

Consultoría Consulsevi  
PRESENTACIÓN BIG DATA

# RETOS EMPRESARIALES ANTE LA NUEVA ERA DEL TRABAJO FLEXIBLE

Autora: Hind Zannouti



# ÍNDICE



**Introducción**



**Portfolio  
analítico**



**Dashboard  
Absentismo**



**Definición KPI'S  
Absentismo**



**Dashboard  
Rendimiento**



**Definición  
KPI'S  
Rendimiento**



**Conclusión**

# INTRODUCCIÓN

El "Big Data" podría hacer referencia a las herramientas, procesos y procedimientos que permiten a una organización crear, manipular y administrar grandes conjuntos de datos e instalaciones de almacenamiento.

Para una empresa, el uso de esta herramienta puede tener diferentes usos, pero principalmente es usada para que las organizaciones aumenten su valor y dispongan de grandes cantidades de datos que tradicionalmente no podrían ser observados en su totalidad, permitiendo así interpretar la información y tomar decisiones relativas a la organización que sean asequibles y ayuden a la inversión de los negocios.

El presente trabajo tiene como objetivo representar los datos del departamento de atención al cliente telefónica del banco "Caja Oriente" a cuyos trabajadores se les ofrece la posibilidad de trabajo flexible, con la opción de trabajar presencialmente en la oficina o a distancia. Con un estudio pre y post con un año de diferencia se tienen en cuenta los resultados diferentes variables antes y tras la implantación de esta medida para ver si resulta factible y beneficiosa.

# PORTFOLIO ANALÍTICO

## PROPÓSITO

1. Implementar sistema de trabajo flexible en base a las necesidades de los trabajadores.
2. Conocer necesidades de cada trabajador para un plan flexible.
3. Adaptar las preferencias de trabajo flexible de los trabajadores a las necesidades propias de la empresa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- INSS: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
- JUNTA DE ANDALUCÍA
- MINISTERIO DE TRABAJO
- MINISTERIO DE SALUD
- SEPE: SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
- INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- CEETA: CENTRO DE ESTUDIOS ESPECIALIZADOS EN TRANSTORNOS DE ANSIEDAD

## ANÁLITICAS

- **Ámbito organizacional**
  - Análisis de nivel y motivos de rotación de personal
  - Análisis del clima en la organización.
- **Ámbito grupal (departamentos)**
  - Análisis cohesión dentro de los distintos departamentos.
- **Ámbito individual**
  - Análisis nivel y motivos de absentismo en relación a la salud mental.
  - Análisis desempeño en función de haberse acogido al plan de trabajo flexible.

## ACCIONES A SEGUIR

- **Ámbito organizacional:**
  - Reestructuración de empresa-trabajador: Upskilling (formación)
  - Reskilling (formación)
  - Descripción del clima organizacional por medio de una prueba pre-post
- **Ámbito grupal:** por medio de los resultados de la prueba de clima organizacional se obtienen el diagnóstico donde nos informa la cohesión social que se presenta en los trabajadores.
- **Ámbito individual:** Realizar una tabla de control donde se especifique y permita llevar un registro de los motivos del absentismo; seguimiento de los objetivos obtenidos por cada trabajador.

# ABSENTISMO



MEDIA ABSENTISMO (AÑO ANTERIOR). 12%



EMPLEADOS ABSENTOS REINCIDENTES



MEDIA DURACIÓN ABSENTISMO

## CARGOS

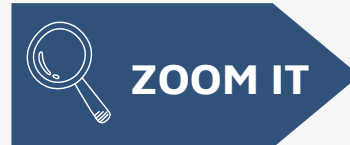
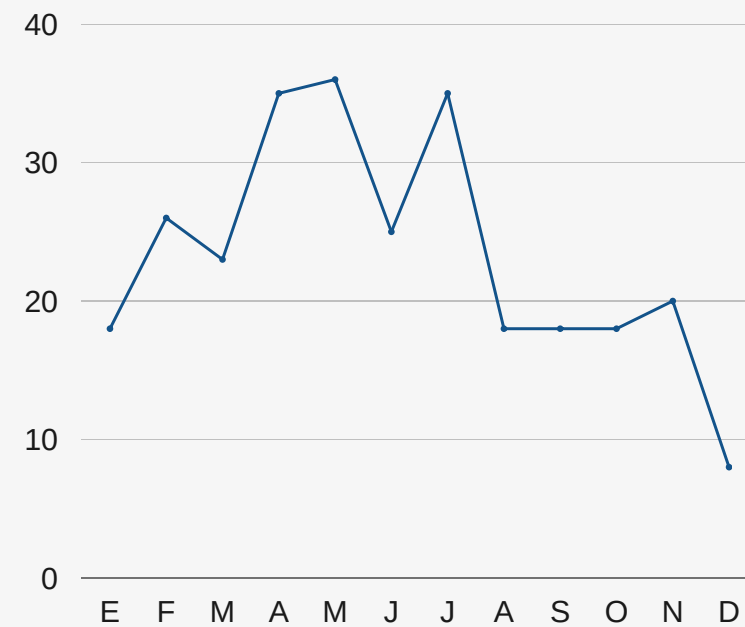
COORDINADOR  
SUPERVISOR  
✓ **TÉCNICO**

## DEPARTAMENTO

ATENCIÓN AL CLIENTE  
SOPORTE TÉCNICO  
ESPECIALISTAS

## FECHA

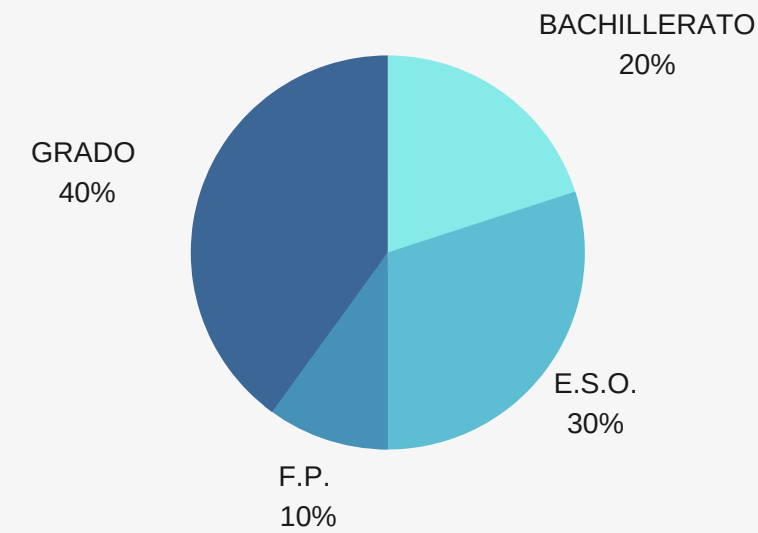
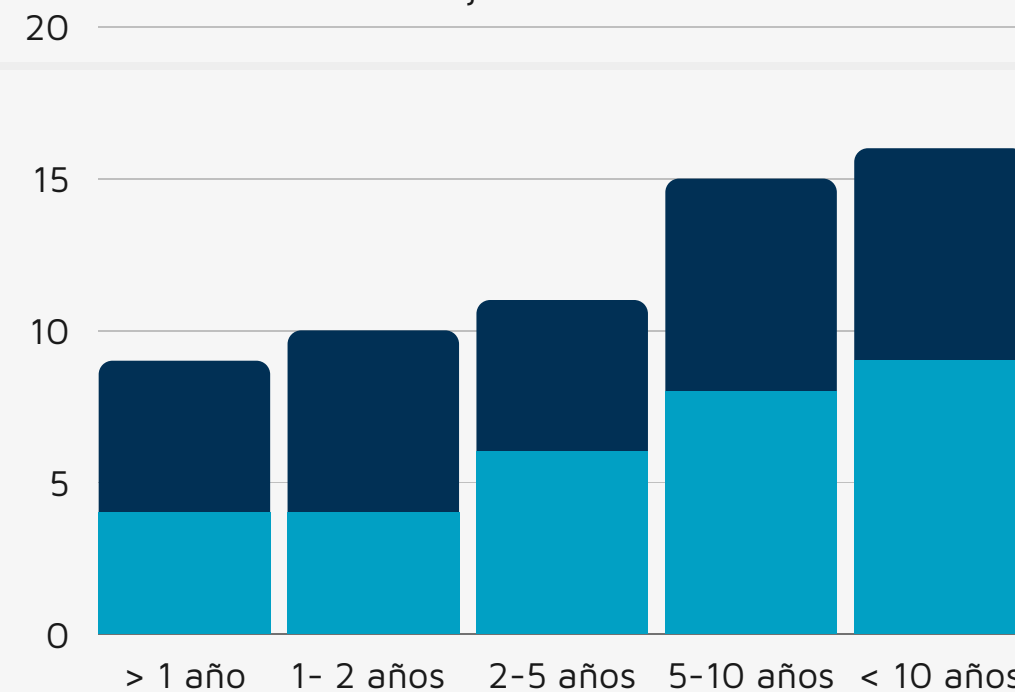
2021  
✓ **2022**  
2023



