

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“PROPUESTA DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR
PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL. CASO EMPRESA CONSULTORA
PASSALACQUA & VAN DER MOLEN LIMITADA, VIÑA DEL MAR”**

**MEMORIA PARA OPTAR
AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

Profesor Guía: SRTA. KAREN NIEMANN VIZCARRA.

**Alumnos: SRTA. CAMILA PAZ MOLINA VERGARA.
SRTA. TANIA PAOLA NÚÑEZ EGUREN.**

VIÑA DEL MAR, 2014

*A mis padres por todo el apoyo
brindado en esta etapa de mi
vida, por sus ejemplos de
perseverancia y constancia, por
creer en mis capacidades, pero
más que todo por su
incondicional amor.*

Camila Paz Molina Vergara.

*“La vida es linda, lo malo es que
muchos confunden lo lindo con
lo fácil”, Mafalda.*

*A Julia, Ricardo, Abuela Julia,
Jorge, Paula y Loreto.*

Tania Paola Núñez Eguren

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer en primera instancia a nuestras familias, parejas, profesora Karen Niemann y el cuerpo docente de la Escuela de Ingeniería Comercial por su apoyo en este año de memoria.

A nuestras amigas de la universidad y a Consultora Pasalacqua y van der Molen, por abrirnos las puertas y confiar en nuestro trabajo.

Por último rescatar la confianza depositada mutuamente.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	X
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
METODOLOGÍA	3
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1 La administración de Recursos Humanos.	5
1.1.1 Reclutamiento	6
1.1.2 Selección de Personal	7
1.2 Tecnologías de Información y Recursos Humanos	9
1.2.1 El software como herramienta tecnológica.	10
1.2.2 Análisis de la Empresa.	11
1.2.3 Definición de requisitos	12
1.2.4 Tipos de Software	14
1.2.5 Lineamientos para la evaluación de Software	15
1.2.5.1 Parámetros y criterios de requisitos funcionales.	15
1.2.5.2 Parámetros y criterios de requisitos no funcionales según conceptos del Modelo ISO/IEC 9126.	15
1.2.5.3 Parámetros y criterios de evaluación de la empresa Proveedora de Software.	19
CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL; DESCRIPCIÓN EMPRESA	21
2.1 Antecedentes de la Empresa.	21
2.2 Misión, Visión y Propuesta de Valor.	22
2.3 Estructura Organizacional	23

2.4 Clientes	25
2.5 Competencia.	26
2.6 Objetivos Estratégicos	27
2.7 Servicios y Procesos Productivos.	27
2.7.1 Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal	28
2.7.2 Evaluación Psicológica	34
2.7.3 Desarrollo Organizacional (Asesorías Empresariales)	34
2.8 Estructura de Ventas	35
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE SOFTWARE PARA MEJORA DE PROCESOS	37
3.1 Análisis de la Empresa (reconocimiento procesos críticos)	37
3.2 Rediseño de Procesos	39
3.3 Descripción de Requisitos para evaluación de Software	42
3.3.1 Requerimientos Funcionales.	42
3.3.1.1 Reclutamiento.	42
3.3.1.2 Selección.	43
3.3.2 Requerimientos No Funcionales	44
3.4 Alternativas de Solución: Software área Recursos Humanos.	45
3.4.1 ZOHO Recruit	45
3.4.2 WinPer	48
3.4.3 Bullhorn	51
3.5 Evaluación de Software	54
3.5.1 Parámetros y criterios de evaluación de requisitos funcionales.	56
3.5.2 Parámetros y criterios de evaluación de requisitos no funcionales.	57
3.5.3 Parámetros y criterios de evaluación de la empresa Provedora de Software.	60
3.6 Resolución de la evaluación.	63
CONCLUSIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1: ATRIBUTO DE CALIDAD DE FUNCIONALIDAD	16
TABLA 1.2: ATRIBUTO DE CALIDAD DE FIABILIDAD	17
TABLA 1.3: ATRIBUTO DE CALIDAD DE USABILIDAD.	17
TABLA 1.4: ATRIBUTO DE CALIDAD DE EFICIENCIA.	18
TABLA 1.5: ATRIBUTO DE CALIDAD DE MANTENIMIENTO.	18
TABLA 1.6: ATRIBUTO DE CALIDAD DE EFICIENCIA	19
TABLA 3.1: COSTOS ZHO RECRUIT	47
TABLA 3.2: COSTOS WINPER.	50
TABLA 3.3: COSTOS BULLHORN	53
TABLA 3.4: PONDERACIÓN REQUISITOS FUNCIONALES.	56
TABLA 3.5: EVALUACIÓN REQUISITOS FUNCIONALES; RECLUTAMIENTO.	56
TABLA 3.7: PONDERACIÓN REQUISITOS NO FUNCIONALES	58
TABLA 3.8: EVALUACIÓN REQUISITOS NO FUNCIONALES.	59
TABLA 3.9: PONDERACIÓN TRAYECTORIA DE LA EMPRESA,	60
TABLA 3.10: PONDERACIÓN CLIENTES DE LA EMPRESA	61
TABLA 3.11: PONDERACIÓN COSTO SOLUCIÓN.	61
TABLA 3.13: EVALUACIÓN EMPRESA PROVEEDORA.	62
TABLA 3.14: EVALUACIÓN FINAL SOFTWARE.	63

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO.	7
FIGURA 1.2: PARTICIPANTES INTERNOS Y EXTERNOS DE UNA EMPRESA	11
FIGURA 2.1: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA	23
FIGURA 2.2: DIAGRAMA DE PROCESO RECLUTAMIENTO.	29
FIGURA 2.3: DIAGRAMA DE PROCESO SELECCIÓN	33
FIGURA 2.4: NIVEL DE VENTAS.	36
FIGURA 3.1: DIAGRAMA PROCESOS REDISEÑADO RECLUTAMIENTO.	40
FIGURA 3.2: DIAGRAMA PROCESOS REDISEÑADO SELECCIÓN	41
FIGURA 3.3: PONDERACIONES EVALUACIÓN DE SOFTWARE	55

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES DE CONSULTORA PASSALACQUA & VAN DER MOLEN.	69
ANEXO 2: TIPO CURRICULUM VITAE	72
ANEXO 3: SOFTWARE ZHO RECRUIT.	73
ANEXO 4: SOFTWARE WINPER.	84
ANEXO 5: SOFTWARE BULLHORN.	89
ANEXO 6: ENTREVISTA REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES ZHO RECRUIT.	93
ANEXO 7: ENTREVISTA REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES WINPER.	95
ANEXO 8: ENTREVISTA REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES BULLHORN.	98

RESUMEN

En el presente trabajo se evalúan tres software de recursos humanos, especializados en el área de reclutamiento y selección de personal, con el fin de recomendar el más idóneo a los requerimientos de la Consultora Passalacqua & van der Molen Ltda. La evaluación se realiza a través de un modelo diseñado en base a un análisis interno y externo de la Consultora y de las empresas proveedoras de software, cuyos resultados de evaluación se logran mediante parámetros (puntajes y ponderaciones) que han sido analizados y definidos en conjunto con la empresa.

ABSTRACT

The present graduation seminar evaluates three human resources software, specialized in the area of personnel recruitment and selection to recommend the most suitable one to the requirements of Consultora Passalacqua & van der Molen Ltda. The evaluation is carried out through a model designed on the basis of an internal and external analysis of the consultant and the enterprise software vendors, whose assessment results are achieved through parameters (scores and weights) that have been analyzed and defined together with the company.

INTRODUCCIÓN

El reclutamiento, la selección de personal y el desarrollo organizacional son sin duda procesos fundamentales a la hora de formular equipos de trabajos. La función del reclutamiento es la de proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización, la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para tales necesidades y el desarrollo organizacional ayuda a mantener un ambiente laboral óptimo y productivo.

Hoy en día, la competitividad de las empresas está enfocada en la capacidad de atraer y retener tal talento, es por ello que se ven obligadas a externalizar el trabajo a empresas expertas en recursos humanos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sociedad Passalacqua & van der Molen Ltda., entrega un servicio de externalización en áreas de los recursos humanos en la Región de Valparaíso, conformada por un cuerpo profesional de Psicólogos que en muchos aspectos denotan la necesidad de una automatización en sus procedimientos.

En primer lugar, la empresa carece de orden en su proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que no cuenta con parámetros determinados de elección

al momento de discriminar un currículum vitae de otro. Esto genera a su vez una menor eficacia en su trabajo, ya que existe una demora en la captación de postulantes, provocando pérdida de información al no considerar cierto currículum y no poseer un registro de estos. Por lo tanto se le presenta a la empresa un trabajo innecesario cada vez que deben hacer una oferta laboral nueva y revisar currículum que se habían desechado, ya sea por aleatoriedad o por mal resultado de test psicológico.

En segundo lugar, la empresa lleva un registro y un seguimiento en forma manual de procesos que conllevan evaluaciones individuales y grupales que implican un desarrollo y una asesoría organizacional para sus clientes.

Todo lo anterior provoca que la empresa dependa hoy en día de la persona encargada de realizar diversas tareas administrativas, en cambio, si se llevara a cabo una mejora en la problemática podría lograrse que el trabajo del área fuese menos tedioso y fácil de manejar.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta de desarrollo escogiendo la mejor alternativa de un Software que permita a Consultora Passalacqua & van der Molen Ltda. automatizar algunos de sus servicios en reclutamiento, selección de personal que entrega a sus clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar una descripción de la situación actual de los servicios que entrega la empresa.
2. Conocer las necesidades funcionales que la empresa desea mejorar.
3. Analizar y definir los procesos que serán automatizados.
4. Buscar alternativas de software, evaluarlas y recomendar la más adecuada a las necesidades de la empresa.

METODOLOGÍA

Según el planteamiento del problema, esta investigación es de tipo Analítica descriptiva, ya que se enfoca en conocer las características de reclutamiento y selección de personal, y de los software existentes en el área. Se evalúa la información recabada de cada uno de los software comerciales, para lograr determinar la solución más óptima que requiere la empresa.

Esta tesis se estructura en tres capítulos. El primero, titulado Marco Conceptual, presenta definiciones de los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos; y los pasos a seguir en la evaluación y elección de un software.

El capítulo dos, Marco Contextual, describe la Consultora Passalacqua & van der

Molen Ltda. donde se da a conocer características de ella y su proceso de reclutamiento y selección.

