

Best Western Hotel Majestic

Se realizó la extracción de 1134 opiniones públicas del hotel “Best Western Hotel Majestic” con dirección Av Francisco I. Madero 73, Centro Histórico de la Cdad. de México, Centro, Cuauhtémoc, 06000 Ciudad de México, CDMX.

357 opiniones fueron extraídas de la página “tripadvisor.com.mx”, 777 opiniones fueron extraídas de la página de opiniones de “google.com/maps”, de las páginas web se extrajeron 4 variables, calificación, opinión, fecha de opinión, autor de la opinión. Todas estas opiniones se extrajeron el día 10/04/2020.

La finalidad de este trabajo es obtener estadísticas de las opiniones y encontrar áreas de oportunidades y mejoramiento.

Para comenzar la ilustración 1 muestra la cantidad de huéspedes con cierta calificación. Y a un costado el porcentaje que representa cada uno

- Porcentaje con calificación 1 es **9.61%**
- Porcentaje con calificación 2 es **7.14%**
- Porcentaje con calificación 3 es **16.93%**
- Porcentaje con calificación 4 es **27.60%**
- Porcentaje con calificación 5 es **37.74%**

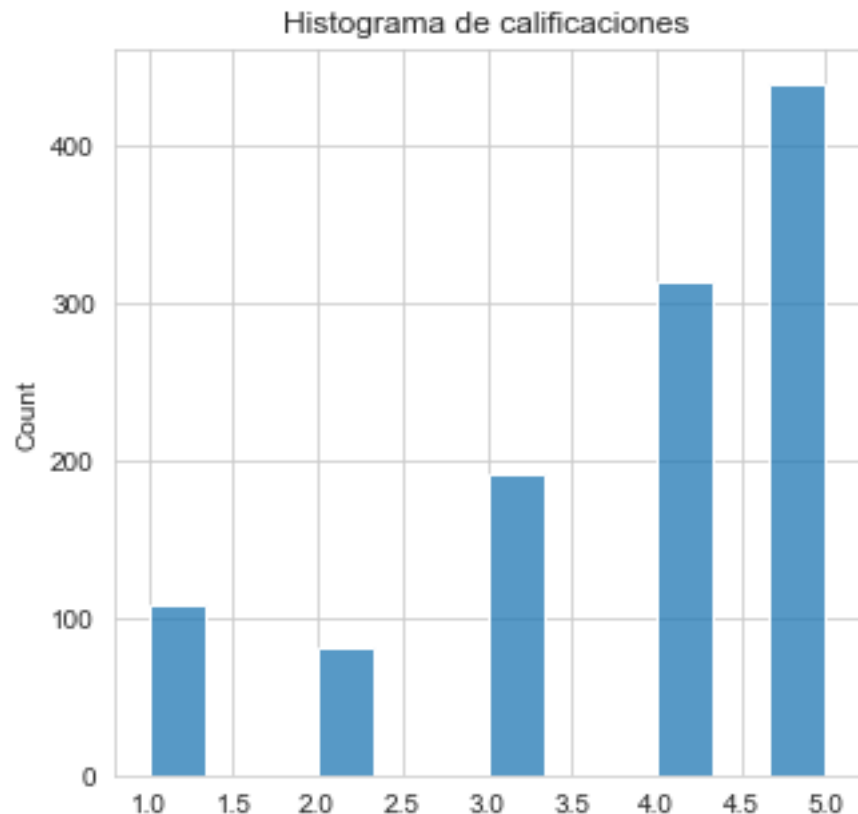


Ilustración 1

Considerando una calificación de 4 o 5 como una retroalimentación positiva y menor a 4 como negativa (Ilustración 2).

