

Reporte de reclamos online 2022



Reporte de reclamos



Datos Proveedores



Tipos de reclamos



Importes de reclamos



Entrega del Proyecto Final Data Analytics

Autora

Lourdes Ovelar

Institución

Coderhouse

Fecha de presentación:

05/08/2023

Índice

1. Descripción de la temática.	3
2. Hipótesis:	3
3. Datasets	3
3.1 Base original:	4
3.2 Estructura de bases luego de las actualizaciones:	4
a. Tabla expedientes de reclamos.	4
b. Tabla importes de reclamos.	5
c. Tabla tipos de reclamos:	5
d. Tabla Datos Proveedor:	6
4. Objetivo:	6
5. Usuario final y nivel de aplicación del análisis:	6
6. Diagrama entidad de relación.	7
7. Listado de tabla	9
8. Listado de columnas por tablas.	9
9. ETL	10
10. Herramientas tecnológicas implementadas	12
11. Medidas Calculadas	12
11. Visualización de los datos	13
12. Página de Inicio.	13
13: Visualizaciones de Datos:	14
Gráfico 1:	14
Gráfico 2:	14
Gráfico 3:	15
Gráfico 4:	15
14. Conclusión	16

1. Descripción de la temática.

Para el siguiente trabajo se extrajo datos sobre las quejas y reclamos online realizados en el año 2022 por compras de bienes o servicios de la empresa de Mercado Libre de México.

Se partió la base original extraída de [Kaggle](#) en cuatro partes para poder trabajarlo y obtener los datos requeridos para realizar el Diagrama entidad de relación, el análisis y la visualizaciones en Power BI de la siguiente manera:

En la primera parte se analiza los registros de expedientes de reclamos mensuales y cantidad de proveedores segmentados por rubros y por sector.

En la segunda parte, se detalla la cantidad de reclamos por rubros, sector y proveedores.

En la tercera parte se detalla los tipos de reclamos según el medio de ingreso y se realiza 2 TopN5 de tipos y motivos de los reclamos.

Por último, en la cuarta parte se expone el importe total de las ventas de todos los proveedores comparando contra los importes reclamados e importes recuperados por los clientes de cada proveedor. Al contener muchos datos, se formó un análisis mensual filtrando por la modalidad reclamos, compras y pagos.

2. Hipótesis:

Analizar el listado de los expedientes de reclamos online realizados en el año 2022 en la empresa de Mercado Libre México para determinar los principales motivos de los reclamos y proveedores con mayor número de quejas.

Dicho análisis se realiza con el objetivo de mejorar las experiencias de compras de los clientes y aumentar las ventas de los proveedores a través de la web de Mercado Libre.

3. Datasets

A continuación, se adjunta el archivo con las bases de datos organizadas y estructuradas utilizadas en el presente trabajo.

[Quejas más frecuentes en compras por internet 2022](#)

Se realizaron las siguientes modificaciones:

Se partió la base original extraída de [Kaggle](#) en cuatro partes para poder trabajarlo y obtener los datos requeridos para realizar el Diagrama entidad de relación, el análisis y la visualizaciones en Power BI de la siguiente manera:

3.1 Base original:

GENERAL MANAGEMENT COMPANY, SA DE CV														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
ID_EXP	FECHA_INGRESO	FECHA_FIN	FECHA DE CIERRE	TIPO_CONCILIACION	ESTADO_PROCESAL	PROVEEDOR	NOMBRE_COMERCIAL	GIRO	SECTOR	DIRECC	ESTADO_LIA	TIPO_REC_LIA		
2022_3654	3/1/2022	6/6/2022	6/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	DIVERSIDAD PARA EL FOGAR SA DE CV	DIVERSIDAD PARA EL FOGAR	MUEBLERIA	MUEBLERIA	MUEBLERIA	MUEBLERIA	Generales		
2022_3645	3/1/2022	29/3/2022	29/3/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	PROMEDIO 100	PROMEDIO 100	ESCUELA DE EDUCACION PRIMARIA	ESCUELA DE EDUCACION PRIMARIA	ESCUELA DE EDUCACION PRIMARIA	ESCUELA DE EDUCACION PRIMARIA	Cambios, devoluciones		
2022_2916	3/1/2022	29/3/2022	29/3/2022	Turnada a Conciliación	En Trámite	MARCELO JIMENEZ MENDEZ	MARCELO JIMENEZ MENDEZ	COLOCADOR DE VENTANA	COLOCADOR DE VENTANA	CANCEL COLOCADOR DE VENTANA	CANCEL COLOCADOR DE VENTANA	Cambios, devoluciones		
2022_4107	3/1/2022	20/7/2022	20/7/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	EVANGELINA RODRIGUEZ MUNOZ	EVANGELINA RODRIGUEZ MUNOZ	TENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	TENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	TENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	TENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	Generales		
2022_3686	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	PROMOTORA TURISTICA VARELA	PROMOTORA TURISTICA VARELA	HOTELERIA	HOTELERIA	HOTELERIA	HOTELERIA	Turistico		
2022_3877	3/1/2022	22/3/2022	22/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	GRUPO POSADAS SABER CV	GRUPO POSADAS SABER CV	AGENCIAS DE VALORES Y SERVICIOS TURISTICOS	AGENCIAS DE VALORES Y SERVICIOS TURISTICOS	AGENCIAS DE VALORES Y SERVICIOS TURISTICOS	AGENCIAS DE VALORES Y SERVICIOS TURISTICOS	Comercio		
2022_3103	3/1/2022	25/5/2022	25/5/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	IMPRESITA GRUPO LORE	IMPRESITA GRUPO LORE	EDITORIA DE PERIODICOS	EDITORIA DE PERIODICOS	EDITORIA DE PERIODICOS	EDITORIA DE PERIODICOS	Enviando del proceso		
2022_3878	3/1/2022	6/7/2022	6/7/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3946	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3104	3/1/2022	17/2/2022	17/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_4308	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	COMPUTING AND PRINTING MEXICO	COMPUTING AND PRINTING MEXICO	TALLER DE REPARACION	TALLER DE REPARACION	TALLER DE REPARACION	TALLER DE REPARACION	Generales		
2022_4109	3/1/2022	16/2/2022	16/2/2022	Turnada a Conciliación	No Concluida	CREAMAS AUTO COMEX SA DE CV	CREAMAS AUTO COMEX SA DE CV	COMPAÑIA DE AUTOPARTES	COMPAÑIA DE AUTOPARTES	COMPAÑIA DE AUTOPARTES	COMPAÑIA DE AUTOPARTES	Cambios, devoluciones		
2022_1966	3/1/2022	23/3/2022	23/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	COMERCIAL CADOR METROGAS NATUR	COMERCIAL CADOR METROGAS NATUR	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	Cobro indebid		
2022_3695	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	COMERCIAL CADOR METROGAS NATUR	COMERCIAL CADOR METROGAS NATUR	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL	Cobro indebid		
2022_2647	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	BRIDECAPO MEXICO S DE RL	BRIDECAPO MEXICO S DE RL	COMPAÑIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS	COMPAÑIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS	COMPAÑIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS	COMPAÑIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS	Cobro indebid		
2022_1653	3/1/2022	19/3/2022	19/3/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Enviando del proceso		
2022_3696	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	No Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_1634	3/1/2022	25/2/2022	25/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_1446	3/1/2022	7/3/2022	7/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3303	3/1/2022	6/6/2022	6/6/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3303	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_5068	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_2917	3/1/2022	28/2/2022	28/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_5070	3/1/2022	30/6/2022	30/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_4232	3/1/2022	4/2/2022	4/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_2648	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_5236	3/1/2022	6/10/2022	6/10/2022	Turnada a Conciliación	No Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3875	3/1/2022	19/3/2022	19/3/2022	Turnada a Conciliación	En Trámite	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_135	3/1/2022	10/10/2022	10/10/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_4787	3/1/2022	22/3/2022	22/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3057	3/1/2022	3/5/2022	3/5/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3694	3/1/2022	16/3/2022	16/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_156	3/1/2022	19/3/2022	19/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3304	3/1/2022	25/3/2022	25/3/2022	Turnada a Conciliación	No Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_5217	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_4325	3/1/2022	30/3/2022	30/3/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_197	3/1/2022	19/3/2022	19/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_2649	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3887	3/1/2022	23/6/2022	23/6/2022	Turnada a Conciliación	En Trámite	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3987	3/1/2022	3/5/2022	3/5/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_2	3/1/2022	30/6/2022	30/6/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3958	3/1/2022	12/6/2022	12/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3680	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_1635	3/1/2022	28/2/2022	28/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_159	3/1/2022	14/10/2022	14/10/2022	Turnada a Conciliación	Desistimiento	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_1636	3/1/2022	28/2/2022	28/2/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3681	3/1/2022	17/3/2022	17/3/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		
2022_3105	3/1/2022	24/10/2022	24/10/2022	Turnada a Conciliación	Concluida	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	ADIC SERVICIOS GLOBALES SARAI	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	GESTORIA	Cambios, devoluciones		

