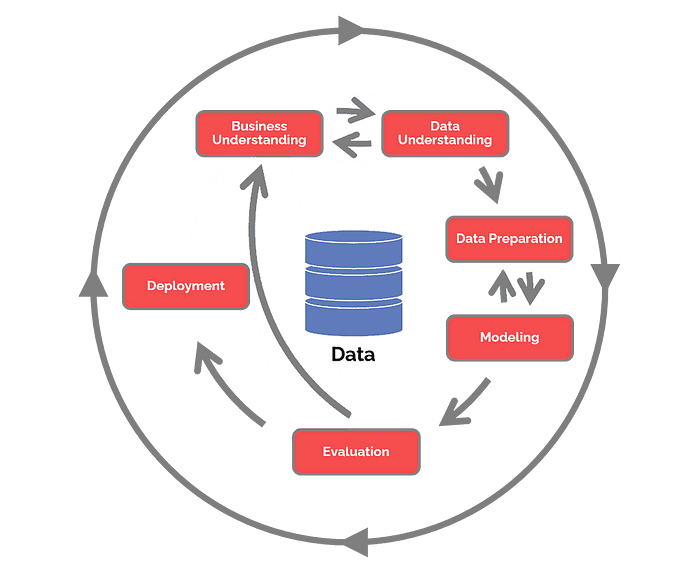
**Customer Support on Twitter**

El desarrollo de esta practica se ha realizado siguiendo la Metodologia de CRISP-DM, un proceso estándar para la minería de datos. CRISP-DM se compone de varias etapas: comprensión del problema, entendimiento y preparación de los datos, modelado, evaluación de resultados y despliegue en producción. La aplicación de este enfoque garantiza un manejo adecuado de los datos y un funcionamiento óptimo del modelo para el usuario. A continuación, se detalla la implementación de cada una de estas etapas.

**Entendimiento del problema**

El objetivo principal de esta práctica es desarrollar un sistema capaz de clasificar los tuits recibidos en el canal de soporte técnico, con el fin de identificar aquellos relacionados con problemas específicos. La idea es analizar los sentimientos presentes en el contenido de los mensajes y clasificarlos en tres categorías: positivo, neutro o negativo. Esto permitirá asignar una mayor prioridad o implementar estrategias diferenciadas para los usuarios cuyas interacciones se encuentren en las categorías neutra o negativa, con el objetivo de mejorar la atención al cliente.

**Comprensión de los datos**

El proceso de comprensión de los datos comienza con la obtención de un conjunto base de tuits, descargado desde la plataforma Kaggle. Este dataset contiene 3.003.125 registros y 7 atributos: tweet\_id, author\_id, inbound, created\_at, text, response\_tweet\_id e in\_response\_to\_tweet\_id.

**Preparación de los datos**

La preparación de los datos inicia con la eliminación de las columna que no aportan ningún valor para el modelo, se realiza la conversión al tipo de dato que

**Análisis de los datos**

Modelado