

Evidencia 3

Propuesta de tablero inteligente con indicadores
estratégicos alineados a la visión, misión y
objetivos estratégicos

AD2007B.1 Líneas de acción estratégicas

26 de noviembre del 2021

Equipo #6:

Carolina Velarde Díaz A01720509

José Xavier Higuera Alanis A01204670

Karime Alejandra Piña Corrtéz A01383780

Kízari Hernández Huerta A00828451

Sandra Aydeé Sotelo Flores A01625347

Docentes

Profa. Itzel Alejandra Zarate Solis

Índice

Introducción	1
Objetivo de análisis	1
Visión, Misión y Objetivos estratégicos de la organización.....	1
<i>Visión.....</i>	<i>1</i>
<i>Misión</i>	<i>1</i>
<i>Objetivo estratégico planteado para el reto.....</i>	<i>1</i>
Líneas de acción estratégicas actuales y sus KPI's	2
Análisis de problemas u oportunidades	3
<i>Matriz FODA.....</i>	<i>3</i>
<i>Análisis de indicadores del plan estratégico de la organización.....</i>	<i>4</i>
<i>Nuevos problemas u oportunidades identificados.....</i>	<i>4</i>
Líneas de acción estratégicas de corto y mediano plazo sugeridas y fundamentadas en ideas innovadoras, incluyendo sus KPI's	5
Mejora y/o actualización del plan de gestión y manejo de riesgos	6
<i>KPI's para Burnout</i>	<i>6</i>
<i>KPI para ventas.....</i>	<i>11</i>
<i>KPI para logística</i>	<i>12</i>
Tablero digital	14
<i>Recursos Humanos.....</i>	<i>14</i>
<i>Ventas y Logística.....</i>	<i>14</i>
Interpretación de resultados	15
<i>KPI's para Burnout</i>	<i>15</i>
<i>KPI para ventas.....</i>	<i>16</i>
<i>KPI para logística</i>	<i>16</i>
<i>Filtros.....</i>	<i>16</i>
Principales insights detectados.....	16
Conclusiones y recomendaciones	17
Bibliografía	18
Anexo: Guía rápida para conformar tu tablero inteligente	19
<i>Estructura de los datos</i>	<i>19</i>
<i>Manejo de filtros.....</i>	<i>20</i>

Introducción

Después de un año y medio de vivir y trabajar en una pandemia, no sorprende que los empleados estén mostrando niveles de estrés históricos. De acuerdo con un estudio realizado en 2021 por Indeed, el 52% de los empleados de hoy dicen que se sienten agotados. Más de la mitad de los empleados informa que trabajan más horas, y el 25% expresó que no puede desconectarse del trabajo (Moller, 2021).

El aumento continuo de casos de agotamiento es una tendencia preocupante para los empleadores de todo el mundo. No solo tiene un impacto negativo en la salud mental y el bienestar, sino que también puede afectar el ausentismo, la retención de empleados y, entre la fuga de moral y la gran deserción, la cultura de la empresa.

La gestión de crisis es un aspecto importante, pero ¿cómo se puede bajar de forma constante el nivel de estrés para que los equipos puedan recuperarse a un ritmo sostenible? Las empresas de todo el mundo están tomando mayores medidas para controlar el agotamiento. Por ejemplo, de acuerdo a Moller (2021) los líderes de la industria, como LinkedIn, Hootsuite y Bumble, cierran sus oficinas una semana completa para darles a sus empleados un tiempo libre adicional. El CEO de Okta, preocupado por los casos de agotamiento, les pidió a todos sus empleados que le enviaran un correo electrónico con sus planes de vacaciones para 2021. Todas estas son grandes iniciativas que ayudan a fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal después de un año estresante.

Ahora, similar a las empresas mencionadas con anterioridad, la cadena comercial OXXO, S.A. de C.V. también le preocupa que exista un agotamiento a largo plazo en su empresa, es por ello que ha solicitado ayuda para buscar más formas de priorizar el bienestar de su equipo.

Objetivo de análisis

Proponer líneas de acción basadas en el análisis de los indicadores del plan estratégico de la cadena comercial OXXO, S.A. de C.V., a través de herramientas de control y seguimiento de indicadores e identificando aspectos no considerados por los usuarios de negocio.