3.2 Estructura de bases luego de las actualizaciones:

a. Tabla expedientes de reclamos.

Se le agrega ID_Proveedor para poder relacionarlos y se unifican los expedientes ID para formar en ambas columnas los PK.

Expedient	FECHA_INGRESO	FECHA_FIN	FECHA DE CIERRE	TIPO_CONCILIACION	ESTADO_PROCESAL	ID_Proveedor
2022_01	3/1/2022	15/8/2022	15/8/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	1
2022_02	3/1/2022	29/3/2022	29/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	2
2022_03	3/1/2022	En proceso	No cerrado	Turnada a Conciliación Person p/seg	En Trámite	3
2022_04	3/1/2022	20/7/2022	20/7/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	4
2022_05	3/1/2022	14/6/2022	14/6/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	5
2022_06	3/1/2022	22/3/2022	22/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	6
2022_07	3/1/2022	25/5/2022	25/5/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	7
2022_08	3/1/2022	15/7/2022	15/7/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	8
2022_09	3/1/2022	14/3/2022	14/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	9
2022_10	3/1/2022	17/2/2022	17/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	10
2022_11	3/1/2022	23/5/2022	23/5/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	11
2022_12	3/1/2022	11/2/2022	30/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	12
2022_13	3/1/2022	23/2/2022	23/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	13
2022_14	3/1/2022	14/3/2022	14/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	14
2022_15	3/1/2022	21/6/2022	21/6/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	15
2022_16	3/1/2022	1/8/2022	1/8/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	16
2022_17	3/1/2022	23/5/2022	23/5/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	17
2022_18	3/1/2022	2/5/2022	2/5/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	18
2022_19	3/1/2022	7/3/2022	No cerrado	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	19
2022_20	3/1/2022	6/9/2022	6/9/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	20
2022_21	3/1/2022	1/4/2022	1/4/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	21
2022_22	3/1/2022	21/4/2022	21/4/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	22
2022_23	3/1/2022	28/2/2022	28/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	23
2022_24	3/1/2022	30/9/2022	30/9/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	24
2022_25	3/1/2022	4/2/2022	4/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	25
2022_26	3/1/2022	23/2/2022	23/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	26
2022_27	3/1/2022	6/10/2022	6/10/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	27
2022_28	3/1/2022	En proceso	No cerrado	Turnada a Conciliación Person p/seg	En Trámite	28
2022_29	3/1/2022	10/1/2022	10/1/2022	Turnada a Conciliación Medios Elec.	Concluida	29
2022_30	3/1/2022	22/2/2022	22/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	30
2022_31	3/1/2022	3/5/2022	3/5/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	31
2022_32	3/1/2022	16/3/2022	16/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Concluida	32
2022_33	3/1/2022	11/1/2022	11/1/2022	Turnada a Conciliación Medios Elec.	Concluida	33
2022_34	3/1/2022	25/3/2022	25/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	34
2022_35	3/1/2022	23/3/2022	23/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	No Concluida	35
2022_36	3/1/2022	30/3/2022	30/3/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	36
2022_37	3/1/2022	11/1/2022	11/1/2022	Turnada a Conciliación Medios Elec.	Concluida	37
2022_38	3/1/2022	23/2/2022	23/2/2022	Turnada a Conciliación Person p/seg	Desistimiento	38
2022_39	3/1/2022	En proceso	No cerrado	Turnada a Conciliación Person p/seg	En Trámite	39

b. Tabla importes de reclamos.

Se le agrega ID_Bien y servicio y el ID_Expedientes como PK.

