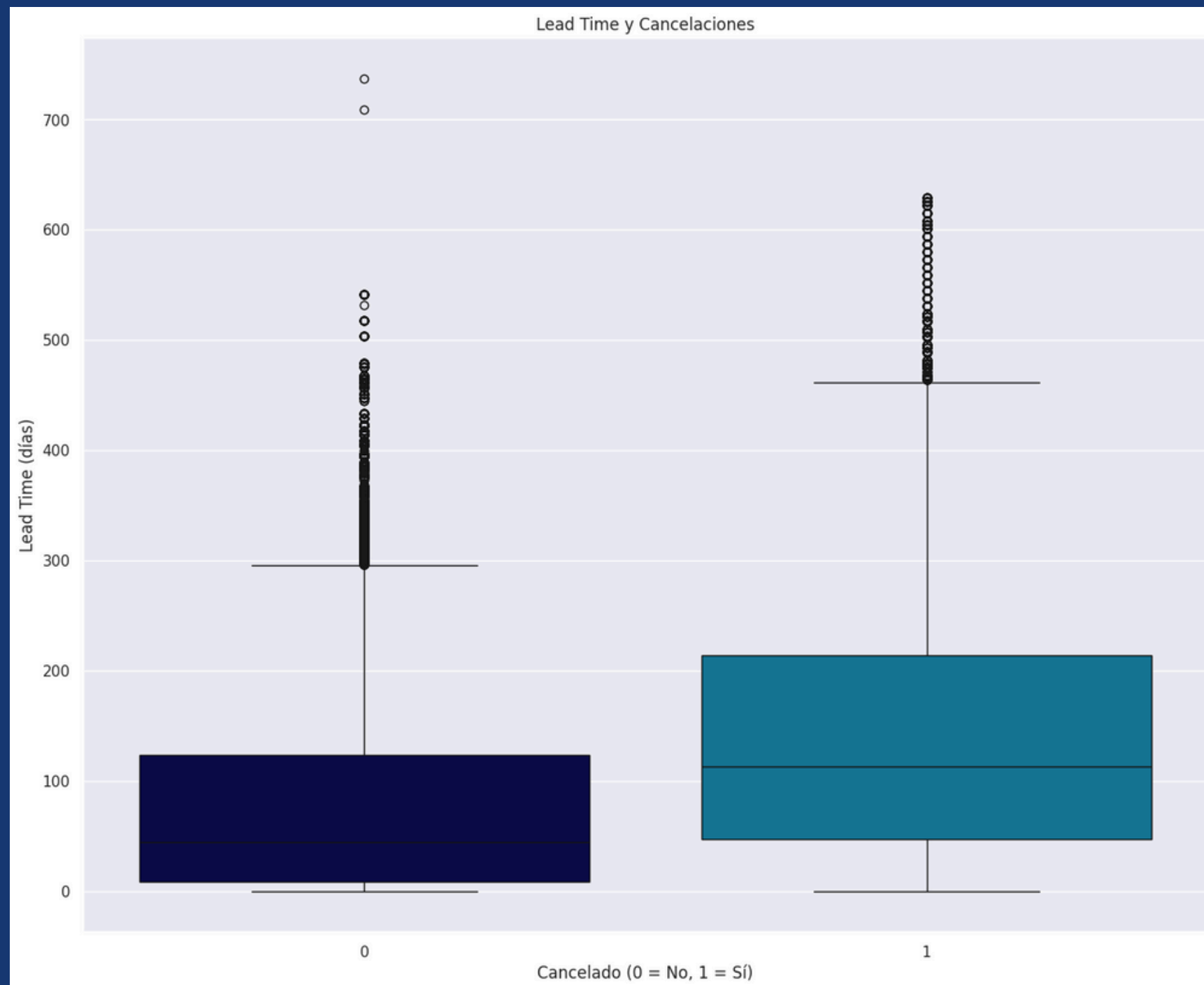


Insights:

La mayor cantidad de reservas son realizadas por clientes “transitorios”.

