

Maestría en

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

**Trabajo de grado previa a la obtención de
título de Magister en Inteligencia de
Negocios y Comportamiento del
Consumidor.**

AUTORES:

Estefanía Ximena Herrera Bravo
Gabriela Lizbeth Merino Lema
Stefanie Gianina Mora Mora
Alisson Paola Vera Iñiga
Bryan Andrés Nazareno Tutillo
Alexander Isaías Guanuche Valarezo

TUTORES: Msc. Paúl Garcés Ruales
Mgtr. José Luis Pérez Galán

Plan de captación y fidelización de clientes para la empresa
Golazzo plataforma de apuestas deportivas y casino online,
por medio de implementación de inteligencia de negocios
mediante el análisis de depósitos y retiros para
incrementar la participación en las apuestas

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar un plan integral de captación y fidelización de usuarios para la empresa Golazzo, la cual se dedica a las apuestas deportivas y casino online. La propuesta se basa en el análisis de datos históricos de depósitos y retiros, se propone una estrategia centrada en herramientas de inteligencia de negocios como eje fundamental para la toma de decisiones informadas y efectivas.

El trabajo se divide en tres fases, el análisis de datos transaccionales, la construcción de la buyer persona y el diseño de campañas digitales. En la primera fase se aplicaron herramientas como Power BI para procesar la base de datos y generar dashboards para la presentación de la información. Esta segmentación de usuarios permite establecer una base sólida para las estrategias de captación y fidelización.

En la segunda fase, se aplicó una encuesta a usuarios activos de la plataforma, permitiendo obtener información relevante para determinar al buyer persona. Estos perfiles reflejan las motivaciones, hábitos y canales preferidos, facilitando el desarrollo de estrategias enfocadas en las necesidades de los usuarios.

En la última fase, se integrarán campañas digitales como son Meta Ads e Email Marketing, seleccionadas en función de los resultados obtenidos. Estas estrategias buscan reactivas captar y fidelizar a los usuarios a través de acciones personalizadas. El proyecto muestra que la integración del análisis de datos y marketing digital fortalece la toma de decisiones en plataformas de apuestas.

En conclusión, este plan estratégico busca potenciar el crecimiento sostenido de Golazzo mediante una gestión inteligente de la información y la personalización de la experiencia del cliente, elementos clave para destacar en la industria de apuestas digitales.

ABSTRACT

The purpose of this project is to develop a comprehensive plan for attracting and retaining users for the company Golazzo, which is dedicated to sports betting and online casino. The proposal is based on the analysis of historical data on deposits and withdrawals and suggests a strategy focused on business intelligence tools as a fundamental axis for informed and effective decision-making.

The work is divided into three phases: the analysis of transactional data, the construction of the buyer persona, and the design of digital campaigns. In the first phase, tools such as Power BI were used to process the database and generate dashboards for presenting the information. This user segmentation allows for the establishment of a solid foundation for user acquisition and retention strategies.

In the second phase, a survey was conducted with active users of the platform, allowing for the collection of relevant information to determine the buyer persona. These profiles reflect motivations, habits, and preferred channels, facilitating the development of strategies focused on users' needs. In the final phase, digital campaigns such as Meta Ads and Email Marketing will be integrated, selected based on the results obtained. These strategies aim to reactivate, attract, and retain users through personalized actions. The project demonstrates that the integration of data analysis and digital marketing strengthens decision-making in betting platforms.

In conclusion, this strategic plan aims to enhance the sustained growth of Golazzo through intelligent management of information and personalization of the customer experience, key elements to stand out in the digital betting industry.