ID_Bien o servi	BIEN O SERV	TIPO PROD	MODALIDAD COMPRA	MODALIDAD PAG	COSTO BIEN SERVICIO	MONTO RECLAMADO	MONTO REC.	ID_Expedientes
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$16,878.00	\$16,878.00	\$22,688.00	2022_01
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Plazos	\$51,111.80	\$0.00	\$0.00	2022_02
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$103,300.00	\$0.00	\$0.00	2022_03
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$1,935.00	\$1,935.00	\$1,935.00	2022_04
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$1,091.25	\$1,091.25	\$1,091.25	2022_05
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Apartado	\$138,000.00	\$0.00	\$0.00	2022_06
A100	Bien	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$0.00	\$0.00	\$400.00	2022_07
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Plazos	\$310,489.20	\$0.00	\$3,523.85	2022_08
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$13,799.00	\$0.00	\$13,799.00	2022_09
B100	Servicio	Servicio normal	A domicilio	Contado	\$0.00	\$0.00	\$0.00	2022_10
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$11,199.04	\$11,199.00	\$11,199.00	2022_11
B100	Servicio	Producto usado	En establecimiento fisico	Plazos	\$210,000.00	\$0.00	\$0.00	2022_12
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$14,000.00	\$0.00	\$0.00	2022_13
B100	Servicio	Servicio normal	A domicilio	Contado	\$290.00	\$125.69	\$125.69	2022_14
B100	Servicio	Servicio normal	Imposición del proveedor	Contado	\$22,000.00	\$0.00	\$0.00	2022_15
B100	Servicio	Servicio normal	Por internet	Contado	\$0.00	\$0.00	\$0.00	2022_16
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$534.00	\$0.00	\$0.00	2022_17
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$15,442.00	\$15,442.00	\$15,442.00	2022_18
A100	Bien	Producto nuevo	Por internet	Contado	\$4,295.56	\$4,295.56	\$0.00	2022_19
B100	Servicio	Servicio normal	Por internet	Contado	\$1,995.00	\$0.00	\$0.00	2022_20
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$4,950.00	\$0.00	\$4,950.00	2022_21
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Apartado	\$35,000.00	\$35,000.00	\$23,000.00	2022_22
A100	Bien	Producto nuevo	Por internet	Contado	\$9,999.00	\$0.00	\$0.00	2022_23
B100	Servicio	Servicio normal	Por internet	Autofinanciamiento	\$1,159.58	\$1,159.58	\$1,159.58	2022_24
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Plazos	\$17,004.00	\$17,004.00	\$17,004.00	2022_25
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$39,200.00	\$0.00	\$0.00	2022_26
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$0.00	\$0.00	\$0.00	2022_27
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$25,289.63	\$0.00	\$0.00	2022_28
A100	Bien	Producto nuevo	Por internet	Contado	\$885.72	\$885.72	\$885.72	2022_29
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$895.00	\$895.00	\$895.00	2022_30
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Plazos	\$8,100.00	\$0.00	\$0.00	2022_31
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Plazos	\$20,971.00	\$20,971.00	\$20,971.00	2022_32
A100	Bien	Producto nuevo	Por internet	Contado	\$510.40	\$510.40	\$510.40	2022_33
B100	Servicio	Servicio normal	A domicilio	Contado	\$225.00	\$0.00	\$0.00	2022_34
B100	Servicio	Servicio adicional o conexo	En establecimiento fisico	Contado	\$1,775.82	\$0.00	\$0.00	2022_35
B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	\$1,545.00	\$0.00	\$0.00	2022_36
A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	\$3,299.00	\$3,299.00	\$3,299.00	2022_37

c. Tabla tipos de reclamos:

Se generan los ID tipo reclamo y se agrega el ID_Expedientes para la DER.

ID Tipo reclamo	TIPO RECLAMAC	MEDIO INGRESO	MOTIVO RECLAMO	ID_Expedientes
1	Garantías	Escrito	Defectos de fabricación	2022_01
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_02
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_03
1	Garantías	Personal	Defectos de fabricación	2022_04
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a bonificación por cambio de producto	2022_05
3	Contratos	Personal	Negativa a la rescisión del contrato	2022_06
4	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_07
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_08
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a la devolución de depósito	2022_09
1	Cobro indebido	Personal	Negativa a corregir errores de cobro	2022_10
2	Garantías	Personal	Negativa a hacer efectiva la garantía	2022_11
3	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_12
4	Cobro indebido	Escrito	Negativa a corregir errores de cobro	2022_13
5	Cobro indebido	Personal	Cobro de cuota extraordinaria	2022_14
5	Cobro indebido	Personal	Uso fraudulento	2022_15
7	Entrega del producto	Personal	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	2022_16
3	Cambios, devolución	Personal	Negativa a la devolución de depósito	2022_17
3	Entrega del producto	Escrito	Incumplimiento de plazos para la entrega del prod. o serv.	2022_18
1	Publicidad, ofertas	Personal	Publicidad engañosa	2022_19
1	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_20
2	Garantías	Personal	Negativa a hacer efectiva la garantía	2022_21
3	Cambios, devolución	Personal	Negativa a la devolución de depósito	2022_22
4	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_23
5	Cambios, devolución	Personal	Negativa a la devolución de depósito	2022_24
5	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_25
7	Contratos	Personal	Negativa a la rescisión del contrato	2022_26
3	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_27
3	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_28
2	Cambios, devolución	Internet	Negativa a cambio o devolución	2022_29
1	Cambios, devolución	Escrito	Negativa a cambio o devolución	2022_30
2	Cambios, devolución	Personal	Negativa a cambio o devolución	2022_31
3	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_32
4	Cambios, devolución	Internet	Negativa a cambio o devolución	2022_33
5	Cobro indebido	Personal	Negativa a corregir errores de cobro	2022_34
5	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_35
7	Entrega del producto	Personal	Negativa a la entrega del producto o servicio	2022_36
3	Cambios, devolución	Internet	Negativa a cambio o devolución	2022_37

d. Tabla Datos Proveedor:

Se generan los Id_Proveedor y se pega la columna de ID expedientes para poder relacionar las tablas.