## PORCENTAJE ABSENTISMO

## POR GÉNERO Y ANTIGÜEDAD

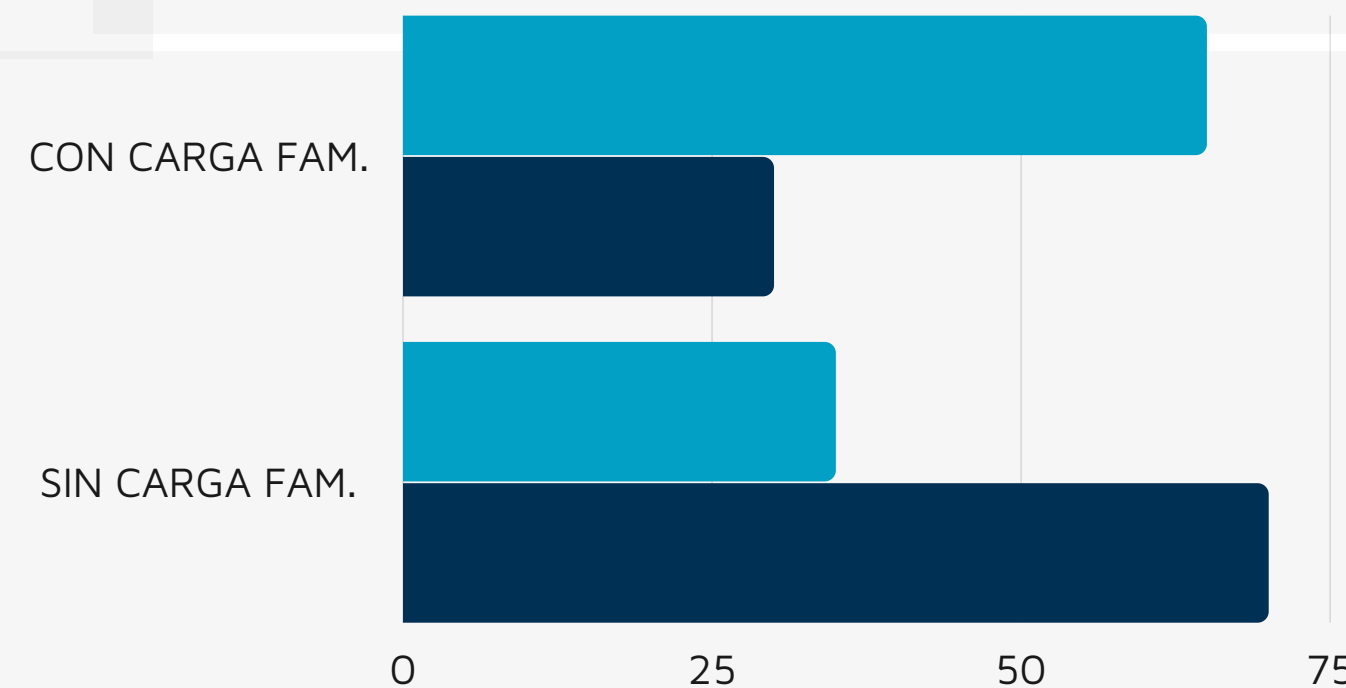
■ Mujer ■ Hombre



## NIVEL ESTUDIOS

## POR CARGA Y APOYO FAMILIAR

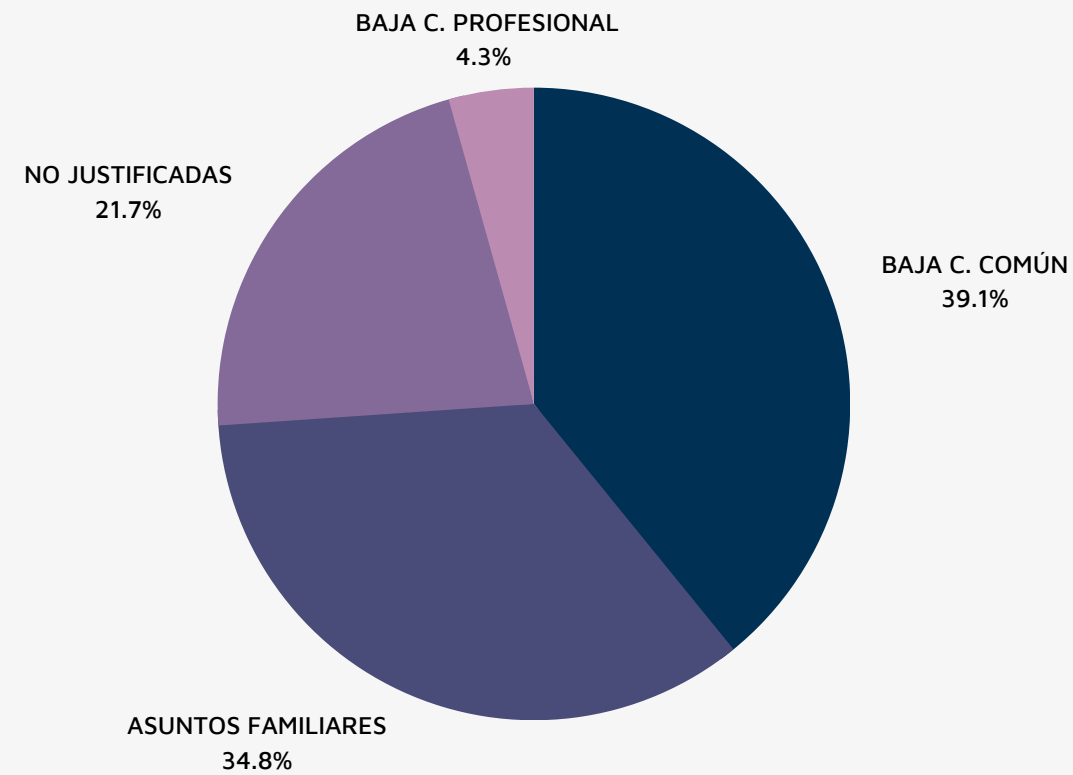
■ SÍ APOYO FAM. ■ NO APOYO FAM.



