

Programa: **Data Visualization, “Un acercamiento al artista de datos”**

Profesor: Msc. Ricardo Dicarlo

Primer ejercicio de visualización de datos

Caso de actividad y desarrollo.

Somos una entidad financiera “Fintech” de proyección internacional nacida recientemente, tenemos de fundados solo 8 años y hoy en día estamos en 5 países en Latinoamérica. El área de IT Information Technologies se encuentra centralizado en Colombia, Bogotá específicamente y en la estructura del departamento existe un área de atención remota vía telefónica que realiza la función para toda la organización de soporte al puesto de trabajo “DeskSide Support”. El objetivo principal es atender cualquier inconveniente relacionado con la tecnología y facilidades del puesto de trabajo incluyendo capacidades de cómputo, telefonía, energía eléctrica, conectividad a internet y a sistemas de información. El área está conformada por un total de 7 personas para suplir los requerimientos que surgen en la organización y así garantizar mantener la productividad laboral como objetivo primario y métrica de desempeño. En el mes de marzo del presente año con la vuelta a la normalidad del Sars Covid-19 uno de los fundadores toma la decisión inconsulta de reducir el departamento en 2 personas y con una instrucción directa a recursos humanos, 2 empleados del departamento son excluidos de la organización en el mismo día de la decisión. Esto a usted como responsable del área de TI le ha causado inconvenientes de servicio y en los meses subsiguientes a la reducción está viéndose afectada la productividad en la empresa y adicionalmente el departamento de IT ha terminado el año con una caída importante en las encuestas de servicios y con una muy mala reputación.

Usted le ha solicitado al jefe de departamento de DeskSide Support que prepare un informe, pero la persona no ha sido capaz de a través de los datos poder realizar el informe que usted solicito. Por ello usted mismo ha solicitado la data para poder presentar al CEO de la empresa la problemática y el problema que esto causa en la organización. El CEO ha accedido a revisar lo planteado, en su reunión de trabajo, pero le ha aclarado que existen problemas mucho mayores al que usted plantea y que con la situación que está viviendo la empresa, usted debe comprender que la atención no se encuentra en la función de soporte de escritorio. Sin embargo, por consideración le ha concedido dos (2) minutos en la reunión de directorio para poder exponer la problemática sobre el punto. Usted en esos dos (2) debe presentar la problemática con el objetivo de solicitar de forma inmediata la incorporación de dos (2) colaboradores que suplan las labores necesarias a fin de garantizar un cierre del 2022 adecuado en satisfacción y operatividad.

El objetivo de la presentación es que el CEO de la instrucción de forma inmediata en la propia reunión y el área de recursos humanos haga selección y contratación en el menor tiempo posible. Adjunto encontrará la data relacionada donde tendrá que preparar los argumentos para la reunión.

Fuente: Adaptado del libro StoryTelling with Data, Cole Nussbaumer