ID_Proveedor	PROVEEDOR	NOMBRE COMERCIAL	RUBRO	SECTOR	ID_Expedientes
1	DIVERSIDAD PARA EL HOGAR, SA DE CV	DIVERSIDAD PARA EL HOGAR, SA DE CV	MUEBLERÍA	MUEBLERO	2022_01
2	PROMEDIO 100	PROMEDIO 100	ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA	ESCUELA DE EDUCACIÓN PRIMARIA PRIVADA	2022_02
3	MARCELO JIMENEZ MENDEZ	MARCELO JIMENEZ MENDEZ	COLOCADOR DE VIDRIERÍA, CANCHALES Y ALUMINIOS	COLOCADOR DE VIDRIERÍA, CANCHALES Y ALUMINIOS	2022_03
4	EVANGELINA RODRIGUEZ NUÑO	EVANGELINA RODRIGUEZ NUÑO	TIENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	TIENDA DE ACCESORIOS DE VESTIR	2022_04
5	PROMOTORA TURISTICA VAERA, SA DE CV	PROMOTORA TURISTICA VAERA, SA DE CV	HOTELES, MOTEL Y SIMILARES	TURISTICO	2022_05
6	GRUPO POSADAS, SAB DE CV	GRUPO POSADAS, SAB DE CV	AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS	TURISTICO	2022_06
7	IMPRESA GRUPO FLORES	IMPRESA GRUPO FLORES	EDITORIA DE PERIODICOS, REVISTAS E IMPRESA	EDITORIA DE PERIODICOS, REVISTAS E IMPRESA	2022_07
8	ADC SERVICIOS GLOBALES, SAPI DE CV	ADC SERVICIOS GLOBALES, SAPI DE CV	GESTORIA	GESTORIA	2022_08
9	AMENITY	AMENITY	TIENDA ESPECIALIZADA EN COLCHONES Y CAMAS	TIENDA ESPECIALIZADA EN COLCHONES Y CAMAS	2022_09
10	CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS	CFE	SUMINISTRADOR DE ENERGIA ELÉCTRICIDAD	ELECTRICIDAD	2022_10
11	COMPUTING AND PRINTING MEXICO, S DE RL DE CV	COMPUTING AND PRINTING MEXICO, S DE RL DE CV	TALLER DE REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y BIENES RELACIONADOS	TALLER DE REPARACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y BIENES RELACIONADOS	2022_11
12	CREA MAS AUTO CDMX, SA DE CV	CREA MAS AUTO CDMX, SA DE CV	COMPANIA DE AUTOFINANCIAMIENTO	COMPANIA DE AUTOFINANCIAMIENTO	2022_12
13	CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS	CFE	SUMINISTRADOR DE ENERGIA ELÉCTRICIDAD	ELECTRICIDAD	2022_13
14	COMERCIALIZADORA METROGAS, SA DE CV	NATURGY	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL POR DUCTO	DISTRIBUIDOR DE GAS NATURAL POR DUCTO	2022_14
15	BRADSCARD MEXICO, S DE RL	BRADSCARD	COMPANIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS FINANCIEROS, DE SEGURO Y DE VIVIENDA	COMPANIAS ESPECIALIZADAS EN SERVICIOS FINANCIEROS, DE SEGURO Y DE VIVIENDA	2022_15
16	AEROVIA DE MEXICO, SA DE CV	AEROMEXICO	AEROLINEA COMERCIAL	TURISTICO	2022_16
17	CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS	CFE	SUMINISTRADOR DE ENERGIA ELÉCTRICIDAD	ELECTRICIDAD	2022_17
18	AEROVIA DE MEXICO, SA DE CV	AEROMEXICO	AEROLINEA COMERCIAL	TURISTICO	2022_18
19	NUEVA WAL MART DE MEXICO, S DE RL DE CV	WALMART	TIENDAS DE AUTOSERVICIO	TIENDAS DE AUTOSERVICIO	2022_19
20	CONCESIONARIA VUELA COMPANIA DE AVIACION, SA DE CV	VOLARIS	AEROLINEA COMERCIAL	TURISTICO	2022_20
21	NUEVA ELEKTRA DEL MILENIO, SA DE CV	ELEKTRA	TIENDA DEPARTAMENTAL	TIENDA DEPARTAMENTAL	2022_21
22	INMOBILIARIA SULIN, SA DE CV	INMOBILIARIA SULIN, SA DE CV	CORREDOR DE BIENES RAICES, INMOBILIARIO	INMOBILIARIO	2022_22
23	COMERCIALIZADORA SYSTORE, SA DE CV	COMERCIALIZADORA SYSTORE	VENTAS POR INTERNET	VENTAS POR INTERNET	2022_23
24	MERCADO PAGO DE MERCADO LIBRE, S DE RL DE CV	MERCADO PAGO	VENTAS POR INTERNET	VENTAS POR INTERNET	2022_24
25	JESSICA GRETTEL JEDERMANN SANCHEZ	JESSICA GRETTEL JEDERMANN	MUEBLERÍA	MUEBLERO	2022_25
26	GENERAL MANAGEMENT COMPANY, SA DE CV	GENERAL MANAGEMENT COMPANY	ESCUELA DE IDIOMAS PRIVADO	ESCUELA DE IDIOMAS PRIVADO	2022_26
27	OSVALDO SINECIO CORDERO	OSVALDO SINECIO CORDERO	CARPINTERO	CARPINTERO	2022_27
28	SPORT CITY, SA DE CV	SPORT CITY	CLUB DEPORTIVO	CLUB DEPORTIVO	2022_28
29	SUBURBIA, S DE RL DE CV	SUBURBIA	TIENDA DEPARTAMENTAL	TIENDA DEPARTAMENTAL	2022_29
30	AUTOBUSES ELITE DE MEXICO, SA DE CV	AUTOBUSES ELITE DE MEXICO	EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE	TURISTICO	2022_30
31	MARTIN PIÑON ALCANTAR	MARTIN PIÑON ALCANTAR	AGENCIAS DE VIAJES Y SERVICIOS	TURISTICO	2022_31
32	TABOAZAS, SA DE CV	DEUROPE MUEBLES	MUEBLERÍA	MUEBLERO	2022_32
33	SUBURBIA, S DE RL DE CV	SUBURBIA	TIENDA DEPARTAMENTAL	TIENDA DEPARTAMENTAL	2022_33
34	CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS	CFE	SUMINISTRADOR DE ENERGIA ELÉCTRICIDAD	ELECTRICIDAD	2022_34
35	DHL EXPRESS MEXICO, SA DE CV	DHL	MENSAJERIA Y PAQUETERIA	MENSAJERIA Y PAQUETERIA	2022_35
36	LANDY MENDEZ TORRES	LANDY MENDEZ TORRES	TALLER DE REPARACIÓN DE ARTICULOS PARA EL HOGAR Y PERSONALES	TALLER DE REPARACIÓN DE ARTICULOS PARA EL HOGAR Y PERSONALES	2022_36
37	SUBURBIA, S DE RL DE CV	SUBURBIA	TIENDA DEPARTAMENTAL	TIENDA DEPARTAMENTAL	2022_37

4. Objetivo:

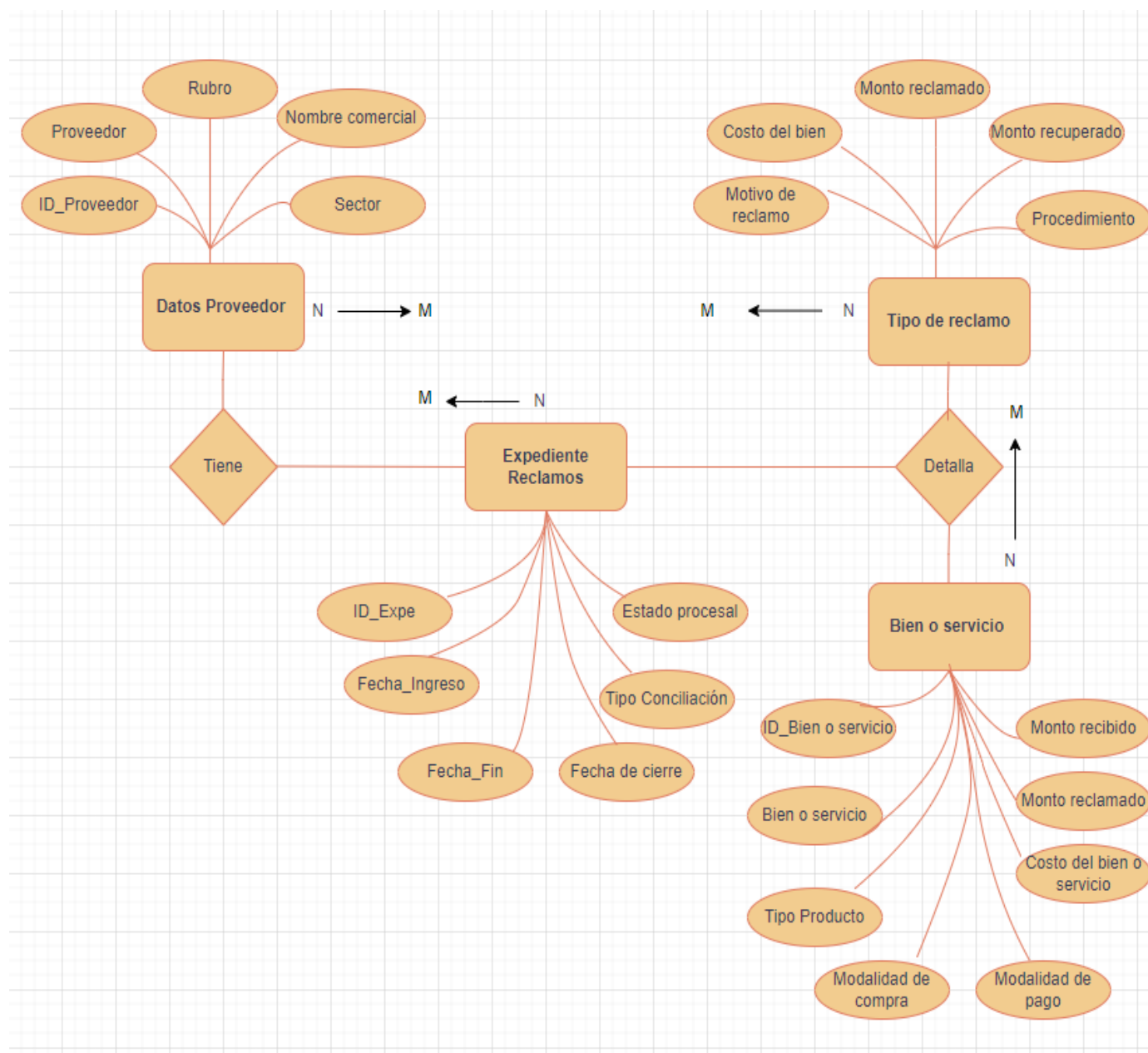
Analizar los motivos de los reclamos efectuados por los clientes de cada proveedor registrado en la Dataset según el tipo de reclamo, modalidad de compras y el estado del bien o producto para tener un mayor control sobre esos reclamos y reducir las mismas.