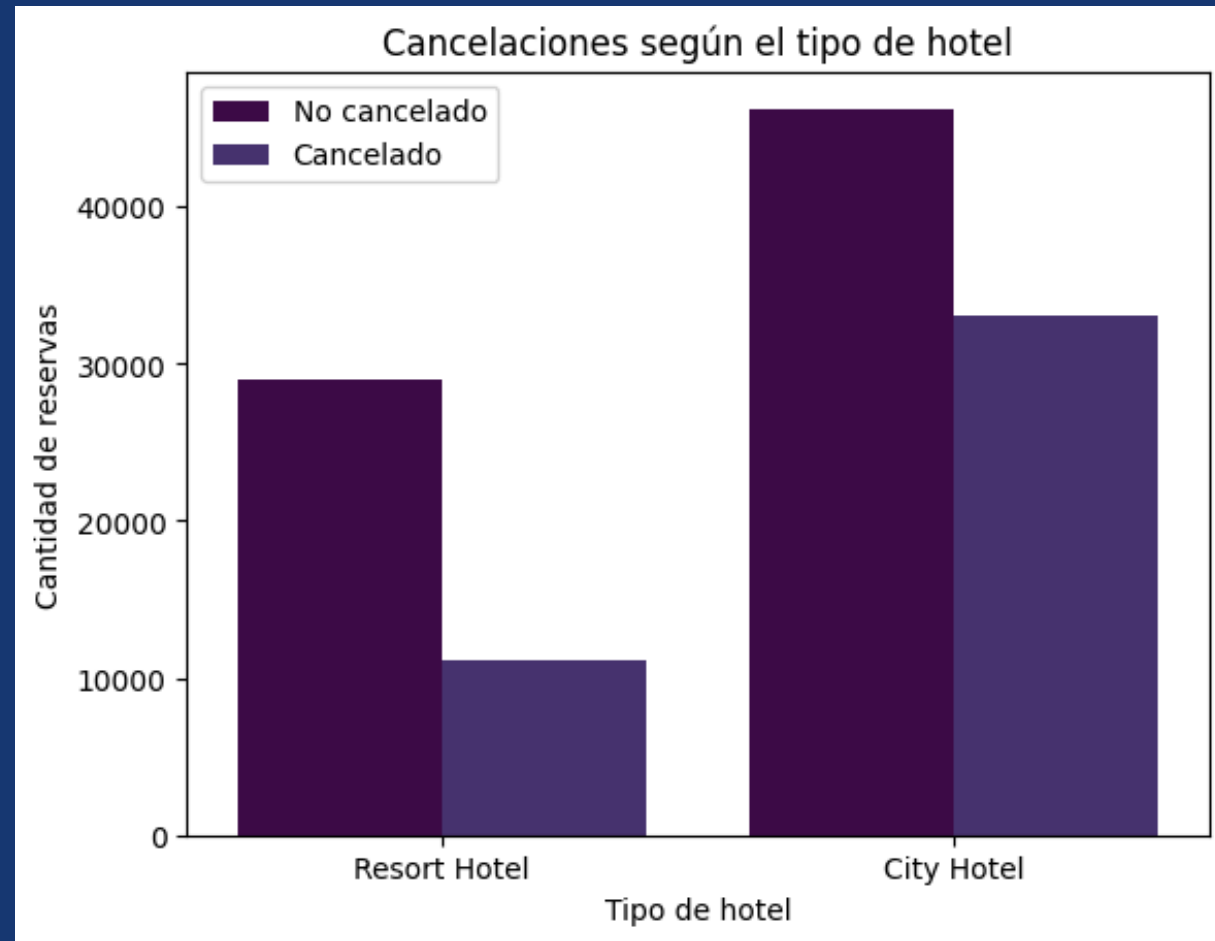
Las reservas de clientes transitorios tienen una mayor probabilidad de ser canceladas en comparación con clientes corporativos o repetidores.

