

PROYECTO FINAL DATA ANALYST

ANÁLISIS DE EFICACIA DE
OPERADORES – CallMeMaybe

DIFERENCIA ENTRE BOOL Y BOOLEAN

- Bool (tipo nativo de Python/NumPy): No puede manejar valores nulos (NaN). Si hay valores ausentes, pandas los convierte automáticamente a False o genera errores.
- Es más rápido, pero menos flexible, boolean (tipo nullable de pandas): Sí puede manejar valores nulos usando pd.NA mantiene los valores ausentes como ausentes, sin convertirlos arbitrariamente.
- Es más lento, pero más preciso para datos con valores faltantes

MÁS DUDAS QUE RESOLVÍ CON EL BOT

- La única columna con valores ausentes es “internal” pero no se que tan importantes o como me afecten los cálculos. Releyendo el enunciado, la variable “internal” no es una variable que me indique eficacia directamente, así que tal vez podría reemplazar esos valores nulos, por false o true, quizá el que mas se repita o simplemente remplazar con NaN.
- Para el total de llamadas recibidas, mirando por operador seria usar count o sum? – me ayudo entender porque usar count en lugar de sum
- El DataFrame estaba vacío porque estaba comparando la columna `is_missed_call` con el string 'True', pero esa columna es de tipo boolean (True/False), no string.

¿CUÁLES SON LOS INDICADORES DE CALIDAD EN UN CALL CENTER?

- <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-calidad/>
- Por medio del link me ayudo un poco a entender cuales eran esas variables que debería priorizar a la hora de realizar el análisis de eficiencia de los operadores. Fue una base para entender como operan estas métricas y entender más cuales eran los requerimientos del proyecto.