***General***

Se encontraron 4 categorías para las consultas realizadas por usuarios.

* Citas y horarios, representando el 36% de los datos
* Locación y detalles de propiedad, representando el 31% de los datos
* Información, representando el 18% de los datos
* Pagos, representando el 16% de los datos

***Pagos***

En base a los análisis previos, se tabularon de mayor a menor las palabras más frecuentes dentro de la base de datos “***filtrados\_pagos***” en la tabla “***palabras\_pagos***”.

Con estas palabras obtenidas, se realizó un análisis general de las categorías de preguntas más frecuentes y se encontraron los siguientes patrones:

* **Pagos y cuotas**
* **Precios y disponibilidad**
* **Entregas y tiempos de proyecto**

Se encontraron 12 patrones distintos, pero después de fusionarlos quedamos con estos 3 patrones principales, representando **el 100% de los datos** en filtrados\_pagos.

Este análisis, aunque sea de la menor cantidad de datos totales, muestra mas patrones importantes que los demás conjuntos.  
Los datos muestran que el cliente suele buscar información sobre todo el sistema de pagos y precios en el primer contacto.

*Hipótesis*: Dados los intereses específicos de los clientes en estos temas en particular y la directiva a los operadores a no hablar de números exactos, pienso que **Pagos** esta **subrepresentado** dentro de la base de datos.  
Esto significa que con un script donde se pueda hablar números y cómo funciona el sistema de pagos de la empresa con un mayor grado de libertad, esta clasificación estaría más presente en el conjunto de consultas hechas por los clientes.

*Propongo*: Continuar la investigación de como el operador trata el tema de **Pagos** con los clientes. Hacer foco en el rendimiento de nuestros mejores operadores y como estos se manejan alrededor de esta temática.

Lista completa de los temas tratados en las consultas (previo a fusionar):

1. **Pagos en dólares**
2. **Pozos**
3. **Métodos de pago y cuotas**
4. **Cantidades de dinero especificas**
5. **Anticipo y cuotas en USD**
6. **Información de pagos**
7. **Cuotas fijas**
8. **Cuotas totales y planes de pago**
9. **Fechas de entrega y proyectos terminados**
10. **Información de precios**
11. **Anticipos**
12. **Pago en pesos**