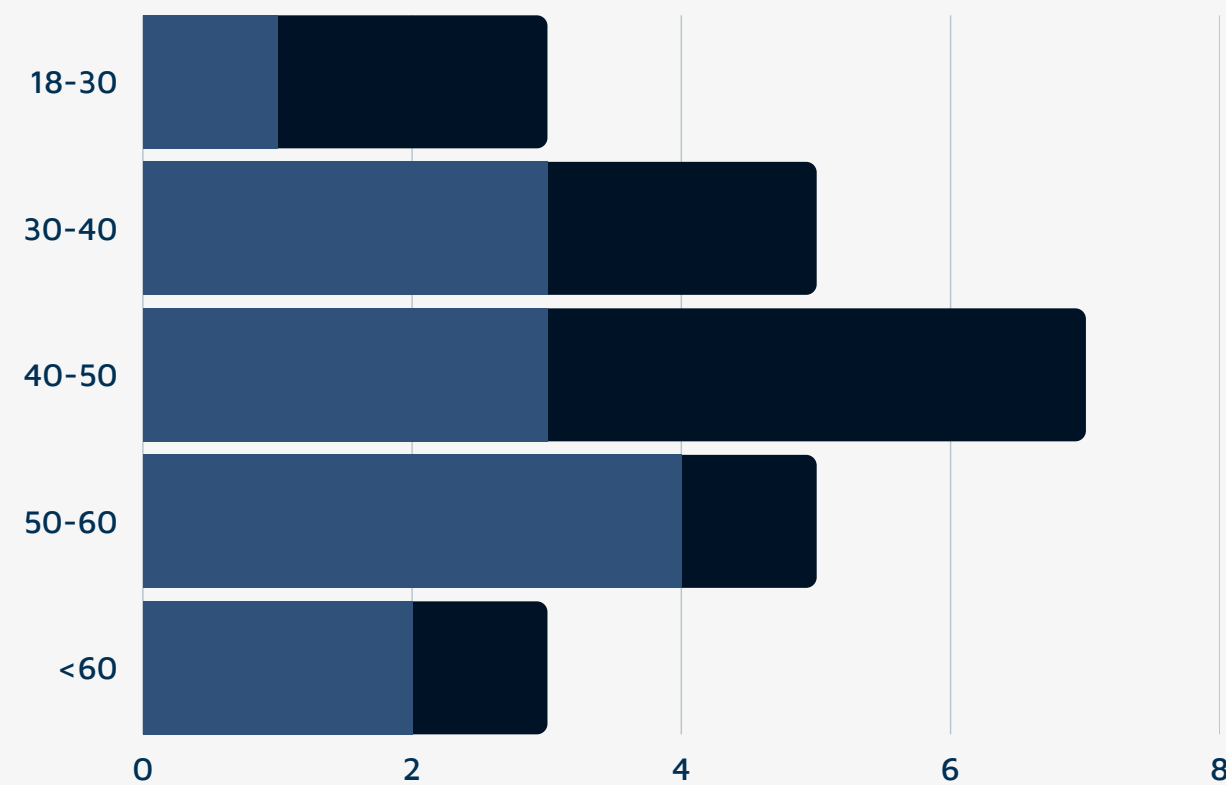


# ZOOM IT: PORCENTAJE ABSENTISMO

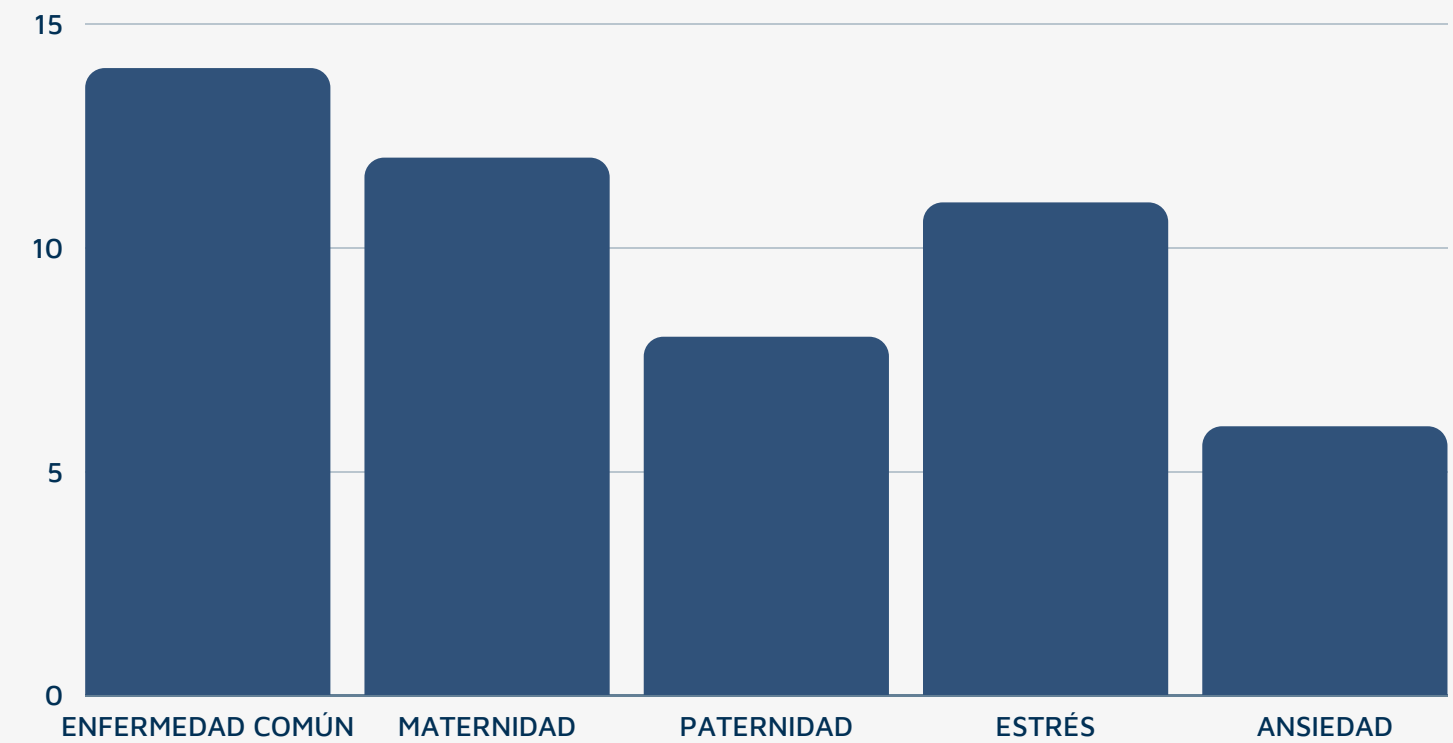
## TIPOS DE ABSENTISMO



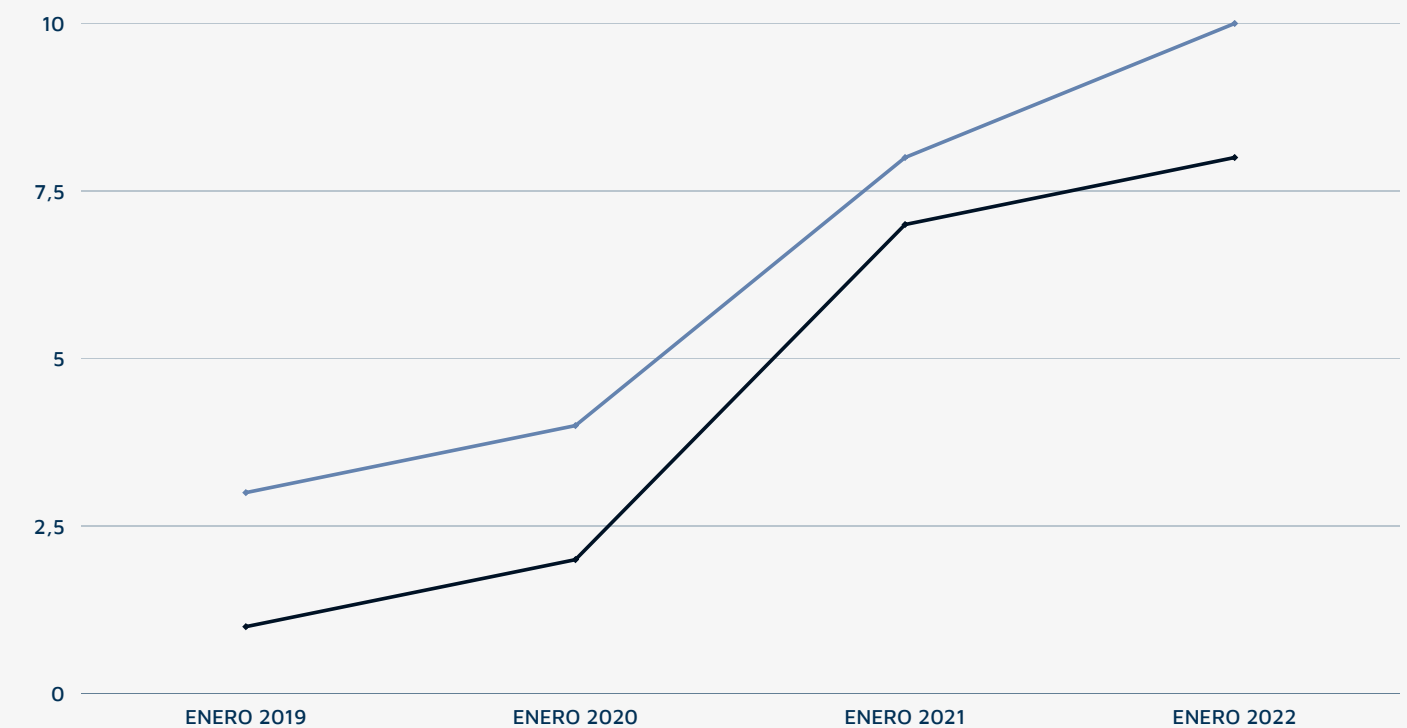
## ABSENTISMO POR ANSIEDAD Y ESTRÉS



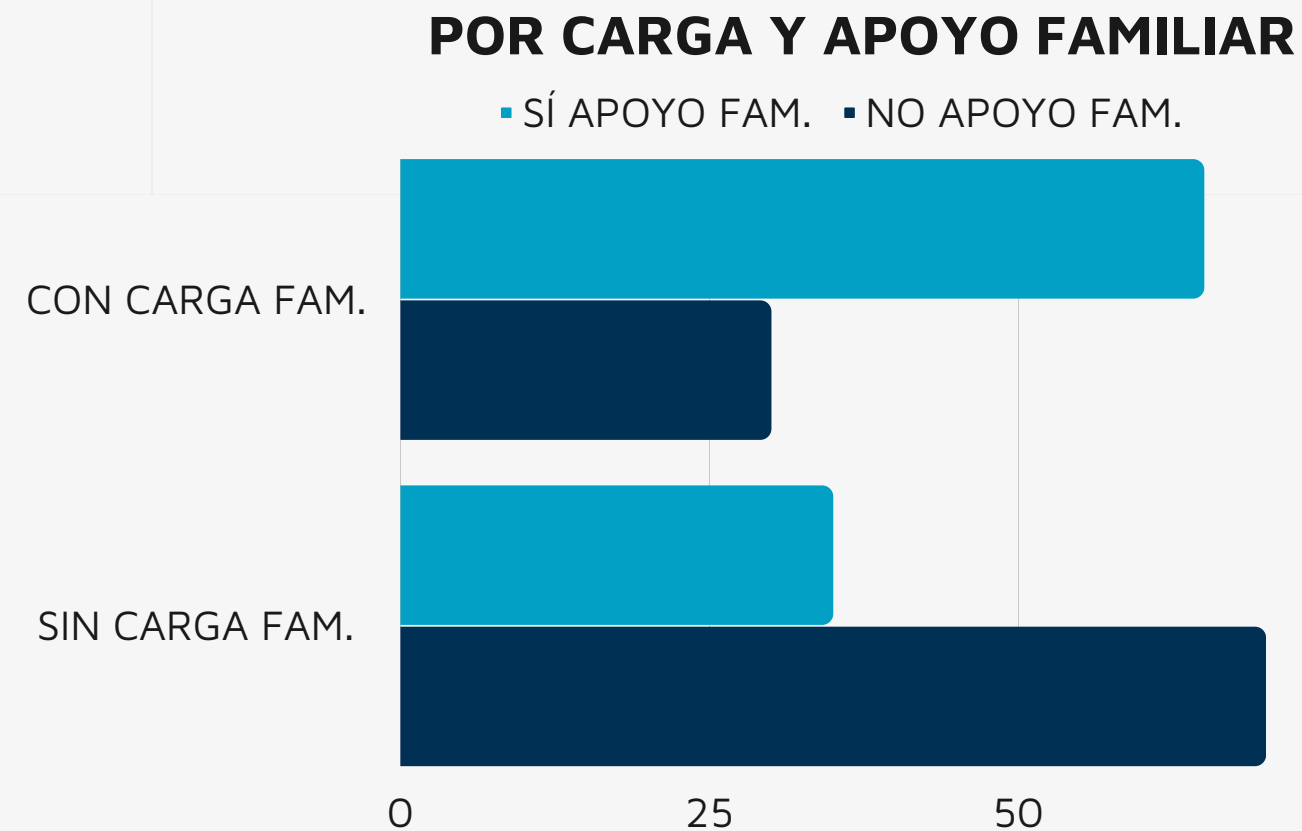
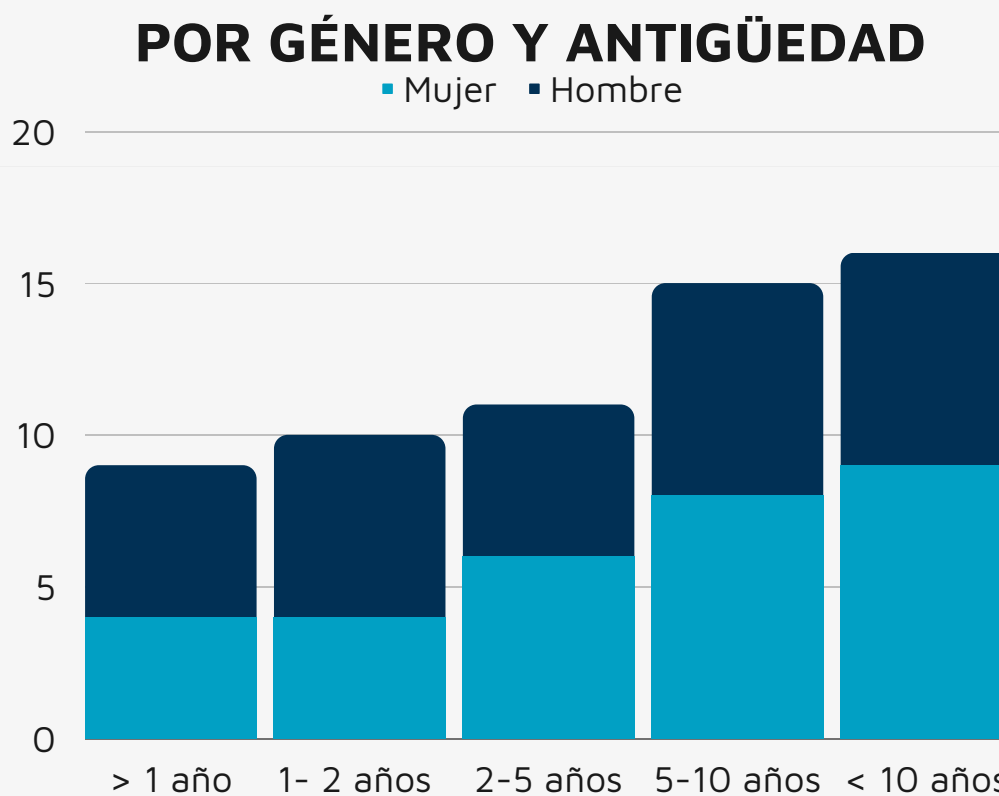
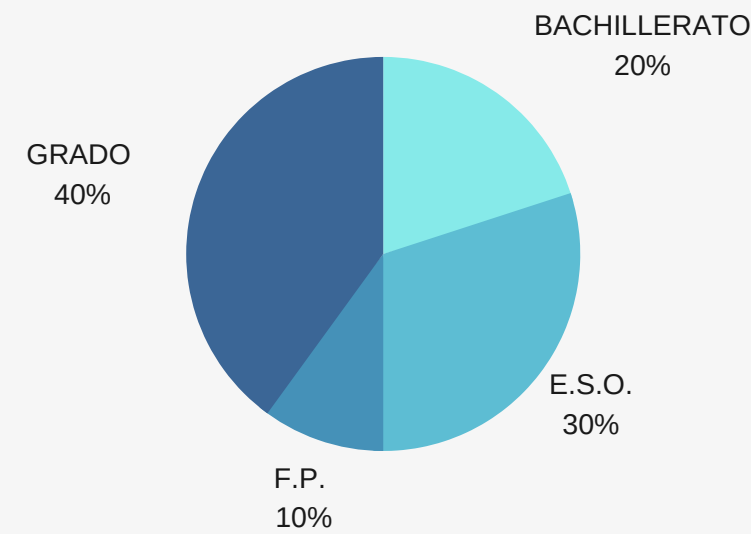
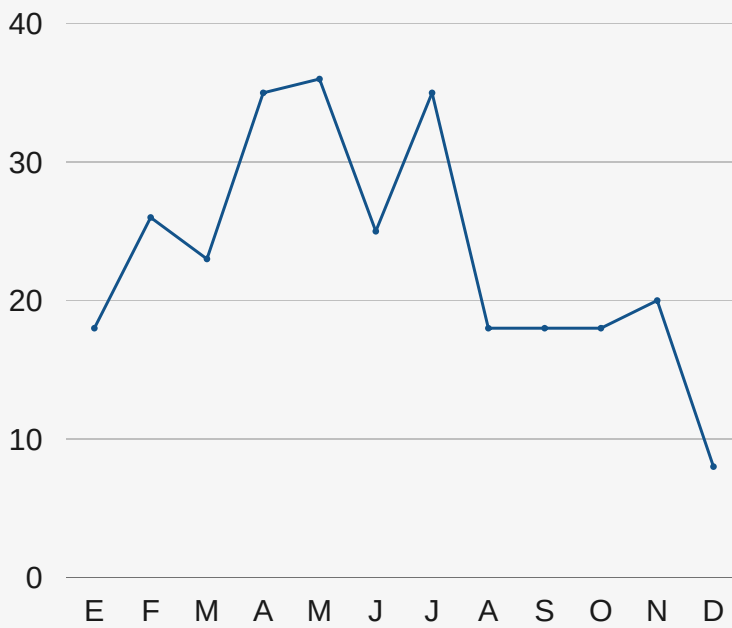
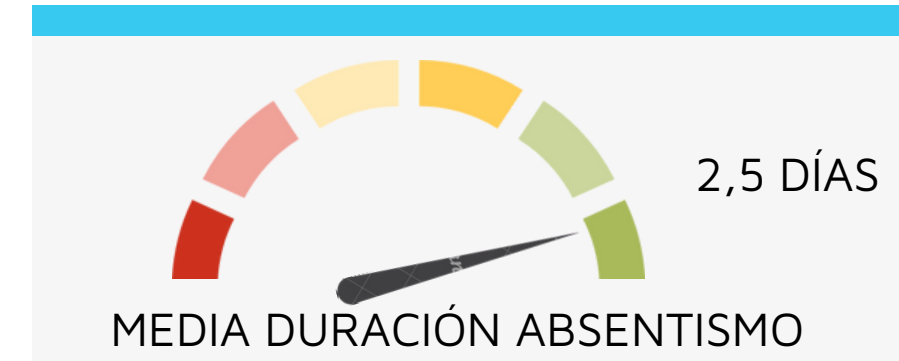
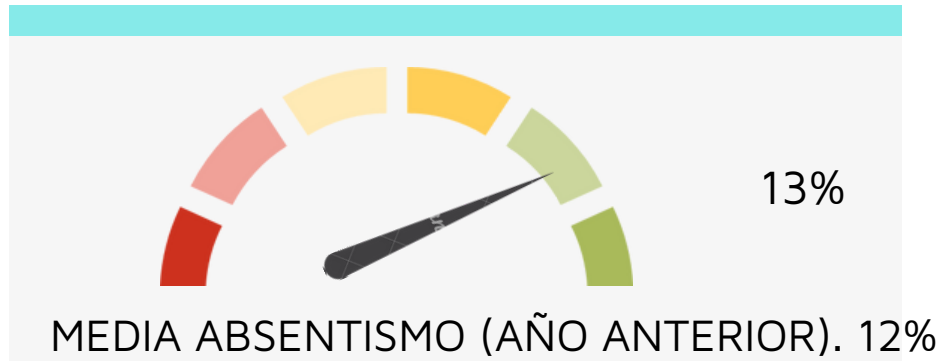
## TIPOS DE BAJA C. COMÚN



## ABSENTISMO POR ANSIEDAD/ESTRÉS ANUAL



# ABSENTISMO



## CARGOS

COORDINADOR  
SUPERVISOR  
✓ **TÉCNICO**

## DEPARTAMENTO

ATENCIÓN AL CLIENTE  
SOPORTE TÉCNICO  
ESPECIALISTAS

## FECHA

2021

2022