5. Usuario final y nivel de aplicación del análisis:

El dashboard diseñado se encuentra orientado a ser utilizado por un nivel táctico, es decir, por los mandos medios o líderes del ministerio de Mercado Libre México.

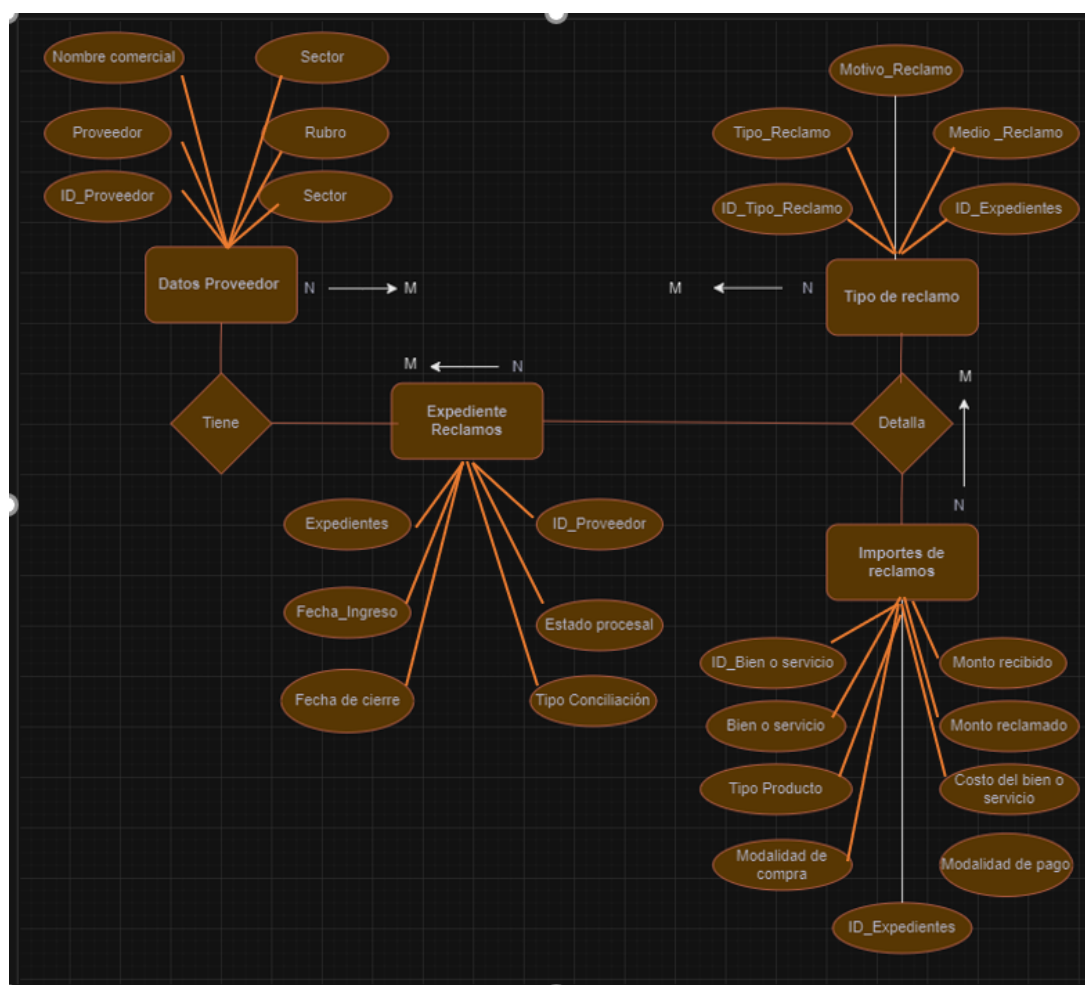
Su utilización permitirá conocer los principales motivos de quejas y reclamos por parte de los clientes dentro de la web y así poder tomar e implementar estrategias de mejoras en las ventas de los bienes y servicios al cliente y evitar pérdidas monetarias.

6. Diagrama entidad de relación.

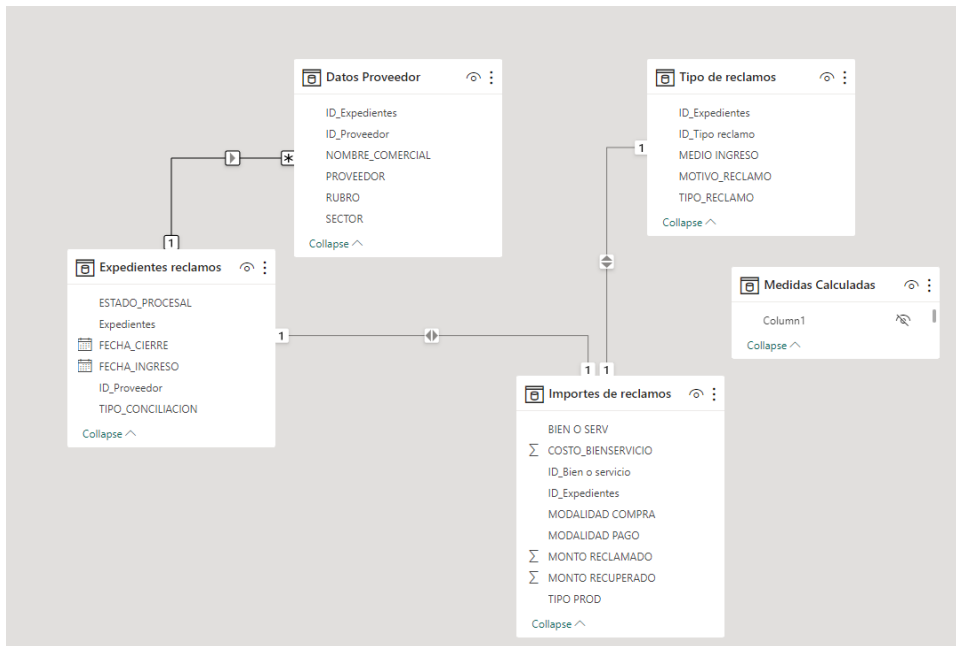


En principio, la DER se realizó de la siguiente manera:

El resultado final con las modificaciones fue la siguiente:



DER en Power BI:



7. Listado de tabla

En este punto, se hará mención a cada una de las tablas junto a una breve descripción de las mismas y la definición de clave primaria y foránea.

