

2021/05

Análisis de
Opiniones

Gran
Hotel
CDMX

Elaborado por:
Rojas Santiago Joshua Isaias

Análisis de opiniones

Un hotel de primer nivel como es el Gran Hotel Ciudad de México está al tanto de la opinión de sus huéspedes, intentando poner atención a cada detalle que mencionan para poder mejorar constantemente.

La finalidad de esta investigación es poder obtener las estadísticas de las opiniones realizadas, y encontrar datos interesantes que les podrían servir a ustedes como hotel.

Las reseñas se extrajeron de 2 página web utilizando un algoritmo llamado “Web Scraping” que consiste en extraer de manera automática información de la web. Las páginas de consulta fueron “Expedia.com” y “TripAdvisor.com”, de las cuales se extrajeron 4 variables: reseñas, calificación, autor y fecha.

Opiniones buenas vs malas

98.15%

de las opiniones son categorizadas como positivas, es un número casi perfecto, esto habla de la calidad del hotel.

1.85%

de las opiniones son negativas

De un total de 5704 opiniones,
solamente hay 105 reseñas malas.

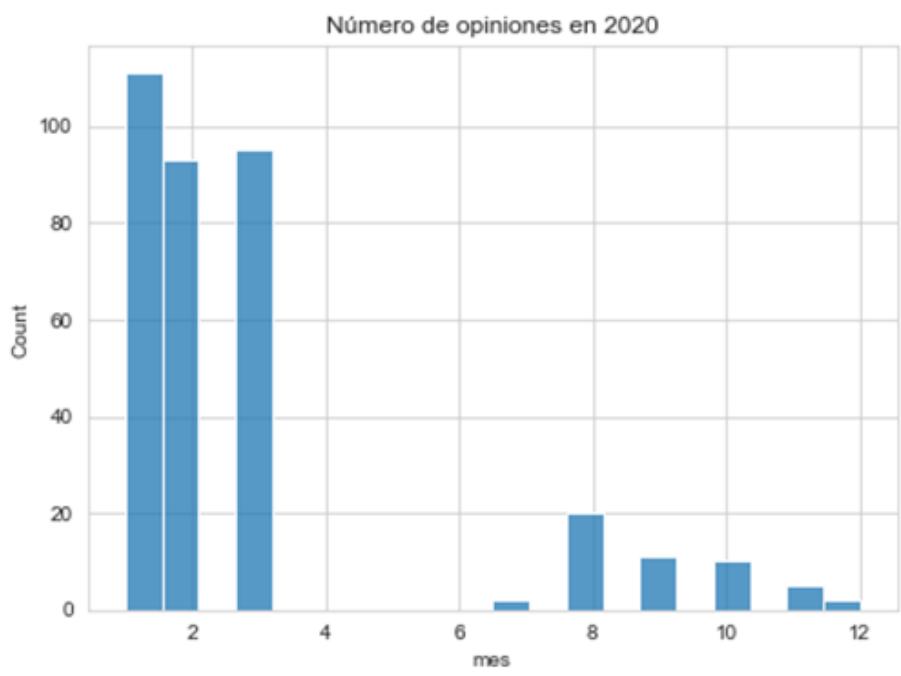
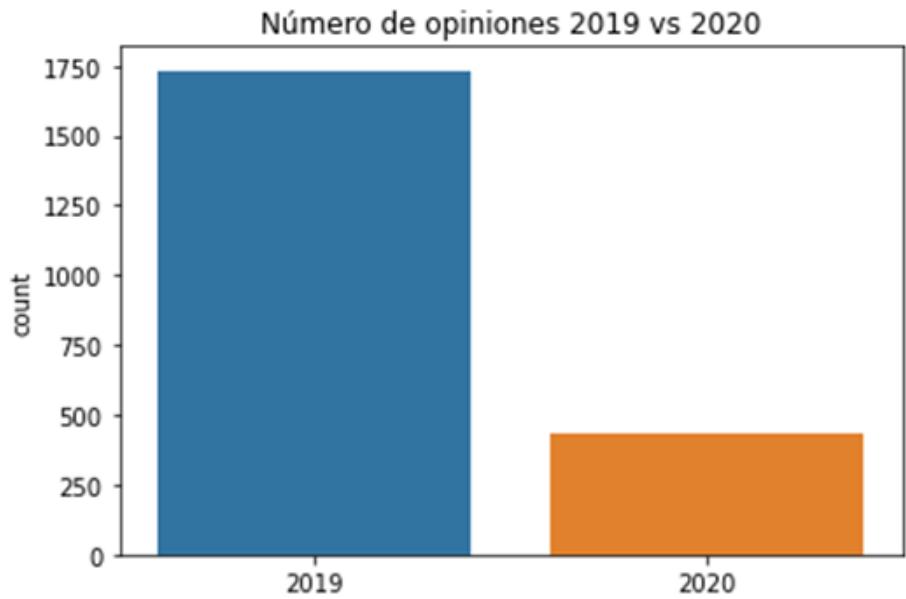