✓ 2023

# DEFINICIÓN DE KPI'S

ABSENTISMO			
KPI	MÉTRICA/FORMULA	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
PORCENTAJE ABSENTISMO ANUAL	$\frac{\text{(N° de horas de ausencia durante el periodo / Número de horas trabajadas durante el periodo)}}{100}$	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Absentismo</li></ul>	Indica la proporción de horas no trabajadas por los empleados anualmente, en comparación al total de horas acordadas en el momento de su contratación.
EMPLEADOS ABSENTOS REINCIDENTES	$\frac{\text{(Total de horas no trabajadas/Jornada pactada efectiva)}}{100}$	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Absentismo</li></ul>	Índice de trabajadores que de forma usual se ausentan deliberadamente de su puesto de trabajo.
MEDIA DURACIÓN ABSENTISMO	$\frac{\text{(N° total de días de ausencia de los empleados durante un período de tiempo determinado/ N° total de empleados)}}{100}$	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Absentismo</li></ul>	Tiempo medio que duran los periodos de absentismo en la empresa.
PORCENTAJE ABSENTISMO MENSUAL	$\frac{\text{(N.° total de horas de absentismo por mes / N.° total de horas trabajadas por mes)}}{100}$	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Absentismo</li></ul>	Indica las horas no trabajadas por los empleados mensualmente, en comparación al total de horas acordadas en el momento de su contratación.