- PK: Id_exp
- FK: Fecha_ingreso
- FK: Fecha de cierre
- FK: Tipo Conciliación
- FK: Estado Procesal
- PK: Id Bien o servicio
- FK: Bien o serv
- FK: Medio ingreso
- FK: Tipo prod
- FK: Modalidad compra
- FK: Modalidad pago
- FK: Costo bien servicio
- FK: Monto reclamado
- FK: Monto recuperado
- PK: Id_tipo reclamo
- FK: Tipo Reclamación
- FK: Medio ingreso
- FK: Motivo Reclamación
- PK: Id_proveedor
- PK: Proveedor
- FK: Nombre Comercial
- FK: Rubro sector

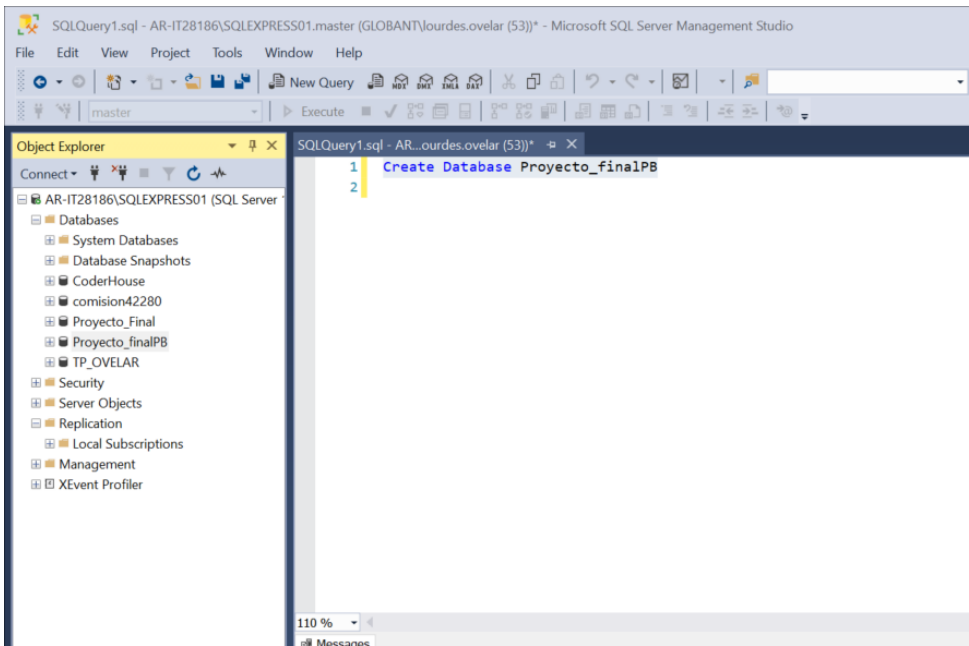
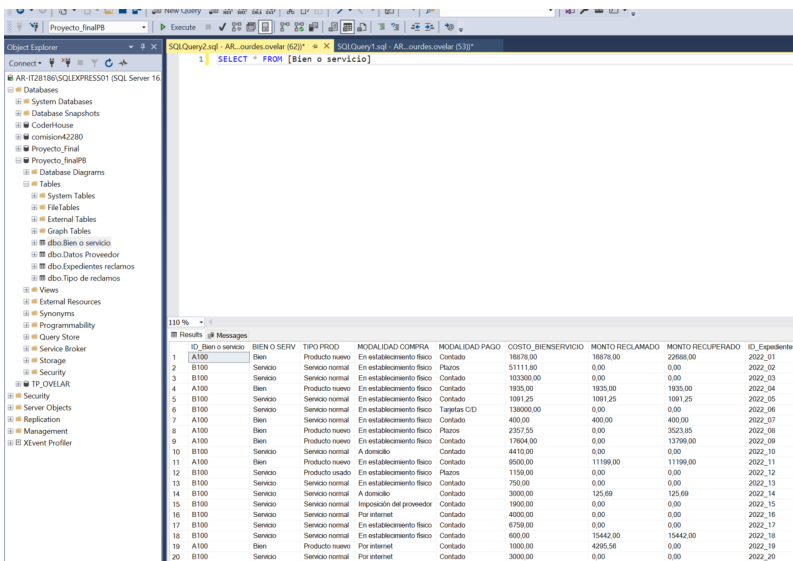
8. Listado de columnas por tablas.

A continuación se hará mención de la columna que posee cada tabla junto con su tipo de campo y clave.

Quejas más frecuentes en compras por internet 2022		
Campo	Tipo de campo	Tipo de clave
Id_exp	Int	PK - INDEX
Fecha_ingreso	Date	FK
Fecha de cierre	Date	FK
Tipo Conciliación	Varchar (112)	FK
Estado Procesal	Varchar (112)	FK
Id_ Bien o servicio	Int	PK - INDEX
Bien o serv	Varchar (112)	FK
Medio ingreso	Varchar (112)	FK
Tipo prod	Varchar (112)	FK
Modalidad compra	Varchar (112)	FK
Modalidad pago	Varchar (112)	FK
Costo bien servicio	Varchar (112)	FK
Monto reclamado	Int	FK
Monto recuperado	Int	FK
Id_tipo reclamo	Int	PK - INDEX
Tipo Reclamación	Varchar (112)	FK
Medio ingreso	Varchar (112)	FK
Motivo Reclamación	Varchar (112)	FK
Id_proveedor	Int	PK - INDEX
Proveedor	Varchar (112)	PK - INDEX
Nombre Comercial	Varchar (112)	FK
Rubro	sector	FK

