Proyecto Final: Análisis Tasa de Rotación de un Centro de Contactos.:

**Autor: Lorena Santecchia**

**Contacto: loresantecchia@gmail.com**

**Descripción**

¿Sabías que uno de los grandes problemas a los que se enfrentan los Call Centers es la alta tasa de Rotación de sus empleados? En promedio la rotación del personal es del 30 al 45% anualmente. Esto no solo afecta la productividad y la calidad del servicio, sino que también implica costos significativos en reclutamiento, capacitación y pérdida de conocimientos.

¿Cómo podemos abordar este desafío? Mi propuesta es analizar las causas que originan esta alta tasa de rotación, para poder implementar estrategias centradas en el bienestar del empleado, como programas de desarrollo profesional, incentivos por desempeño, y un ambiente laboral positivo y colaborativo. Además, es fundamental mejorar los procesos de reclutamiento para asegurar la selección de candidatos adecuados desde el principio.

Al reducir la rotación laboral, no solo mejoraremos la estabilidad y la calidad del servicio en nuestros call centers, sino que también aumentaremos la satisfacción de los empleados y reduciremos costos a largo plazo.

**Audiencia**

Este proyecto está destinado a todas las personas que deseen adquirir conocimientos en técnicas de análisis de datos y modelado predictivo. Además, puede resultar valioso para los gerentes y directivos de empresas de servicios que buscan comprender los factores que afectan la tasa de rotación de sus empleados.

**Contexto Analítico**

Uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las empresas en la actualidad, es la alta tasa de Rotación de los empleados, lo que supone elevadas pérdidas económicas. Este problema se asentúa en las empresas con puestos de trabajo con alto estrés, cargas elevadas de trabajo que requieren tareas rutinarias y monótonas (Kraemer y Gouthier, 2014; Mateus, 2017)

Existen diversos motivos por los que un empleado abandona una empresa. Por un lado, se encuentra la rotación voluntaria, que sucede cuando el empleado por voluntad propia decide abandonar la empresa. Por otro lado, está la rotación involuntaria, que sucede cuando el empleado por razones ajenas a su persona tiene que abandonar la empresa, como sucede ante un mal desempeño laboral, problemas de comportamiento, recortes por parte de la empresa, la jubilación o una invalidez, entre otros (Bretones y González, 2009; Talent2Win, 2022).

Un aspecto relevante para resaltar es que la modalidad de contratación de los empleados es por medio de un contrato de servicios temporario, con una duración de 3 meses, y el agente debe ser Monotributista. El trabajo se realiza en forma remota, y el equipamiento para desarrollar la actividad asi como la conectividad están a cargo de cada agente. La empresa se encarga de realizar los monitoreos de calidad y service pertinenetes para garantizar la calidad del equipamiento utilizado en la atención.

Es importante analizar los distintos factores que aumentan la tasa de rotación de los empleados, dado que supone uno de los gastos más relevantes dentro de las organizaciones. Algunos de los factores que causan la rotación son internos a la organización como la posibilidad de promoción, la motivación diaria, la retribución o el clima laboral. Pero también existen variables inherentes a la persona que pueden influir en la rotación como la edad, el sexo o el nivel de estudios.

La rotación de los empleados tiene numerosas consecuencias, pero en términos generales, supone una disminución en el rendimiento y la producción, así como una mala reputación para la empresa, que puede dificultar la búsqueda y atracción de nuevo talento (Ceblano et al., 2019).

**Problema Comercial**

Existe un elevado costo asociado a la alta tasa de rotación, ya que se deben realizar constantemente entrevistas para nuevas contrataciones, invertir en capacitaciones, y al ser agentes con poca experiencia en la atención, afecta la performance del Centro de Contactos, ya que están en curva de aprendizaje y disminuye la productividad.

Al tener un faltante de trabajadores, la empresa debe recurrir al pago de horas extras para para cubrir las faltas de productividad que se generan. La disminución de la calidad puede surgir como consecuencia de tener que alcanzar el objetivo establecido con menos miembros del equipo, lo que provoca que se realicen los trabajos más rápidamente y prestando menor atención.

La alta rotación genera un clima laboral desfavorable puesto que cuando un empleado se va, se producen cambios en los equipos de trabajo. Esto puede conllevar cambios en la organización y la cultura de la empresa que puede afectar negativamente a la confianza en el equipo y con ello, a la efectividad del trabajo (Ergon, 2019)

Es imprescindible para una organización, conocer las causas de la rotación ya que a partir de ellas, se pueden desarrollar los cambios empresariales necesarios que permitan disminuir esta cifra de rotación, ya que la misma está estrechamente relacionada con su éxito.

**Objetivo**

El objetivo del proyecto es analizar cuales son los principales factores que determinan la tasa de Rotación de los empleados de un Centro de Contactos, que brinda servicios de atención a un Banco Nacional. Para ello se seleccionaron dos datasets con datos relevantes desde Diciembre del 2020 hasta Noviembre del 2023. Se construirá un modelo predictivo empleando técnicas de aprendizaje automático, con el objetivo de evaluar su precisión en la identificación de empleados con mayor probabilidad de incurrir en una baja temprana. Además, se aplicarán técnicas de optimización de hiperparámetros para mejorar la exactitud del modelo. Finalmente, se seleccionará el modelo más efectivo y se presentarán recomendaciones orientadas a reducir la tasa de rotación en un centro de contacto.