¿Qué impacto tiene el lead time (tiempo de antelación de la reserva) en la probabilidad de cancelación?

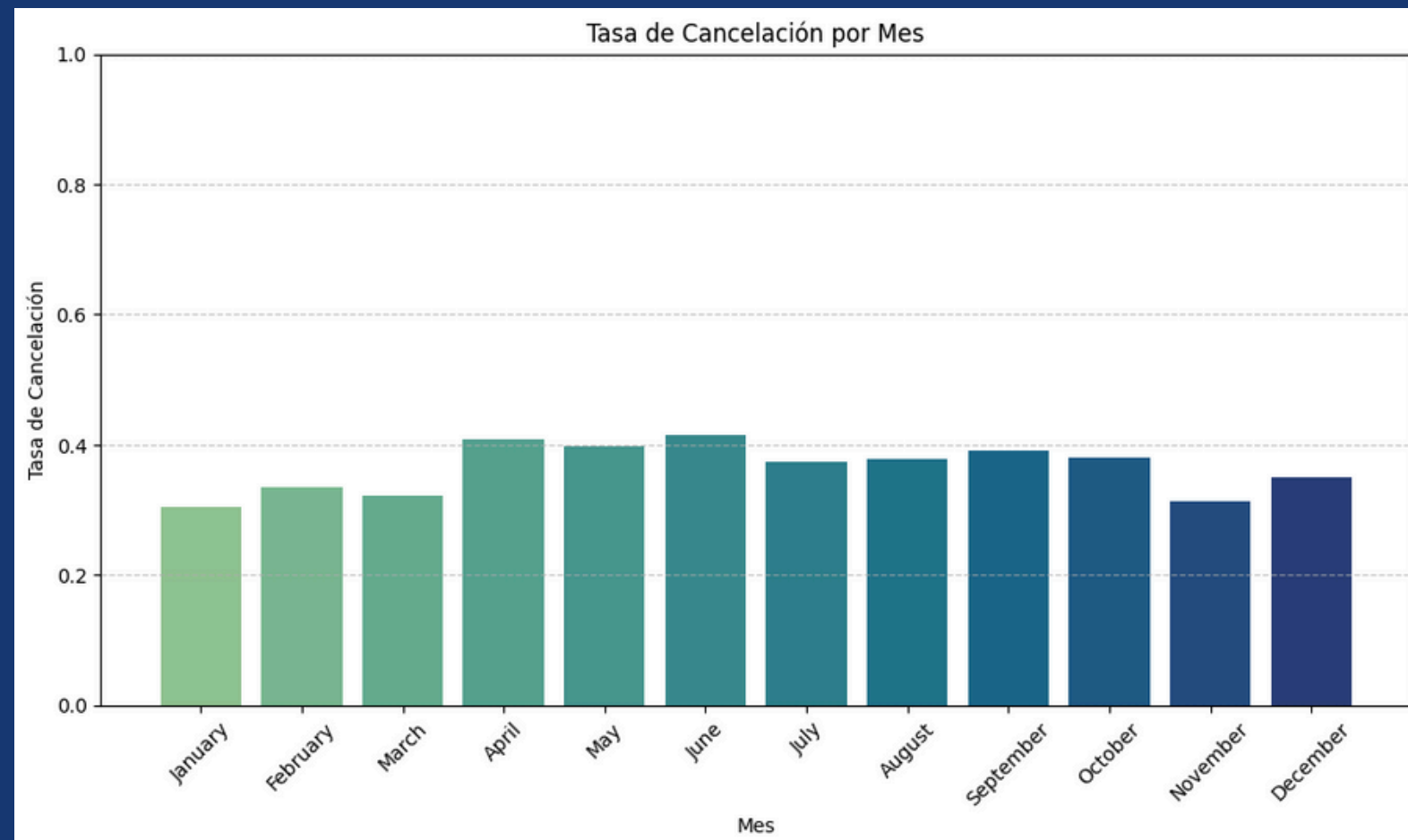


Insights:

El mayor número de cancelaciones se da cuando mayor es el tiempo de antelación con el que se hacen las reservas. Quizás sea porque hay mayor tiempo para pensar y arrepentirse del viaje.