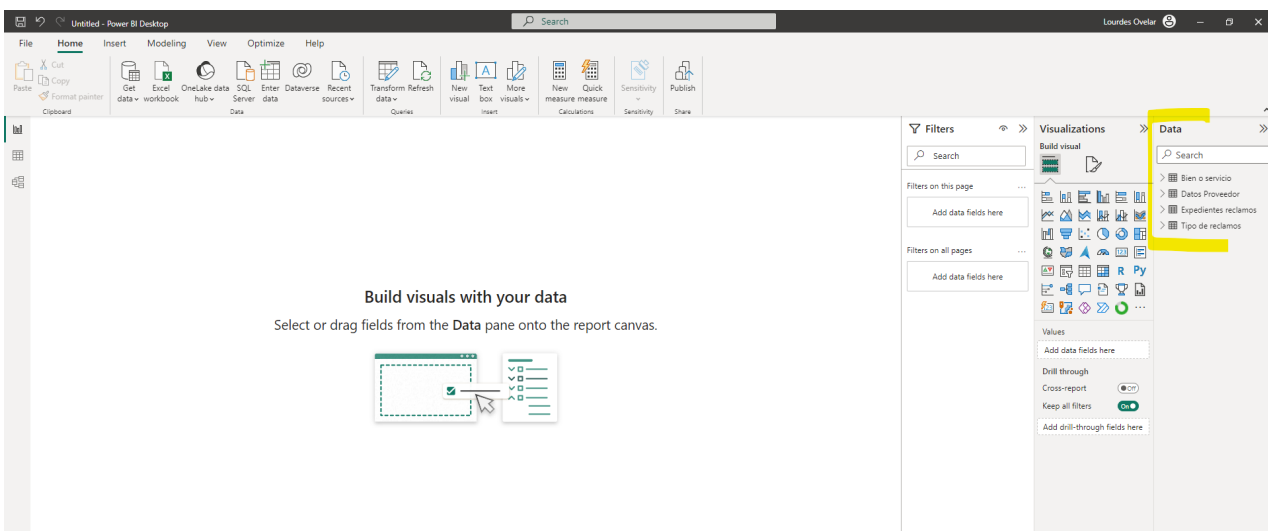
9. ETL

Para comenzar a trabajar sobre la base de datos, se subió la basé en SQL creando la carpeta Proyecto_finalPB para luego pasarlo a trabajar en Power Bi.

The screenshot shows the 'Query Editor' with a query: 'SELECT * FROM [Bien o servicio]'. The 'Results' pane displays a table with 20 rows of data. The table has the following columns: ID, Bien o servicio, TIPO PROO, MODALIDAD COMPRA, MODALIDAD PAGO, COSTO_BIENSERVICIO, MONTO RECLAMADO, MONTO RECUPERADO, and ID_Expedientes.

ID	Bien o servicio	TIPO PROO	MODALIDAD COMPRA	MODALIDAD PAGO	COSTO_BIENSERVICIO	MONTO RECLAMADO	MONTO RECUPERADO	ID_Expedientes
1	A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	16178.00	22688.00	2022_01
2	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Plazo	5111.80	0.00	2022_02
3	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	103300.00	0.00	2022_03
4	A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	1935.00	1935.00	2022_04
5	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	1091.25	1091.25	2022_05
6	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Targetas C/D	138000.00	0.00	2022_06
7	A100	Bien	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	400.00	400.00	2022_07
8	A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Plazo	2357.55	0.00	2022_08
9	A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	17604.00	0.00	2022_09
10	B100	Servicio	Servicio normal	A domicilio	Contado	4410.00	0.00	2022_10
11	A100	Bien	Producto nuevo	En establecimiento fisico	Contado	6500.00	11198.00	2022_11
12	B100	Servicio	Producto usado	En establecimiento fisico	Plazo	1159.00	0.00	2022_12
13	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	750.00	0.00	2022_13
14	B100	Servicio	Servicio normal	A domicilio	Contado	3000.00	125.69	2022_14
15	B100	Servicio	Servicio normal	Imposición del proveedor	Contado	1800.00	0.00	2022_15
16	B100	Servicio	Servicio normal	Por internet	Contado	4000.00	0.00	2022_16
17	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	6759.00	0.00	2022_17
18	B100	Servicio	Servicio normal	En establecimiento fisico	Contado	600.00	15442.00	2022_18
19	A100	Bien	Producto nuevo	Por internet	Contado	1000.00	4265.58	2022_19
20	B100	Servicio	Servicio normal	Por internet	Contado	3000.00	0.00	2022_20



10. Herramientas tecnológicas implementadas

Para el presente trabajo se utilizaron los siguientes programas para manipular y procesar los datos.:

- ☐ Excel para la lectura y limpieza de los datasets.
- ☐ PowerPoint para la creación del diseño del mockup.
- ☐ SQL para importar los datos y realizar consultas
- ☐ Diagrams para la creación del diagrama entidad-relación

11. Medidas Calculadas

Se crearon las siguientes Medidas calculadas para utilizar como KPI para el análisis de los datos:

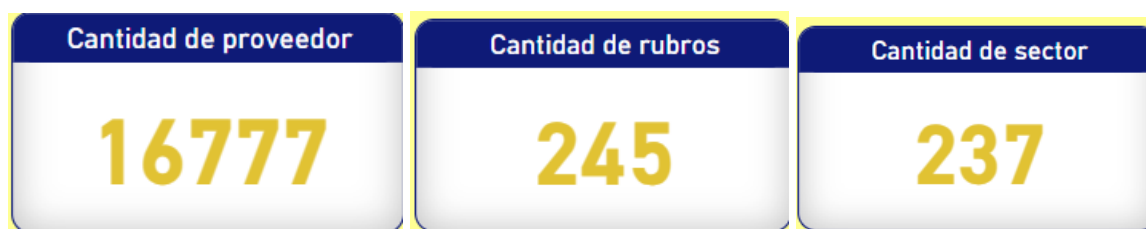
- ☐ Suma costo vendido = `SUM('Importes de reclamos'[COSTO_BIENSERVICIO])`
- ☐ Suma reclamos = `SUM('Importes de reclamos'[MONTO RECLAMADO])`
- ☐ Suma recuperos = `SUM('Importes de reclamos'[MONTO RECUPERADO])`



- ☐ Total expedientes = `COUNT('Datos Proveedor'[ID_Expedientes])`



- ☐ Total Proveedor = `DISTINCTCOUNT('Datos Proveedor'[ID_Proveedor])`
- ☐ Total sector = `DISTINCTCOUNT('Datos Proveedor'[SECTOR])`
- ☐ Total x rubro = `DISTINCTCOUNT('Datos Proveedor'[RUBRO])`



11. Visualización de los datos

La visualización del tablero partió de un mockup realizado en Power Point que luego fue llevado a Power BI.



12. Página de Inicio.

La página no fue incluida en el mockup, pero se consideró relevante para mejorar la experiencia del usuario con el tablero. De esta forma, el mismo podrá ir a la página que requiera a través de los botones creados.



13: Visualizaciones de Datos:

Gráfico 1:

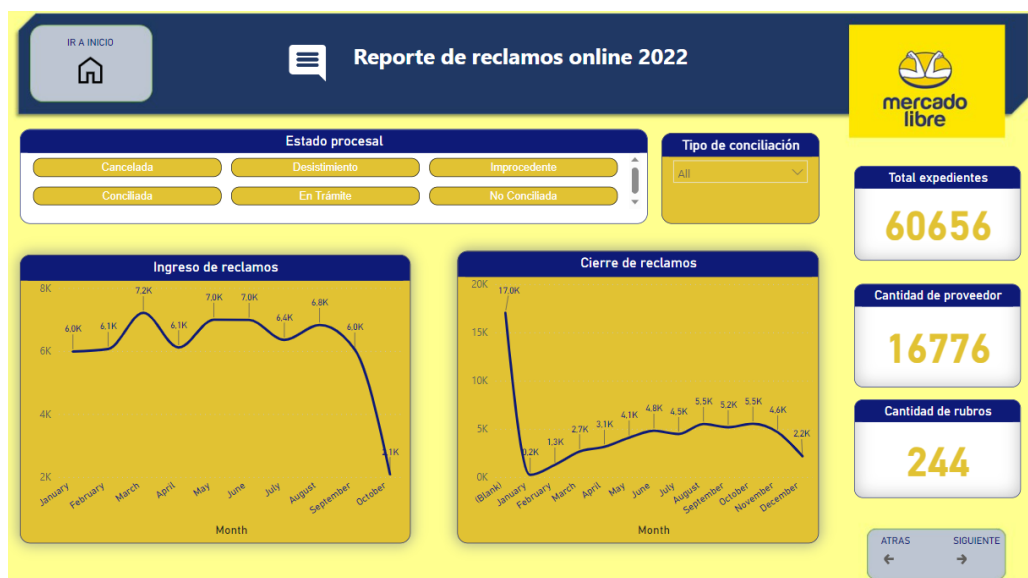


Gráfico 2:

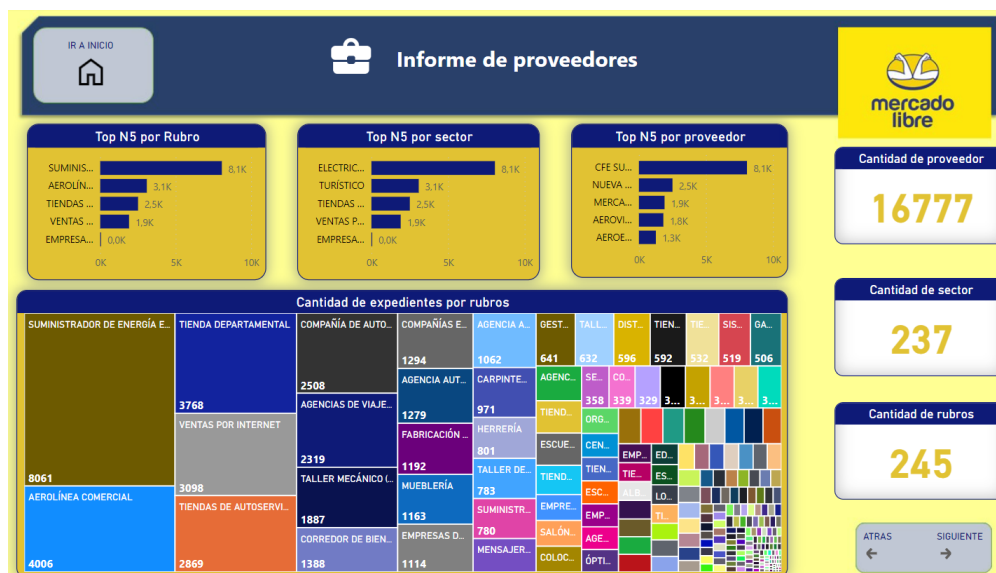


Gráfico 3:

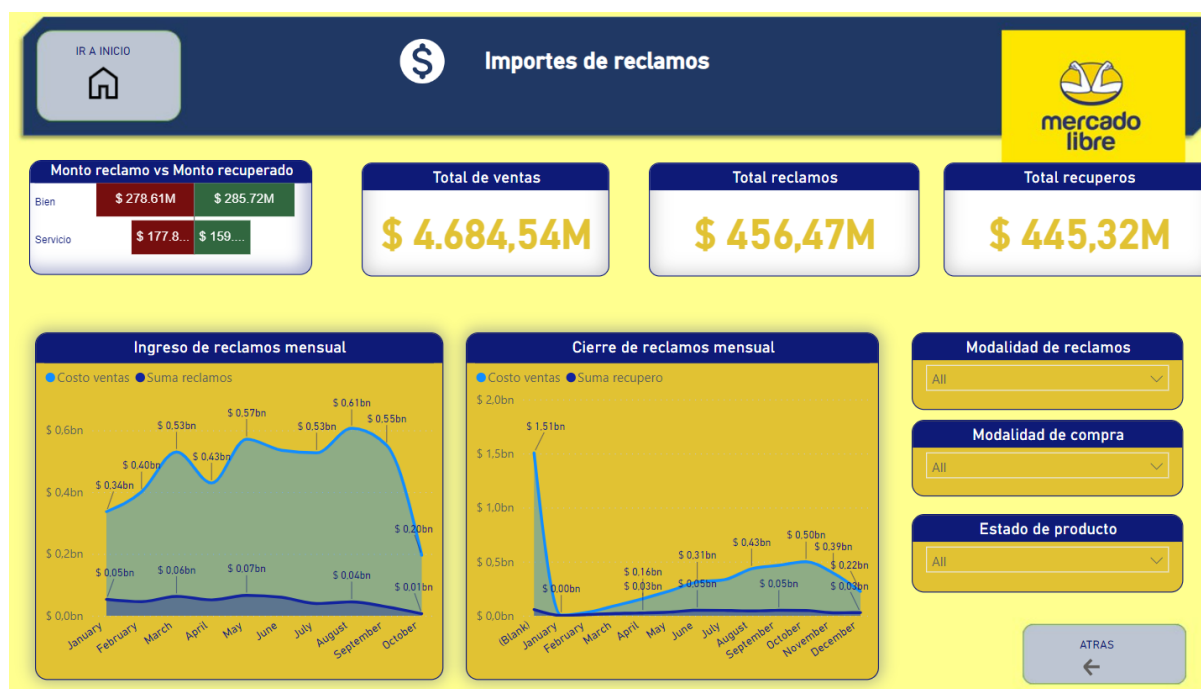


Gráfico 4:



14. Conclusión

En conclusión, el análisis detallado de las visualizaciones en el dashboard sobre reclamos online, provenientes de los distintos proveedores y rubros de la página de Mercado Libre, revela una serie de patrones reclamos y tendencias significativas de los motivos por el cuál son realizados los reclamos. A través de estas representaciones visuales, se ha logrado obtener una comprensión más profunda de los principales motivos de reclamos por parte de los consumidores, los problemas recurrentes y las áreas de mejoras que cada proveedor deberá tener en cuenta para brindar un mejor servicio al cliente.

Las visualizaciones han proporcionado una visión panorámica de la distribución de los reclamos según los diferentes proveedores y rubros, lo que ha permitido identificar aquellos sectores que enfrentan desafíos más frecuentes. La capacidad de comparar y contrastar estos datos en un único espacio ha permitido a los analistas y responsables de toma de decisiones obtener información valiosa para priorizar acciones correctivas y estrategias de mejora.

Además, las tendencias temporales en las visualizaciones han ayudado a comprender los picos y valles en la cantidad de reclamos presentados. Esto ofrece la oportunidad de anticipar posibles aumentos en la demanda de atención al cliente en ciertos momentos del año o en relación con eventos específicos, lo que a su vez permite una planificación más efectiva de los recursos.

En última instancia, el análisis de las visualizaciones en el dashboard de reclamos online ha demostrado ser una herramienta esencial para una gestión empresarial informada y eficiente. La capacidad de extraer insights con facilidad a partir de representaciones visuales ha contribuido a la toma de decisiones fundamentadas, la identificación de oportunidades de mejora y la creación de estrategias centradas en el cliente. Como resultado, este enfoque no solo optimiza la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la reputación de la empresa y su posición en el mercado altamente competitivo de hoy en día.