Visión, Misión y Objetivos estratégicos de la organización

Visión

Continuar siendo la tienda de conveniencia con mayor número de establecimientos en América Latina.

Misión

Satisfacer en todo momento y con pasión las necesidades cotidianas del consumidor, simplificando su vida, para que disfrute más su día.

Objetivo estratégico planteado para el reto

Identificar, claramente, mediante un tablero digital, el impacto del *Burnout* en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.

Líneas de acción estratégicas actuales y sus KPI's

KPI	Alineación con la ventaja competitiva
Tasa equipos completos (Comisionistas y empleados propios)	Ayuda a tener un panorama general de las sucursales con falta de empleados, por esquema en la organización y esto como afecta generalmente a la organización.
Tasa de rotación por puesto	Se relaciona con el factor de rotación de personal en cuanto a que tanto personal deja sus puestos en un periodo de tiempo.
Departamentos críticos	Mide los totales en tiendas con 1,2 o más vacantes por esquema.
Porcentaje de ingresos mayor a 7.5k	Indica que tan bien está la empresa en ventas, lo cual puede relacionarse con la satisfacción del empleado.
Mezcla de esquemas	El porcentaje de tiendas de cada esquema del total, puede dar una idea de qué procesos de gestión de RH predominan en la empresa.
Bajas por fraude	Una gestión de baja calidad de los procesos de RH puede llevar a contratar a personas con más inclinación a cometer fraudes internos.
%Merma	Tiene relación con la gestión de inventarios, pero no está directamente relacionado con RH.
Faltante	Al igual que con los fraudes, una gestión de baja calidad de RH puede llevar a contratar personas con una tendencia más deshonestas.
Sostenibilidad	No está directamente relacionada con el RH.
Calificación del líder	Este KPI está directamente relacionado con la ventaja competitiva de procesos de gestión innovadores de RH.
Activos/bajas por puestos	Este KPI tiene relación con la rotación de personal y con la gestión innovadora de RH que se tenga en la organización.

Vacantes por sucursal

Las vacantes por sucursal permiten tener un panorama más particular de la rotación de personal.

Análisis de problemas u oportunidades

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Búsqueda constante de innovación en los procesos de Recursos Humanos. La empresa cuenta con la suficiente solvencia económica como para implementar soluciones tecnológicas. Se cuenta con ciberseguridad para la protección de datos personales, lo que facilita la creación de estrategias digitales. Ya se cuenta con la recopilación constante de datos y almacenamiento de éstos mismos en una base de datos oficial. La empresa monitorea el desempeño de sus empleados en distintas áreas y lo presenta mediante tableros digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo por adaptación al cambio en los empleados. Al sistema de monitoreo le hace falta indicadores sobre el comportamiento de los empleados. Altos niveles de rotación en tiendas. Posibles problemas en la salud mental de los empleados debido al confinamiento por pandemia. Empleados trabajando en horas fuera de su horario.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Onboarding 100% digital, lo que permite procesos más rápidos y económicos. Trabajo a distancia y uso de tecnologías remotas que mejoran el desempeño en empleados. Incentivos fiscales por parte del gobierno federal para impulsar el empleo formal. Norma ISO 30400 para mejora en el área de Recursos Humanos. Reducción de residuos mediante digitalización de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Alta tasa de desempleo involuntaria. Crisis económicas por la pandemia. Riesgo por variantes del virus SARS-COVID19. Incremento del porcentaje de inflación en México para el próximo año. Aumento en el salario mínimo según zona (Fronteriza y Regular).

Análisis de indicadores del plan estratégico de la organización

KPI	Riesgo
Equipos completos	Los equipos incompletos distribuyen de manera ineficaz las tareas y contribuyen a la sobrecarga de los empleados.
Tiendas críticas	Si la tienda se encuentra con más de 2 vacantes las actividades no se pueden realizar correctamente o se tendría que recurrir a que los empleados realizaran tiempos extra.
Rotación	Las fugas de talento y la incorporación inadecuada de colaboradores a los puestos pueden representar una pérdida en la productividad de las empresas.
Equipos atendidos	Problemas con los equipos de trabajo.
Mezcla de empleados	Al no estar balanceado puede crear conflictos internos.
Índice de precios promedio	Incremento de impuestos por el T-MEC.
Índice de merma	Si este llega a ser muy alto puede llegar a causar pérdidas considerables.
Sostenibilidad (Comunitaria, Inclusión laboral)	El incumplimiento de éstas daña su imagen de responsabilidad social.