- **Es bueno 65.34%**
- **Debe mejorar 34.66%**
(*1 retroalimentación positiva)
(*0 retroalimentación negativa)

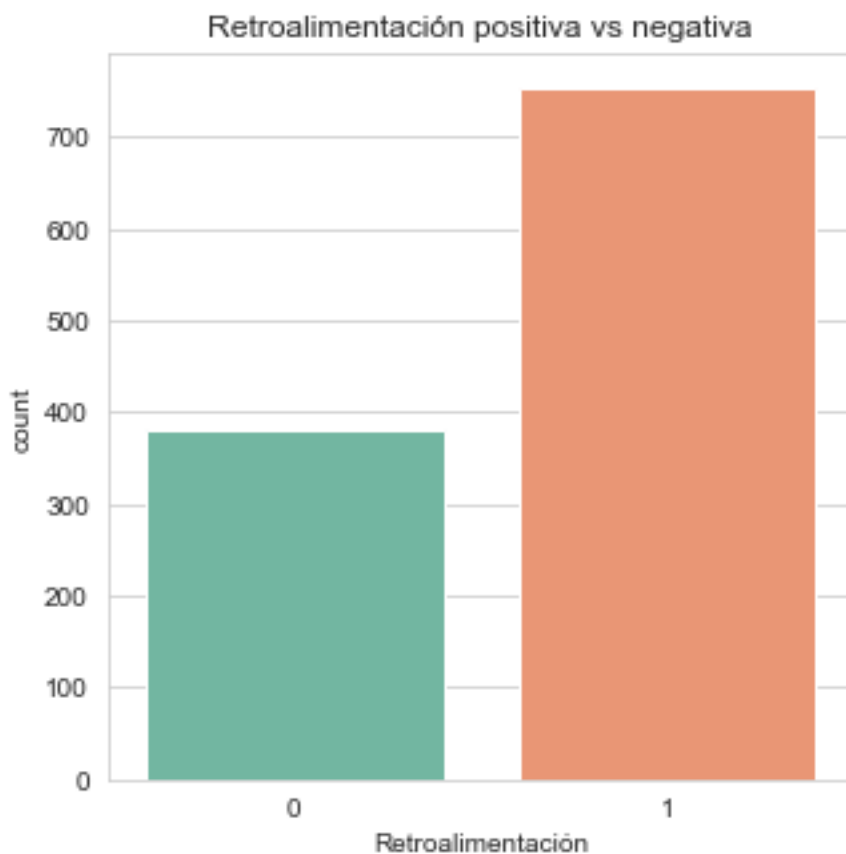


Ilustración 2

El número de opiniones varían respecto al año, por lo que no son las mismas año con año, así que se ilustrará la cantidad, usando un histograma (Ilustración 3) y un diagrama de caja (Ilustración 4) para los datos atípicos.