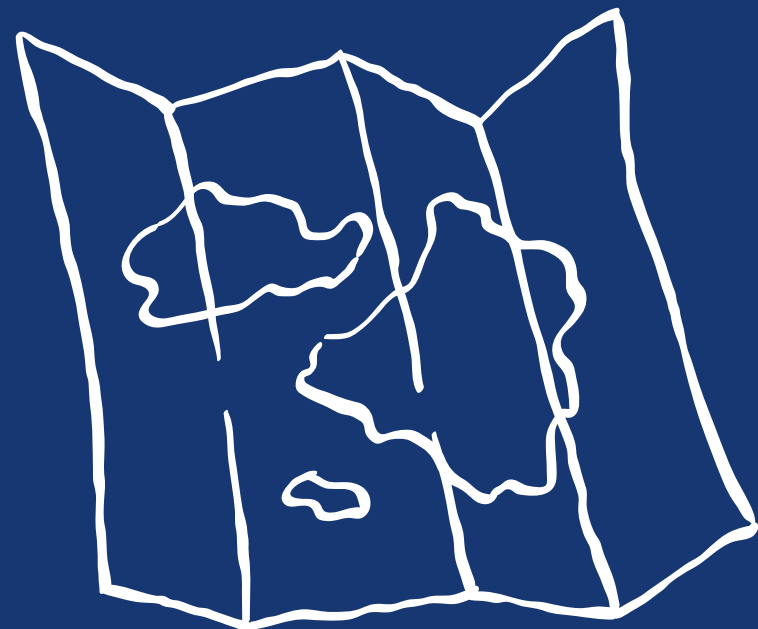
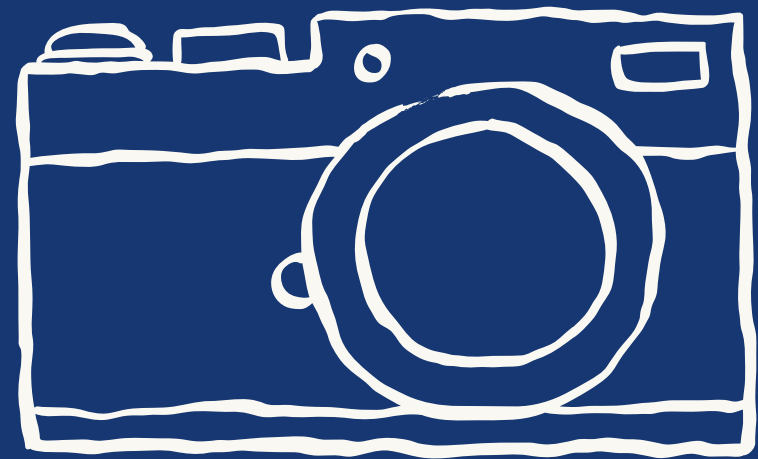
¿Existen patrones de estacionalidad o diferencias según el tipo de hotel que afectan las cancelaciones?



Insights:

El mayor número de cancelaciones fue en hoteles de ciudad.

Junio (41.5%) y Abril (40.8%) tienen las tasas de cancelación más altas.



Recomendaciones

Considerando que los clientes transitorios son los que más cancelan, se recomiendan estrategias de fidelización de los clientes.

Considerando que la tasa de cancelación aumenta con el lead time, se recomiendan:

- **Políticas de cancelación más estrictas (ej. depósitos no reembolsables)**
- **Incentivos (ej. descuentos)**
- **Flexibilidad en la reprogramación (ej. poder cambiar de fecha en vez de cancelar)**

Considerando que la tasa de cancelación es mayor durante ciertos meses del año, se recomiendan:

- **Ofrecer paquetes y promociones para estos meses**
- **Políticas de cancelación más estrictas**