Finalmente, el capítulo tercero, Propuesta de software para la mejora de procesos, se elige y se propone la solución tecnológica más idónea a los requisitos de la Consultora.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se definen los conceptos relacionados en primera instancia a los recursos humanos, específicamente a los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal; y en segunda instancia, se detalla información que alude a las tecnologías de la información y sus beneficios actuales para la administración de los recursos humanos.

1.1 La administración de Recursos Humanos.

El concepto de recursos humanos se refiere a las personas que desempeñan funciones o labores en una determinada organización (con fin social, político, económico, religioso, etc.). La administración de recursos humanos nace con el fin de apoyar los nuevos criterios que trajo consigo la globalización, donde ya no se administran personas, si no que se administra con las personas; en otras palabras, esto implica tratarlas como agentes activos y proactivos, inteligentes y creativos, con diversas habilidades y competencias (las personas pasan a ser parte de la organización dejando de lado sólo parámetros físicos y productivos); esta terminología es aplicable a cualquier tipo de organización ya sea grande, mediana o pequeña.

La administración de recursos humanos consiste en contribuir al mejoramiento de la productividad al identificar mejores formas o técnicas de alcanzar los

objetivos de la organización y además mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.¹ Para este fin es fundamental realizar un correcto reclutamiento y selección de personal.

1.1.1 Reclutamiento

Reclutamiento es un conjunto de procesos que ocupan las organizaciones para atraer e identificar candidatos potencialmente calificados para cubrir las vacantes de puestos que se producen dentro de una organización.

Existen dos tipos de reclutamiento; el externo que se refiere a cuando se buscan candidatos fuera de la organización (mercado laboral u otra organización); e interno, hace alusión a la búsqueda de los candidatos dentro de la propia organización. Hoy en día este proceso en ciertas empresas ha sido abordado por compañías de outsourcing, para; en primer lugar, adquirir nuevas formas de ayuda y agregar valor a los procedimientos mediante la innovación y los sistemas, por ejemplo cuando es necesario una cierta confidencialidad, cuando la posición excede el nivel de recursos humanos (nivel gerencial), y cuando se requiere un enfoque parcial y especializado.²

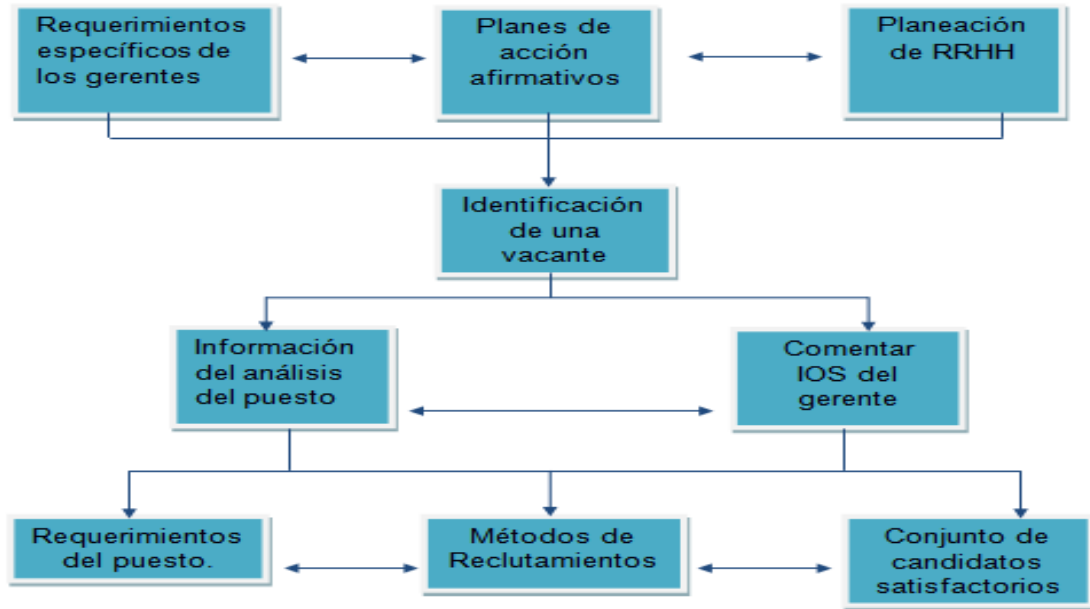
Se inicia con la definición de las necesidades del puesto o vacante y las

¹Werther Jr William B y Davis Keith(2000)“*Administración de personal y recursos humanos*”, México, 5ta edición, McGraw Hill.

²Alles Martha (2010), “*Dirección estratégica de Recursos Humanos*” Bs Aires, 2da edición, Granica

características de la persona que lo va a desempeñar, continua con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Figura 1.1: Esquema general del proceso de reclutamiento.



Fuente: Werther Jr. William B y Davis Keith (2000) "Administración de personal y recursos humanos", México, 5ta edición, McGraw Hill.

1.1.2 Selección de Personal

La selección es el proceso de elegir dentro del grupo de potenciales candidatos al individuo más capacitado (conocimientos, habilidades y aptitudes) para desempeñar de manera eficaz y eficiente las tareas que proporciona el puesto determinado por la empresa u organización. Además, es un proceso de

comparación y decisión, por un lado, comienza con una relación de requisitos necesarios para ocupar el cargo, información que se obtiene de la descripción y análisis del cargo (contexto de la organización y contexto del puesto de trabajo), continúa con un conjunto de características propias de cada candidato que se intenta obtener a través de la aplicación de las técnicas de selección; y culmina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los candidatos³.

El procedimiento de selección a modo generalizado consta:

- a. Recepción preliminar de solicitudes y/o curriculum vitae (CV).
- b. Revisión curricular, se realiza una comparación entre vacante y requerimiento del puesto contra los antecedentes del postulante.
- c. Primera selección, donde se elabora la nómina de los candidatos que cumplen con los requisitos curriculares (grado educacional o académico, experiencia laboral en años, idiomas, conocimientos computacionales, etc.).
- d. Coordinación con candidatos para entrevista personal, donde se realiza una verificación de datos y referencias acompañado de una serie de pruebas de origen psicológico.
- e. Segunda selección, donde se elabora la nómina de los candidatos que aprueban la entrevista psicolaboral (entrevista personal y pruebas psicológicas).

³ De Ansorena Cao Álvaro (1996) “15 pasos para la selección de personal con éxito”; Barcelona, Paidós.

- f. Los candidatos son sometidos a exámenes médicos (sólo si es requerido, según rubro).
- g. Tercera selección, se cita a los candidatos finalistas a una última entrevista con el supervisor, quien es el encargado de definir la contratación.
- h. Cuarta selección, se encuentra al candidato ideal y se lleva a cabo la firma del contrato.

1.2 Tecnologías de Información y Recursos Humanos

Los recursos humanos se encuentran en una evolución constante tras las incorporaciones de nuevas tecnologías y se han transformado en un sistema integrado de datos e informaciones, esto debido a la transición de la era industrial a la era de la información (mediados del S.XX), ya que existe un largo camino desde la creación y utilización de hardware, software e internet.

En el siglo XXI los principales beneficios de las empresas que han utilizado de manera eficaz las nuevas tecnologías han consistido en la posibilidad de automatizar procesos específicos de RRHH de la empresa o la gestión de personas. Automatización que influirá en el éxito del proyecto como por ejemplo; una mejora de la calidad y el servicio; mayor control y supervisión de los procesos; disminución de costos (mano de obra, materiales, etc.), disponibilidad de información inmediata, calidad de ambiente laboral; comunicación efectiva, etc.

1.2.1 El software como herramienta tecnológica.

Un software forma parte de las nuevas tecnologías informáticas, y se relaciona con los aspectos intangibles de un computador, es decir el conjunto de tareas, programas y documentación relacionada con un sistema. Los productos de software se pueden desarrollar para algún cliente en particular o para un mercado general.

Un aspecto adicional del software es el hecho de que en su mayoría, está destinado a evolucionar y se realiza tras detectar una necesidad nueva o por tres tipos de mantención cada uno de ellos formulados por etapas de análisis y diseño:

- a. Mantención adaptativa: Modificación del software por eventuales cambios en el entorno del sistema.
- b. Mantención correctiva: Modificación del software ante la detección de defectos.
- c. Mantención perfectiva: Modificación del software con el objetivo de ampliar su funcionalidad producto de incorporación de avances tecnológicos.

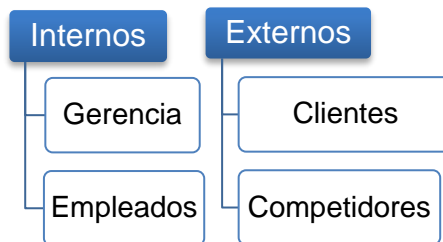
Tras los beneficios que puede otorgar un software de RRHH, existen problemáticas que pueden enfrentar las empresas al incorporar un servicio como éste, dentro de las problemáticas más comunes a ocurrir se encuentra:

- Mala estrategia de implementación.
- Personal no capacitado (formación continua).
- Falta de una política corporativa, que permita una correcta toma de decisiones frente al producto requerido (módulos necesarios).
- Alta inversión para implementar el software, como por ejemplo un hardware específico.
- Falta de actualización de software con sus respectivas versiones en el mercado a través del tiempo.

1.2.2 Análisis de la Empresa.

Para una correcta toma de decisiones, en este caso, la implementación de un software de recursos humanos, la empresa debe analizar a sus agentes internos (empresa) y a los entes externos que se relacionarán con la eficiente elección, dentro de la participación se encuentran los siguientes grupos de personas:

Figura 1.2: Participantes Internos y Externos de una Empresa



Fuente: Elaboración Propia

- Gerencia: En empresas pequeñas y medianas, es el ente que tiene el poder para detectar una oportunidad, identificar puntos críticos, definir los objetivos y estrategia; y, finalmente son los responsables de tomar una decisión.
- Empleados: Aportan en la detección de fallas o mejoras en los procesos de la empresa.
- Clientes: Facilitan la retroalimentación de la empresa, con respecto a los servicios que han obtenido de parte de ella.
- Competencias: Ayudan a medir su comportamiento en el mercado y con ello conocer nuevos procedimientos o metodologías a implementar.

Este análisis colabora en una correcta obtención de datos de la situación actual y real que atraviesa la empresa; para así, poder realizar una exitosa elaboración de requisitos.