# DEFINICIÓN DE KPI'S

ABSENTISMO			
KPI	MÉTRICA/FORMULA	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
PORCENTAJE POR CARGA Y APOYO FAMILIAR	Porcentaje trabajadores ausentes en función de carga y apoyo familiar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Carga familiar</li><li>• Apoyo familiar</li></ul>	Índice de ausencias en función de la carga y apoyo familiar con el que cuentan los empleados.
PORCENTAJE DE GÉNERO Y ANTIGÜEDAD	Ausencias en función del género y la antigüedad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Género</li><li>• Antigüedad</li></ul>	Índice de ausencias de los trabajadores en base a la antigüedad en la empresa y
TIPOS DE ABSENTISMO	Porcentaje de ausencias de empleados en función de su tipo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Índice causas que derivan a los empleados a ausentarse a sus puestos
TIPOS DE BAJA CONTINGENCIA COMÚN	Porcentaje de ausencias por contingencia común	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Índice de ausencias de empleados debido a una enfermedad o lesión común, maternidad/paternidad, estrés, ansiedad etc.

# DEFINICIÓN DE KPI'S

ABSENTISMO			
KPI	MÉTRICA/FORMULA	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
TIPOS DE BAJA CONTINGENCIA COMÚN	Porcentaje de ausencias por contingencia común	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Tipo de contingencia común</li></ul>	Cantidad de días que los empleados han estado fuera del trabajo debido a una enfermedad o lesión común, maternidad/paternidad, estrés, ansiedad etc.
ABSENTISMO POR ANSIEDAD Y ESTRÉS	Porcentaje de ausencias por ansiedad y estrés por edad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Índice de empleados que han estado fuera del trabajo debido a un diagnóstico de ansiedad o estrés por edad.
ABSENTISMO POR ANSIEDAD/ESTRÉS ANUAL	Porcentaje de ausencias por ansiedad y estrés anuales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Índice de empleados que han estado fuera del trabajo debido a un diagnóstico de ansiedad o estrés anualmente.
NIVEL DE ESTUDIOS	Nivel de estudios alcanzados por el empleado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Estudios</li></ul>	Indica el nivel de estudios que tienen los trabajadores de la empresa

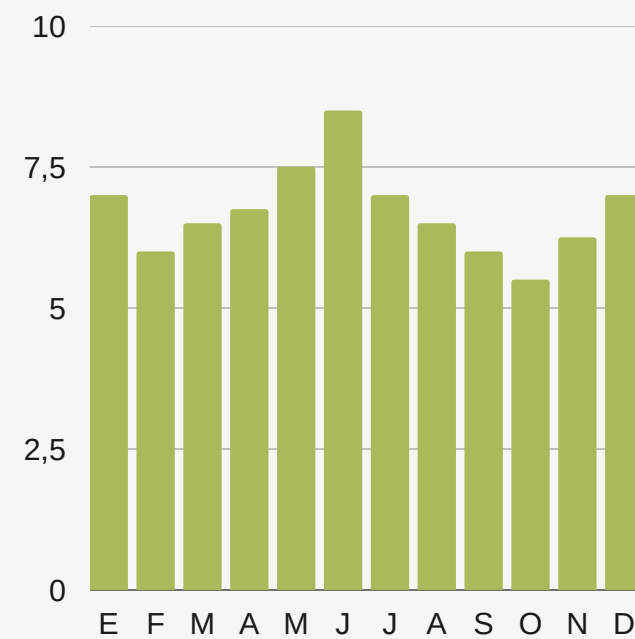
# RENDIMIENTO



PORCENTAJE OBJETIVOS CUMPLIDOS



Nº EMPLEADOS CON FORMACIÓN ADICIONAL



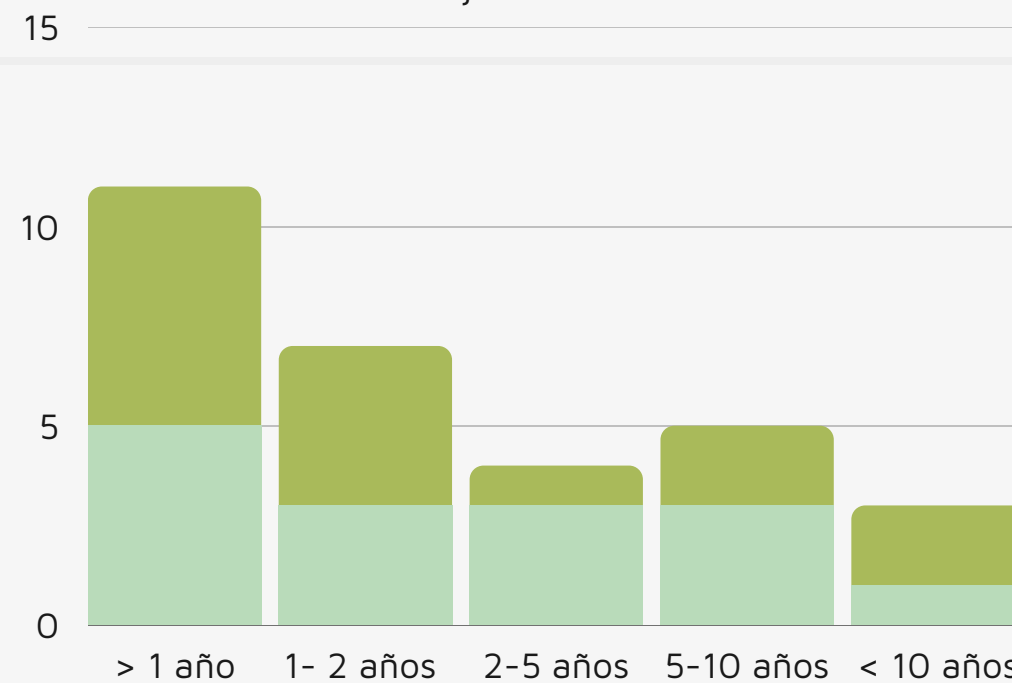
**MEDIA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



