**KPIs Propuestos en función de los datasets disponibles.**

Los KPIs, deben estar alineados con los objetivos comerciales del destinatario y proporcionar información valiosa para tomar decisiones informadas. Por lo tanto, los KPIs pueden variar según el modelo de negocio, más precisamente, deben representar su estrategia y objetivos específicos de análisis.

Es posible tomar un ángulo u óptica para definir los KPIs:

Como *Merchant*, interesaría medir frecuencias, horarios, atributos clave (preguntarse si existe relación entre los atributos y las evaluaciones, la compra, las visitas al local, crecimiento, volumen, entre otros) .

Como *Investor*, interesaría medir atractivo, es decir, quiénes son los clientes (caracterizar para segmentar), cuántos son (tamaño de mercado o segmento), CAGR o crecimiento interanual (aplicable a ventas, producción, costos, ingresos. Cabe destacar que en este proyecto se proponen KPIs innovadores, diferentes a los clásicos para evaluar rentabilidad (ARPU, LTCV/CRM, plusvalía, etc.).

KPIs Merchant

1. “Impacto de acciones en reseñas positivas”: Frecuencia Trimestral, mide el incremento en el número de reseñas positivas, como resultado de las acciones de marketing en dicho periodo. El valor esperado es que aumente al menos 10% en los siguientes 3 meses. Método de cálculo: Diferencia entre la relación de reseñas positivas actuales (Pf) y el conteo de reseñas totales (Tf : positivas, neutras y negativas) respecto a la misma relación 3 meses atrás (Po/To), multiplicado por cien:

**Impacto de acciones en reseñas positivas (%) = [(Pf/Tf) -( Po/To)] \* 100**

* Google:

Pf = recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por ultimo mes del campo “date”

Tf = recuento cantidad en campos ‘+,-, neutral\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 3 meses anteriores último mes (n-2) del campo “date”

Po= recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por ultimo mes del campo “date”

To=recuento cantidad en campos ‘+,-, neutral\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 3 meses anteriores al último mes (n-2) del campo “date”

* Yelp:

Pf = recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por ultimo mes del campo “date”

Tf = recuento cantidad en campos ‘+,-, neutral\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 3 meses anteriores último mes del campo “date”

Po= recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por ultimo mes (n-2) del campo “date”

To=recuento cantidad en campos ‘+,-, neutral\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 3 meses anteriores al último mes (n-2) del campo “date”

1. “Índice de Satisfacción”: Frecuencia cuatrimestral, mide la satisfacción de los clientes a través de un incremento en el rating en dicho periodo. El valor esperado para este indicador clave, es que se incremente en un 15 % en los siguientes 4 Meses. Método de Cálculo: Diferencia entre el rating actual promedio (Rf) y el rating promedio 4 meses atrás (Ro), dividido el rating promedio de hace 4 meses, multiplicado por cien:

**Índice de Satisfacción (%) = ((Rf - Ro) / Ro) \* 100**

* Google:

Rf: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para último mes campo “date”

Ro: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para 4 meses anteriores al último mes (n-3) campo “date”

* Yelp:

Rf: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para último mes campo “date”

Ro: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para 4 meses anteriores al último mes (n-3) campo “date”

1. “Índice de Ingresos generados”: Frecuencia semestral, mide el incremento en el porcentaje de ingresos generados a través del incremento en el rating. El valor esperado para este indicador clave, es que se incremente media unidad del rating en los siguientes 6 Meses, lo que se traduce en un aumento promedio del 3,5 % en los ingresos. Método de Cálculo: Diferencia entre el rating actual promedio (Rf) y el rating promedio conseguido 6 meses atrás (Ro), multiplicado por siete. Es decir, si la diferencia es de 1, equivale a un incremento en los ingresos del 7 %.

**Índice Ingresos generados (%) = (Rf-Ro) \* 7**

fuente: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=41233>

* Google:

Rf: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para último mes campo “date”

Ro: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para 6 meses anteriores al último mes (n-5) campo “date”

* Yelp:

Rf: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para último mes campo “date”

Ro: promedio campo ‘rating’ tabla grevs para 6 meses anteriores al último mes (n-5) campo “date”

KPIs Investor

1. “Tasa de *Engagement* de usuarios respecto a la competencia”: Frecuencia semestral, mide el incremento en el porcentaje de reseñas recibidas de un negocio respecto al promedio de reseñas de negocios de la misma categoría, en 6 meses. El valor esperado es que aumente al menos 20% en los siguientes 6 meses. Método de cálculo: Diferencia entre el promedio de *engagement* alcanzado por un negocio respecto al *engagement* del periodo anterior de 6 meses:

*Engagemen*t: diferencia entre el promedio de reseñas positivas específicas de un comercio y el promedio de la cantidad total de reseñas positivas realizadas para la misma categoría, dividido la cantidad total de reseñas positivas realizadas para la misma categoría (|P-Pt|/Pt).

**Tasa de *Engagement* de usuarios = [(|Px-Pt|/Pt) - (|Po-Pto|/Pto)] \* 100**

* . Google:

Px = promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por último mes del campo “date”, por campo ‘gmap\_id’ (y por subcategoria?)

Pt = promedio recuento cantidad en campos ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por último mes del campo “date” (y por subcategoria?)

Po= promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 6 meses anteriores último mes (n-5) del campo “date”, por campo ‘gmap\_id’ (y por subcategoria?)

Pto= promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 6 meses anteriores último mes (n-5) del campo “date” (y por subcategoria?)

* Yelp:

Px = promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por último mes del campo “date”, por campo ‘business\_id’ (y por subcategoria?)

Pt = promedio recuento cantidad en campos ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por último mes del campo “date” (y por subcategoria?)

Po= promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 6 meses anteriores último mes (n-5) del campo “date”, por campo ‘business\_id’ (y por subcategoria?)

Pto= promedio recuento cantidad en campo ‘positive\_revs’ tabla tokenizado reseñas filtrado por 6 meses anteriores último mes (n-5) del campo “date” (y por subcategoria?)