

PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página Nro.
1 de 3

**PROCEDIMIENTO ANALISIS DATOS
RIESGO COMERCIAL**

OPE-ASE-GCC-P12

PROTOCOLO ANALISIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

ELABORADO

VERSIÓN Nº 1

POR: Rosario Pérez C

FECHA: Marzo 2021

APROBADO POR: Lic. Carlos Ayala

FECHA: Junio 2021

OBJETIVO.- Contar con un Marco Lógico o Matriz de Criterios pre definidos que establezca con claridad la base para aplicar la metodología de Análisis Correlacional Multivariable y permita medir, explicar y predecir tendencias estableciendo por defecto su priorización para la toma de decisiones.

METODOLOGÍA.- ANALISIS CORRELACIONAL MULTIVARIABLE

Método a través del cual se deben medir dos o más variables entre los reportes de datos de clientes y/o productos como efecto del Análisis de Encuestas de Satisfacción, Análisis de Incidencias, y Análisis calidad del servicio, para proceder con los siguientes pasos:

- 1.- Detección del problema
- 2.- Definición matriz de criterios para definir la(s) muestra(s)
- 3.- Análisis de la(s) muestra(s)
- 4.- Explicación resultados obtenidos

1.- Detección del Problema.- El problema estará definido por las causales de insatisfacción y/o brechas de calidad del servicio establecidas en reporte proporcionado por las Areas proveedoras de datos.

2.- Definición Matriz de Criterios.- Generados los reportes se define la matriz de criterios que permitan definir la muestra que será sometida al Análisis. Para establecer la muestra se deberá comparar la causal (problema) con la situación de otros clientes/productos que puedan encontrarse en condiciones similares en función a la Matriz de criterios pre-establecidos. (Ubicación, Plan, Trámite, Perfil, Causal, Tecnología, etc)

3.- Análisis de la Muestra.- Establecida la muestra aplica dos fases para el análisis:

- a) Estudio de Casos: A partir de identificar efectos comparables, se analizan diferencias y similitudes entre las variables y se genera una Hipótesis.

b) Estudio de Variables: Generada la Hipótesis la misma debe ser comprobada :

-Hipótesis nula (H_0) indica que un parámetro de los registros (tal como la media, la desviación estándar, etc.) es igual a un valor hipotético afirmación inicial que se basa en análisis previos.

-Hipótesis alternativa (H_1) indica que un parámetro de los registros es más pequeño, más grande o diferente del valor hipotético de la hipótesis nula. La hipótesis alternativa es lo que es cierto o se espera probar que es cierto.

4.- Explicación resultados obtenidos

La interpretación de los resultados es elemento crucial para la comprensión que permita transformar la incertidumbre en parámetros medibles y aplicables a un Plan de mejora continua, facilita el entendimiento desde lo más elemental aportando a lograr una mirada constructiva y realista de los hechos analizados que basados en evidencias se constituyen en la base para la toma de decisiones.