

**Módulo: ADM1929 - Business  
understanding: Pensamiento  
analítico basado en datos. - (A51)**

**Actividad: Actividad colaborativa 2.  
Foro sobre relación de ciencia de  
datos con mi empresa**

**Nombre: Roberto Mora Balderas**

**Asesor: José Carlos Soto Monterrubio**

**Fecha: 13 de julio de 2023**

## Instrucciones:

Después de haber visto el video y leído el material, analiza qué aspectos de Ciencia de Datos están siendo ACTUALMENTE utilizados en tu empresa, y comparte con todos los participantes tu reflexión personal sobre la relación que existe entre la ciencia de datos y tu profesión o empresa. Esto deberá realizarse a través de un cuadro comparativo que contenga los enfoques: Data Analysis, Data Analytics y Data Mining, y otra columna que contenga de la situación en la empresa.

## Tabla Descriptiva:

Situación	Uso de Data Analysis:	Uso de Data Analytics:	Uso de Data Mining:
<b>Es una empresa de consultoría de tecnologías de la información. Recientemente, se ha experimentado una disminución en la satisfacción del cliente y un aumento en el tiempo de respuesta a las solicitudes de soporte técnico. La gerencia busca identificar las causas subyacentes de estos problemas y encontrar soluciones efectivas para mejorar su rendimiento y la satisfacción del cliente.</b>	Se utiliza Data Analysis para examinar los datos internos que se han recopilado a lo largo del tiempo. Se revisan las solicitudes de soporte técnico registradas, el tiempo de respuesta, los registros de errores y cualquier otro conjunto de datos relevante. Se utilizan técnicas de Data Analysis, se aplican métodos estadísticos y se exploran los datos para identificar patrones, tendencias y posibles factores que puedan estar afectando el rendimiento y la satisfacción del cliente.	Además de realizar un análisis de los datos internos, se aprovecha las técnicas de Data Analytics para obtener una visión más amplia. Se buscan datos externos, como datos de encuestas de satisfacción del cliente, comentarios en redes sociales y revisiones en línea. Utilizando técnicas de Data Analytics, se procesan y analizan estos datos no estructurados para comprender mejor las opiniones y experiencias de los clientes. Se identifican palabras clave, temas recurrentes y sentimientos asociados con la satisfacción del cliente para obtener información más profunda sobre las preocupaciones y necesidades de los clientes.	Para abordar los problemas de manera proactiva y evitar futuros inconvenientes, se aplican técnicas de Data Mining. Utilizan algoritmos de aprendizaje automático y minería de datos para buscar patrones ocultos y relaciones entre diferentes variables. Por ejemplo, se analizan los datos de las solicitudes de soporte técnico y los registros de errores para identificar qué tipos de problemas son más frecuentes, qué soluciones han funcionado mejor en el pasado y qué factores están correlacionados con un mayor tiempo de respuesta.