**DURACIÓN DE LLAMADAS**

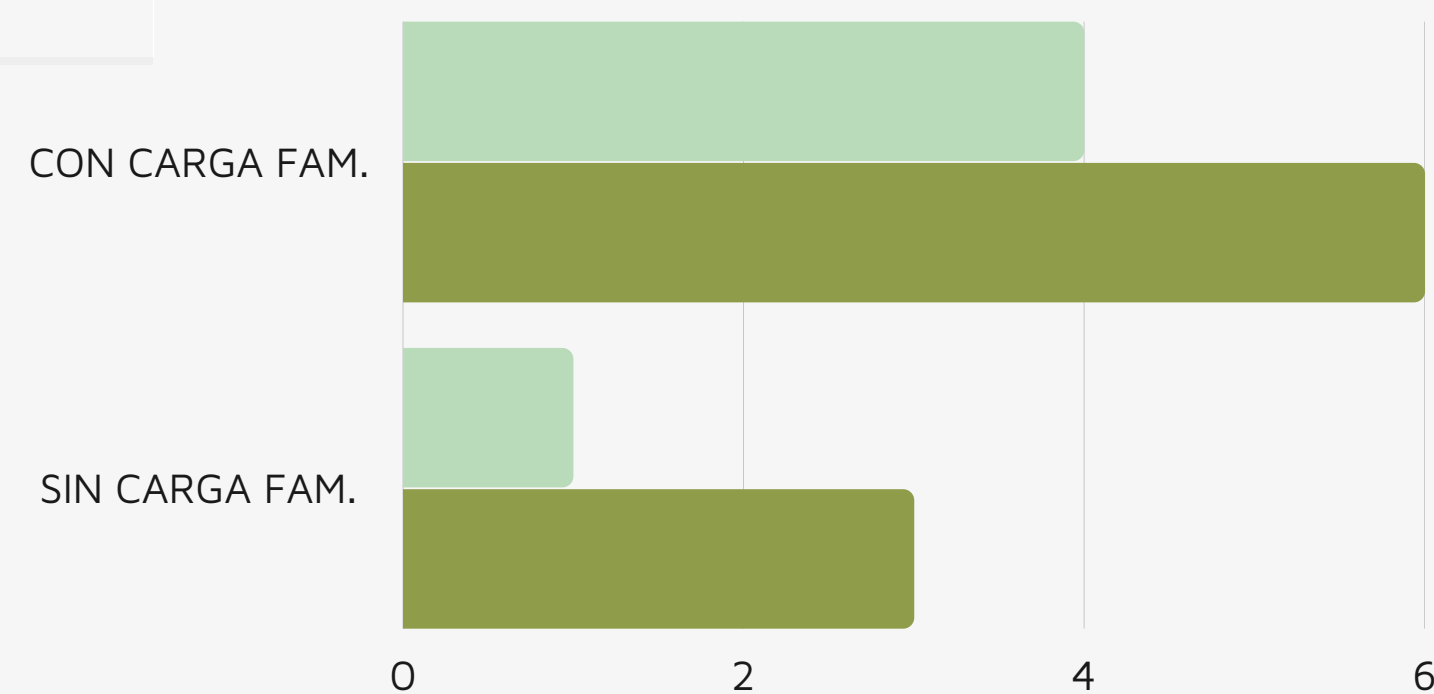
**CALIDAD DEL SUPERVISOR**

■ Mujer ■ Hombre



**Nº INCIDENCIAS POR CARGA Y APOYO FAMILIAR**

■ SÍ APOYO FAM. ■ NO APOYO FAM.



**CARGOS**

COORDINADOR  
SUPERVISOR  
✓ **TÉCNICO**

**DEPARTAMENTO**

ATENCIÓN AL CLIENTE  
SOPORTE TÉCNICO  
ESPECIALISTAS

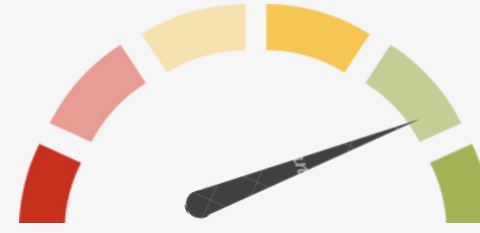
**FECHA**

2021  
✓ **2022**  
2023

# RENDIMIENTO



PORCENTAJES DE OBJETIVOS CUMPLIDOS



Nº EMPLEADOS CON FORMACIÓN ADICIONAL

CARGOS

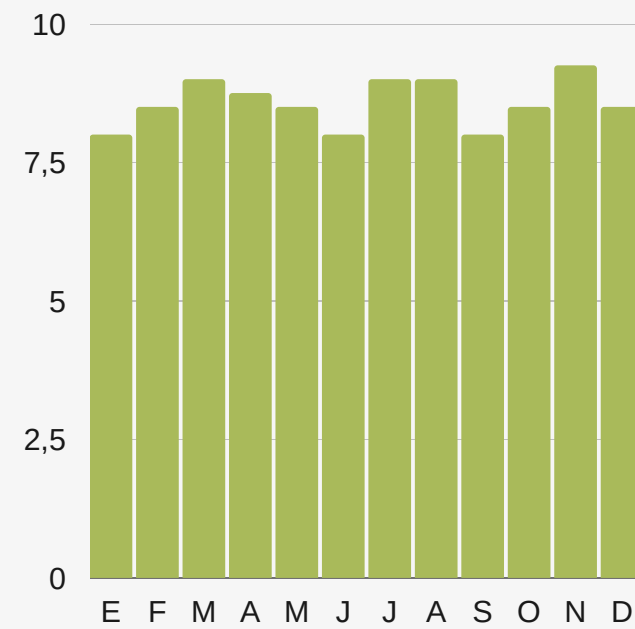
COORDINADOR

SUPERVISOR

✓ **TÉCNICO**



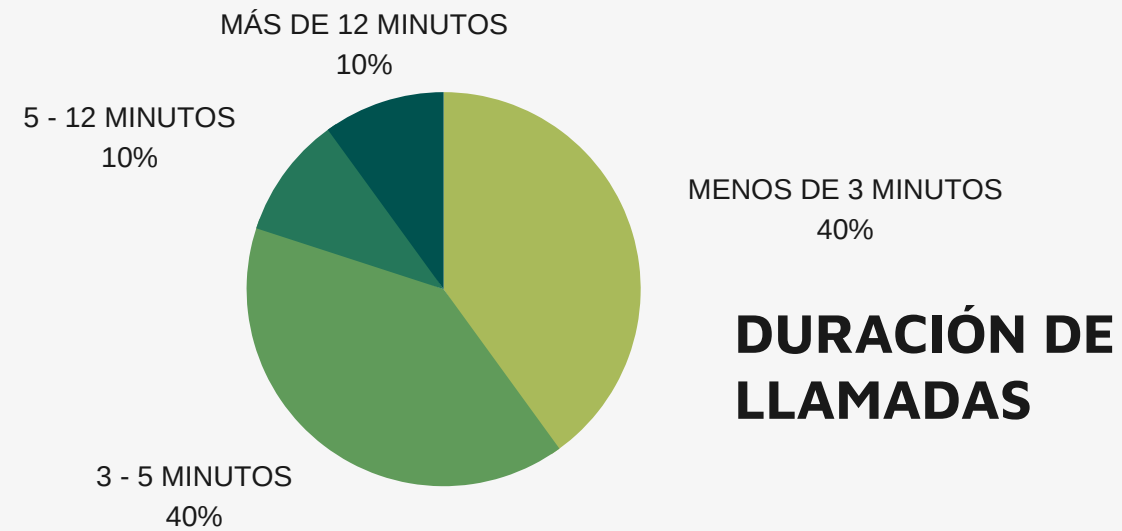
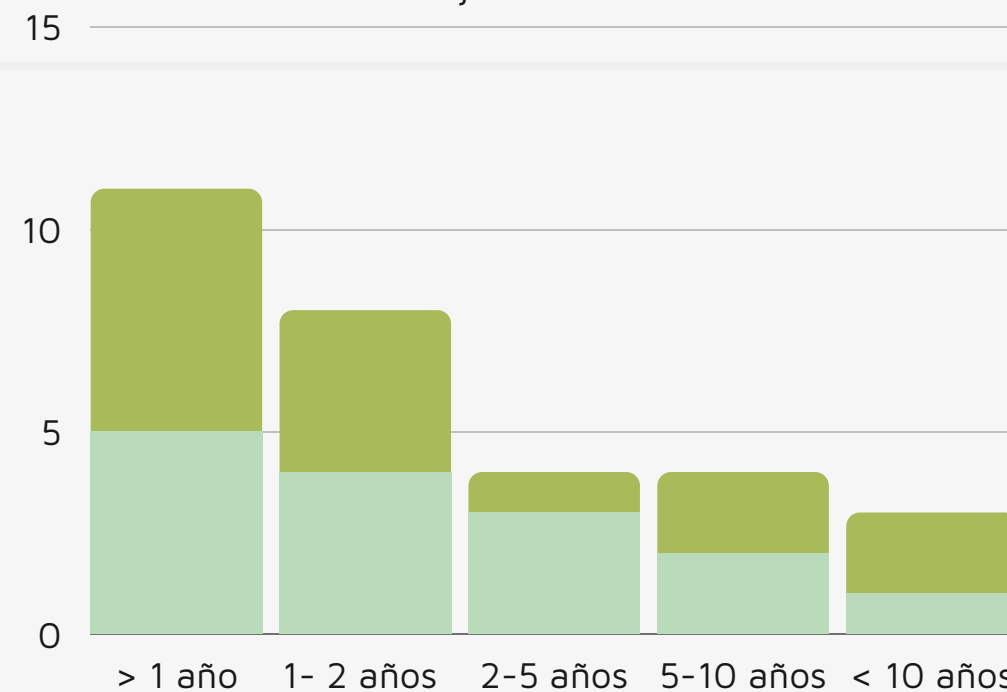
**ZOOM IT**