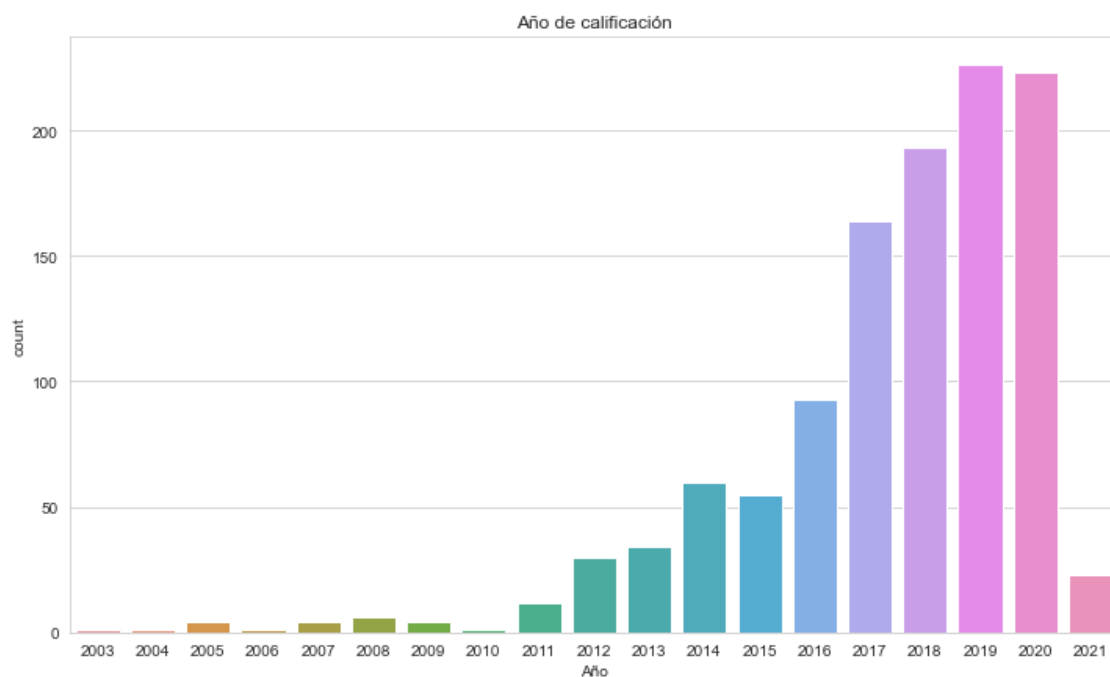


Ilustración 3

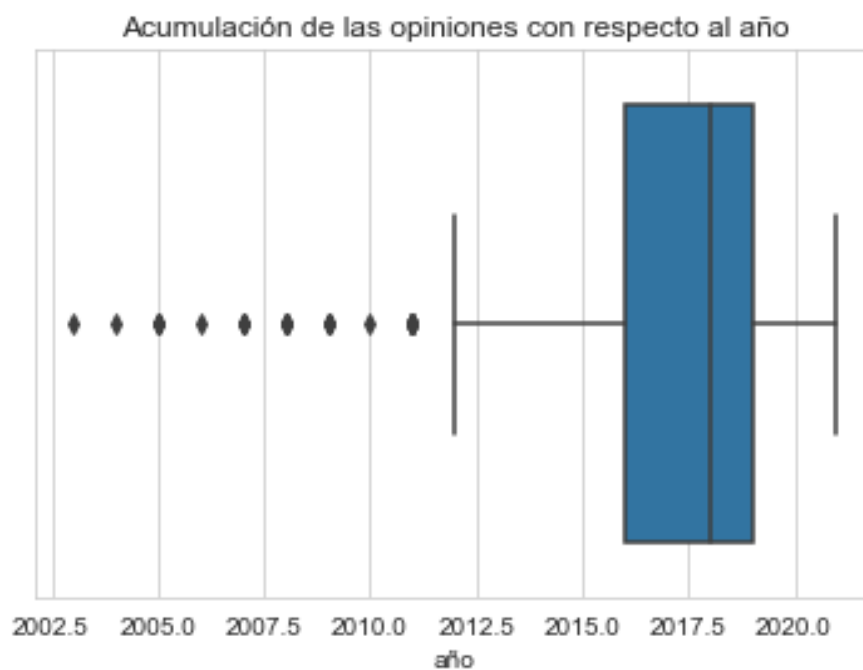


Ilustración 4

Partiendo del número de opiniones por año, se hizo la relación de la retroalimentación positiva y negativa con respecto a los años (Ilustración 5).