Impacto del Covid-19

Las opiniones realizadas en 2019 fueron un total de 1733

Las opiniones realizadas en 2020 fueron un total de 436

La cantidad de opiniones en el 2020 fue reducida 75% con respecto el 2019



Potencial Problema Encontrado



Una palabra algo rara que se encontró a lo largo de los años en las opiniones malas y buenas es moho, y humedad.

Evidencias:

12/2012 “Había un olor a humedad, una mezcla de olores de un viejo lugar equipadas con mala ventilación...”

5/2015 “...Los 2 duchas en el cuarto de baño era un poco penoso y había una humedad, olor a moho de las cortinas...”

6/2015 “...hay que poner atención: huele un poco a humedad en el pasillo que separa las habitaciones del patio...”

2/2019 “We are both allergic to carpets and any mold or mildew in the environment...”

2/2019 “Beautiful ceiling. Old world charm. However there is also a musty smell and street noise can be quite bothersome...”

9/2020 “1- Room 320 smells like mildew 2- Most rooms face an interior wall...”

Palabras más repetidas en las opiniones



Reseñas con retroalimentación positiva



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.

Detectar anomalías.

Chatbots

Todo esto con herramientas de machine learning y deep 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.



Portafolio de Proyectos

Departamento de Marketing:

Código:

<https://gist.github.com/machineinception11/0666ee3e668ac27d23752de7f998d20a>

Infografía:

<https://drive.google.com/file/d/1RWV2fR8SwI7oKHGkXazWDCju-G3rcEWc/view?usp=sharing>

Departamento de Ventas:

Código:

<https://gist.github.com/machineinception11/12775dbb1bcabc664af15592c958ce93>

Infografía:

https://drive.google.com/file/d/1NE9mfEtCyGE2nP3IUvCRT7_-cuJY2eRs/view?usp=sharing

Departamento de Operaciones:

Código:

<https://gist.github.com/machineinception11/8a20831ad4847f83507c19d5a4122e6d>

Infografía:

<https://drive.google.com/file/d/1rMDoxLWWitElF4EZfecK0giA-v1FbwQr/view?usp=sharing>

Departamento de Relaciones Públicas:

Código:

<https://gist.github.com/machineinception11/36fdece89ed795ec2e0abf58885549ca>

Infografía:

https://drive.google.com/file/d/1LLcJ6NS_pAF9w5_i3Nplf46tg-pU-mLa/view?usp=sharing

Departamento de Recursos Humanos:

Código:

<https://gist.github.com/machineinception11/57b788f640229beb9b865e460069ab99>

Infografía:

<https://drive.google.com/file/d/1sofhTk4bCsXmDMHSh3LBeFHeo15v6-a9/view?usp=sharing>