**MEDIA DE  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE**

**CALIDAD DEL SUPERVISOR**

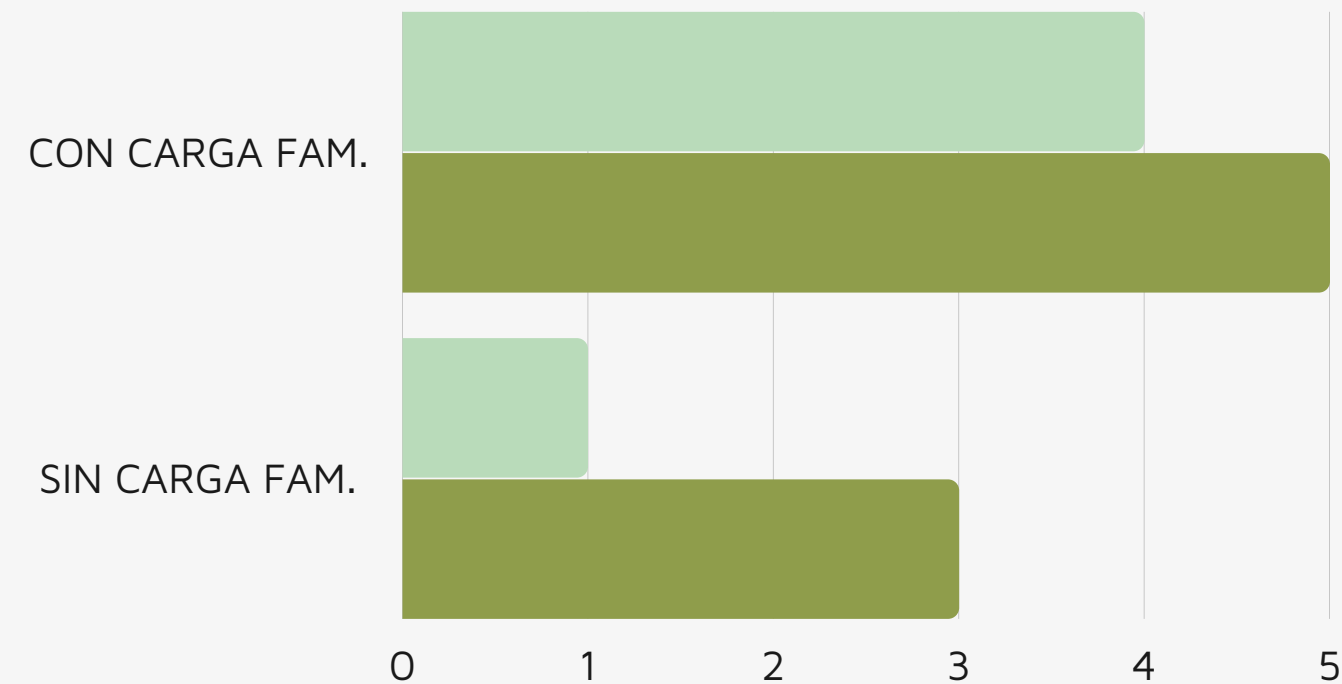
■ Mujer ■ Hombre



**DURACIÓN DE  
LLAMADAS**

**POR CARGA Y APOYO FAMILIAR**

■ SÍ APOYO FAM. ■ NO APOYO FAM.



DEPARTAMENTO

ATENCIÓN AL CLIENTE

SOPORTE TÉCNICO

ESPECIALISTAS

FECHA

2021

2022

✓ **2023**

# DEFINICIÓN DE KPI'S

RENDIMIENTO			
KPI	MÉTRICA/FORMULA	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
PORCENTAJE OBJETIVOS CUMPLIDOS	(Numero de objetivos cumplidos/ objetivos propuestos por la organización)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Índica la cantidad de objetivos entregados por los trabajadores a nivel anual
PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON ESTUDIOS ADICIONALES	(Número de empleados con estudios superiores / Número de trabajadores totales) x100	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Se medirá el número de trabajadores con estudios universitarios relacionados con la banca (ADE, RRHH, FICO, Derecho)
MEDIA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Media aritmética de la puntuación total del 1 - 10 de satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Mes</li></ul>	Tras cada llamada, se le proporcionará al cliente una encuesta de satisfacción dónde responderá del 1 al 10 según lo satisfecho que se encuentre con la atención recibida (Siendo 10 máximo, 1 mínimo)

# DEFINICIÓN DE KPI'S

RENDIMIENTO			
KPI	MÉTRICA/FORMULA	DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
DURACION DE LA LLAMADA	(Número de llamadas de cada grupo / Número de llamadas totales) x 100	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li></ul>	Se clasificarán las llamadas con incidencias resueltas según la duración de ésta, dividiéndose en cuatro grupos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Menos de tres minutos</li><li>• Entre 3 y 5 minutos</li><li>• Más de 5 minutos</li><li>• Más de 12 minutos</li></ul>
CALIDAD DEL SUPERVISOR	El número de errores es acumulativo mensual y es calculado por los supervisores, los cuales escuchan 10 llamadas aleatorias al mes por cada trabajador.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Duración en la empresa</li><li>• Sexo</li></ul>	Media aritmética del número de faltas cometidas durante las llamadas reportadas por mes según el tiempo en la empresa y el género.
POR CARGA Y APOYO FAMILIAR	Media aritmética de número de faltas reportadas por mes según si tienen carga familiar y apoyo para repartir la carga	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo</li><li>• Departamento</li><li>• Año</li><li>• Carga Familiar</li><li>• Apoyo Familiar</li></ul>	Indica el índice de trabajadores cuentan con carga y apoyo familiar al momento de llevar acabó el teletrabajo.

## CONCLUSIONES

Es importante visualizar el Big Data como una oportunidad de mejorar los resultados de la empresa y el rendimiento de los trabajadores, la reducción de costes, la mejora de la toma de decisiones y la identificación de nuevas necesidades.

Podemos hacernos eco de ello tras ver los resultados que arroja el estudio de la entidad bancaria "Caja Oriente", donde tras su implantación, ha mejorado notablemente el rendimiento de los trabajadores y ha reducido el absentismo.

También se observa no solo como esto trae beneficios a la empresa, sino que además repercute en la imagen que sus clientes y/o potenciales clientes tienen de la misma, ya que la satisfacción del cliente aumenta levemente, y que la productividad de la empresa aumenta, puesto que la cantidad de incidencias atendidas es mayor al ser la duración de las llamadas menor.

Finalmente, si los datos están bien integrados, son representativos y se visualizan fácilmente, pueden brindar una imagen clara del estado actual de la empresa. Todo esto ayuda a identificar problemas potenciales para poder actuar rápidamente para resolver problemas y mejorar la calidad de vida y trabajo de los empleados.