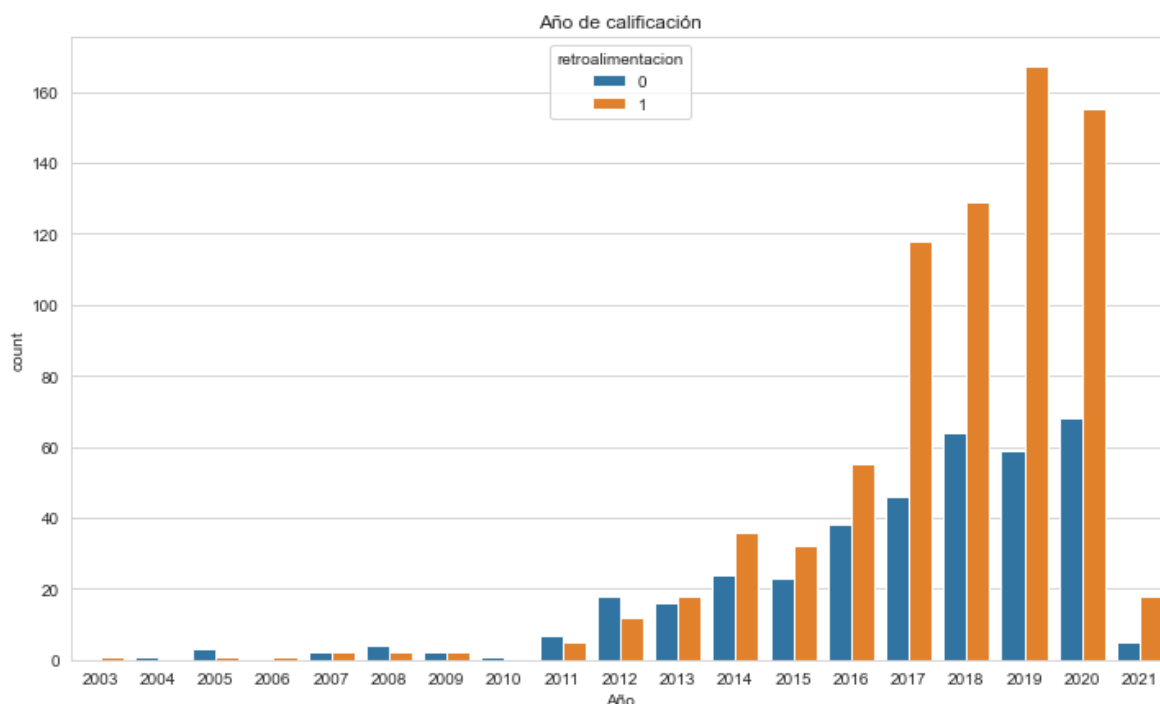


Ilustración 5

Algunas observaciones que se realizaron son:

- De 2011 a 2019 hubo siempre un incremento en el número de opiniones.
- Pareciera que para 2020 no iba a ser la excepción, ya que en el mes de abril se registraron una gran cantidad de opiniones (Ilustración 6), y posteriormente muy pocas, por la declaración de la pandemia y las medidas que tomo la ciudad al cerrar establecimientos.
- Desde 2012 siempre se han registrado opiniones mayormente positivas y no ha habido ningún año que sobrepase en mayoría las opiniones negativas.

