

Análisis

Origen de los mismos.

Este dataset simula reclamos internos de una organización. Fue generado mediante IA con fines educativos, orientado a prácticas de análisis y limpieza de datos. Se decidió agregar una columna nueva denominada 'Grado de satisfacción' que nos servirá para realizar varios cálculos solicitados en esta evidencia.

Descripción de cada columna que tipo de dato almacenan carácter, numérico (tipo) o fecha.

| Columna | Tipo de dato | Descripción |
|------------------------------|------------------|---|
| Destino del reclamo | Carácter (str) | Indica el área, sector o departamento al cual fue dirigido el reclamo. |
| Quién lo resolvió | Carácter (str) | Persona, equipo o área que resolvió el reclamo (si fue atendido). |
| Tipo de reclamo | Carácter (str) | Describe el motivo principal del reclamo. |
| Fecha del reclamo | Fecha (datetime) | Fecha en la que fue realizado el reclamo. |
| Estado del reclamo | Carácter (str) | Muestra si el reclamo está cerrado, pendiente, en proceso, etc. |
| Grado de satisfacción | Numérico (int) | Valor entre 1 y 5 si el reclamo está cerrado o resuelto; 0 en otros casos. Esta columna fue generada automáticamente. |

Describir los valores posibles que puede tomar cada columna.

Destino del reclamo → Soporte técnico, infraestructura, recursos humanos, RRHH.

Quién lo resolvió → Help desk, nombres de usuarios, administrador.

Tipo de reclamo → Acceso a sistemas, problemas técnicos, solicitudes.

Fecha del reclamo → 2023-06-15, 2023/06/16, etc.

Estado del reclamo → Cerrado, resuelto, pendiente, en proceso.

Grado de satisfacción → 0, 1, 2, 3, 4, 5.

Describir si los datos están en RAW o no.

Los datos se encuentran en estado RAW (en crudo), es decir, sin limpieza previa. Esto significa que hay errores de tipeo, se mezclan mayúsculas y minúsculas, existen espacios innecesarios y campos vacíos, entre otros.