1.2.3 Definición de requisitos

La evaluación de un software va directamente relacionada con los requisitos que el cliente desea para éste, en la definición de requisito es donde se establecen los parámetros y criterios de calidad del software.

Según Salvador Sánchez, Miguel Ángel Sicillia y Daniel Rodríguez (Ingeniería de Software, basado en la Guía Swebok, 2012) se define como requisito software “la

propiedad que un software desarrollado o adaptado debe tener para resolver un problema concreto”.

Existen dos tipos de requisitos tradicionales según la función cumplida: funcional y no funcional⁴.

- a. Funcionales: Define los procesos fundamentales que el software debe realizar.
- b. No funcionales: Define aspectos técnicos que debe cumplir el software, como las restricciones y los estándares de calidad. A diferencia de los requisitos funcionales, los no funcionales son difíciles de validar, y a menudo su evaluación se lleva de manera subjetiva, es por ello que existen tres categorías: los requisitos del producto (detallan limitaciones o comportamiento del producto exigido); requisitos de la organización (relacionado con los procedimientos y políticas de la organización realizadora del software); y requisitos externos (detallan requisitos legales y/o compatibilidad con otros sistemas).

⁴ Miguel Ángel Sicillia y Daniel Rodríguez (2012), “Ingeniería de Software, basado en la Guía Swebok”, México, Primera Edición, Alfaomega.

1.2.4 Tipos de Software

a. Software personalizado.

Cuando una organización no cuenta con un software que solucione el problema o la inquietud que están desarrollando; o, cuando el software ya existente es muy costoso; o, sencillamente la organización necesita obtener una ventaja competitiva en base a las nuevas tecnologías, una de las soluciones más completas es la creación de un software o de ciertos componentes de él.

b. Paquetes de software comercial.

Se considera comprar un paquete de software cuando se puede integrar con facilidad las aplicaciones a los sistemas ya existentes o cuando la necesidad no se encuentra definida a cabalidad por lo que no se requiere un servicio personalizado.

c. Subcontratación de servicios de software.

Otra opción de cómo una organización puede adquirir u obtener un software es subcontratar un servicio externo encargado de desarrollar las aplicaciones de la organización.

1.2.5 Lineamientos para la evaluación de Software

Los presentes lineamientos tienen por objeto evaluar la óptima elección de un software para una determinada empresa, desarrollado según la situación actual de ésta.

1.2.5.1 Parámetros y criterios de requisitos funcionales.

Tras una definición de cada uno de los requisitos, se debe realizar un análisis con los respectivos entes involucrados en la decisión final; para así otorgar una valoración empírica a cada uno de ellos basado en la experiencia.

1.2.5.2 Parámetros y criterios de requisitos no funcionales según conceptos del Modelo ISO/IEC 9126.

Existen diversos modelos para evaluar y seleccionar un software según su calidad, entre ellos se destaca el Modelo ISO/IEC 9126, ya que está basado en una mejora a modelos anteriores (Modelo McCall y Modelo Boëhm).

Cabe señalar que la utilización de estos modelos regularmente hace alusión a una evaluación de los requisitos no funcionales.

El modelo de Calidad ISO/IEC 9126 aspira a realizar una evaluación objetiva de la calidad del software definiendo seis áreas externas del software.

- **Área de Funcionalidad:** Permite calificar si un producto software maneja en forma adecuada el conjunto de funciones, que satisfacen las necesidades de información de la empresa.

Tabla 1.1: Atributo de Calidad de Funcionalidad

Atributos de calidad	Definición
Adecuación	La capacidad del software para proveer un adecuado conjunto de funciones que cumplan las tareas y objetivos especificados por el usuario.
Exactitud	La capacidad del software para hacer procesos y entregar los resultados solicitados con precisión o de forma esperada.
Seguridad	La capacidad del software para proteger la información y los datos de manera que los usuarios o los sistemas no autorizados no puedan acceder a ellos para realizar operaciones.
Interoperabilidad	La capacidad del software de interactuar con uno o más sistemas específicos.

Fuente: Elaboración Propia

- **Área de Fiabilidad:** Es la capacidad del software para asegurar un nivel de funcionamiento adecuado cuando es utilizando en condiciones específicas.

Tabla 1.2: Atributo de Calidad de Fiabilidad

Atributos de calidad	Definición
Madurez	La capacidad que tiene el software para evitar fallas cuando encuentra errores.
Tolerancia a fallos	La capacidad que tiene el software para mantener un nivel de funcionamiento en caso de errores.
Recuperación	La capacidad que tiene el software para restablecer su funcionamiento adecuado y recuperar los datos afectados en el caso de una falla.

Fuente: Elaboración Propia

- Área de Usabilidad: Capacidad del software de ser entendido, aprendido, y usado en forma fácil y atractiva.

Tabla 1.3: Atributo de Calidad de Usabilidad.

Atributos de calidad	Definición
Comprensión	La capacidad que tiene el software para permitir al usuario entender si es adecuado, y de una manera fácil como ser utilizado para las tareas y las condiciones particulares de la aplicación. En este criterio se debe tener en cuenta la documentación y de las ayudas que el software entrega.
Facilidad de Aprendizaje	La forma como el software permite al usuario aprender su uso. También es importante considerar la documentación.
Operatividad	La manera como el software permite al usuario operarlo y controlarlo.

Fuente: Elaboración Propia

- Área de Eficiencia: Es la forma del desempeño adecuado, de acuerdo al número de recursos utilizados, según las condiciones planteadas.

Tabla 1.4: Atributo de Calidad de Eficiencia.

Atributos de calidad	Definición
Comportamiento en el tiempo	Tiempos adecuados de respuesta y procesamiento, el rendimiento cuando realiza su función.
Comportamiento en términos de recursos	La capacidad del software para utilizar cantidades y tipos adecuados de recursos cuando este funciona bajo condiciones establecidas.

Fuente: Elaboración Propia

- Área de Facilidad de Mantenimiento: Calidad que tiene el software para ser modificado incluyendo correcciones o mejoras del software, a cambios en el entorno, especificaciones de requerimientos funcionales.

Tabla 1.5: Atributo de Calidad de Mantenimiento.

Atributos de calidad	Definición
Facilidad para ser analizado	La forma como el software permite diagnósticos de deficiencias o causas de fallas, o la identificación de partes modificadas.
Modificación	La capacidad del software para que la implementación de una modificación se pueda realizar, incluye también codificación, diseño y documentación de cambios.
Estabilidad	La forma como el software evita efectos inesperados para modificaciones del mismo.
Facilidad para ser probado	La forma como el software permite realizar pruebas a las modificaciones sin poner el riesgo los datos.

Fuente: Elaboración Propia

- Área de Portabilidad: Capacidad que tiene el software para ser ejecutado en una infraestructura de tecnología u otra.

Tabla 1.6: Atributo de Calidad de Eficiencia

Atributos de calidad	Definición
Adaptabilidad	Es como el software se adapta a diferentes entornos especificados (hardware o sistemas operativos) sin que implique reacciones negativas ante el cambio.
Facilidad de instalación	La facilidad del software para ser instalado en un entorno específico o por el usuario final.
Conformidad	La capacidad que tiene el software para coexistir con otro o varios software, la forma de compartir recursos comunes con otro software o dispositivo.
Facilidad para ser reemplazado	La capacidad que tiene el software para ser reemplazado por otro software del mismo tipo, y para el mismo objetivo.

Fuente: Elaboración Propia

Estos atributos quedarán sujetos a disponibilidad de recursos y utilidad práctica (tiempo, información, implementación, etc.) de la empresa, y con ello se considerarán ser o no evaluados.

1.2.5.3 Parámetros y criterios de evaluación de la empresa Proveedora de Software.

La apreciación de la empresa proveedora suele ser otro factor clave dentro de la evaluación de una selección de software, tal elección se hará respecto a los

siguientes puntos:

- Trayectoria de la empresa: Se forma tras la base de su permanencia y participación en el mercado.
- Clientes: Número de clientes, tipos de clientes (grandes, medianas o pequeñas empresas).
- Servicio de venta: Costos.
- Servicio de post venta: preguntas frecuentes, vía mail, vía telefónica y asistencia en terreno.

Luego se debe realizar un análisis con los respectivos agentes internos y responsables en la decisión final; y establecer una valoración de naturaleza empírica que nace de la experiencia de los involucrados.

CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL; DESCRIPCIÓN EMPRESA

En el presente capítulo se describe la empresa Passalacqua & van der Molen Ltda., identificando para ello: sus servicios, procesos, clientes, estructura organizacional, entre otros. Lo anterior con el fin de comprender el proceso de reclutamiento y selección de personal existente en la empresa.

2.1 Antecedentes de la Empresa.

Passalacqua & van der Molen Ltda. es una consultora privada con fines de lucro del área de recursos humanos; enfocada al reclutamiento y selección de personal y asesoría laboral a empresas de la Región de Valparaíso, actualmente se encuentra ubicada en 1 Oriente #946-A, entre 10 y 10 ½ Norte, Viña del Mar.

Consultora Passalacqua & van der Molen, nace de la unión de dos profesionales de la Psicología con especialización en la Gestión de RRHH, a principio del año 2013. Es en la Región de Valparaíso, donde las Psicólogas Paula Passalacqua y Loreto van der Molen coinciden en un proyecto laboral, donde compatibilizan miradas similares de negocio, forjando un lazo de confianza que posteriormente las llevo a tomar la decisión de emprender juntas.

La trayectoria de esta empresa está basada actualmente en la experiencia de cada una de sus co-fundadoras; por un lado, se encuentra a la Psicóloga (Ps.) Loreto van der Molen: Ps.infanto-juvenil, educacional y laboral. Con experiencia en CENFA, y en las vivencias escolares y cuidados de equipos. Trabajó en el SENAME sede San Felipe en un Programa de libertad asistida; y por otro, a la Ps. Paula Passalacqua: Ps. Terapeuta sistémica de familia, pareja e individuo, cuenta con acreditación de la Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Ps. laboral con experiencia en contextos internacionales.

2.2 Misión, Visión y Propuesta de Valor.

La Consultora no cuenta con Misión y Visión, sin embargo la empresa ha potenciado el concepto de Propuesta de Valor del método CANVAS, siendo hoy en día su mayor vitrina y direccionalidad para un crecimiento próspero.

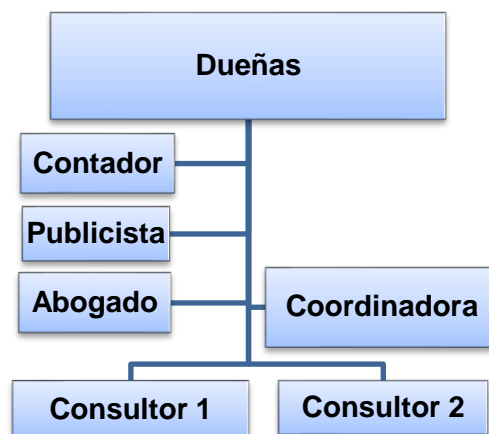
“La consultora ofrece y proporciona un servicio personalizado que consiste en entender la cultura organizacional de sus clientes, con el fin de encontrar personal calificado, según perfil y condición de cargo. Entregando confianza y confidencialidad en cada una de las etapas del proceso”; comenta la Srta Loreto, una de sus co-fundadoras. En conjunto a estos valores, la empresa ha logrado poco a poco forjar una cartera de clientes fieles y permanentes.

2.3 Estructura Organizacional

La Empresa como resultado en el último año calendario y en base a la Ley 20.416, se clasifica como Microempresa, ya que no supera las 2.400 UF (un equivalente a \$57.600.000.- con el valor de UF estimada en \$24.000.-) de ventas totales, con un resultado anual de \$14.962.189.-; además coincide con el número de trabajadores contratados que son tres empleados (en términos de microempresa fluctúan entre 0 y 9 trabajadores).

Tomando en cuenta que el número de personal es reducido, es que las tareas de socias fundadoras y psicólogas son realizadas por las mismas personas, no obstante este factor no perjudica el profesionalismo que se necesita para desarrollar ambos cargos.

Figura 2.1: Estructura organizacional de la empresa



Fuente: Elaboración propia.

- Dueñas: Como en toda área gerencial son las encargadas de velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa y supervisar el desarrollo de cada una de las tareas.
- Contador: Sus principales funciones y responsabilidades a desarrollar son la gestión de los registros financieros de la consultora; procesar, verificar y preparar estados financieros y desarrollar toda tarea relacionada con SII; como: impuesto a la renta, impuesto valor agregado (IVA) y pago honorarios.
- Publicista: Este profesional está enfocado básicamente en el desarrollo de metodologías de marketing y publicidad para la consultora.
- Abogado: Encargado de asesoría legal a la empresa.
- Coordinadora: Está encargada de planificar, dirigir, organizar las distintas entrevistas que se realizarán en la consultora; lleva un registro de las solicitudes entrantes, ya sea de empleador como trabajador.
- Consultor 1-2: Entrevistan a postulantes a los cargos, realizan el análisis psicológico del postulante, aplican test relacionados con el cargo a postular, realizan un diagnóstico del perfil del trabajador y formulan un informe

relacionado con los datos arrojados en cada Test del trabajador (Informe Psicolaboral).

2.4 Clientes

Actualmente su cartera de clientes consta de nueve empresas de la Región de Valparaíso, estos se clasifican en cuatro grandes rubros:

- **Área Educacional:** En general se requieren competencias especiales al trabajar con niños y/o adolescentes y según la cultura de cada organización; se han reclutado cargos como; Educadoras de párvulos, Psicólogos, Educadoras Básicas, Auxiliar de Aseo, Inspector, entre otros. Entre los colegios con los que trabaja se destacan: Seminario San Rafael, Corporación Colegio Alemán de Valparaíso, Colegio Albamar.
- **Área Productiva y Comercial:** En grandes rasgos, la persona buscada va a responder técnicamente y, profesionalmente al rubro y cultura de cada empresa. Se han seleccionado cargos como: secretaria contable, secretaria gerencial, key account manager, jefes operarios, ejecutiva de venta, gerente de marketing, entre otros. Los principales clientes son: Química Passol S.A, Comercial Bucalemu Ltda., Agrocomercial y Servicios Lomalinda Ltda, Empresa Nacional del Petróleo (ENAP).

- **Área Turística:** Afortunadamente para la empresa, Valparaíso es una de las regiones con más turismo del país y poco a poco el área hotelera y gastronómica ha ido perfeccionando la selección de su personal con el fin de brindar una atención única y personalizada. Se requieren cargos como: jefe de Spa; gerente de marketing, auxiliar de aseo, recepcionista. Actualmente la consultora trabaja de forma activa con Radisson Acqua Hotel & Spa Concón
- **Área Servicios y/o Salud:** En este se asume una visualización donde se proyecta un servicio más apropiado y delicado que requiere el área salud, donde los clientes serán también pacientes. Se ha requerido técnicos en enfermería, secretaria de recepción, ayudantes. En esta área se encuentran clientes como: Oftalmolaser S.A, Burgos y Collado Ltda.

La consultora no cuenta con un público objetivo definido, ya que al ser una microempresa en vías de crecimiento, no puede limitar sus servicios a una sola área o desechar cualquier tipo de oferta.

2.5 Competencia.

Existen varias empresas dedicadas al rubro de RRHH, específicamente, Consultoras de RRHH enfocadas en el reclutamiento, selección, evaluación y

desarrollo organizacional. La mayoría de estas empresas suelen manejar su negocio a distancia, utilizando consultores Free Lance en regiones y teniendo su oficina central en Santiago. Sin embargo, en la Región de Valparaíso existe un nicho pequeño de consultoras locales al igual que Passalacqua & van der Molen.

Algunas de ellas son: Adecco S.A, Alliance Capacitación Ltda., Credam Consultores Asociados S.A, European Vision S.A, Randstand S.A, Rodríguez y San Martín Consultora Ltda.; y RyS consultores y Soluciones en Recursos Humanos Ltda.

2.6 Objetivos Estratégicos

La Consultora no posee objetivos estratégicos, ya que cree que en la instancia que se encuentra hoy, que es de crecimiento y posicionamiento, no deben restringir las posibles alternativas que pueden surgir. Sin embargo, uno de sus mayores anhelos es consolidar su negocio en la Región de Valparaíso, donde muchas veces se utilizan consultoras y asesorías provenientes de Santiago y donde realmente no conocen la realidad local.

2.7 Servicios y Procesos Productivos.

La Empresa consta de tres servicios: Reclutamiento y Selección de Personal,

Evaluación Psicológica y Desarrollo Organizacional (Asesoría empresarial).

Para poder realizar cualquiera de los tres servicios se necesita conocer la cultura organizacional del cliente, es decir: ¿Cuál es su sello?, ¿Qué es lo que lo diferencia y lo que contribuye a hacer lo que es? Esto se realiza como fase previa a cada uno de los servicios de la consultora.

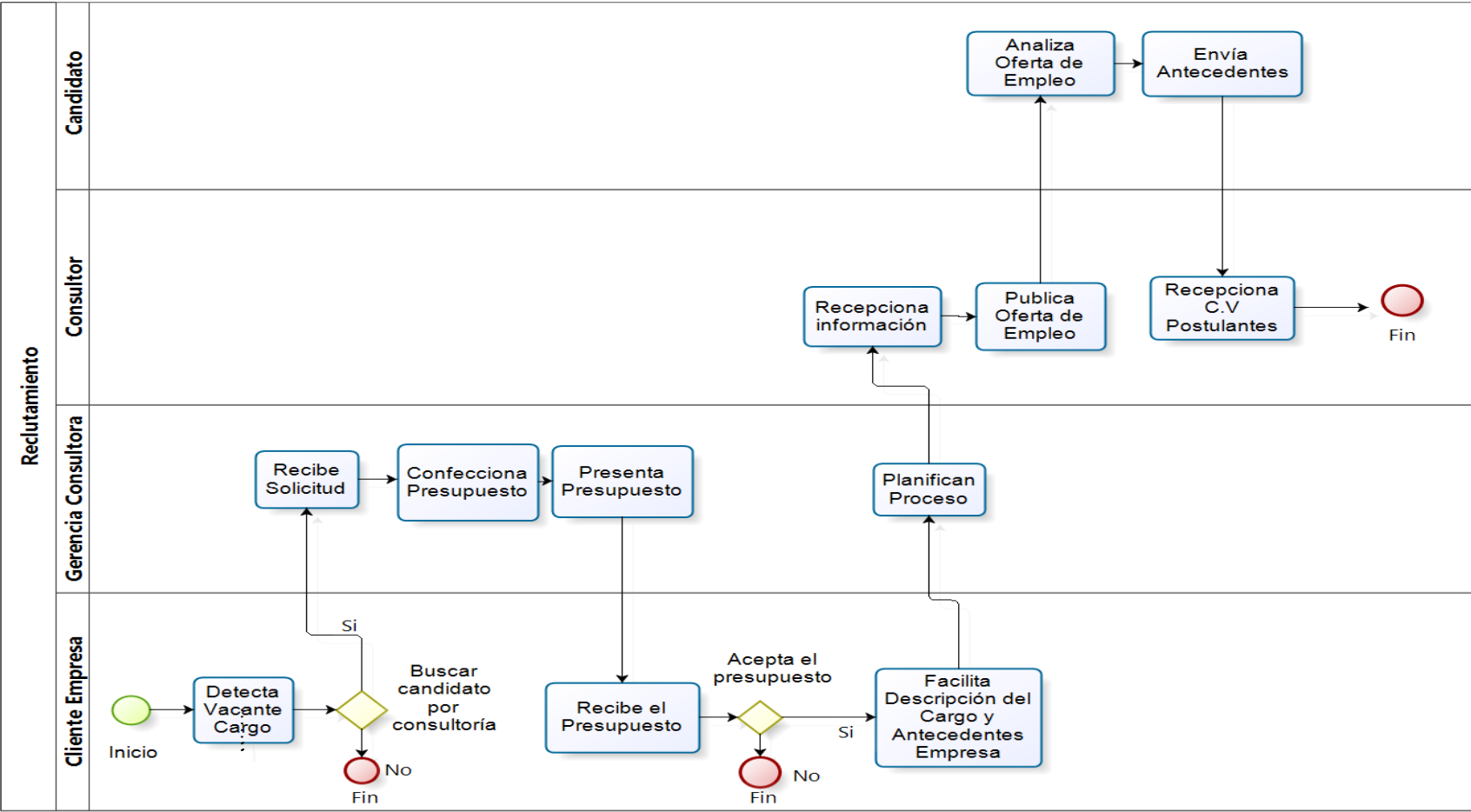
2.7.1 Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

Además de la fase previa se requiere una entrevista con el supervisor directo para clarificar las competencias inherentes al puesto de trabajo.

La primera etapa de este servicio es el reclutamiento, el cual consta de dos sub-fases principales:

- **Publicación:** Determinar cuál es el canal más adecuado para acceder a candidatos que cumplan con el perfil buscado. Algunos de estos canales pueden ser tradicionales, como diarios, a través de la OMIL, o; a través de los distintos canales que ofrece internet, como portales de empleos, facebook y twitter.
- **Recepción Curriculum Vitae (CV) de Postulantes:** Se reciben y ordenan los distintos CV de los posibles candidatos al cargo, provenientes de los diversos sitios o medios de comunicación (personal, vía e-mail y páginas web).

Figura 2.2: Diagrama de Proceso Reclutamiento.



Fuente: Elaboración Propia.

La segunda etapa es la Selección de Personal, se divide en:

- Selección Curricular: Elección de los CV que mejor se ajustan al cargo.
- Entrevista por competencias: Corresponde al primer encuentro con el o la postulante. Su objetivo es disminuir la ansiedad que puede producir ser evaluado psicológicamente, generando la confianza y tranquilidad necesarias que permitan contestar las pruebas en forma veraz. Además es el primer filtro para evaluar como la persona se presenta y da a conocer aspectos personales, observando desde su presentación personal hasta su actitud con las entrevistadoras, su responsabilidad y puntualidad, la motivación para postular al cargo, e incluye además la revisión de su historia laboral y entrevista por objetivos.
- Aplicación de pruebas: Los diferentes test a aplicar dependerá del cargo a seleccionar, según el perfil buscado y las competencias requeridas para cada cargo. Los resultados de estas pruebas, junto a las observaciones hechas en la entrevista por competencia, entregan información válida y confiable sobre la persona a nivel cognitivo, emocional y de su forma de relacionarse. También es posible descartar psicopatologías que pudieran afectar su desempeño en el trabajo o su propia seguridad.

Se utilizan los siguientes tipos de test; Inventario Multifásico de la Personalidad de Minesota (MMPI-2), test que aboca a la identificación del perfil de personalidad y la detección de psicopatologías; Test de Zulliger (Z), técnica proyectiva que permite la evaluación de diversos aspectos de la personalidad. Este test permite discriminar elementos psicopatológicos y rasgos distintivos de una persona; Test de Lüscher, test proyectivo que evalúa el estado psicofisiológico de una persona, su estilo de afrontamiento del estrés y otras características estables de su personalidad.

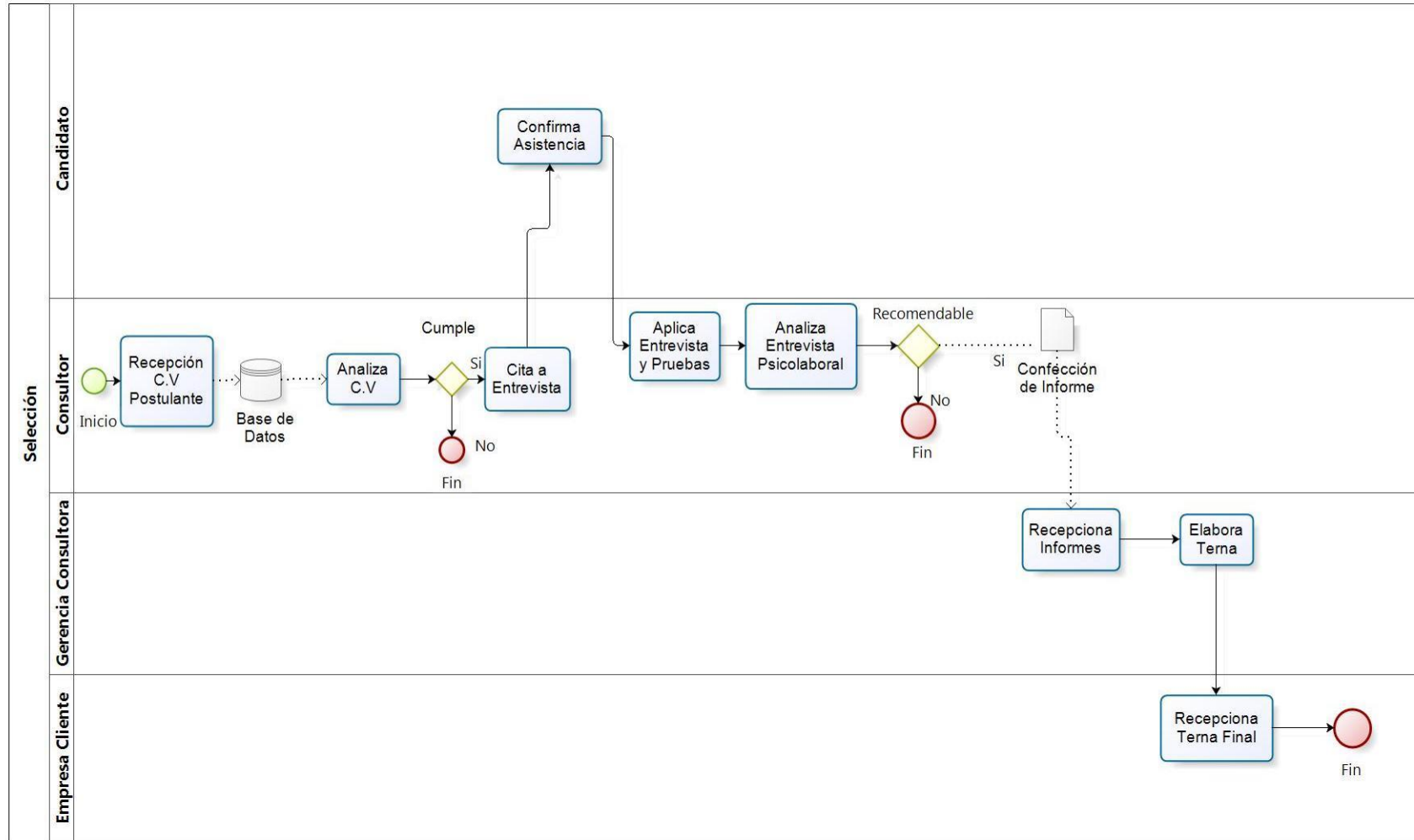
- Entrevista final (se realizará en caso que sea necesario): Busca contextualizar los resultados obtenidos en las distintas escalas de las pruebas, para entregar una interpretación lo más apegada posible a la realidad del postulante. En general, la información obtenida en la primera entrevista debería ser suficiente, pero en ocasiones es necesario contrastar algunos resultados con el/la postulante.
- Informe: Elaboración de un informe que sintetiza los resultados obtenidos en las pruebas, conjuntamente con las entrevistas, en función del perfil del cargo determinado por el cliente.

Por último, como resultado de las dos etapas previas se realiza la presentación de una terna, la cual consiste en entregar al cliente los informes de los tres

candidatos más idóneos para ocupar el puesto disponible, y es el cliente quien toma la última decisión para realizar la contratación.

Este proceso cuenta con nueve meses de garantía desde la fecha de contratación del candidato elegido, para el caso en que la persona contratada no responda a los requerimientos del cargo o se retira antes por motivos de personales; y no por reestructuración del puesto por el cliente; se propondrá una nueva terna; llamando así a un nuevo concurso, el cuál responderá la consultora.

Figura 2.3: Diagrama de Proceso Selección



Fuente: Elaboración Propia.

2.7.2 Evaluación Psicológica

Este servicio se ofrece a empresas que ya han reclutado, contratado o están en proceso de selección y contratación de su personal; y sólo requieren un servicio psicológico, es decir; es un servicio para empresas que no externalizan todo el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal. Debido a esto el proceso es muy similar al de Selección de Personal, consta de:

- Entrevista Inicial: Como la empresa ya hizo su proceso de búsqueda, selección de CV y entrevista por competencias. La entrevista inicial corresponde al primer encuentro con el o la postulante donde se observa su presentación personal, su actitud con las entrevistadoras y la revisión de su historial laboral.
- Aplicación de pruebas.*
- Entrevista Final.*
- Informe.*

*Las últimas tres descritas anteriormente en el punto 2.7.1

2.7.3 Desarrollo Organizacional (Asesorías Empresariales)

Servicio que entrega la consultora a empresas que requieren asesorías para

encontrar o mantener una cultura organizacional ideal (no forma parte del proceso de reclutamiento y selección de personal). Ejemplos de ello son: evaluación por competencia, evaluación de potencial, evaluaciones 360°, evaluación de desempeño, entre otras.

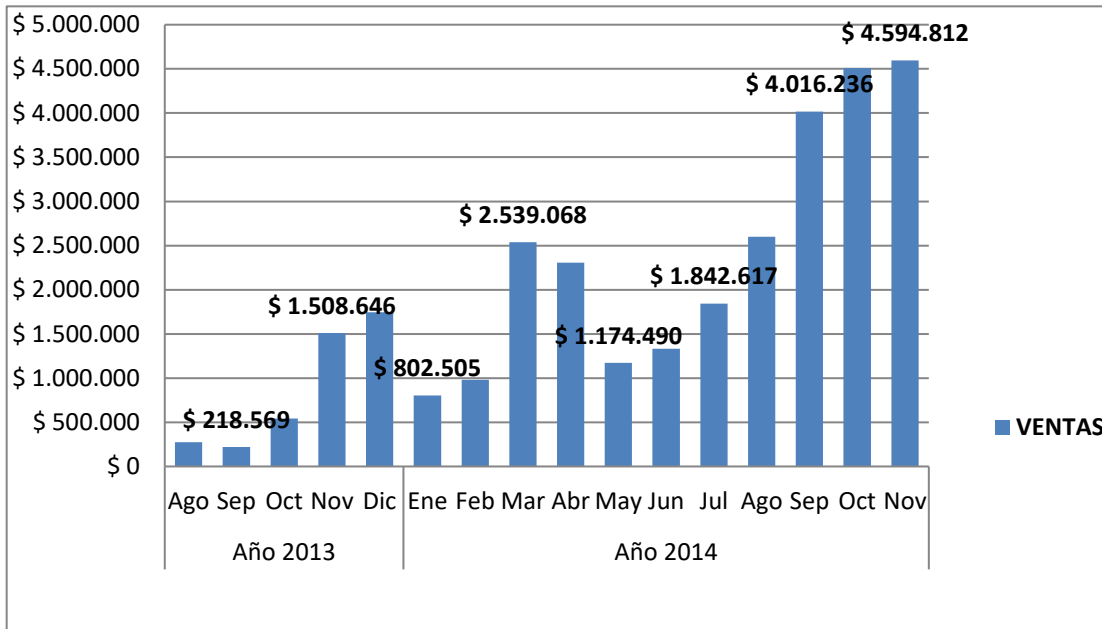
2.8 Estructura de Ventas

Passalacqua & van der Molen Ltda. arrojó un total de ventas en su primer año (desde agosto 2013 a agosto 2014) de \$14.962.189.-, ventas que reflejaron un crecimiento mensual de sus servicios, de la totalidad de estos un 60% corresponden a reclutamiento, selección de personal y evaluaciones psicolaborales, mientras que el 40% restante corresponde a asesorías de desarrollo organizacional donde efectúan principalmente evaluaciones de potencial.

En la figura 2.4, se pueden apreciar dos grandes bajas, la primera en el periodo de enero-febrero, esto se debe a que muchas empresas se encuentran en época vacacional y no dedican el tiempo a la selección de personal hasta el mes de marzo. El trimestre de mayo, junio y julio, hace referencia a resultados netamente estacionales con respecto a la tasa de desempleo en el país⁵

⁵ En el año 2014

Figura 2.4: Nivel de ventas.



Fuente: Elaboración propia, basada en información consultora.

La consultora planea un crecimiento moderado para el periodo 2014-2015 de un 10% mensual, esto debido a que está en conversaciones para ampliar su cartera de clientes.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE SOFTWARE PARA MEJORA DE PROCESOS

En el presente capítulo se expone la aplicación del modelo determinado para buscar y sugerir la alternativa de solución más apropiada. Ello comprende: detección de las actividades críticas; descripción de los requerimientos de la Consultora; búsqueda y alternativas de solución; evaluación de los software seleccionados; y, finalmente, entrega de propuesta de solución más apropiada a las necesidades definidas con anterioridad.

3.1 Análisis de la Empresa (reconocimiento procesos críticos)

Tras realizar una entrevista con las gerentes de la empresa surgió el planteamiento de las actividades críticas que se podrían mejorar en los procesos de reclutamiento y selección de personal. Con ello se le propone a la empresa realizar una recolección de opiniones respecto a los procesos que realiza la empresa a nivel interno y externo.

A nivel interno; las gerentes y los empleados revelan información sobre las necesidades o carencias que ellos observan en el sistema de reclutamiento y selección. De lo anterior se presenta una síntesis de lo conversado:

- Duplicidad en la actividad de elaborar definiciones de perfiles de cargo análogos, por no almacenarlos. Ello produce una pérdida de información valiosa que podría ser adaptada para ser reutilizada.
- Falta de control de publicaciones en los medios de comunicación digital en que se genera el anuncio, lo que provoca pérdida de tiempo al realizar reiteradas veces la acción.
- Lentitud al ejecutar la actividad de filtrar requisitos mínimos obtenidos del CV presentado por el postulante, tales como: edad, sexo, carreras equivalentes, lugar de residencia.
- El almacenamiento de CV e informes se realiza en forma manual en archivadores, en formato Word y PDF. Esto genera una demora en la búsqueda avanzada de información.
- Los antecedentes (CV e informes psicológicos) de los postulantes no seleccionados en una terna no se almacenan, por lo cual no se incluyen en futuros procesos de reclutamiento. Esto produce reiteradas evaluaciones a: candidatos recomendados según test psicológico para otro cargo u otra cultura organizacional (empresa) y candidatos no seleccionados por malos resultados.

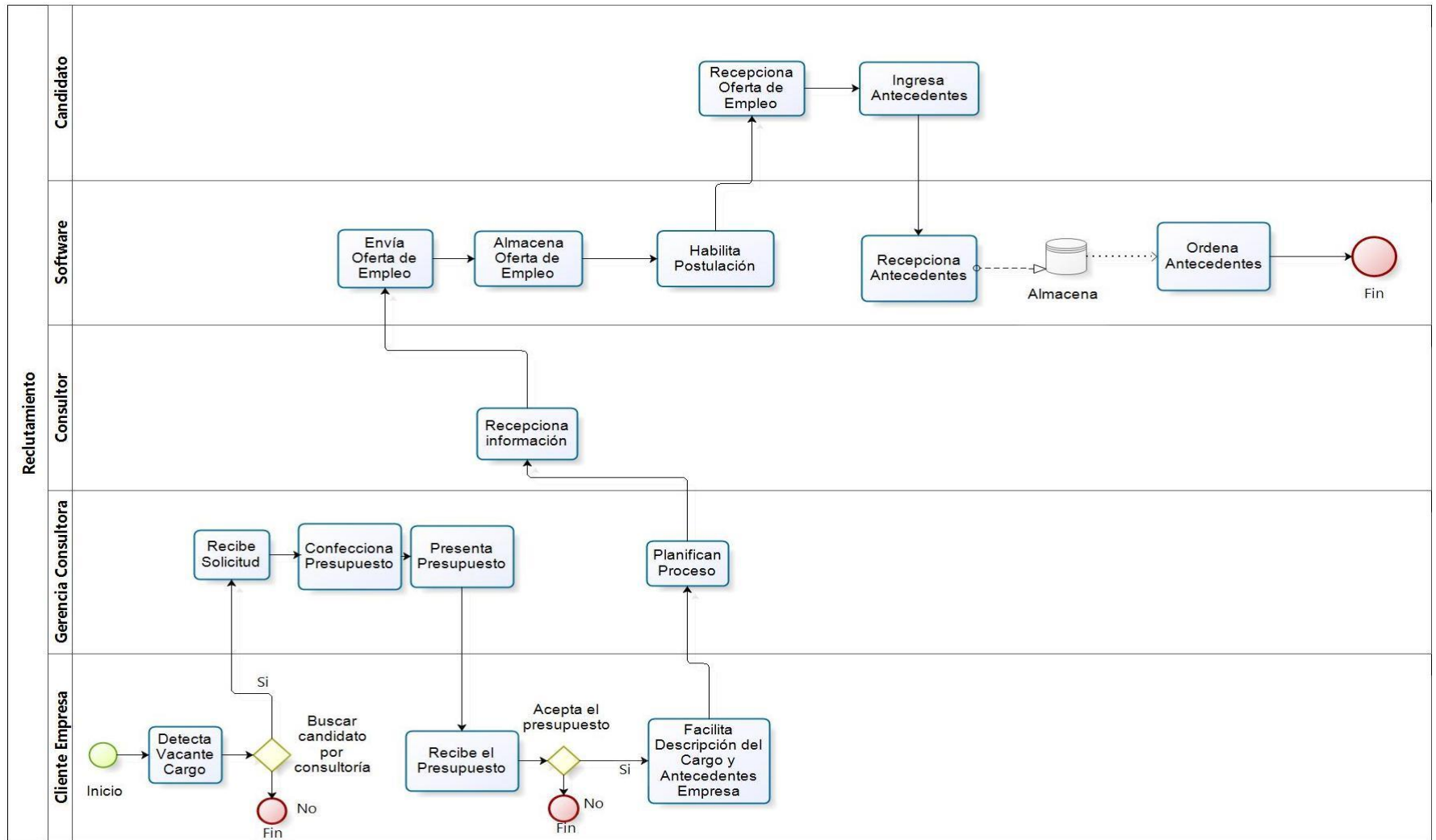
A nivel externo; se han consultado a dos entes, en primera instancia se realizó una encuesta de satisfacción a los clientes que han adquirido el servicio (véase anexo N°1) y demuestra que la carencia más recurrente fue la adecuada utilización de la página web, ya que no se pueden realizar consultas a través de ella, lo que podría mejorar la comunicación.

En segunda instancia se consultó, vía telefónica, al Sr. Eduardo Paredes, quien ocupa el cargo de Gerente de Tecnología-IT Manager en la empresa Randstad Chile, competencia directa local, sobre: cómo realizan sus procesos, tipos de servicios y su experiencia en utilización de software en el área de recursos humanos. Comentó que la empresa cuenta con tres procesos principales: reclutamiento, selección y servicios transitorios; procedimientos que maneja bajo un software estadounidense llamando Bullhorn. Don Eduardo destaca el uso de una aplicación móvil que contiene el software, su mayor beneficio es poder trasladarse junto a él permitiendo su uso en cualquier momento y lugar, con ello elimina el tiempo perdido evitando limitarse a trabajar desde la oficina.

3.2 Rediseño de Procesos

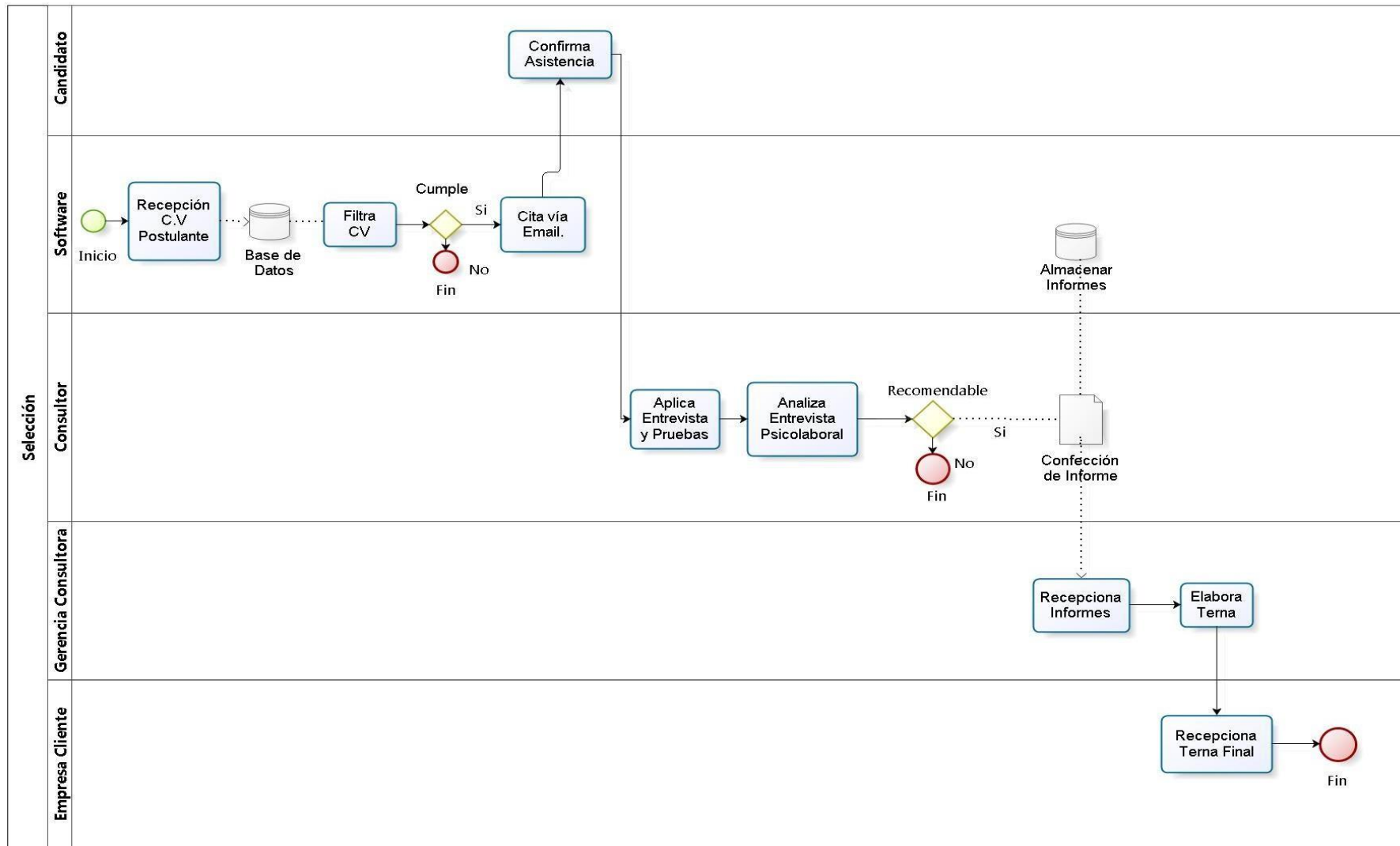
Luego de identificar los puntos críticos, se ha realizado el rediseño de los procesos de reclutamiento y selección de personal donde se automatizan tales puntos.

Figura 3.1: Diagrama procesos rediseñado reclutamiento.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3.2: Diagrama procesos rediseñado Selección



Fuente: Elaboración Propia

3.3 Descripción de Requisitos para evaluación de Software

Passalacqua & van der Molen ha experimentado un crecimiento en la Región de Valparaíso que obliga a la empresa a evaluar alternativas informáticas en sus procesos de Reclutamiento y Selección de Personal para optimizar (agilizar, ordenar y conectividad) sus procedimientos.

Después de llevar a cabo cuatro reuniones con sus dueñas; Sra. Ps. Paula Passalacqua y Srta. Ps. Loreto van der Molen, se identificaron nuevas necesidades y con ello, se han definido nuevos requisitos para la búsqueda de una solución tecnológica (software).

3.3.1 Requerimientos Funcionales.

3.3.1.1 Reclutamiento.

- Poseer sitio web propio, cuya actualización será responsabilidad de la secretaria.
- Habilitar en el anterior, la posibilidad de que un cliente pueda realizar seguimiento on-line (visualizar el profesional a cargo, etapa en que va el proceso, número de postulantes, fichas de evaluaciones y con facultad para ingresar comentarios).

- Guardar las definiciones de cargo requerido.
- Cargar definiciones de oferta laboral al sitio on-line.
- Mantener registro de redes de promoción o portales de empleo.
- Inscribir candidatos con campos predeterminados en sitio web, tipo C.V (véase anexo N°2),
- Mantener registro de antecedentes de postulantes (CV).

3.3.1.2 Selección.

- Filtrar y agrupar el listado de CV registrado en el sistema que cumplen con los primeros requisitos (profesión, años de experiencia, lugar de residencia e idiomas).
- Coordinar la entrevista personal vía email a los postulantes.
- Crear formularios de informes de entrevistas psicolaboral.
- Mantener los resultados de la entrevista psicolaboral del Postulante: informe antecedentes laborales (entrevista personal para evaluar las competencias), resultados test psicológicos aplicados y si fuese necesario, pruebas médicas.
- Enviar, vía e-mail la terna al cliente (informe psicolaboral de los tres candidatos más recomendables, avalado por el profesional a cargo).
- Mantener un registro de los candidatos seleccionados para el cliente.
- Mantener un registro de los candidatos no recomendables (para no tener que realizar evaluaciones repetitivas).

- Deshabilitar la facultad de seguimiento on-line realizado por el cliente.

3.3.2 Requerimientos No Funcionales

- Permitir la captura de datos a través del sitio web propia de la consultora.
- Mantener un almacenamiento de más 1000 archivos (documentos Excel, Word, PDF y Block de notas).
- Mantener tiempos de respuesta a consultas por pantalla en máximo 5 segundos.
- Sistema robusto que permita concurrencia simultánea de usuarios (empleados de consultora, clientes y postulantes); Manteniendo rapidez de carga de máximo 500 usuarios.
- Funcionar con velocidad de navegación mínima de 20 Mbps.
- Funcionar con sistema operativo superior Window XP.
- Permitir la implementación de modificaciones dentro del software.
- Permitir interactuar con los siguientes navegadores: Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Opera y Safari.
- Contar con versión web móvil.
- Permitir ingreso personal autorizado.
- Bajo nivel de fallas en el software.

3.4 Alternativas de Solución: Software área Recursos Humanos.

Al conocer los requerimientos de la empresa, se deberá tomar una decisión frente a dos alternativas; la primera es comprar un software del mercado y la segunda es realizar un software a medida. En este caso se descarta la segunda opción debido a que en el mercado se encontró cinco tipos de software específicos en el nicho de RRHH y que podrían responder a las necesidades de la empresa, además es una solución demasiado costosa para la empresa.

Los Software son: DbSoft, Meta4, Zoho, Winper y Bullhorn, de los anteriores se debe señalar que el primero de ellos no accedió a realizar cotización a una pequeña empresa, y Meta4 requiere una inversión de \$54.000.000.- cada 5 años, lo que supera el presupuesto destinado de la empresa para la elección de un software. Para la evaluación se solicitó una entrevista con cada una de las empresas proveedoras de software, donde se realizó una presentación del funcionamiento y la estética del sistema; junto con ello su respectiva cotización.

3.4.1 Zoho Recruit

Para poder conocer y utilizar las herramientas de Zoho es obligatorio registrarse, y la gran mayoría cuenta con una versión gratuita que fue utilizada para explorar el programa.

Pertenece a Zoho Corporation, empresa india creadora de un conjunto de aplicaciones web (empresariales, de productividad y colaboración en línea), atiende las necesidades de tecnología, además de 9 millones de clientes en todo el mundo, dentro de los más conocidos se encuentran: Sony, Hp; Lenovo, Ikea y Paypal. Su valor agregado es que no se necesita de un hardware y software específico, obteniendo beneficios en el costo del programa.

Zoho clasifica sus aplicaciones en tres grupos: aplicaciones de negocio; aplicaciones de colaboración y aplicaciones productivas. Dentro de las aplicaciones de negocio se encuentra Zoho Recruit, el cual será evaluado.

Zoho Recruit es un sistema de seguimiento de candidatos, el cual se enfoca en agencias y reclutadores independientes, entre sus características se distinguen:

- Analizar los CV.
- Analizar múltiples hojas de vida directamente en la base de datos de Zoho.
- Publicar ofertas de empleo en bolsas de trabajo: utilizar Zoho para mostrar todos los puestos de trabajo, en su sitio web propio y directamente en las bolsas de trabajo más populares como Linked in, Jujugoal, Indeed, Corp-Corp, Careerbuilder y Glassdoor.
- Gestión de candidatos: los candidatos se introducen automáticamente en el sistema de seguimiento de candidatos.

- Rastreador de fuentes de candidatos: ayuda a indagar a los candidatos de forma automática.
- Entrevista: programa las múltiples entrevistas a través del proceso de selección.
- Curriculum centralizados: proporciona una base de datos general, la cual puede tener diferentes orígenes web, para así poderlos administrar desde Zoho.
- Búsqueda avanzada: ayuda a localizar de manera rápida a los candidatos, mediante palabras claves, dentro de su perfil, hoja de vida o curriculum y archivos adjuntos.
- Administración de clientes y contactos: mantiene los registros de llamadas, notas de reuniones realizadas con el cliente para futuras referencias.
- Importar contactos desde Zoho y GoogleApp: Zoho tiene la capacidad de vincularse con GoogleApp, para así mantener una base de datos.
- Crear informes personalizados.

a. Costos Zoho Recruit (Edición estándar)

Tabla 3.1: Costos Zoho Recruit

Costos	Año
Licencia*	US\$ 25/reclutadores/mes
Total Dólares	US\$ 6.000
Total Pesos**	\$3.540.000.-

Fuente: Elaboración propia.

*Se estimó un total de 20 usuarios mensuales.

**Tipo de cambio: 1 dólar = \$590.-

b. Servicio Post Venta

Zoho Recruit ofrece a través del link FAQ (preguntas frecuentes) incluido en su sitio web, el cual agrupa las interrogantes por temática (actividades, vinculación candidato y cliente, integración sitio web, uso email, integración aplicaciones de Google, entre otras). Algunas FAQ son: ¿Cómo puedo añadir campos de encargo?, ¿Cómo ordenar de nuevo las secciones?, ¿Cómo crear plantillas de correo electrónico? y, ¿Cómo añadir un correo electrónico a un registro de candidato/contacto particular?.

3.4.2 WinPer

Tras una entrevista con Andrea Collado J, Encargada de Marketing y Venta de Innovasoft, se logró comprender el funcionamiento y características de WinPer.

Es un software integral enfocado a los recursos humanos. Comprende: el cálculo de remuneración, gestión por competencias, evaluaciones, desarrollo profesional, incluyendo un portal web para los trabajadores, entre otros. Pertenece a la empresa InnovaSoft, la cual lo desarrolla y lo comercializa y está dirigido a PyMEs y grandes empresas.