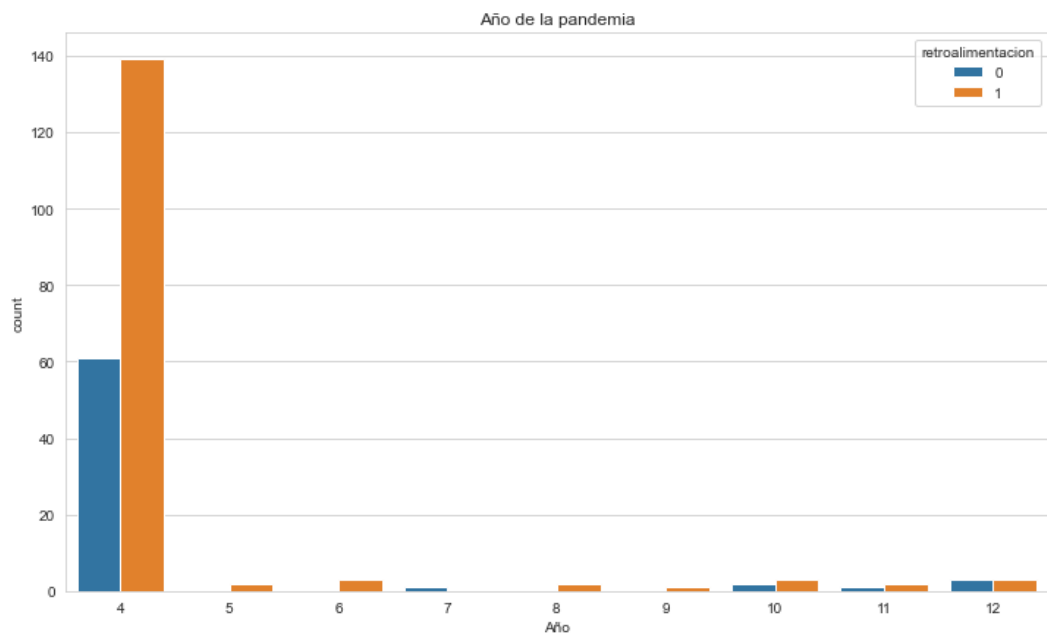


Ilustración 6

En la ilustración 6 se ve la cantidad de opiniones que se dieron en el 2020, claramente el impacto de la pandemia se ve reflejado en la gráfica.

Relación de ambas nubes de palabras

- Para ambas nubes vemos la palabra “vista”, a mayor medida en los comentarios positivos, lo que concluimos que por la ubicación del hotel los que pagaron por una habitación más costosa tuvieron la oportunidad de tener una habitación con vista directa al zócalo de la ciudad mientras que los que pagaron menos tuvieron vista a la calle Francisco I. Madero o simplemente no tuvieron una habitación con vista.
- “Habitación” aparece en ambas, y aproximadamente del mismo tamaño, se tendría que buscar por qué, ya que esto a primeras instancias da a entender que es muy contrastante y las habitaciones sean o muy buenas o malas.

Ejemplos de opiniones positivas

"Hermoso lugar, que te transporta a otro tiempo. Atención formidable, vista preciosa y habitaciones confortables. Limpieza y sanitización. Me encanta"

"Muy atentos y educados. Me decepcionó la comida. He comido mole negro mucho más rico en fonditas."

"Muy bonito hotel, la terraza tiene una vista increíble del zócalo."

"Personal calificado, profesional y ameno; arquitectura y ascensores antiquísimos igual que el Centro Histórico. Buen desayuno incluido. No hay calefacción ni aire acondicionado. Ni refrigerador como en mayoría de hoteles"

"La ubicación de este hotel no puede ser mejor. ¡También cosita que el ruido, trae tapones para los oídos y/o pedir por una habitación interior. Las habitaciones son anticuadas y podría usar un poco de tra bajo, pero en general era cómodo y práctico. El carácter histórico de el hotel te da, algo de encanto. Las vistas desde el restaurante es increíble, en especial cuando hay actividad en el zócalo, que es todo el tiempo".

"Actualmente me alojo aquí día 4 de 6 en el hotel necesita una renovación pero se siente justo. Yo estoy en una de las habitaciones en el 6o piso con un balcón y una increíble vista. El personal ha hecho más de lo posible para mí más de una vez y es encomiable por eso ! Si te gusta hoteles antiguos en lugares estupendos ¡éste es el lugar para ti!"

"El único problema es el ruido de la calle o de la otra habitación pero dormí muy bien después de que el día entero visita aquí y allá".

"Un excelente prácticamente a un costado del zócalo y el personal muy amable a un Qué les faltan más conexiones eléctricas para poder cargar los teléfonos."

"Tienen que ir y tomarse una selfie con sus techos de vitral, esta hermosísimo este hotel, super recomendable y muy bien ubicado un 100"

"La atención es excelente, excepto en el restaurante. Comida y cena bastante bien, pero el desayuno similar a un Sanborns pero en caro. Meseros del 15 de septiembre/ 16 super lentos y olvidadizos."

"Un lugar agradable con una vista maravillosa al Centro Histórico de la CDMX y el restaurante en la terraza con vista al Zócalo Capitalismo, un lugar mágico"

Ejemplos de opiniones negativas

"Bueno, me esperaba mucho más de lo que me dieron. Me pareció que el sentimiento general del lugar era dinero quitándonos. El personal no era muy amable ni servicial. Yo sé es un punto sin importancia pero yo le pedimos ellos 4 veces a reparar mi secador en mi habitación y que sólo lo hicimos no me cansaría hacer. Tuve que pedir un par de veces para la una máquina de café que poner en mi habitación. Este lugar simplemente tuvimos una mala vibración. Es el tipo de lugar donde me imagino que le cobran por una estancia de noches si me alojé una minutos pasado la hora de salida. Pero la ubicación es excelente. La habitación estaba muy bien pero por 50 libras por noche, hubiera esperado un poco más. No me volvería a alojar aquí".