Nuevos problemas u oportunidades identificados

Elaboración de los tableros digitales actuales:

- Se observa claramente el área de oportunidad de generar tableros digitales más interactivos con el usuario, que contengan acciones que activen filtros más específicos.
- Los tableros digitales no están equilibrados visualmente debido a la falta de información en algunos campos, no se sabe si es por cuestiones de confidencialidad o si no se cuenta con esa información.

- Necesitan gráficos más intuitivos para cualquier tipo de usuario y más simples, con el fin de evitar la sobrecarga de información y nombres muy largos que ocupen mucho espacio en el marco.

Recolección de datos:

- Las bases de datos no contienen datos muy específicos acerca de la opinión de los empleados respecto a su carga de trabajo, con esto se hace referencia a que no se tiene un marco de referencia para definir cuál sería la carga de trabajo adecuada para el empleado, no se puede diagnosticar, claramente, el *Burnout* si no se tiene un indicador que indique el nivel de satisfacción del empleado en cierto tiempo, sería muy útil contar con una encuesta o una recolección de datos del estado del empleado durante las semanas de recolección de datos. No obstante, se pueden encontrar *insights* muy interesantes con los datos proporcionados hasta el momento.
- No se tiene la duración de las reuniones de los empleados por la plataforma de Microsoft Teams o la extensión de los documentos trabajados colaborativamente, por lo que será un reto definir un nivel óptimo de trabajo, puesto que, por ejemplo, un empleado puede tener 5 juntas de 10 minutos y otras 2 de 1 hora, por lo que se pueden confundir las densidades de las cargas de trabajo al no tener una duración especificada.
- Sería muy interesante tener más datos demográficos de los empleados, por ejemplo la edad, si trabajan de forma remota o presencial, si tienen hijos, su estatus marital, su nivel de estudios, no con el fin de hacer una discriminación entre ellos, sino para poder detectar *insights* segmentados, específicamente, al perfil del empleado y con esto dar soluciones mucho más acortadas a las necesidades de cada empleado.

Líneas de acción estratégicas de corto y mediano plazo sugeridas y fundamentadas en ideas innovadoras, incluyendo sus KPI's

Debido a que uno de los principales factores que queremos medir es el *Burnout* en los empleados, se tomarán las métricas usadas por la *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y la *World Health Organization (WHO)* para buscar medir tres dimensiones:

- Sentimiento de agotamiento o extenuación.
- Aumento de la distancia emocional con su trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados a su trabajo.
- Reducida eficacia profesional.

Sin embargo, la medición no se centra en el “tiene” o “no tiene” *Burnout*, sino en los niveles a los que puede llegar, por lo que conforme a estas tres dimensiones, se medirán cinco perfiles en los que podrían entrar los empleados:

- *Burnout*: Puntajes negativos en extenuación, cinismo y eficacia profesional.
- *Overextended*: Puntaje negativo y muy fuerte exclusivamente en extenuación.
- *Ineffective*: Puntaje negativo y muy fuerte exclusivamente en eficacia profesional.

- *Disengaged*: Puntaje negativo y muy fuerte exclusivamente en cinismo.
- *Engagement*: Puntajes positivos en extenuación, cinismo y eficacia profesional.

Por lo que, aunque la mayoría de los datos dan un perfil sobre los colaboradores, es hasta que se incluya una base que recolecte la opinión de los empleados que pueda generar indicadores que puedan ligar al *Burnout* (como se propuso con las dimensiones y perfiles anteriores).

Además de este factor de medición que incluye tres dimensiones, se propone el de “sobrecarga al más capacitado” que busca medir la distribución del trabajo en los colaboradores, buscando que sea equitativa sin “cargarle la mano” de más a uno de los empleados por su buen desempeño.

