

Nombre: Felipe Ruiz Zea
Fecha: 26 Diciembre 2025

1. (70%) El ejecutivo de servicio al cliente está evaluando el servicio prestado en una de sus líneas de atención, su objetivo consiste en rediseñar el esquema de atención actual hacia uno más personalizado y enfocado en las necesidades específicas de sus clientes. Para este fin, cuenta con el historial de consultas realizadas en la línea de atención y con algunas características de sus clientes:

- Historial de consultas: New_HistConsultas.csv
- Datos cliente: New_Usuarios.csv

Como científico de datos Sr, se plantea el siguiente esquema de trabajo que se deberá llevar a cabo para mejorar la atención en el canal.

- a. (20%) Conocer el tipo de cliente que se comunica a la línea. Realice un análisis descriptivo detallado de las variables, tenga en cuenta realizar análisis de correlación y pruebas de hipótesis si considera necesario.
 - b. (50%) Utilizando al menos 3 modelos supervisados, prediga la variable 'y' que se encuentra en la base de datos.
2. (30%) En cada llamada con el cliente se realiza una encuesta de satisfacción al final de la interacción. En el archivo comentarios_encuesta.xlsx se registran los comentarios de personas a la pregunta ¿Qué le generó esfuerzo o insatisfacción?
 - a. (20%) Utilice un modelo cognitivo para determinar los motivos por los cuales los clientes se muestran inconformes.
 - b. (10%) Realice un diseño de despliegue de la solución.

¿Qué debe entregar?

La solución a los ejercicios propuestos.

Cualquier material adicional que permita un entendimiento de la solución propuesta.