

Exploración de Necesidades y Presentación Inicial

[Edit](#)[New page](#)

Leydy Peñaloza edited this page now · 26 revisions



▼ Pages 2

► Home

▼ Exploración de Necesidades y ...

**

Presentación de Tipster

Contexto del sector
hotelero

Propuesta de Valor

Stack del Servicio

KPIs del Servicio

[+ Add a custom sidebar](#)

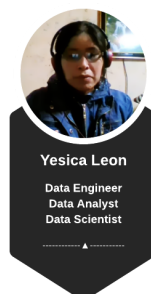
Clone this wiki locally

<https://github.com/cistelsa/>

**

Presentación de Tipster

**



Como consultores de datos, centrados en el análisis del mercado del turismo estadounidense, presentamos a continuación el desarrollo de este proyecto. Nuestra misión es proporcionar a los clientes finales herramientas que les permitan mejorar sus campañas de marketing, tomar decisiones informadas sobre inversiones y ofrecer recomendaciones basadas en experiencias previas para sus usuarios.

El mercado del turismo en Estados Unidos es dinámico y competitivo. Nuestro proyecto aborda la necesidad de comprender mejor este mercado y aprovechar sus oportunidades; con este objetivo en mente, hemos desarrollado un conjunto de herramientas y análisis que ayudarán a nuestros clientes a optimizar sus estrategias.

Contexto del sector hotelero

En la actualidad la opinión de los usuarios se ha convertido en un insumo importante para la toma de decisiones en las organizaciones. Sin importar el tamaño de las mismas, la experiencia que proporciona un producto y/o servicio se ha venido transformando con el paso del tiempo y el uso de las tecnologías, pues estas permiten el estar más interconectados, indistintamente del lugar en el que nos encontremos.

“El 52% de los usuarios a nivel global creen que las empresas deben tomar acciones para mejorar a partir del feedback de sus clientes”, según Microsoft. Las empresas son conscientes de lo anterior y del nivel de afectación que conlleva la facilidad con la que hoy día los usuarios comunican sus experiencias y como esto influye en las decisiones de posibles clientes, permitiendo el reaccionar, transformarse, anticiparse a diversas acciones del usuario, incluso fidelizar al mismo.

Por tanto, existen plataformas en la web que permiten recopilar esta información, como Yelp, que es una plataforma de reseñas de todo tipo de negocios, restaurantes, hoteles, servicios entre otros. Los usuarios utilizan el servicio y luego suben su reseña según la experiencia que han recibido; asimismo, Google posee una plataforma de reseñas de todo tipo de negocios, restaurantes, hoteles, servicios, entre otros integrada en su servicio de localización y mapas, Google Maps.

Sin embargo, toda esta información no es de utilidad sin el procesamiento y manejo adecuado, por ello, gracias al avance de la ciencia enfocada en el análisis de datos, se pueden usar herramientas que permiten identificar el estado actual, tendencias, pronósticos y supuestos en diversos escenarios, para finalmente tomar las decisiones pertinentes que permitan aumentar la satisfacción del cliente, posicionar la marca y utilidad de la organización.

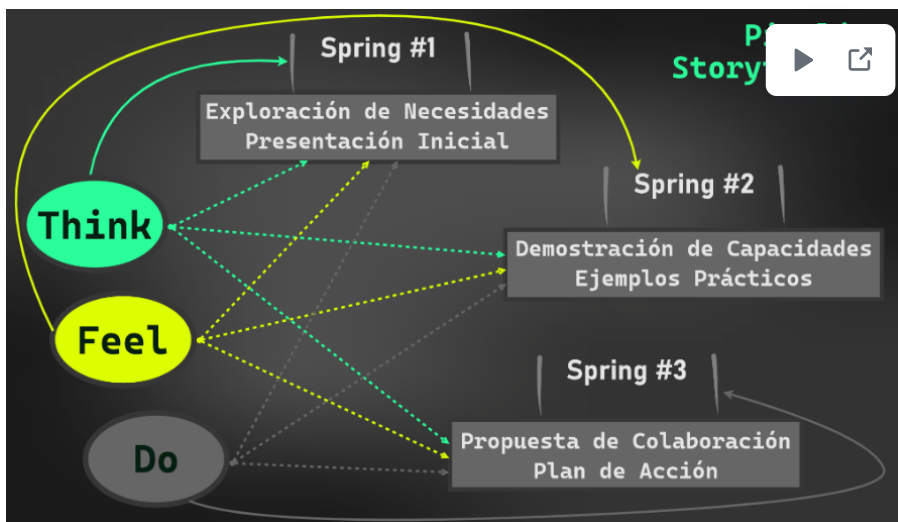
Propuesta de Valor

Nuestra Aplicación ofrece a los clientes información precisa respecto a:

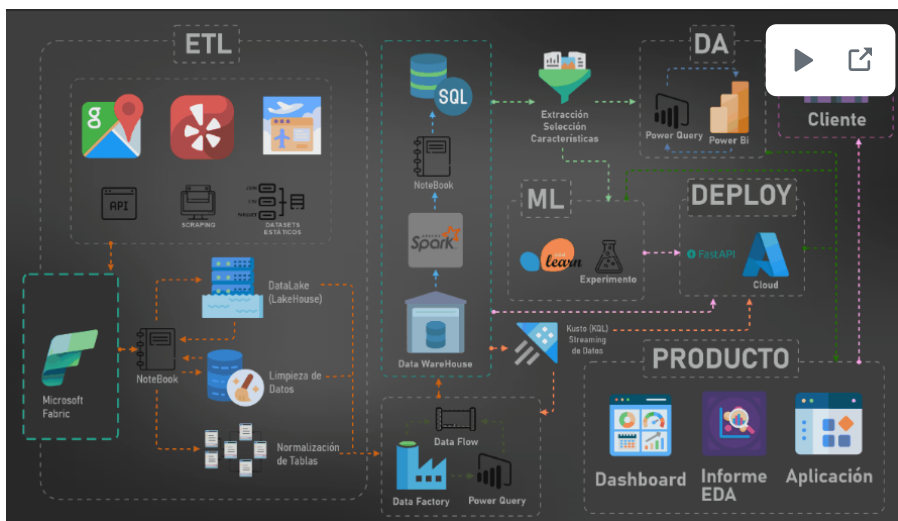
- 1. Recomendaciones de ubicación para nuevos Hoteles:**
hacemos uso de análisis de datos y modelos de machine

learning para identificar las ubicaciones óptimas para nuevos hoteles de su cadena, considerando variables como la densidad de población, el turismo, la afluencia de viajeros, eventos locales y los precios de la propiedad raíz, maximizando así su éxito en el mercado.

2. **Recomendaciones para segmentación de Anuncios en Google y Redes Sociales:** Utilizamos análisis de datos y modelos de machine learning para recomendar estrategias de segmentación y palabras clave altamente efectivas en Google y redes sociales, considerando la demografía, el turismo, los viajeros y los eventos locales de ubicaciones específica, optimizando así su presencia en línea y aumentando la conversión.
3. **Outsourcig Logístico:** identificamos áreas de mejora a partir de opiniones y calificaciones negativas, impulsando una experiencia de hospedaje más satisfactoria.



Stack del Servicio



KPIs del Servicio

- **Índice de satisfacción del cliente** : La opinión inmediata de los clientes tras finalizar la interacción con la empresa es una buena forma de conocer su percepción sobre el servicio brindado .

$$\text{Numero_de_clientes_satisfechos} / \text{total_de_clientes_encuestados} * 100$$

Es decir, el nivel de puntuación de satisfacción del cliente de la empresa que utilizamos en este ejemplo es del 72,5%.

- **Net Promoter Score(NPS) Puntuación Neta del Promotor**: evalúa el grado en que un cliente recomienda un cierto rubro (si un cliente aprecia un servicio lo suficiente como para recomendarla a otros) $\% \text{ Detractores} - \% \text{ Promotores} = \text{NPS}$
- **Índice de Penetración del Mercado (MPI)**: la penetración del mercado se centra en reforzar la relación e interacción de los clientes con el servicio a fin de aumentar el compromiso o engagement de las personas con el servicio prestado. $\% \text{ MPI} = \text{Clientes que accedieron al servicio} / \text{tamaño total de mercado para este servicio}$.
- **El Coste de Adquisición del Cliente o CAC**: cuánto dinero has utilizado para capturar a nuevos clientes . $\text{CAC} = (\text{Marketing} + \text{Ventas}) / \text{Clientes Adquiridos}$.
- **Tasa de Retención del Cliente**: Se trata de un porcentaje que mide cuántos clientes conserva una empresa al final de un plazo determinado, después de comparar la adquisición de nuevos clientes contra el número de clientes que se perdieron.

+ Add a custom footer