Mejora y/o actualización del plan de gestión y manejo de riesgos

Al analizar toda la información mencionada anteriormente y las bases de datos proporcionadas por el socio formador, se proponen los siguientes indicadores clave de rendimiento:

KPI's para *Burnout*

Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Uso de Microsoft Temas por área
Descripción del indicador	Este indicador planea medir la cantidad promedio de reuniones de manera virtual y la abertura de chats privados que se llevan a cabo por el personal a lo largo del día, entre más suba este indicador, más puede llevar al colaborador a un estado de <i>Burnout</i> que dificulte su desempeño en la empresa.
¿Cómo se mide?	Número de reuniones totales por día / Número de colaboradores activos ese día Número de chats privados abiertos / Número de colaboradores activos ese día
Variables relacionadas	Meeting Count, Private Chat Message Count, AREA PERSONAL
Unidad de medida	Unidades enteras

Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	<p>Algunos riesgos que podría correr el socio formador al no monitorear adecuadamente la cantidad promedio de reuniones a las que asisten sus colaboradores y la abertura de chats privados, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciales pérdidas monetarias. • Altos índices de estrés en los empleados. • Bajo rendimiento laboral de los empleados. <p>No obstante, además de mitigar los riesgos anteriores, el estabilizarse en dichas cuestiones facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sano clima organizacional. • Reduce la tasa de rotación de personal.

Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Correos promedio en bandeja de entrada
Descripción del indicador	Este indicador planea medir el número de correos recibidos en promedio por periodo, para poder determinar cuánto tiempo se le emplea al correo electrónico dentro de la jornada laboral.
¿Cómo se mide?	Cantidad promedio de correos recibidos y leídos por periodo
Variables relacionadas	Correos totales, DIVISION
Unidad de medida	Unidades enteras
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	Algunos riesgos que podría correr el socio formador al no monitorear adecuadamente la cantidad promedio de correos recibidos y leídos

	<p>por periodo, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciales pérdidas monetarias. • Confusión de los empleados por sobrecarga de información. • Bajo rendimiento laboral de los empleados. <p>No obstante, además de mitigar los riesgos anteriores, el estabilizarse en dichas cuestiones facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sano clima organizacional. • Reduce los índices de estrés de los colaboradores. • Reduce la tasa de rotación de personal.
--	--

Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad
Descripción del indicador	Este indicador planea medir la cantidad promedio de documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad del colaborador, para poder determinar cuánto tiempo se le emplea a la edición de documentos dentro de la jornada laboral.
¿Cómo se mide?	Cantidad promedio de documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad del colaborador
Variables relacionadas	Antigüedad, Edad, Viewed Or Edited File Count, DIVISION
Unidad de medida	Unidades enteras
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	Algunos riesgos que podría correr el socio formador al no monitorear adecuadamente la cantidad promedio de documentos vistos y/o

	<p>editados por grupo de edad y antigüedad, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciales pérdidas monetarias. • Confusión de los empleados por sobrecarga de información. • Bajo rendimiento laboral de los empleados. <p>No obstante, además de mitigar los riesgos anteriores, el estabilizarse en dichas cuestiones facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sano clima organizacional. • Reduce los índices de estrés de los colaboradores. • Reduce la tasa de rotación de personal.
--	--

Ítem	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Uso de Microsoft Teams por tipo de dispositivo
Descripción del indicador	Este indicador planea medir el porcentaje de uso de teams por dispositivo móvil, Web y en Windows
¿Cómo se mide?	(Personas que usan teams/número de colaboradores)/Tipo de dispositivo
Variables relacionadas	Uso ios, uso Android, uso Windows, uso Web, Numero de empleados
Unidad de medida	Porcentaje
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	<p>Algunos riesgos que podría correr el socio formador al no monitorear adecuadamente estos porcentajes es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de carga laboral fuera del trabajo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Baja de rendimiento por parte de empleados <p>No obstante, además de mitigar los riesgos anteriores, el estabilizarse en dichas cuestiones facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Un sano clima organizacional. ● Reduce los índices de estrés de los colaboradores. ● Reduce los niveles de burnout
--	---

Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en el desempeño de los colaboradores y los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Ausentismo mensual por causa
Descripción del indicador	Este indicador planea medir la cantidad de días perdidos mensuales por causas de salud, con esto nos daremos una idea del impacto que tienen los días perdidos y poder con esto preparar un plan de contingencia
¿Cómo se mide?	Suma de días perdidos por causa mensuales
Variables relacionadas	Días perdidos por accidente laboral, días perdidos por Accidentes en el trayecto, días perdidos por maternidad, días perdidos por COVID, días perdidos por enfermedad general, mes
Unidad de medida	Unidades enteras
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	<p>Algunos riesgos que podría correr el socio formador al no monitorear adecuadamente los días perdidos por motivo mensuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desbalance laboral entre colaboradores ● No llegar a las metas planeadas mensuales ● Disminución de la productividad <p>No obstante, además de mitigar los riesgos</p>

