Introducción

Strata Hospitals es una institución de salud con sede en Estados Unidos, en donde se atienden a pacientes con patologías de todo tipo, desde un resfriado hasta una operación de amígdalas.

Con el foco puesto en la experiencia del paciente, desde hace un tiempo se empezó a medir la satisfacción según una encuesta. La misma cuenta con preguntas que abarcan distintas etapas del servicio de internación de un paciente y un resultado final llamado **NPS**.

Objetivo

La junta médica que dirige el hospital es experta en medicina, pero lamentablemente le cuesta interpretar los resultados de estas encuestas.   
Es por esto que se te contactó para que con tu experiencia en el análisis de datos puedas llegar a algunas conclusiones sobre qué aspectos son los prioritarios mejorar para elevar el score NPS dentro del hospital.

En el camino vas a poder utilizar todas las herramientas que conozcas y que creas que mejor se aplican a este caso.

Recordá que estas conclusiones las vas a tener que exponer frente a la junta médica, con un tiempo de alrededor de 15 minutos.

En los anexos podrás encontrar información útil para encarar el desafío.

¡Gracias y muchos éxitos!

ANEXO I: NPS SCORE

El score NPS (Net Promoter Score) es un indicador muy utilizado en múltiples industrias para evaluar la satisfacción y lealtad del cliente (o en este caso, del paciente).   
El NPS clasifica a los clientes a partir de una pregunta base: “¿Qué tan probable es que recomiendes este servicio a un familiar o amigo?”.

Las opciones de respuesta son una escala del 0 al 10, en la que el 0 es “nada probable” y el 10 es “extremadamente probable”

Un NPS entre 0 y 6 equivale a "Detractor", entre 7 y 8 "Pasivo" y entre 9 y 10 "Promotor".

Para calcular el NPS de una determinada empresa o servicio, se aplica la siguiente fórmula:

**NPS = Promotores (%) - Detractores (%)**

ANEXO II: DATASET

El dataset cuenta con un número cercano a 5000 encuestas hechas a pacientes, en donde se encuentran distintas variables que refieren a las etapas del proceso de internación. Por último, también se encuentra a disposición el dato de los días internados, el Score NPS y la clasificación según ese valor.   
En cuanto a los códigos de las preguntas, te ofrecemos el siguiente diccionario para que utilices en el análisis:

