

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

INTOUCH 24-7

SUSTENTADO POR:

RINA ELENA MAJANO RODRIGUEZ

11841242

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL E INTELIGENCIA DE
NEGOCIOS**

TEGUCIGALPA, M.D.C

HONDURAS, C.A

SEPTIEMBRE, 2022

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a Dios por ser el pilar importante en mi vida que durante este camino nunca me ha dejado sola, por ser el inspirador y siempre darme fuerzas para salir adelante, ser mejor estudiante, mejor persona.

A mi familia por ser un apoyo incondicional, por siempre estar conmigo desde el primer día, a mis papás por siempre ser un ejemplo de superación en mi vida, modelo de esfuerzo y dedicación.

Agradezco a mi alma mater, Unitec por su personal docente y administrativo que es el pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad, y así mismo la entrega hacia sus alumnos.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un gran trabajo, con muchos desafíos me llena de satisfacción poder lograr esta meta. Esto no hubiera sido posible sin la participación de profesionales como los que he encontrado en 24-7 Intouch.

Agradecimiento de manera sincera al Lic. Josué Molina por su tiempo y dedicación hacia mí, su disponibilidad y paciencia para brindarme sus conocimientos en cada proceso, por darme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en el Departamento de Inteligencia de Negocios.

Expresar especial agradecimiento a mis compañeras de trabajo en el área de recursos humanos porque desde el primer día siempre me trataron con mucho cariño y me brindaron sus conocimientos.

Rina Elena Majano Rodríguez.

ÍNDICE

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
ÍNDICE DE ANEXOS	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: GENERALIDADES	1
1.1 Objetivo General	1
1.2 Objetivos Específicos	1
1.3 Misión	1
1.4 Visión.....	2
1.5 Valores	2
1.6 Estructura Organizacional	3
1.7 Descripción del departamento	3
1.8 Productos y/o servicios.....	4
1.9 Foda Estratégico	5
2.0 Identificación de problemas.....	6
CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN .	9
2.2 Creación de dashboard del departamento de logística.....	10
2.3 Realizar fórmulas en google sheet	10
2.4 Desarrollo de auditoría semanal de “Rosters” del equipo Operativo,	

incluyendo validación de concordancia entre ambas bases.	11
2.5 Validar correos organizacionales en la base de datos de la empresa. ..	11
2.6 Creación de formulario logística.....	12
2.7 Elaboración del proceso y herramientas para el manejo del Inventario de insumos y medicamentos para el equipo de Clínica.	12
2.8 Creación de flujograma de paso y documentación con el objetivo de mejorar la sostenibilidad del proyecto.	13
2.9 Creación y presentación de Dashboard LATAM	13
CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN DE PROPUESTAS E IMPACTO	
DESEABLE	14
3.1 Propuestas de Mejora	14
3.1.5 Inventario Clínica 24-7 Intouch	17
3.1.4 Creación e implementación de dashboard.....	20
3.2 Cronograma.....	21
3.3 Indicadores clave para el seguimiento	21
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
4.1 Conclusiones	24
4.2 Recomendaciones.....	24
4.2.1 Recomendaciones a la empresa	24
4.2.2 Recomendaciones a UNITEC	24
4.2.3 Recomendaciones al estudiante	25
BIBLIOGRAFÍA	25
GLOSARIO	26
ANEXOS	28

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

1 Organigrama 24-7 Intouch	Error! Bookmark not defined.
2 Prototipo Inventario Clinica 24-7 Intouch.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Foda Estratégico	6
Tabla 2 Simbología ANSI	16
Tabla 3 Cronograma de actividades	21
Tabla 4 Indicadores clave para seguimiento	22

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Búsqueda de correos institucionales en base de datos	28
Anexo 2 Programa de Roster	28
Anexo 3 Archivos de roster por cada programa	29
Anexo 4 Sript Inventario clinica 24-7 Intouch	29
Anexo 5 Dashboard LATAM	30
Anexo 6 Dashboard Logística	32
Anexo 7 Diagrama de flujo 24-7 Intouch.....	35
Anexo 8 Diagrama de flujo auditoria roster	36

RESUMEN EJECUTIVO

La práctica profesional se llevó a cabo en Intouch 24-7 Honduras, en el área de inteligencia en negocios, previo al título en licenciatura de administración industrial e inteligencia de negocios, durante el segundo periodo del año 2022. Este informe se realizó con el objetivo de proponer herramientas de inteligencia en negocios que ayudarán a solucionar o agilizar procesos en sus actividades.

En el transcurso de la práctica profesional se realizaron diferentes actividades en el área de Inteligencia de Negocios, Desarrollo de auditoría semanal de “Rosters” del equipo Operativo, incluyendo validación de concordancia entre ambas bases, Mejoras de calidad en base datos en el archivo logístico por medio de validaciones, identificaciones de valores incorrectos y nulos, modificación de estructura de manera legible, elaboración del proceso y herramientas para el manejo del Inventario de insumos y medicamentos para el equipo de Clínica, Creación de flujograma de paso y documentación con el objetivo de mejorar la sostenibilidad del proyecto, Proyectos y reportes ad hoc, como ser listados de empleados con correos faltantes, validación de fechas faltantes, creación de dashboard, y demás actividades.

En el transcurso se pudo analizar los procesos en el área y de qué forma eran realizados cada uno, así mismo se identificaron debilidades las cuales fueron objeto para propuestas de mejora dentro de la empresa. Las propuestas traerán un gran beneficio, ya que gracias a la elaboración de los flujos se podrá mantener un orden más específico de los procesos, mediante el inventario se podrá llevar un proceso más ordenado de los medicamentos que entran y salen y de la misma manera poder rendir cuentas al Seguro Social de una forma clara y ordenada, igualmente la implementación de dashboard dentro de la empresa que ayudara en la visualización de datos específicos de los miembros de la empresa.

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detalla toda la información relacionada a la práctica profesional realizada en la empresa Intouch 24-7, la misma se lleva a cabo en el departamento de inteligencia de negocios.

24-7 Intouch es una empresa global de tecnología y atención al cliente que ofrece soluciones basadas en el valor desde hace más de 20 años. Se enfoca en contratar a las mejores personas, desde agentes y gerentes de primera línea hasta nuestro personal corporativo en recursos humanos, finanzas, TI, ventas y marketing.

El equipo está dirigido por ejecutivos innovadores, especialmente adecuados para sus puestos y dedicados al éxito de la empresa.

El presente está estructurado con una serie de capítulos, cada uno muestra aspectos importantes de la práctica profesional, como información general de la empresa Intouch 24-7, y de igual forma se identificaron aspectos de mejora para la empresa.

Se dividen en 4 capítulos, comenzando con el primer capítulo que detalla las generalidades de la empresa. En seguida el capítulo que describe las actividades ejecutadas durante el proceso. Posteriormente en el capítulo tres se detalla la propuesta de mejora que fue tomada en cuenta mediante los problemas identificados en la empresa. Finalmente el capítulo cuatro se encuentran diferentes secciones del informe como ser conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

24-7 Intouch es una empresa global de tecnología y atención al cliente que ofrece soluciones basadas en el valor desde hace más de 20 años. Brinda soluciones de servicio al cliente innovadoras y basadas en el valor de centros de contacto global.

1.1 Objetivo General

Proponer un plan de mejora en el Departamento de Inteligencia en Negocios con el fin de facilitar los procesos que conllevan el desarrollo de Intouch 24-7, en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C.

1.2 Objetivos Específicos

Aconsejar el reordenamiento de los procesos desarrollados en el departamento de Inteligencia en Negocios, de acuerdo con los problemas detectados.

Diseñar un dashboard que facilite el proceso para los empleados y clientes de la empresa Intouch 24-7 que faciliten el proceso interno en el área de recursos humanos y logística.

Crear un sistema de inventario para la clínica de 24-7 Intouch que facilite el orden de las entradas y salidas de medicamentos.

1.3 Misión

Brindar resultados sostenibles y de alto valor para nuestros clientes aprovechando la tecnología de punta, una administración atenta y experimentada, las mejores prácticas operativas, agentes altamente motivados y capacitados, impulsados por una cultura de innovación y comunicación abierta y honesta. (*Customer Care and Technology for the World's Coolest Brands - 24-7 Intouch*, 2019)

1.4 Visión

Ser un proveedor preferido y confiable de servicios de externalización de centros de contacto. (*Customer care and technology for the world's coolest brands - 24-7 Intouch*, s. f.)

1.5 Valores

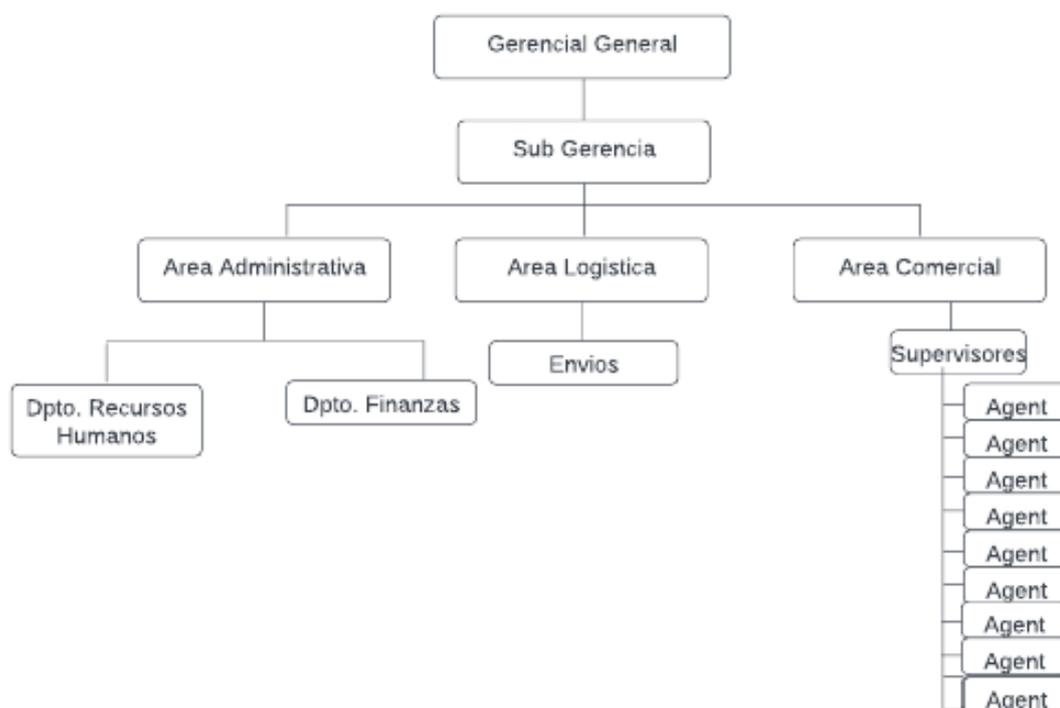
- Integridad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Equidad
- Tolerancia
- Respeto

(*Customer care and technology for the world's coolest brands - 24-7 Intouch*, s. f.)

1.6 Estructura Organizacional

La estructura organizacional tiene como objetivo indicar el cuerpo de cada proceso, el nombre y principales funciones vitales que debe desempeñar cada empleado. El diagrama se divide en áreas, se ordena según las capacidades y habilidades de cada miembro de la empresa, con el fin de evitar inconvenientes que afecten la productividad y el desarrollo de la empresa.

Esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos determinados según esa misma estructura. («Estructura Organizacional - Qué es, elementos, ejemplos y características», s. f.)



1 Organigrama 24-7 Intouch

Fuente: Elaboración Propia

1.7 Descripción del departamento

El departamento de inteligencia de negocios de la empresa 24-7 Intouch ubicada en Tegucigalpa M.D.C es el área recomendada para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones basadas en datos.

Entre las actividades que se realizan en este departamento están:

- Recolectar y validar requisitos de datos para sistemas de inteligencia de negocios.
- Apoyo en reportería de diversas aplicaciones, como ser tableros (Dashboard) en tiempo real.
- Crear, validar y recomendar optimizaciones de procesos de negocio.
- Apoyar proyectos en distintas etapas, incluyendo desarrollo, control de calidad, y aceptación del usuario.
- Crear guías internas, materiales de entrenamiento y documentación de usuario final.
- Desarrollar y administrar relaciones de negocios.

El desarrollo de la empresa en su totalidad depende de la buena gestión que se realice en el departamento de inteligencia de negocios ya que este permite que se lleve un proceso más claro, y real.

1.8 Productos y/o servicios

Se Presenta a continuación los servicios que ofrece 24-7 Intouch:

- Pedir líneas telefónicas
- Configurar su IVR
- Desarrollar su base de conocimientos
- Realizar análisis de calidad
- Proporcionar CRM y herramientas de gestión del desempeño de los agentes
- Generar informes/análisis y administrar el personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

(Corporate Social Responsibility - 24-7 Intouch, s. f

1.9 Foda Estratégico

El análisis FODA es una herramienta simple y, a la vez, potente que te ayuda a identificar las oportunidades competitivas de mejora. Te permite trabajar para mejorar el negocio y el equipo mientras te mantienes a la cabeza de las tendencias del mercado.(Asana, s. f.)

A continuación, se muestra el análisis FODA de la empresa 24-7 Intouch:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES
F1. Poseen buen clima laboral. F2. Motivación y capacitación al personal contratado.	O1. Lograr acaparar un amplio mercado de clientes extranjeros. O2. Alto nivel de demanda de empresas de servicios de atención al cliente en el exterior. O3. Alto índice de desempleo en el país.	D1. Falta de organización en la recolección de datos. D2. Procesos internos que no cumplen con un orden sistemático. D3. Resistencia al cambio.
	ESTRATEGIA (FO)	
	Reconocer el logro de los empleados para lograr un buen clima laboral.	
	ESTRATEGIA (FA)	
	Incrementar la cartera de clientes, y así mismo ofrecer un diferenciador entre los demás call center.	
AMENAZAS		ESTRATEGIA (DO)
A1. Pandemias, paros nacionales, que paralizan la economía a nivel nacional. A2. Inestabilidad económica del país. A3. Alta competencia		Aprovechamiento de bonos y actividades para la estimulación del desempeño del empleado.

		ESTRATEGIA (DA)
		Definir y controlar la recolección de los datos, de una manera más eficiente y ordenada.

Tabla 1 Foda Estratégico

Fuente: Elaboración Propia

2.0 Identificación de problemas

A continuación, se detallan los problemas y/o áreas de mejora que se observaron durante el tiempo de práctica profesional.

- **Discrepancias en los procesos internos por no cumplir un orden sistemático.**

El departamento de Inteligencia en negocios en la empresa Intouch ubicada en Tegucigalpa, es el encargado de llevar diversa cantidad de datos de diferentes departamentos, lo cual se espera que esos datos se lleven de una forma ordenada.

El proceso de recolección y actualización de datos dentro de la empresa no cumplen con un orden sistemático, al no cumplirse de esta manera mantienen diferentes discrepancias en los departamentos, genera atraso en retirarlos de la empresa, en la elaboración de planilla, etc.

Se detectó mediante la falta de organización la necesidad de la elaboración de diagramas de flujo para la mejora de los procesos dentro de diferentes departamentos de la empresa y sobre todo en inteligencia de negocios.

- **Factores que impiden un proceso de orden en entradas y salidas de medicamentos transparente.**

La clínica de 24-7 intouch actualmente presenta un desequilibrio en las entradas y salidas de medicamento, ya que no cuentan con un inventario de entradas y salidas que haga constar cuantos medicamentos fueron enviados por parte del seguro social, y cuantos medicamentos han sido entregado a los empleados.

Por lo que se detectó la necesidad de realizar un inventario en el cual se pueda ingresar cuantos medicamentos han entrado y que fecha fueron enviados, de igual manera se recolecta la información de la entrega de medicamentos a cada empleado para así lograr tener un orden de que medicamentos son pedidos con más frecuencia, y contabilizar los medicamentos faltantes y los que hay en existencia.

- **Falta de dashboard dentro de los departamentos**

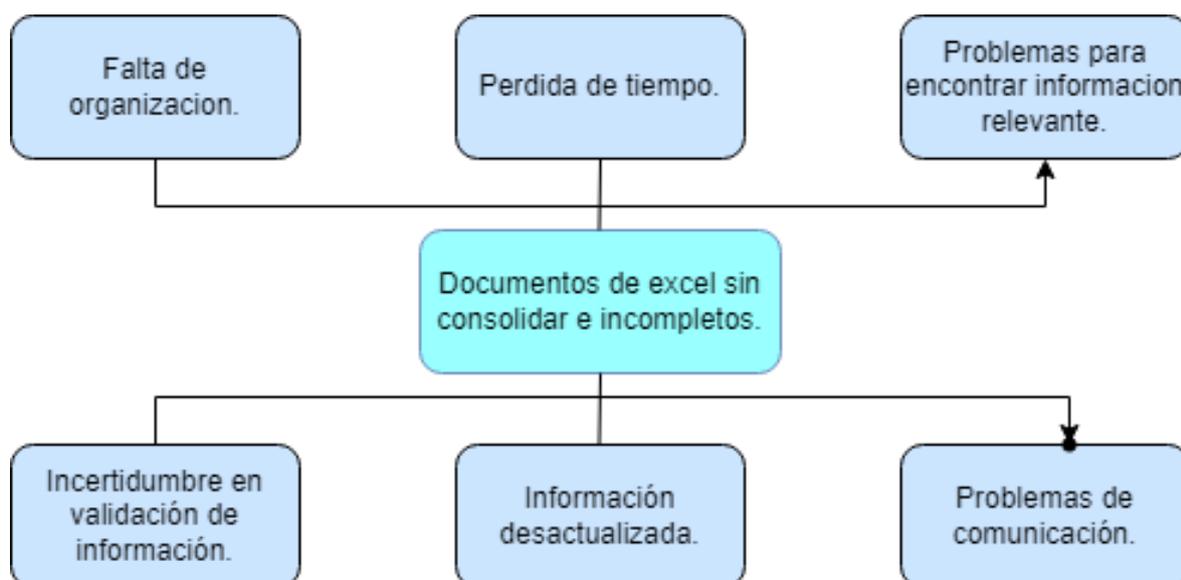
La creación de dashboard es fundamental en todas las áreas de una empresa, este contribuye con el manejo fácil y rápido de información, Además, permite conocer datos de valor, analizar tendencias y fijar líneas de actuación.

Actualmente 24-7 no cuenta con dashboard disponibles que ayuden a visualizar la información en tiempo real, y permitan realizar análisis modernos y una de sus ventajas es consolidar los datos en una sola herramienta.

Para mayor motivación y desempeño de los empleados dentro de la empresa es necesario que conozcan las nuevas herramientas que se pueden ofrecer e implementar dentro de la empresa, los dashboard se pueden compartir en diferentes correos por equipo, y estos ayudan a facilitar a visualizar la información.

Se identificará mediante la técnica de árbol de problemas, este se emplea para identificar la situación problemática.

El problema central identificado se ubica en el tronco del árbol; las causas del problema se establecen del tronco hacia las raíces; y los efectos se establecen del tronco hacia las ramas o la copa del árbol (CONEVAL, s. f.).



2 Árbol de problemas

Fuente: Elaboración Propia

El origen del problema en el departamento de inteligencia de negocios es debido a que los documentos de Excel no están totalmente completos e igualmente no están consolidados, por lo que esto tiende a ser tedioso al momento de buscar información, por ende permite que el tiempo no sea bien utilizado y por lo mismo tiende a crear incertidumbre al momento de validar la información, esto quiere decir que hay falta de organización dentro del departamento en la manera de actualizar los datos. Esto permite que exista problema de comunicación con los empleados por lo tanto se deben tomar medidas.

CAPÍTULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA INSTITUCIÓN

Actividades realizadas en el departamento de Inteligencia en Negocios

A continuación, se detallan las actividades realizadas en el departamento de inteligencia en negocios en Intouch durante la práctica profesional, mismas que han sido diversas aplicando conocimientos adquiridos durante la carrera.

2.1 Mejoras de calidad de base datos de archivo logístico por medio de validaciones, identificaciones de valores incorrectos y nulos, modificación de estructura de manera legible.

Las bases de datos a limpiar fueron creadas por el departamento de Logística, consisten en datos de los empleados que han solicitado equipo en el tiempo que ha formado parte de la empresa.

2.1.1 Descripción de la actividad

Para llevar un mejor control de los datos de los equipos que han sido entregados a los agentes que trabajan desde casa y que actualmente están en el site, se limpió la base de datos verificando número de empleado, método de entrega, si la entrega fue completada y que fecha.

2.1.2 Comentario personal

Este proceso es de gran importancia ya que mediante estas bases de datos se creará un dashboard para un mejor manejo y control dentro de la empresa.

2.2 Creación de dashboard del departamento de logística.

Mediante la limpieza de base de datos de logística, se logró obtener una base limpia y ordenada, donde se logró realizar un dashboard para mejorar el orden de las personas que han solicitado equipo de la empresa.

2.2.1 Descripción de la actividad

Se logró la creación del dashboard de logística para llevar de una forma clara y ordenada la información de los empleados de Intouch 24-7 que solicitan equipo, los que necesitan reemplazo y de igual forma los empleados que entregan su equipo al momento de renunciar.

2.2.2 Comentario personal

El dashboard del departamento de logística fue realizado de manera eficaz durante las primeras semanas, creando en data studio un dashboard con el fin que el departamento de logística pueda llevar un mejor control de los equipos entregados hasta la actualidad.

2.3 Realizar fórmulas en google sheet

Las fórmulas de google sheet se pueden usar para crear funciones que manejen datos y calculen strings, números y gracias a ellas se pueden realizar procesos de forma más rápida.

2.3.1 Descripción de la actividad

Intouch 24-7 trabaja con el sistema de google el cual le permite realizar procesos de manera más rápida y eficaz como son las fórmulas de google sheet. Mediante ellas se han podido realizar cambios automáticos.

2.3.2 Comentario personal

Las fórmulas creadas en google sheet, permitió obtener el acceso más rápido de la información, las mismas facilitan el proceso de digitalizar datos y ahorrar tiempo de escribir los datos uno por uno.

2.4 Desarrollo de auditoría semanal de “Rosters” del equipo Operativo, incluyendo validación de concordancia entre ambas bases.

La revisión del roster permite llevar de manera más ordenada la base de datos del departamento interno de Recursos Humanos y realizar una comparación con la base de datos del departamento de Operaciones de cada programa de Intouch 24-7.

2.4.1 Descripción de la actividad

Esta actividad es realizada una vez por semana, los clientes actualizan una base de datos con información específica del empleado, los martes se compara con la base de datos del departamento de recursos humanos y se procede a visualizar errores y enviar comentarios a los encargados de cada programa.

2.4.2 Comentario personal

Al llevar a cabo la auditoría de roster todas las semanas de manera consecutiva ha solucionado diversos problemas internos de la empresa, y el roster de Operaciones de los clientes de la empresa con el de Recursos humanos coinciden.

2.5 Validar correos organizacionales en la base de datos de la empresa.

La validación de los correos organizaciones es de vital importancia para así mismo llevar un control de los agentes que faltan de ingresar o crear correo.

2.5.1 Descripción de la actividad

Se realizó una validación de los correos institucionales de los empleados activos para así mismo por este medio lograr mantener constante comunicación con los agentes.

2.5.2 Comentario personal

Es de gran importancia que todos los empleados de la empresa cuenten con un correo organizacional ya que mediante este se envían anuncios de los cuales tienen que estar pendientes.

2.6 Creación de formulario logística

La creación de formulario es de gran importancia porque mantendrá un orden dentro del área de logística, y evitará la aglomeración de personas que llegan a solicitar equipo.

2.6.1 Descripción de la actividad

Se realizó un formulario en google forms el cual será llenado por los empleados cuando presenten una falla en su equipo, el formulario contiene datos personales, fallas del equipo y datos específicos. El Formulario será revisado inmediatamente por logística para ejecutar el cambio de una forma rápida.

2.6.2 Comentario personal

La elaboración del formulario para el área de logística es de gran importancia ya que el cambio de equipo solicitado por el empleado se ejecutará de una forma más rápida y ordenada.

2.7 Elaboración del proceso y herramientas para el manejo del Inventario de insumos y medicamentos para el equipo de Clínica.

La elaboración de un inventario en el área clínica es de vital importancia ya que de esta manera se lleva un proceso ordenado de las entradas y salidas de medicamentos.

2.7.1 Descripción de la actividad

Se realizó un inventario clínico automatizado en la clínica de 24- Intouch donde se ingresan los medicamentos recibidos de parte del seguro social cada mes, y de esta manera cada persona que es atendida por el médico de turno es ingresada con datos personales y medicamentos solicitados.

2.7.2 Comentario personal

La creación del inventario clínico ha logrado que se lleve de forma clara y

ordenada los medicamentos que entran y salen, y de esta manera se rinde cuentas a final de mes al seguro social de los medicamentos solicitados frecuentemente, y el número de productos en existencia.

2.8 Creación de flujograma de paso y documentación con el objetivo de mejorar la sostenibilidad del proyecto.

La creación de flujograma se realizó para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo.

2.8.1 Descripción de la actividad

Al momento de realizar dichas actividades mencionadas anteriormente como ser el inventario clínico, auditoría de roster semanal se decidió crear flujogramas y SOP que indicarán paso a paso el proceso de las herramientas realizadas.

2.8.2 Comentario personal

Crear flujogramas y SOP es de gran importancia ya que de esta manera se lleva un orden sistemático de cada proceso, esto con el fin de verlo de forma clara y concisa cada detalle, de esta manera las tareas se pueden realizar de forma rápida, y se entiende qué forma se realizarán.

2.9 Creación y presentación de Dashboard LATAM

La creación del dashboard para latinoamérica facilita la visualización de información importante de 4 países y esto ayuda a que se observe de una manera más clara y ordenada.

2.9.1 Descripción de la actividad

Se realizó un dashboard para latinoamérica que ayudará con la visualización de datos específicos de los miembros de la empresa como ser staff y agentes, información

importante de la empresa que fuera visible de una forma más ordenada. Así mismo se presentó el dashboard al director de Latinoamérica; hubo retroalimentación para mejorar a nivel visual el dashboard y agregar información adicional.

2.9.2 Comentario personal

La empresa realiza sus visualizaciones mediante Data Studio, este dashboard tendrá un gran impacto ya que será visualizado en 4 países (Guatemala, Jamaica, Honduras y Colombia) , se automatizó un correo para enviar el dashboard a diario al staff de la empresa, de esta forma todos estarán actualizados de datos importantes de toda la empresa.

CAPÍTULO III: IDENTIFICACIÓN DE PROPUESTAS E IMPACTO DESEABLE

3.1 Propuestas de Mejora

Durante el periodo de práctica profesional en 24-7 Intouch se observaron oportunidades de mejora dentro del departamento de inteligencia de negocios y otros departamentos, por lo cual se propusieron alternativas para mostrar beneficios dentro de la empresa.

3.1.2 Elaboración de diagramas de flujo vertical

Observando los problemas descritos anteriormente y la intención de mejorar las deficiencias se realizará la metodología de diagrama de flujo; este es importante ya que nos facilita la manera de representar visualmente el flujo de datos por medio de un sistema de información, mediante este diagrama se realizará un proceso para llegar al objetivo.

Departamento de Inteligencia de Negocios	Fecha: 05/junio/2022
---	-----------------------------

Proceso: Procedimientos en el área de análisis de datos

Departamento: Inteligencia de Negocios

Entes que intervienen:

- Departamento de Operaciones
- Departamento de RRHH
- Departamento de Inteligencia de Negocios

Objetivo:

Implantar el desarrollo de los procesos que conforman el área operativa, de recursos humanos e inteligencia de negocios.

Alcance:

Se espera que los clientes:

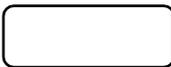
- Proporcionen y actualicen la información de acuerdo a lo establecido.

Se espera que los analistas:

- Cumplan con la ejecución de cada proceso.

Departamento de Inteligencia de Negocios	Fecha: 05/junio/2022
---	-----------------------------

3.1.3 Simbología ANSI

Símbolo	Significado
	Inicio / fin
	Operación / actividad

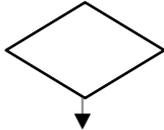
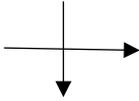
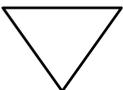
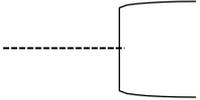
	Decisión
	Líneas de flujo
	Documento
	Datos
	Almacenamiento de datos
	Nota

Tabla 2 Simbología ANSI

Fuente: Elaboración Propia.

3.1.4 Elaboración de inventario clínico

Observando lo descrito en los problemas identificados se analizó la importancia de la elaboración de un inventario que permita llevar el orden de los medicamentos que entran y salen a la clínica de 24-7 Intouch.

Mediante la creación del inventario en la clínica se podrá visualizar la entrada de medicamentos, de igual forma llevar un orden de los medicamentos que han sido entregados a los empleados para así mismo rendir cuentas al seguro social de los medicamentos que son solicitados con más frecuencia.

Entes que intervienen:

- Clínica 24-7 Intouch

Alcance:

Se mantendrá un orden en la entrada y salida de medicamentos, e igual forma un control en los medicamentos en existencia.

Departamento de Inteligencia de Negocios

Fecha: 05/junio/2022

3.1.5 Inventario Clínica 24-7 Intouch

Página principal



Medicamentos

Inventario Clinica

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda La última modificación la realizó Jos...

CODIGO	PRODUCTO	DESCRIPCION	DES-BREVE	NOMBRE-PRES.
A02BA001	RANITIDINA	(clorhidrato) 25mg/ml solución inyectable ampolla 2 ml.		RANITIDINA -
A02BC008	ESOMEPRAZOL	(sal magnésica trihidratada) 40mg capsula o tableta.		ESOMEPRAZOL -
A03BA001	ATROPINA	(sulfato) 1mg/ml solución inyectable ampolla, 1ml.		ATROPINA -
A03BA002	HIOSCINA	(butilbromuro) 20mg/ml solución inyectable ampolla 1ml	AMP	HIOSCINA - AMP
A03BA003	HIOSCINA	(butilbromuro) 10mg tableta.	TAB	HIOSCINA - TAB
A04AD001	DIMENHIDRINATO	50mg tableta ranurada.		DIMENHIDRINATO -
A04AD002	DIMENHIDRINATO	50mg/ml solución inyectable ampolla o frasco 1ml.		DIMENHIDRINATO -
A07CA001	SALES PARA HIDRATACIÓN ORAL	Poivo para reconstituir a solución oral en 1 litro de agua. Sobre laminado de 20.5g/L.		SALES PARA HIDRATACIÓN ORAL -

Agregar 1000 filas al final

Menu Principal Productos Entradas Salidas Registrar Producto Registrar Entradas

Entradas

Inventario Clínica ☆ 📁 🔗
 Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda [La última modificación se realizó ha...](#)

75% \$ % ,0 .00 123 Arial 12 B I A

	A	B	C	D	E
1	CODIGO	PRODUCTO	UNIDADES	FECHA	FECHA VENCIMIENTO
2	A02BA001	RANITIDINA -	300	17/6/2022 11:41:01	
3	A02BC008	ESOMEPRAZOL -	300	17/6/2022 11:41:53	
4	A03BA003	HIOSCINA - TAB	20	17/6/2022 11:44:55	
5	A03BA003	HIOSCINA - TAB	2	17/6/2022 11:48:16	
6	A03BA001	ATROPINA -	2	17/6/2022 12:38:23	
7	A03BA002	HIOSCINA - AMP	1/1/1900	17/6/2022 17:25:17	
8	A03BA002	HIOSCINA - AMP	1/1/1900	17/6/2022 17:25:45	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

+ ☰ Menu Principal Productos Entradas Salidas Registrar Producto Registrar Entr

Salidas

Inventario Clínica ☆ 📁 🔗 Guardado en Drive
 Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda [La última modificación se realizó ha...](#)

75% \$ % ,0 .00 123 Arial 11 B I A

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	CODIGO	PRODUCTO	NOMBRE DE EMPLEADO	EID	DNI	CAMPANA	UNIDADES	FECHA
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								

+ ☰ Menu Principal Productos Entradas Salidas Registrar Producto Registrar Entr

Registrar Producto

The screenshot shows the 'Registrar Producto' form. At the top center is the '24-7 INTOUCH' logo. Below it are three input fields, each preceded by a dark blue arrow-shaped label: 'CODIGO', 'PRODUCTO', and 'DESCRIPCION'. A floppy disk icon is located in the bottom right corner of the form area.

Registrar Entrada

The screenshot shows the 'Registrar Entrada' form. At the top center is the '24-7 INTOUCH' logo. To the right, there is a dark blue vertical sidebar with a pink header labeled 'INSTRUCCIONES'. The form contains three input fields: 'CODIGO' (text), 'PRODUCTO' (dropdown), and 'UNIDADES' (text). A floppy disk icon is located in the bottom right corner of the form area.

Registrar Salida

The screenshot shows the 'Registrar Salida' form. At the top center is the '24-7 INTOUCH' logo. To the right, there is a dark blue vertical sidebar with a pink header labeled 'INSTRUCCIONES'. The form contains seven input fields: 'CODIGO' (text), 'PRODUCTO' (dropdown), 'NOMBRE DE EMPLEADO' (text), 'EID' (text), 'DNI' (text), 'CAMPAÑA' (dropdown), and 'UNIDADES' (text). A floppy disk icon is located in the bottom right corner of the form area.

Inventario

CODIGO	PRODUCTO	DESCRIPCION	ENTRADAS	SALIDAS	INVENTARIO
A02BA001	RANITIDINA	(clorhidrato) 25mg/ml solución inyectable ampolla 2 ml.	300	0	300
A02BC008	ESOMEPRAZOL	(sal magnésica trihidratada) 40mg capsula o tableta.	300	0	300
A03BA001	ATROPINA	(sulfato) 1mg/ml solución inyectable ampolla. 1ml.	2	0	2
A03BA002	HIOSCINA	(butilbromuro) 20mg/ml solución inyectable ampolla 1ml	4	0	4
A03BA003	HIOSCINA	(butilbromuro) 10mg tableta.	22	0	22
A04AD001	DIMENHIDRINATO	50mg tableta ranurada.	0	0	0
A04AD002	DIMENHIDRINATO	50mg/ml solución inyectable ampolla o frasco 1ml.	0	0	0
A07CA001	SALES PARA HIDRATACION ORAL	Polvo para reconstituir a solución oral en 1 litro de agua. Sobre laminado de 20.5g/L.	0	0	0

3 Prototipo Inventario Clinica 24-7 Intouch

Fuente: Elaboracion Propia

3.1.4 Creación e implementación de dashboard

La creación del dashboard surge de la incógnita ¿Cómo se puede agilizar el proceso dentro del área? ¿De qué manera se puede consolidar la información y observar en tiempo real? A Partir de ello es como una empresa implementa inteligencia de datos, implementando nuevas plataformas dentro de sus departamentos.

Observando lo descrito en los problemas identificados se analizó la importancia de la creación e implementación de dashboard en los departamentos de 24-7 intouch,

Mediante la implementación de dashboard dentro de los departamentos ayudará a que los empleados encargados visualicen información en tiempo real y logren realizar análisis modernos y puedan consolidar los datos en una sola herramienta.

Entes que intervienen:

- Todos los departamentos

Alcance:

Se obtendrá motivación y mayor desempeño en los empleados dentro de la empresa, y logran mantener datos en tiempo real

Departamento de Inteligencia de Negocios	Fecha: 11/julio/2022
---	-----------------------------

3.2 Cronograma

N	Cronograma de implementación y aprendizaje	Fechas
1	Inducción de programas y datos generales	27 de abril - 3 de mayo
2	Mejorar la calidad de base de datos archivo logístico.	9 - 13 de Mayo
3	Revisión de reportes ad hoc	24 - 30 de Mayo
4	Creación y revisiones de inventario clínico	1 - 14 de Junio
5	Realización de modelaje de procesos	15 - 27 de Junio
6	Preparación del contenido y capacitaciones de Data Studio	4 de Julio - 8 de Julio
7	Creación dashboard logística	11 de Julio - 18 de julio
8	Creación y revisión dashboard LATAM	25 de julio - 1 de Agosto
9	Realizar correcciones dashboard LATAM	3 de agosto - 5 de Agosto
10	Auditorías Roster	1 vez a la semana

Tabla 3 Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Indicadores clave para el seguimiento

Al momento de planificar una estrategia de marketing es importante conocer los indicadores que ayuden a medir y mantener el control de éxito de todas las acciones dentro de la empresa. Las mediciones se realizan mediante diferentes KPIs , y son de gran importancia en la evolución de toda empresa.

Objetivo de Análisis	Implementación en su totalidad el uso de data studio, y elaboración de dashboard para Latinoametica.
Propósito a conseguir	Datos actualizados y completos dentro de cada área de la empresa, y facilitar el proceso de cada una de las actividades de los empleados dentro de la empresa.
¿Qué vamos a medir?	Se medirá la eficacia de la implementación y uso de cada uno de los procesos propuestos, el alcance y eficacia que tendrá cada una de las herramientas implementadas en las áreas de 24-7 intouch.
Entorno o ambiente de medición	La medición se llevará a cabo con el entorno interno de la empresa, al tener un 50% del manejo de cada proceso será de mucha facilidad para cada encargado poder implementarlo en sus actividades diarias y permitirá un trabajo rápido y eficaz.
Punto de vista	Se realizará por medio de encargados de la empresa, ya que en conjunto se debe revisar la ejecución de cada proceso, su funcionamiento y que las propuestas contengan mejoras evidentes.

Tabla 4 Indicadores clave para seguimiento

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Diagrama del flujo de datos a través de diferentes herramientas



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

4.1.1 El diagnóstico realizado a la empresa, muestra área de mejora en el departamento médico con el fin de lograr un mayor rendimiento y control, esto indica mejor organización y de esta manera realizar las entregas de manera más organizada para rendir cuentas al seguro social.

4.1.2 Se realizó un análisis para la realización de flujos con el fin de identificar procesos que no son cumplidos con un orden sistemático interno. Por lo cual se identificó, que áreas de la empresa no cumplen con dicho orden, se implementó en la mejora para causar un impacto positivo a la empresa.

4.1.3 Existe una oportunidad de ordenamiento en el departamento de logística para la realización más rápido en las entregas de equipo técnico.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones a la empresa

4.2.1.1 Se recomienda a los departamentos proceder a la aplicación de los diagramas proporcionados, para que de esta forma se pueda mejorar el desarrollo de las tareas realizadas en dichos departamentos y consecuentemente reducir el tiempo real, posibilitando la consecución de logros internos y organizacionales.

4.2.1.2 Se recomienda a la empresa tomar en cuenta el inventario realizado en el departamento clínico para un mejor orden dentro de esta área.

4.2.2 Recomendaciones a UNITEC

4.2.2.1 Guiar a los estudiantes sobre el proceso de práctica profesional, orientarlos

sobre el proceso de búsqueda de puestos con el objetivo aclarar dudas a los estudiantes.

4.2.3 Recomendaciones al estudiante

4.2.3.1 Tomar responsabilidad sobre la práctica profesional, ya que es el primer acercamiento al mundo laboral, y el mismo puede abrir puertas en el futuro.

4.2.3.2 Mostrar actitud proactiva ante el conocimiento que será brindado ya que de esta manera realizará de manera satisfactoria cada actividad asignada.

BIBLIOGRAFÍA

Asana. (s. f.). *Análisis FODA: Qué es y cómo usarlo (con ejemplos)* • Asana. Asana.

Recuperado 29 de agosto de 2022, de <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>

CONVAL. (s. f.). Recuperado 29 de agosto de 2022, de

https://www.coneval.org.mx/Informes/boletin_coneval/boletin_monitoreo_01_2013/nota3.html

Corporate Social Responsibility—24-7 Intouch. (s. f.). Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://24-7intouch.com/corporate-social-responsibility/#CSRPillar1>

Customer care and technology for the world's coolest brands—24-7 Intouch. (s. f.). Recuperado 5 de junio de 2022, de <https://24-7intouch.com/>

Customer care and technology for the world's coolest brands—24-7 Intouch. (2019, septiembre 11). <https://24-7intouch.com/>

GLOSARIO

Agente: Persona que trabaja en una agencia prestando determinados servicios.

BI: Es un concepto de gestión que tiene como objetivo trabajar con la información para una toma de decisiones más asertiva.

Call Center: es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos.

Correo institucional: es una gran herramienta de comunicación dentro de toda empresa u organización, su uso correcto permite al usuario organizar sus actividades y separar las acciones académicas o laborales de su vida personal.

Dashboard: Documento en el que se reflejan, mediante una representación gráfica, las principales métricas o KPI que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia.

Data Studio: Es una herramienta gratuita que convierte tus datos en informes y paneles claros, totalmente personalizables y fáciles de consultar y compartir.

Diagrama de flujo: es un diagrama que describe un proceso, sistema o algoritmo informático. Se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender.

Google Sheets: permite analizar datos rápida y eficientemente, gracias a su Inteligencia Artificial. Además, su colaboración en tiempo real y compatibilidad con sistemas externos hacen de ella, una herramienta amigable para trabajar con distintas fuentes de datos.

HRIS: son sistemas que gestionan toda la información relacionada con el capital humano de las compañías. Se trata de softwares de recursos humanos que ayudan al

departamento de RRHH a controlar toda la información de sus empleados.

Indicador: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

KPI: Estos indicadores se componen de variables, factores o unidades de medida que sirven para generar estrategias dentro de los departamentos de una empresa.

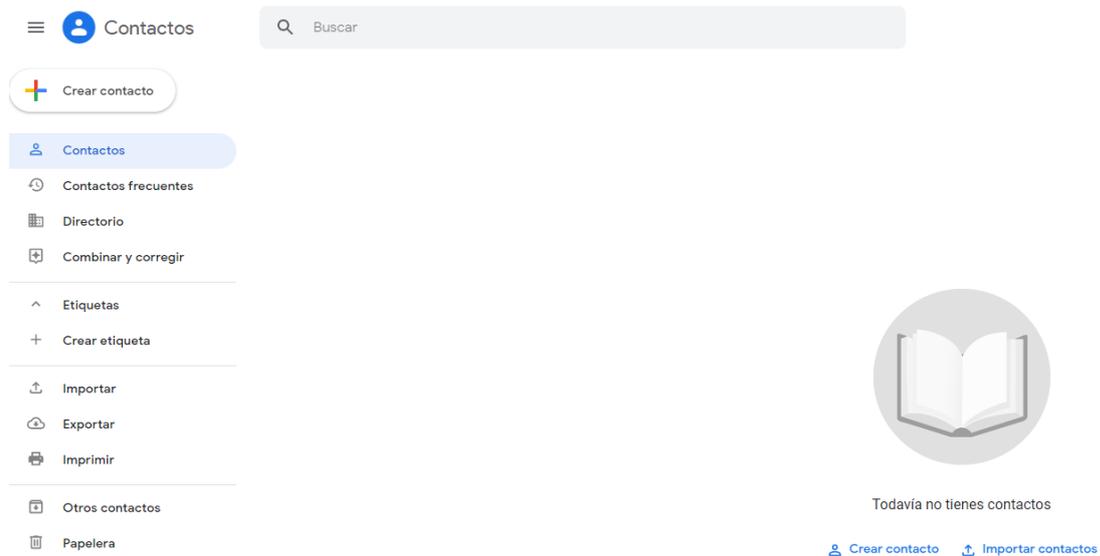
Logística: se refiere a los procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final. Por tanto, la logística se encarga del producto en cuanto a su almacenamiento, inventario, transporte, entrega y/o devolución.

Recursos Humanos: El objetivo principal de la administración de recursos humanos es que los empleados consigan sus propios objetivos individuales al mismo tiempo que se cumplen los de la empresa.

Seguro Social: es el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional y con la finalidad de garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica.

ANEXOS

Anexo 1 Búsqueda de correos institucionales en base de datos



Contactos

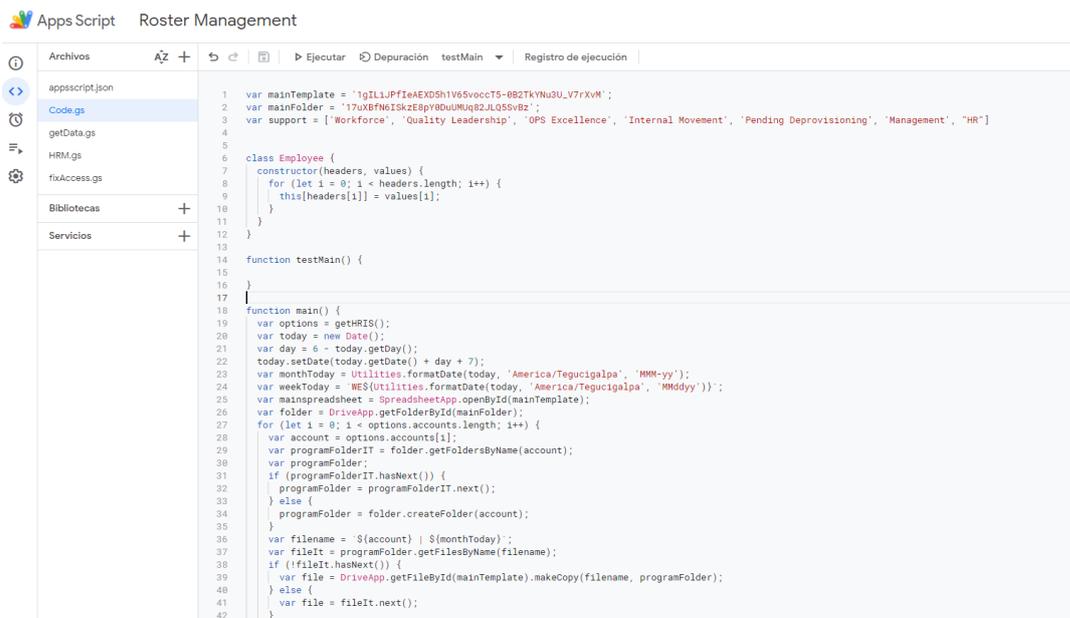
[Crear contacto](#)

- Contactos
- Contactos frecuentes
- Directorio
- Combinar y corregir
- Etiquetas
- Crear etiqueta
- Importar
- Exportar
- Imprimir
- Otros contactos
- Papeleria

Todavía no tienes contactos

[Crear contacto](#) [Importar contactos](#)

Anexo 2 Programa de Roster

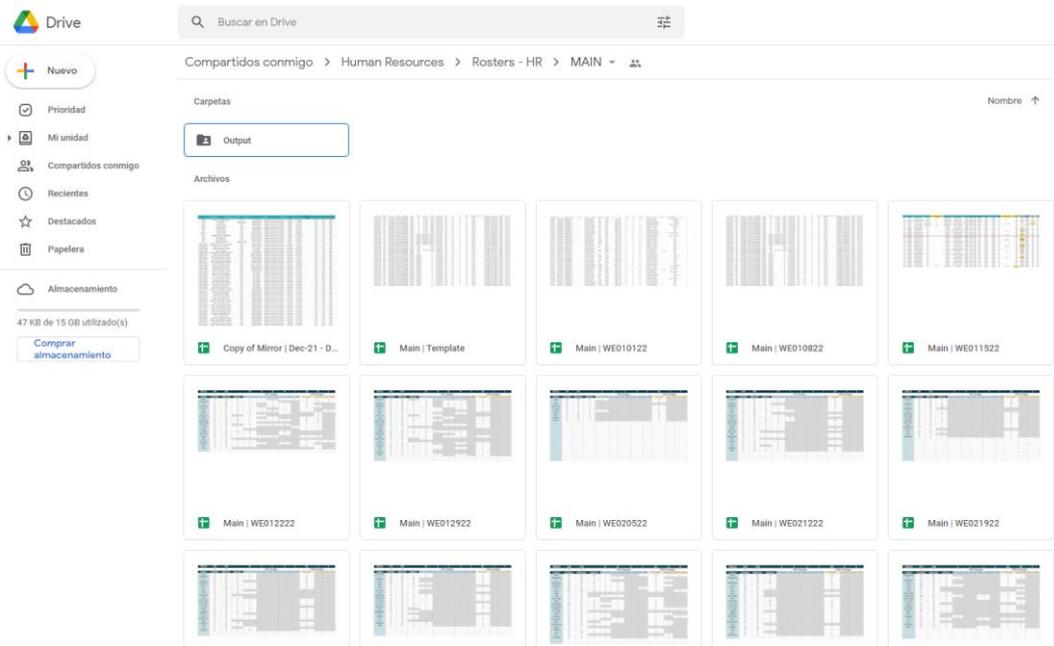


Apps Script Roster Management

```

1  var mainTemplate = '1gIL1UPfIEAXDSh1V65voccT5-0B2TkWu8U_V7rxvM';
2  var mainFolder = '1J0i8Fm61SkzE9pH8DUUMq82JLQSSvBz';
3  var support = ['Workforce', 'Quality Leadership', 'OPS Excellence', 'Internal Movement', 'Pending Deprovisioning', 'Management', 'HR'];
4
5
6  class Employee {
7    constructor(headers, values) {
8      for (let i = 0; i < headers.length; i++) {
9        this[headers[i]] = values[i];
10     }
11   }
12 }
13
14 function testMain() {
15 }
16
17
18 function main() {
19   var options = getHRIS();
20   var today = new Date();
21   var day = 6 - today.getDay();
22   today.setDate(today.getDate() + day + 7);
23   var monthToday = Utilities.formatDate(today, 'America/Tegucigalpa', 'MMM-yy');
24   var weekToday = 'WES' + Utilities.formatDate(today, 'America/Tegucigalpa', 'MMdyyy');
25   var mainspreadsheet = SpreadsheetApp.openById(mainTemplate);
26   var folder = DriveApp.getFolderById(mainFolder);
27   for (let i = 0; i < options.accounts.length; i++) {
28     var account = options.accounts[i];
29     var programFolderIT = folder.getFoldersByName(account);
30     var programFolder;
31     if (programFolderIT.hasNext()) {
32       programFolder = programFolderIT.next();
33     } else {
34       programFolder = folder.createFolder(account);
35     }
36     var filename = `${account} | ${monthToday}`;
37     var fileIt = programFolder.getFilesByName(filename);
38     if (!fileIt.hasNext()) {
39       var file = DriveApp.getFileById(mainTemplate).makeCopy(filename, programFolder);
40     } else {
41       var file = fileIt.next();
42     }
43   }
44 }
  
```

Anexo 3 Archivos de roster por cada programa



Anexo 4 Sript Inventario clinica 24-7 Intouch



Apps Script Inventario Clinica Intouch 24-7

```

182 }
183
184 /**
185  * BUSCAR CODIGO DE PRODUCTO
186  */
187
188 var cod = hojaSalidas.getRange(DIR_COD).getValue()
189 var producto = hojaSalidas.getRange(DIR_PRODUCTO).getValue()
190 var nombre = hojaSalidas.getRange(DIR_NOMBREEMPLEADO).getValue();
191 var eid = hojaSalidas.getRange(DIR_EID).getValue();
192 var dni = hojaSalidas.getRange(DIR_DNI).getValue()
193 var campaña = hojaSalidas.getRange(DIR_CAMPANA).getValue();
194 var unidades = hojaSalidas.getRange(DIR_UNIDADES).getValue();
195 var fecha = new Date();
196
197 var hojaRegistrarSalidas = libro.getSheetByName(NOMBRE_HOJA_SALIDAS);
198 hojaRegistrarSalidas.appendRow([cod, producto, nombre, eid, dni, campaña, unidades, fecha]);
199
200 hojaSalidas.getRange(DIR_PRODUCTO).clearContent ()
201 hojaSalidas.getRange(DIR_NOMBREEMPLEADO).clearContent ()
202 hojaSalidas.getRange(DIR_EID).clearContent ()
203 hojaSalidas.getRange(DIR_DNI).clearContent ()
204 hojaSalidas.getRange(DIR_CAMPANA).clearContent ()
205 hojaSalidas.getRange(DIR_UNIDADES).clearContent ()
206 hojaSalidas.getRange(DIR_FECHA).clearContent ()
207

```

Apps Script Inventario Clinica Intouch 24-7

```

78
79 function guardarSalida () {
80   const DIR_COD= "D8"
81   const DIR_PRODUCTO="D10"
82   const DIR_NOMBREEMPLEADO="D12"
83   const DIR_EID= "D14"
84   const DIR_DNI = "D16"
85   const DIR_CAMPANA= "D18"
86   const DIR_UNIDADES="D20"
87   const DIR_FECHA= "D19"
88
89   var producto = hojaSalidas.getRange(DIR_PRODUCTO).getValue();
90
91   /**
92    * CÓDIGO PARA ALERTA EN LA SALIDA
93    */
94   let ui = SpreadsheetApp.getUi();
95   let respuesta = ui.alert('Mensaje', 'Esta es punto de registrar una salida. Esta seguro de querer continuar?', ui.ButtonSet.OK_CANCEL);
96   if(respuesta==ui.Button.OK){
97     Logger.log('Todo bien')
98   } else {
99     return;
100   }
101 }
102
103

```

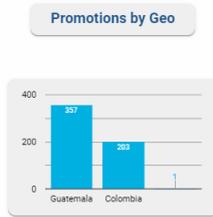
Anexo 5 Dashboard LATAM





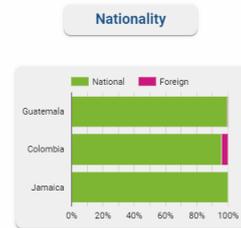
Job Position

JOB POSITION	COUNT
CSR	9,213
Support Staff	116
TL	83
OPS Staff	55
CSR2	33
Workforce	27
Intern TL	15
Intern CSR2	11
Support Management	9



POD

POD	HEADCOUNT
POD 2	574
POD 15	376
POD 14	19
POD 12	1,262
POD 11	424
POD 10	59
Optavia	152
Knoah	605



Tenure Buckets

ROLE	/ TENURE BUCKETS / # Employees								Total
	-5-1 Days	2-15 Days	16-30 Days	31-60 Days	61-90 Days	90+ Days	1+ Years	2+ Years	
CSR	1,274	791	1,064	1,414	870	2,475	359	225	8,337
CSR2	-	-	-	-	-	3	17	11	31
Director	-	-	-	-	-	3	1	2	6
Intern CSR2	-	-	-	-	-	3	3	5	11
Intern OPS Staff	-	-	-	-	-	3	-	-	3
Intern TL	-	-	-	-	-	4	4	6	14
OPS Management	-	-	-	1	-	-	-	3	4
Total	1,282	793	1,066	1,426	880	2,581	450	359	8,701

Attrition **9.600** Voluntary **7.626** Involuntary **1.974**

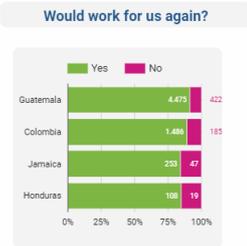
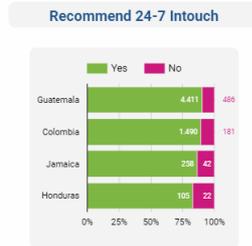
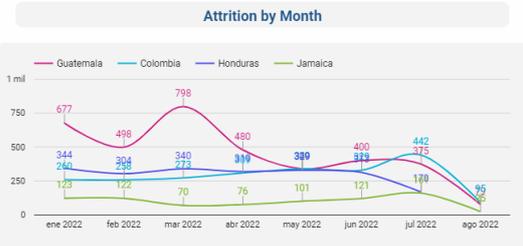
Attrition by Program

ATT TYPE	ATT REASON	Walmart		Airbnb		Booking		Total
		COUNT	%	COUNT	%	COUNT	%	
Voluntary	Quit	1,246	14,05%	554	6,25%	326	5,257	59,27%
	Missed 1st Day of Training	222	2,5%	146	1,65%	75	1,153	13%
	Job Abandonment	84	0,95%	44	0,5%	-	495	5,58%
	Did not attend Orientation	51	0,58%	-	-	-	144	1,62%
	Subtotal	1,603	18,07%	744	8,39%	401	7,049	79,47%
Involuntary	No confirmation	279	3,15%	65	0,73%	59	648	7,31%
	Serious Misconduct	178	2,01%	72	0,81%	28	435	4,9%



Filter Controls

- LOCATION
- PROGRAM
- ROLE
- ATT TYPE



Exit Interviews Completed

MONTH	Guatemala			Colombia			Jamaica			Honduras		
	EXIT INT	QUIT	%COMPLET...	EXIT INT	QUIT	%COMPLET...	EXIT INT	QUIT	%COMPLET...	EXIT INT	QUIT	%COMPLET...
ene 2022	290	300	96,67%	118	184	64,13%	28	56	50%	-	-	-
feb 2022	266	285	93,33%	104	156	66,67%	16	55	29,09%	-	-	-
mar 2022	443	475	93,26%	148	209	70,81%	41	51	80,39%	54	190	28,42%
may 2022	204	217	94,01%	77	220	35%	19	57	33,33%	38	202	18,81%
jun 2022	197	213	92,49%	89	219	40,64%	28	51	54,9%	35	190	18,42%

Filter Controls

- LOB/DEPART... ▾
- GENDER ▾
- JOB TITLE ▾
- DATE OF HIRE ▾
- CONTRACT T... ▾
- COUNTRY ▾
- SITE ▾

Full Name ▾

COUNT
8.887

AGE
27,06

PROGRAM	# EMPLOYEES	%
Spark Delivery	896	10,08 %
Airbnb	364	4,09 %
Google	363	4,08 %
Dyson	329	3,7 %
Square POS	320	3,6 %
Airbnb NHRT	311	3,5 %
Booking	272	3,06 %
Airbnb R2	245	2,76 %
Lyft Voice	230	2,59 %

GENDER	FULLNAME	%
M	4.517	50,83 %
F	4.369	49,16 %

ROLE	# EMPLOYEES	%
CSR	7.262	81,72 %
Team Leader	420	4,72 %
CSR2	167	1,88 %
Trainer	107	1,2 %
Quality Analyst	99	1,11 %

LOB/DEPARTAM...	FULLNAME	GENDER	RACE	JOB TITTLE	DATE OF HIRE	CONTRACT TYPE	COUNTRY	SITE
1. Gerencia Operaciones	Hilda Imucane Aguil...	F	Latino	Senior Operations M...	2 Jul 2009	CORE	Guatemala	Guatemala City
2. POD2	Smawley Gamaliel Ca...	M	Latino	Business Analyst	27 Oct 2010	CORE	Guatemala	Guatemala City
3. Gerencia Operaciones	Kevin Danilo Veliz Lu...	M	Latino	Support Manager	22 Mar 2011	CORE	Guatemala	Guatemala City
4. IT	Edwin Genaro Bravo ...	M	Latino	Senior IT Manager L...	7 Nov 2011	CORE	Guatemala	Guatemala City
5. Opendoor CX	Erick Osvaldo Veliz ...	M	Latino	Team Leader	24 Jun 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
6. IT	Kevin Chis Orrellana ...	M	Latino	Senior IT Generalist	28 May 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
7. Traeger Grills	Andrea Carolina Suar...	F	Latino	Operations Manager	9 Sept 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
8. Walmart	Byron Rene Leiva Lor...	M	Latino	Team Leader	16 Sept 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
9. Walmart Voice	Carlos Roberto Guev...	M	Latino	Team Leader	23 Sept 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
10. Instacart CXT	Sergio Leonel Reyno...	M	Latino	CSR	2 Oct 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
11. Ops Support	Luis Diego Castillo L...	M	Latino	Senior Reporting Ma...	21 Oct 2013	CORE	Guatemala	Guatemala City
12. Payroll/ FNZ	Andy Misheel Alvare...	F	Latino	Payroll Analyst	31 Ene 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City
13. Coursera	Jaqueline del Milagr...	F	Latino	Team Leader	3 Mar 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City
14. Billing Team	Ariel Karim Sosa Chi...	M	Latino	Financial Analyst	21 Mar 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City
15. IT	Axel Ivan Diego de L...	M	Latino	IT Generalist	5 May 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City
16. Walmart	Christian Noe Velasq...	M	Latino	Trainer	16 Jun 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City
17. Walmart Voice	Leonel Alberto Guerr...	M	Latino	Team Leader	16 Jun 2014	CORE	Guatemala	Guatemala City

Anexo 6 Dashboard Logística

**Equipment
Deployment/Reclamation
Real-time Dashboard**

12-Week Trend
[Equipment Deployment](#)

12-Week Trend
[Equipment Recovery](#)

Equipment Reclamation
[Based on LWD](#)

Processed Attritions
[Roster](#)

Powered Business Analytics HN

SUMMARY OF DASHBOARD

EQUIPMENT DEPLOYMENT

12-Week Trend Equipment Deployment - Dashboard

- * Weekly Deployments Trends
- * Deployments by Location, Reason for Deployment & Program

EQUIPMENT RECLAMATION

12-Week Trend Equipment Recovery - Dashboard

- * Weekly Recovery Trends
- * Recoveries by Recuperation Stage, Location & Attrition Reason

Equipment Reclamation based on LWD Date - Dashboard

- * Weekly Reclamation % by Employee Stage,
- * Cross Filters by Monthly Reclamation %, Employee Stage, Attrition Reason & Location

DEFINITIONS

* TTR - Time to Report attritions from Ops/Training/Support to HR.

* TTD - Time to Deprovision attritions (an administrative process in HR).

* Recuperation refers to the raw number of equipment recovered.

* Reclamation % refers to the number of equipment recovered / deprovisioned / LWD Attritions

12-Week Trend Equipment Deployments

Year

Quarter

Month

Program

Reason for Deployment

Location

Specialist



Go to Home

12-WEEK TREND

Equipment Deployments by Location

Location	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26	Semana 27
Tegucigalpa	72	75	108	96	71	98	71	71
San Pedro Sula	26	10	29	3	18	13	6	6
Villa Nueva	1	4	2	-	2	1	-	-
Choloma	-	1	1	-	2	1	3	3
Puerto Cortes	4	-	2	1	2	1	-	-
Total	106	91	143	102	98	115	83	83

Equipment Deployments by Reason

Reason for Deployment	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26	Semana 27
New Hire	70	46	93	37	63	56	42	71
Replacement or Partial	26	39	44	59	29	54	34	22
Internal Transfer	9	6	6	6	6	5	7	2
Promotion	1	-	-	-	-	-	-	-
Total	106	91	143	102	98	115	83	95

Equipment Deployments by Program

Program	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26	Semana 27
Google Nest	18	4	44	11	27	3	24	26
Chamberlain	11	3	7	3	24	10	12	16
Dyson - US	22	10	17	10	7	22	8	4
Airbnb	1	33	7	4	1	-	6	23
Vivint	17	6	3	17	4	2	1	-
Total	106	91	143	102	98	115	83	95

12-Week Trend Equipment Recoveries

Año

Quarter

Month

Program

Location

Attrition Type

Recuperation Stage



Go to Home

Powered Business Analytics HN

12-WEEK TREND

Equipment Recoveries by Recuperation Stage

i	Recuperation Stage	Seman...	Total											
1	0-30	55	46	29	66	34	45	24	36	34	27	26	426	
2	31-60	-	-	-	-	2	2	-	6	-	1	2	15	
3	61-90	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3	
4	91-180	1	-	2	-	1	-	2	-	-	1	-	7	
5	181-365	7	2	-	4	4	1	1	3	-	2	-	24	
	Total	64	48	32	72	42	48	28	46	34	34	30	484	

Equipment Recoveries by Location

Location	Seman...	Total											
Tegucigalpa	44	34	24	57	29	37	16	30	24	22	18	340	
San Pedro Sula	13	12	5	14	7	11	10	11	3	4	11	102	
El Progreso	3	-	2	1	1	-	-	1	3	2	-	13	
La Ceiba	4	-	-	-	2	-	-	2	-	3	-	11	
Villa Nueva	-	1	-	1	2	1	1	-	3	1	-	10	
Total	64	50	33	74	43	50	29	46	34	34	31	494	

Equipment Recoveries by Attrition Reason

Attrition Reason	Seman...	Sema...	Sema...	Total									
Family Reasons	10	5	3	7	5	7	3	5	8	6	4	2	65
Time Availability - Pre-G...	8	7	4	11	3	4	1	7	4	4	6	1	60
Abandonment	12	4	2	8	6	1	1	-	2	1	6	1	44
Personal Health - Misc.	1	5	2	4	3	8	2	2	3	1	3	-	34
Other Job Opportunity - ...	3	1	1	8	3	3	2	5	1	1	3	-	31
Relocation - Out of Cou...	4	3	4	5	1	1	1	4	-	1	2	-	26
Other Job Opportunity - ...	3	5	3	3	4	1	2	1	1	1	-	-	24
Total	64	50	33	74	43	50	29	46	34	34	31	6	494

12-Week Trend Equipment Reclamation %

Employee Stage	Semana 19	Semana 20	Semana 21	Semana 22	Semana 23	Semana 24	Semana 25	Semana 26	Semana 27	Semana 28	Semana 29	Semana 30	Week / Reclamation %	Total
Support	-	-	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	-	-	100%		100%
Management	-	100%	100%	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-		100%
Production	100%	94%	87%	77%	82%	91%	78%	74%	74%	72%	61%	67%		79%
Training	-	86%	80%	82%	44%	53%	29%	83%	80%	67%	29%	-		64%
Total	100%	92%	87%	79%	77%	76%	73%	75%	76%	71%	53%	75%		77%

Equipment Reclamation % by Attrition Month

Month & Year	# Attritions	Received Equipment	# Recovered	Time to Recover - Days	Reclamation %
Jul 2022	168	142	100	2	70%
Jun 2022	311	252	191	3	76%
May 2022	329	247	214	5	87%
Apr 2022	319	252	217	10	86%
Total	6,068	4,470	3,615	21	81%

Equip Reclamation % by Employee Stage

Employee Stage	# Attritions	Received Equipment	# Recovered	Time to Recover - Days	Reclamation %
Production	4,191	3,615	2,970	21	82%
Training	1,690	718	513	26	71%
Support	112	85	83	3	98%
Management	75	52	49	9	94%
Total	6,068	4,470	3,615	21	81%

Equipment Reclamation % by Attrition Reason

Attrition Reason	# Attritions	Received Equipment	# Recovered	Time to Recover - Days	Reclamation %
No show	1,011	176	101	51	57%
Abandonment	824	692	482	33	70%
Time Availability - Pr...	461	395	344	14	87%
Family Reasons	411	394	351	14	89%
Other Job Opportun...	340	278	229	13	82%
Did Not Provide Reas...	231	193	152	30	78%
Total	6,068	4,470	3,615	21	81%

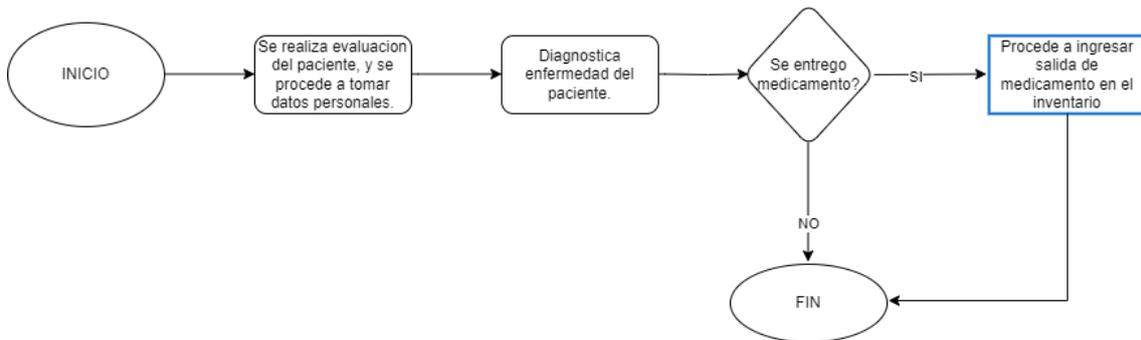
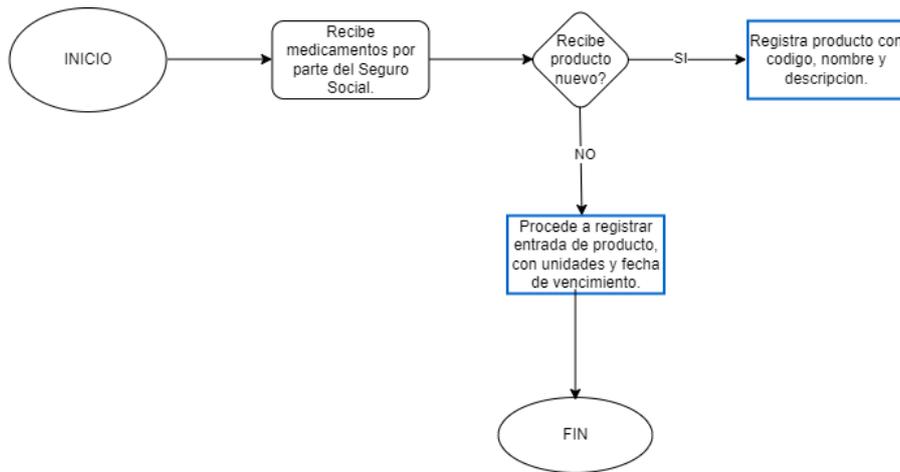
Equipment Reclamation % by Location

Location	# Attritions	Received Equipment	# Recovered	Time to Recover - Days	Reclamation %
Tegucigalpa	4,100	3,026	2,515	19	83%
San Pedro Sula	1,499	1,053	768	27	73%
La Ceiba	118	99	91	25	92%
El Progreso	93	67	57	20	85%
Comayagua	84	68	58	21	85%
Choloma	68	56	46	11	82%
Total	6,068	4,470	3,615	21	81%

Processed Attritions Roster

EID	Full Name	Employee S...	Tenure Bucket	LWD	Deprovisio...	Date Returned	Received ...	Returned...	Attrition Reason
HN202106362	Kevin Eliodoro Reyes R...	Production	91-120 Days	5 feb 2022	7 feb 2022	11 feb 2022	Y	Y	Associate Skillset - Stress
HN202106300	Stefani Karina Reyes R...	Production	31-60 Days	30 nov 2021	3 dic 2021	7 dic 2021	Y	Y	Associate Skillset - Stress
HN202104303	Daniela Alexandra Lop...	Production	61-90 Days	28 dic 2021	12 ene 2022	null	Y	N	Abandonment
HN202103205	Rodrigo Daniel Zepeda...	Training	Never Joined	6 sept 2021	3 nov 2021	null	Y	N	Other Job Opportunity - Ot...
HN202100945	Cynthia Nicole Bueso ...	Training	Never Joined	1 nov 2021	3 nov 2021	null	N	N	No show
HN122109586	Allyson Dariana Escot...	Training	Never Joined	3 ene 2022	3 ene 2022	6 ene 2022	Y	Y	Family Reasons
HN122109585	Sarai Yamileth Lagos ...	Production	61-90 Days	9 mar 2022	16 mar 2022	11 mar 2022	Y	Y	Other Job Opportunity - Ot...
HN122109584	Jose Antonio Alvarez...	Production	1-30 Days	28 ene 2022	1 feb 2022	31 ene 2022	Y	Y	Relocation - Out of City
HN122109583	Ariel Eduardo Flores G...	Production	31-60 Days	2 feb 2022	4 feb 2022	18 feb 2022	Y	Y	Other Job Opportunity - Fie...
HN122109581	Adrian Josue Rodrigue...	Production	1-30 Days	20 ene 2022	9 feb 2022	15 mar 2022	Y	Y	Abandonment
HN122109580	Anny Leonela Funes C...	Training	Never Joined	3 ene 2022	17 ene 2022	null	N	N	No show
HN122109576	Arley David Huriston ...	Training	Never Joined	3 ene 2022	3 ene 2022	null	N	N	No show
HN122109575	Ricardo Antonio Pago...	Training	1-30 Days	17 ene 2022	19 ene 2022	11 feb 2022	Y	Y	Other Job Opportunity - Ot...
HN122109574	Luis Daniel Portillo Ruiz	Training	1-30 Days	4 ene 2022	4 ene 2022	null	N	N	Abandonment
HN122109573	Alejandro Josue River...	Training	1-30 Days	13 ene 2022	19 ene 2022	19 ene 2022	Y	Y	Other Job Opportunity - Ot...
HN122109571	Jose Roberto Morazan...	Production	1-30 Days	31 ene 2022	16 feb 2022	3 feb 2022	Y	Y	Failed Training
HN122109570	Maria Azalia Hemm Z...	Training	31-60 Days	18 feb 2022	21 feb 2022	22 feb 2022	Y	Y	Job Dissatisfaction - Tools
HN122109569	Kady Nikole Wade Mejia	Training	Never Joined	3 ene 2022	3 ene 2022	null	N	N	No show
HN122109568	Lia Fernanda Suazo O...	Training	Never Joined	3 ene 2022	3 ene 2022	15 sept 2021	Y	Y	No show
HN122109567	Marcelo Armando Ponc...	Training	31-60 Days	18 feb 2022	21 feb 2022	21 feb 2022	Y	Y	Job Dissatisfaction - Role ...
HN122109566	Nixon Ivan Izaguirre S...	Production	1-30 Days	25 ene 2022	1 feb 2022	3 feb 2022	Y	Y	Abandonment
HN122109565	Melany Susetha Reyes...	Training	1-30 Days	12 ene 2022	5 may 2022	null	N	N	Client Request - Ramp Down
HN122109563	Gunter David Membre...	Training	1-30 Days	6 ene 2022	7 ene 2022	10 ene 2022	Y	Y	Disciplinary - Performance
HN122109562	Lierama Alessandro T...	Production	121-150 Days	17 may 2022	17 may 2022	17 may 2022	Y	Y	Time Availability - Pre-Grad...
HN122109559	Amparo Nicol Rivas M...	Production	31-60 Days	5 feb 2022	24 mar 2022	14 feb 2022	Y	Y	Other Job Opportunity - Fie...
HN122109556	Paola Carolina Heman...	Production	31-60 Days	4 feb 2022	8 feb 2022	8 mar 2022	Y	Y	Family Reasons

Anexo 7 Diagrama de flujo 24-7 Intouch



Anexo 8 Diagrama de flujo auditoria roster