	<p>anteriores, el estabilizarse en dichas cuestiones facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sano clima organizacional. • Reduce los índices de estrés de los colaboradores. • Disminuye la carga laboral • Reduce la probabilidad de experimentar burnout
--	--

KPI para ventas

Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Ventas y Rating por zona
Descripción del indicador	Este indicador mide la cantidad total de ventas que se tiene por zona, lo compara contra sus utilidades y muestra la calificación promedio de satisfacción (rating) que sienten los clientes al comprar en esa zona.
¿Cómo se mide?	<ul style="list-style-type: none"> • Suma de ventas totales por zona • Promedio de satisfacción por zona
Variables relacionadas	Región, Venta Total, Utilidad Bruta, Rating
Unidad de medida	Moneda
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	<p>Los principales riesgos que se encontraron están relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de calidad. • Utilidad no adecuada al nivel de ventas. • Regiones poco atendidas. <p>Y se buscaría normalizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas por zona. • Crecimiento de ventas y crecimiento de

	satisfacción.
--	---------------

KPI para logística

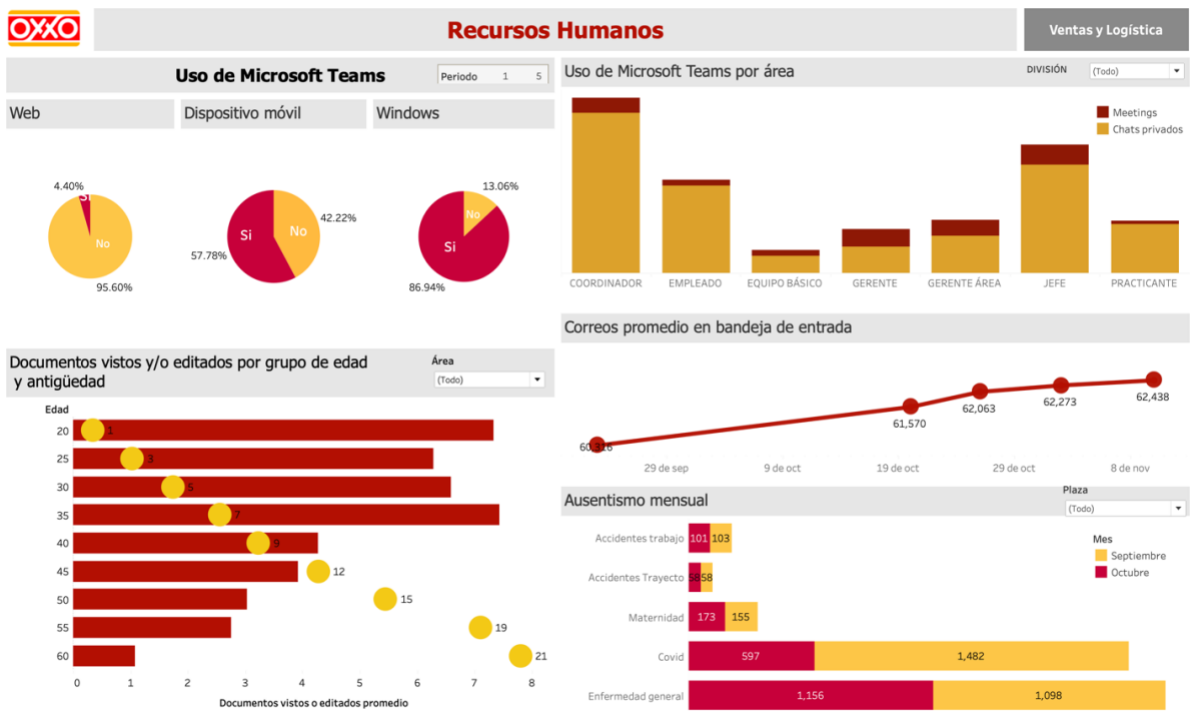
Item	Definición
Elemento de planeación definido por el socio formador	Identificar, claramente, en el tablero digital el impacto del <i>Burnout</i> en los resultados del negocio, antes de la culminación del 2021.
Nombre del indicador	Ventas por estado
Descripción del indicador	Este indicador mide la cantidad total de utilidad que tiene un estado de la república mexicana y lo compara con su nivel de ventas totales.
¿Cómo se mide?	<ul style="list-style-type: none"> • Suma de utilidad por estado. • Suma de ventas totales por estado.
Variables relacionadas	State, Sales, Profit
Unidad de medida	Moneda
Parámetro de comparación	Interno - Meta
Riesgos	<p>Los principales riesgos que se encontraron están relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados de la república con pérdidas. • Altos costos logísticos en distintos estados. <p>Y se buscaría normalizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas por estado. • Crecimiento de ventas con utilidad deseable. • Atención a estados específicos.