"Esta era nuestra segunda estancia en el Majestic. La primera vez nos dieron una habitación que daba al zócolo, lo cual fue increíble. Nos encantó tener una vista de toda la actividad, incluyendo la bandera mexicana izar, lowering cada día. Nos hubiera leído un comentario que nos aconsejaron que nos trae tapones para los oídos, lo cual hicimos, y nos hizo que nuestra estancia fuera mucho más positiva! La segunda visita, más recientemente, tuvimos una habitación con vistas a la calle cerca, y nos decepcionó. Mientras que era más tranquilo y nos perdimos la actividad de la zócolo. La habitación era adecuada, no de primera clase. El restaurante era adecuado, pero que no comer allí de nuevo. Se puede obtener por el precio más varias cuerdas. Nos hizo apreciar el personal"

"El lugar necesita renovación, si-la conexión funciona mejor en las zonas interiores del atrio que en las habitaciones, pero por el precio es genial. El personal es atento, profesional y amable. Las habitaciones están limpias, y cosas principalmente trabajo. El hotel está en el centro de una ciudad grande, así que hay un poco de ruido en la calle, pero el edificio fue convertido en hotel hace 70 años, y permanece intacto. el ruido de la calle era parte de su vida. El Majestic tiene un restaurante en la terraza con una gran vista del Zócalo. La comida es buena y está bastante bien de precio, pero la vista es estúpida. Por el precio, merece la pena, y un buen pedazo de historia."

"Visitamos la terraza y la vista es increíble, buen protocolo ante la contingencia. La comida me dejó mucho que desear, poca disponibilidad de los platillos y mala relación calidad-precio. Sabor nada fuera de lo común."

"el colchon de la cama muy sucio, la persona que se encarga de mantenimiento necesita ver eso, los resortes saltados, muy incomodo, no me dieron toallas para tomar mi baño, no servia el teléfono, cuando pedi las toallas me las llevaron cuando

"

...

Datos de contacto

Rojas Santiago Joshua Isaias

Tel 5522668815

Correo: rojas11josh@gmail.com

Extracción de datos de distintas páginas web, como Google maps, Trivago, TripAdvisor, etc...

Limpieza de datos.

Preprocesamiento de los datos.

Generación de dashboard en Power BI.

Creación de modelos de machine learning.

Partiendo de los datos que tenga se pueden hacer maravillas...

- Predecir las ventas diarias, semanales, anuales.

- Medir las consecuencias de la pandemia a su hotel.

- Clasificar a sus clientes para una estrategia de marketing.

Todo esto con herramientas de machine learning y deeep learning, algoritmos usados por todo tipo de empresa en el mercado actual.

Si se tiene los suficientes datos se puede responder a lo que sea.

(**Si desea los datos con los que se realizó el análisis, puede enviar un email a rojas11josh@gmail.com y se les facilitará la entregar en un archivo .xlsx (Excel) o .csv (valores separados por comas) sin ningún tipo de costo)

REFERENCIAS

- TripAdvisor. (2021). Opiniones. 01/04/2021, de TripAdvisor Sitio web:
https://www.tripadvisor.com.mx/Hotel_Review-g150800-d152638-Reviews-Best_Western_Hotel_Majestic-Mexico_City_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html
- Google. (2021). Opiniones. 01/04/2021, de Google.com/maps Sitio web:
<https://www.google.com/maps/place/Best+Western+Hotel+Majestic/@19.4331064,-99.1365475,17z/data=!4m10!3m9!1s0x85d1f70c1443eb7d:0x7521edcbabc ee28f!5m2!4m1!1i2!8m2!3d19.4331014!4d-99.1343588!9m1!1b1>