



TECNICATURA SUPERIOR EN

Ciencias de Datos e Inteligencia Artificial

Analista de Datos

Proyecto ABP

INTEGRANTES:

Cabrera, Gabriel (GitHub: cjuangab)

Pereyra, Hebe. (GitHub: PereyraHebe)

Picco, Victoria. (GitHub: vickpicco)

Santarena, Florencia. (GitHub: mfsantarena)

Suárez, Mariela. (GitHub: MarielarosaSZ)

Link repositorio: <https://github.com/vickpicco/analistaDeDatos>

1. NOMBRE DEL PROYECTO

Análisis del grado de satisfacción de los usuarios en el funcionamiento de un gestor de reclamos internos: Evaluación basada en métricas de percepción y desempeño durante un período.

2. TIPO DE PROYECTO

Tecnológico.

3. ESPACIO CURRICULAR O ESPACIOS PARTICIPANTES EN EL MÓDULO:

Módulo Analista de Datos, comprendiendo las materias de Procesamiento de Datos, Estadística y Exploración de Datos 1.

4. EJES TEMÁTICOS/RED DE CONCEPTOS

Partiendo de un conjunto de datos sin depurar, llegar a obtener conclusiones de los mismos mediante el uso de gráficos, medidas de posición y dispersión.

Se espera desarrollar diferentes habilidades como:

- Capacidad para aplicar análisis gráficos y descriptivos.
- Capacidad de relacionar y/o comparar variables.
- Capacidad de organizar y planificar.
- Capacidad de aplicar los conocimientos e identificar problemas relevantes del contexto profesional.
- Capacidad de comunicar (argumentación y presentación de la información) de forma oral y escrita.
- Razonamiento crítico.
- Desarrollo de actitudes y valores (precisión, revisión, tolerancia), compromiso ético con la igualdad de oportunidades, con la no discriminación por razones de sexo, raza o religión y con la atención a la diversidad.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad de trabajar en equipo y en entornos multidisciplinarios.

5. PROBLEMÁTICAS/NECESIDADES

En respuesta a la necesidad de mejorar la eficiencia y percepción del servicio interno, una empresa ha solicitado evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento de su gestor web de reclamos internos. Este análisis permitirá identificar posibles áreas de mejora, optimizar la experiencia de los empleados y garantizar una gestión más eficaz de los reclamos dentro de la organización.

6. FUNDAMENTACIÓN

El análisis del grado de satisfacción de los usuarios en relación al funcionamiento de un gestor web de reclamos internos es fundamental para evaluar la eficiencia y la percepción del sistema dentro de la empresa. Elegimos esta problemática porque la gestión de reclamos es un pilar en la experiencia de los empleados y su impacto en la productividad general que se lleva a cabo en muchas organizaciones.

El potencial del estudio radica en la posibilidad de detectar puntos críticos de mejora, optimizar el desempeño del sistema y, en consecuencia, elevar la satisfacción de los usuarios. Esto no solo contribuye al bienestar interno de la empresa, sino que también puede traducirse en una mejor retención de talento y en procesos organizacionales más ágiles.

Desde la perspectiva del perfil profesional, este proyecto se relaciona directamente con las competencias de un analista de datos, ya que implica la recopilación, procesamiento e interpretación de información clave para la toma de decisiones. Aplicar herramientas de estadística y exploración de datos permitirá generar insights valiosos para la optimización del sistema.

En cuanto al impacto en la sociedad y comunidad, aunque se trata de un sistema interno, mejorar su funcionamiento puede tener repercusiones positivas en el clima laboral, en la eficiencia operativa y, a largo plazo, en la calidad del servicio que ofrece la empresa. Además, este análisis puede servir como modelo para otras organizaciones que buscan optimizar sus propios sistemas de gestión de reclamos.

7. VISIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto busca establecer un modelo de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios en el funcionamiento de un gestor de reclamos internos, con el fin de optimizar su desempeño y mejorar la experiencia de los empleados. A través del análisis de datos, se pretende obtener insights que permitan identificar oportunidades de mejora y garantizar una gestión eficiente y transparente de los reclamos dentro de la organización.

DISEÑO DE LOS OBJETIVOS

- **Objetivo general**

Analizar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento del gestor de reclamos internos, mediante la recopilación y procesamiento de datos relevantes, con el propósito de detectar oportunidades de mejora y contribuir a la optimización de la gestión organizacional en un periodo específico.

- **Objetivos específicos:**

1. **Recolectar** datos sobre la percepción y satisfacción de los usuarios del gestor de reclamos internos mediante encuestas de satisfacción.
2. **Procesar** la información obtenida aplicando técnicas de análisis estadístico y exploración de datos para identificar patrones y tendencias.
3. **Identificar** áreas de mejora en el funcionamiento del sistema, considerando los puntos críticos señalados por los usuarios.
4. **Proponer** estrategias de optimización basadas en los hallazgos del análisis para mejorar la eficiencia del gestor de reclamos internos.
5. **Comunicar** los resultados y recomendaciones a la empresa de manera clara y fundamentada para su posible implementación.

- **Metas:** constituyen la cuantificación de los objetivos en términos de calidad, tiempo y cantidad (este punto es optativo).

8. SELECCIÓN DE ACCIONES

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACCIONES
(ídem 2, y así en cada casillero según número de objetivos planteados)	

9. **CRONOGRAMA:** incluir un presupuesto de tiempo estimativo. Pueden ser meses o semanas. Ejemplo:

CRONOGRAMA	MES O SEMANA 1	MES O SEMANA 2	MES O SEMANA 3	MES O SEMANA 4
Objetivo 1 (transcribirlo)	Acciones (transcribirlos)	ídem		
Objetivo 2	ídem			
Objetivo 3				

10. PRODUCTO FINAL: Describir el o los productos finales y desde qué espacios curriculares se llevan a cabo. Si es posible, vincularlo con la comunidad. Un ejemplo de esto puede ser la creación de folletos digitales para ser socializados a través de las redes sociales. (Ejemplo extraído de Soriano S/F).

11. BIBLIOGRAFÍA: Normas APA, 7ma edición.