Derivado de este análisis, se generó una propuesta de mejora y actualización del plan de manejo y gestión de riesgos con las siguientes características:

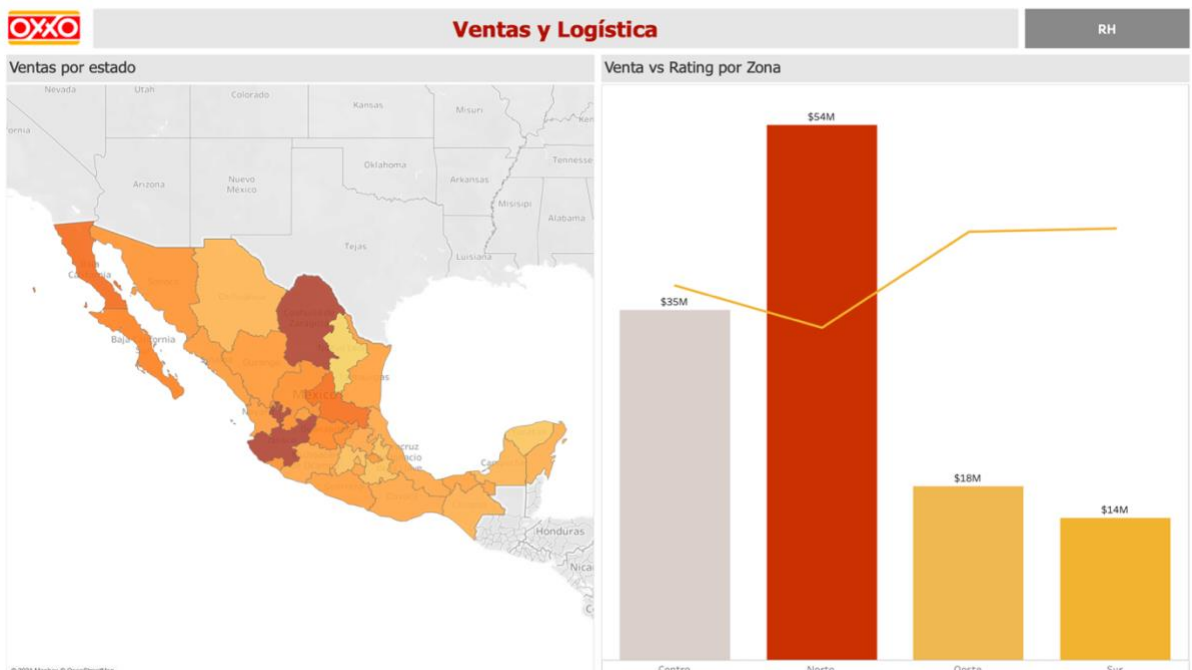
Manejo integral de riesgos	
<i>Riesgos</i>	<i>Beneficios</i>
De no monitorear adecuadamente los indicadores propuestos	Del monitoreo adecuado de los indicadores
<ul style="list-style-type: none"> • Potenciales pérdidas monetarias. • Altos índices de estrés en los empleados. • Bajo rendimiento laboral de los empleados. • Pérdida de calidad. • Utilidad no adecuada al nivel de ventas. • Regiones poco atendidas. • Estados de la república con pérdidas. • Altos costos logísticos en distintos estados. • Surgimiento del síndrome de Burnout en los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un sano clima organizacional. • Reduce la tasa de rotación de personal. • Crecimiento de ventas y crecimiento de satisfacción. • Crecimiento de ventas con utilidad deseable por zona y por estado. • Atención a estados específicos.

Tablero digital

Recursos Humanos



Ventas y Logística



Nota: Se adjuntó el archivo del tablero digital en formato .twbx.

Interpretación de resultados

KPI's para Burnout

Uso de Microsoft Teams por área

En el gráfico de barras apiladas se puede apreciar el promedio de las interacciones dentro de la plataforma de Microsoft Teams por cada puesto de trabajo, específicamente el promedio de apertura de chats privados y el promedio de reuniones o *meetings* atendidas. Por ejemplo, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede asumir que el puesto de trabajo de Coordinador es el que más interacciones tiene dentro de la plataforma, por consiguiente el puesto de trabajo de Jefe y Empleado, factor que podría causar el síndrome de *Burnout*.

Correos promedio en bandeja de entrada

En el gráfico de línea se puede observar cómo se va comportando la cantidad promedio de correos en bandeja de entrada de los colaboradores a través del tiempo. Este es un indicador interesante, puesto que así se puede observar más puntualmente en qué épocas es cuando se tiende a aumentar la cantidad promedio de correos recibidos. Por ejemplo, en el periodo estudiado, se puede observar que a partir de septiembre empiezan a incrementar la carga de trabajo asignada a los colaboradores.

Documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad

En el gráfico de barras horizontales se puede observar agrupado por edad la cantidad promedio de documentos vistos y/o editados, esto está indicado con las barras rojas, ahora, los círculos amarillos indican los años de antigüedad de los trabajadores. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que conforme más aumenta la edad de los colaboradores, más aumenta su antigüedad en la empresa y decrecientan la cantidad promedio de documentos vistos y/o editados. Esto quiere decir que las personas de menor edad (35 años y menores) y menos antigüedad son las que llevan la mayor carga en cuanto la cantidad promedio de documentos vistos y/o editados en la plataforma de SharePoint.

Uso de Microsoft Teams

En este gráfico podemos observar el porcentaje de colaboradores que usaron teams en un dispositivo móvil, en Windows y la web, con esto se hace un acercamiento al uso que se le da a esta herramienta y se puede definir niveles óptimos por dispositivo, además de que el gráfico es interactivo y se pueden ir ajustando los periodos en los que se necesita medir el indicador, es decir, la semana, para poder medir de manera más eficiente el uso de la herramienta y en caso de que los niveles sobrepasan lo esperado, planear alguna estrategia de control de uso limitada a ciertos horarios o días.

Ausentismo mensual

En este gráfico se observa la cantidad de días perdidos por tipo de incidente, con esto se da un acercamiento a los principales motivos por los que se falta al trabajo, con esto se puede idear un plan de contingencia para evitar desequilibrar las cargas laborales al momento en que un colaborador falte por enfermedad, también se puede indagar más en los motivos de falta y monitorear cuando exceden los niveles previstos mensuales, para identificar si se

puede deber a una enfermedad derivada de la carga excesiva de trabajo como lo pueden ser las migrañas que se pueden ocasionar por estrés excesivo.

KPI para ventas

Ventas vs Rating por Zona

En el gráfico doble de barras y línea se puede apreciar las ventas totales divididas por las zonas existentes, y la línea en color amarillo indica el Rating que se le ha asignado a cada zona. A partir de los resultados, se puede concluir que entre más ventas totales haya tenido la zona, menor es la calificación asignada y viceversa. Por ejemplo en la zona Norte se obtuvieron ventas totales de 54.16 millones y tuvo una calificación de 6.86, mientras que la zona Sur obtuvo una cantidad de ventas totales de 14.39 millones y una calificación de 7.12.

KPI para logística

Ventas por estado

En el mapa de la república mexicana se puede observar la distribución de las ganancias monetarias por estado, este está coloreado en distintas tonalidades del color amarillo, entre más fuerte sea la intensidad del color mayores son las pérdidas monetarias del estado y entre más clara sea la intensidad del color son mayores las ganancias del estado. Una vez dicho esto, se puede asumir que el estado con mayores pérdidas monetarias es Nuevo León con una cantidad de -\$23,160.00, mientras que el estado con mayores utilidades es Jalisco con \$75,474.00. A partir de los resultados mencionados con anterioridad, se puede concluir que existe una gran diferencia entre los mismos, indicando un alto índice de volatilidad en las utilidades por estado, factor alarmante que puede ser una consecuencia del *Burnout* de los trabajadores.

Filtros

El gráfico de Uso de Microsoft Teams tiene un filtro por periodo, para poder investigar más a fondo el uso de la plataforma en cierta semana.

El gráfico de Uso de Microsoft Teams por área tiene un filtro por división, este filtro afecta a su vez a la gráfica de Documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad y el gráfico de Correos promedio en bandeja de entrada, todo esto con el objetivo de explorar cada división a más detalle.

El gráfico de Documentos vistos y/o editados por grupo de edad y antigüedad tiene un filtro por área.

Por último, el gráfico de Ausentismo laboral tiene un filtro por plaza, para poder seleccionar la plaza específica en la que se necesita medir este indicador.

Principales insights detectados

- La mayor parte de documentos colaborativos en SharePoint se hace por parte de los grupos de edad más jóvenes y con menos antigüedad en la empresa.
- Los coordinadores y jefes son los que más tiempo ocupan en promedio con la herramienta de teams.

- Los gerentes son los que tienen más reuniones en promedio.
- Los colaboradores reciben en bandeja entre 200 a 450 correos semanales en promedio.
- En el mes de septiembre hubo más días perdidos en comparación con los del mes de octubre, por lo que pudo haber más trabajo entre los compañeros que no faltaron.
- Entre más ventas, menor rating por zona.
- Los estados de Jalisco y Coahuila son los que más utilidades generan.

Conclusiones y recomendaciones

En conclusión, es importante que en las políticas de las organizaciones se tenga en cuenta que el síndrome de *Burnout* puede ocurrir, por lo tanto, la recomendación es implementar medidas preventivas y, en caso de ser necesario, correctivas; donde la premisa sea realizar reportes periódicos que contengan indicadores de utilidad que midan el posible surgimiento de este síndrome, y así, anticipar las mejores prácticas que se vean reflejadas en la cultura laboral, el liderazgo de los directivos y en el balance de vida de los colaboradores.

Bibliografía

Leadvision. (2017). *Burnout en las organizaciones*. Leadvision. <http://leadvision.mx/enfoque-practico/burnout-en-organizaciones/>

Moller, K. (2021). *Cómo prevenir el agotamiento en tu equipo de trabajo*. Trello. https://blog.trello.com/es/enterprise/como-prevenir-el-agotamiento?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=trello-es_newsletter

Anexo: Guía rápida para conformar tu tablero inteligente

Estructura de los datos

Todas las bases de datos se conectan entre sí mediante la base que contiene los registros de email, los 5 periodos fueron conectados en el programa de RStudio mediante un *cbind* y, posteriormente, se unió la base de datos de población a cada una de las bases de datos por analizar.

Posteriormente se cargaron a la programa de Tableau y se conectaron mediante el *ID* de empleado, las bases de datos que no tienen este campo, como lo son las de Ausentismo, Ventas y Logística, se conectan entre sí mediante una columna adicional llena de letras “a” que nos ayudaron como conexión.

The screenshot shows the Tableau Desktop interface. On the left, the 'Conexiones' (Connections) pane lists several Microsoft Excel files: email_5periodos, mail_5periodos, sharepoint_5periodos, teams_5periodos, bebidas_Logística, bebidas_ventas, teams_5periodos_u, and AUSENTISMO Sep-Oct 21. The 'Hojas' (Sheets) pane shows a single sheet named 'email'. The main workspace displays a data source named 'email+' (Varias conexiones) with a diagram showing it connected to multiple tables: Ausentismo, Logística, mail, sp, teams, Uso_teams, and Ventas. Below the diagram, a data table is visible with the following columns: ID Empleado, Genero, Fecha Ingreso, Fecha Nacimiento, Nacionalidad, and División. The table contains several rows of data, including one with ID 581 and another with ID 3076.

ID Empleado	Genero	Fecha Ingreso	Fecha Nacimiento	Nacionalidad	División
581	Masculino	26.04.2021	20.04.1968	mexicana	nul
3076	Masculino	04.07.2016	13.01.1969	mexicana	IMMEX TUXTI
3076	Masculino	04.07.2016	13.01.1969	mexicana	IMMEX TUXTI
3076	Masculino	04.07.2016	13.01.1969	mexicana	IMMEX TUXTI

Manejo de filtros

Aquí se muestra el tablero digital, el cual está conformado por 5 indicadores de Recursos Humanos, este contiene diversos filtros que se explican a continuación.