Algunos de sus clientes son: Cinemark, Aldeas infantiles SOS Chile, Arcor Chile, Municipalidad San Vicente Tagua Tagua y Sindelen.

WinPer posee 6 módulos: básico, remuneraciones, personal, portal RRHH, RRHH y gestión de personal. Para efectos de la investigación se analizará específicamente el módulo RRHH, dentro del cual se encuentran tres secciones: procesos de selección de postulantes; capacitación y; evaluación de desempeño. De lo anterior se detalla sólo el proceso y selección de postulantes; el cual permite realizar el reclutamiento a través de diferentes filtros seleccionados por el usuario e incorporarlos a la nómina una vez seleccionados.

- Postulantes: antecedentes personales, estudios, otros antecedentes, experiencia, evaluaciones, procesos y condiciones.
- Perfil de cargo: definición de cargo, perfil, conocimientos, preguntas y requisitos.
- Publicación: estados del proceso, código del proceso, nombre del proceso, número de vacantes e inicio y fin de los procesos.
- Proceso: ver proceso, promover candidatos, remover candidatos, buscar por (nombre, recomendación o Rut) y correo a postulantes seleccionados.
- Filtro de un proceso: por características, experiencia laboral, limitaciones, estudios y conocimientos, procedencia, exámenes médicos y evaluaciones.

- Generar informes: por postulantes, estudios, profesión, año de nacimiento, sexo, etc.

a. Costos WinPer

Tabla 3.2: Costos WinPer.

	Año 1
Licencia*	50 UF
Mantenimiento	10 UF
Soporte	5,0 UF
Implantación	48 UF
Total UF	113 UF
Total Pesos**	\$2.712.000.-

Fuente: Elaboración propia.

*De sobrepasar la cantidad de reclutadores, el valor por trabajador adicional es de 0,50UF y el costo de mantenimiento y soporte se incrementa proporcionalmente.

**Se calcula en base al valor de la UF = \$24.000.-

b. Servicio Post Venta WinPer.

- Soporte Telefónico Mesa de Ayuda: orientado a aclarar dudas de

funcionalidades u operaciones estándar de WinPer.

- Soporte en Terreno: implica la asistencia de un consultor en las oficinas del cliente. El precio de este soporte es de 1,6 UF/hora si el cliente tiene contratado soporte telefónico Mesa de Ayuda; y de 2,0 UF/hora si el cliente no tiene contratado soporte telefónico.
- Soporte remoto: implica la asistencia de un consultor remotamente desde las instalaciones de Innovasoft a las del cliente por medio de internet y se aplican las tarifas de soporte en terreno.

El soporte en cualquiera de sus formas, requiere que el cliente tenga convenio de mantenimiento al día.

3.4.3 Bullhorn

Contacto mediante correo electrónico con Katie Lawler, ejecutiva de cuenta de Bullhorn's ATS/CRM.

Es un software de reclutamiento internacional, pertenece a la empresa Bullhorn Inc. fundada en 1999, empresa dedicada a entregar soluciones en el área del reclutamiento algunos de ellos son: disminución en tiempo de trabajos de oficina, innovar adaptando el software para móviles y reducción de costos de la empresa.

Posee oficinas en San Louis, Estados Unidos; Vancouver, Canadá; Londres, Inglaterra y Sydney, Australia. Proporciona sus servicios a más de 10.000 clientes que representan a casi 350.000 usuarios a través de 150 países.

Permite a sus clientes sincronizar las ventas y el reclutamiento para generar y originar solicitudes de empleo en tiempo real, en cualquier momento y desde cualquier lugar, con las tasas más altas de la industria.

Por otro lado; este software ofrece a la empresa la solución más completa para la gestión del trabajo en el reclutamiento y selección de personal, ya que permite a los equipos de trabajo ser extremadamente más ágiles y moverse de forma fluida a través de cada paso del proceso.

Bullhorn es un software que con el pasar de los años ha ido mejorando su servicio, es por ello que cuenta con 6 módulos integrales: CRM, ATS, Reach, VMS Access, Back office y Onboarding. Algunas de las características más importantes son:

- Crear y actualizar contactos fácilmente, utilizando el correo electrónico.
- Permiten recabar información desde el correo electrónico y en cualquier lugar de la web.
- Versión móvil que permite ver, editar e interactuar con los candidatos desde cualquier lugar, no sólo desde la oficina.

- Publicar perfil de cargo en diferentes redes sociales como: LinkedIn, Facebook y twitter.
- Vincular sitio web de la empresa con el Software.
- Permite aplicar a los candidatos desde el sitio web de la empresa, además ofrece habilitar características adicionales como "seguimiento silencioso", para así fomentar el interés a largo plazo entre los candidatos.
- Filtrar automáticamente parámetros definidos por el consultor.
- Generar informes sobre las evaluaciones, sin necesidad de imprimir, escanear, fax o hacer un viaje de último minuto a la oficina.
- Enviar recordatorios electrónicos a los candidatos.

a. Costos Bullhorn

Tabla 3.3: Costos Bullhorn

Costos	Año 1
Licencia*	US\$ 80/reclutadores/mes
Total Dólares	US\$ 1.600.-
Total Pesos**	\$.11.328.000.-

Fuente: Elaboración propia.

*Se estimó un total de 20 reclutadores (consultores) al mes.

**Tipo de cambio: 1 dólar = \$590.-

b. Servicio Post venta Bullhorn

Bullhorn, ofrece un centro de recursos de ayuda, donde se puede encontrar la opción de: chatear con un técnico, call center gratuito y preguntas vía mail. Al ser una empresa que no tiene presencia local en Chile no cuenta con ayuda en terreno.

3.5 Evaluación de Software

Para lograr una evaluación de software óptima, se deben comparar las alternativas de software ya nombradas en base a tres lineamientos: requisitos funcionales, no funcionales y empresa proveedora, según lo descrito en el Capítulo I.

A estos lineamientos se les asignará un porcentaje acorde a las necesidades e importancia que le entregará la empresa a cada actividad crítica y de estos lineamientos se obtendrá subpuntajes que representan las especificaciones de requerimientos y/o subcriterios.

Las definiciones de puntaje y/o porcentaje, fueron determinados por consenso, tras las reuniones con las dueñas de la empresa y las alumnas tesisistas.

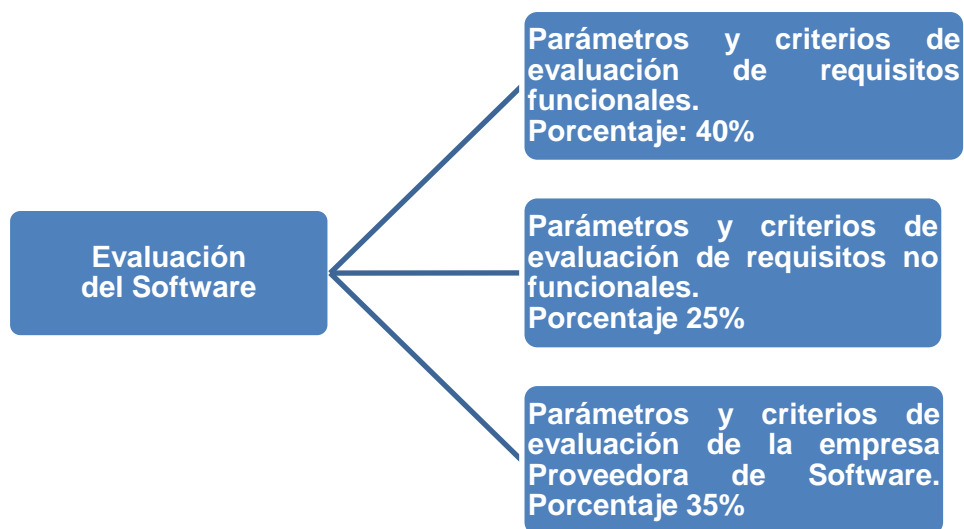
Los requisitos funcionales corresponderán a un 40% de la evaluación total; y son

parte fundamental de la decisión, ya que al no cubrir estas necesidades, no se realizarían las evaluaciones que continúan.

Los requisitos no funcionales, se ponderaron en 25%; ya que por lo investigado, el requisito no funcional se define en base al requisito funcional, por lo tanto, en la mayoría de los casos cumple en gran parte lo estipulado; y, por otro lado, la empresa no cuenta con las condiciones apropiadas para analizar en profundidad este tipo de requerimientos.

La empresa proveedora cubrirá el 35% de la evaluación, ya que para Passalacqua & van der Molen es importante conocer la procedencia del producto adquirido, tanto especificaciones técnicas y sus costos vs beneficios adquiridos.

Figura 3.3: Ponderaciones Evaluación de Software



Fuente: Elaboración propia.

3.5.1 Parámetros y criterios de evaluación de requisitos funcionales.

Forman parte de los requisitos fundamentales que desea la consultora y que son el resultado del análisis a los entes internos y externos (gerentes, empleados, clientes y competencia). Cada requisito tendrá una ponderación igualitaria, donde los parámetros serán:

Tabla 3.4: Ponderación Requisitos Funcionales.

Parámetro	Ponderación
Cumple (√)	10 puntos.
No cumple (X)	0 punto.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.5: Evaluación Requisitos Funcionales; Reclutamiento.

Requisitos de Reclutamiento	Evaluación de cumplimiento de criterios		
	Bullhorn	Zoho	WinPer
Poseer sitio web propio.	√	√	√
Habilitar en la plataforma del sitio web propio, un seguimiento on-line para el cliente.	√	√	√
Guardar las definiciones de cargo requerido.	√	√	√
Cargar definiciones de oferta laboral al sitio on-line.	√	√	√
Mantener registro de redes de promoción o portales de empleo.	√	√	√
Inscribir candidatos con campos predeterminados en página web, tipo C.V	√	√	√
Mantener registro de antecedentes de postulantes.	√	√	√
TOTALES	70 pts.	70 pts.	70 pts.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.6: Evaluación Requisitos Funcionales; Selección.

Requisitos de Selección	Evaluación de cumplimiento de criterios		
	Bullhorn	Zoho	WinPer
Filtrar y agrupar el listado de C.V registrado en el sistema que cumplen con los primeros requisitos.	√	√	√
Coordinar la entrevista personal vía email a los postulantes.	√	√	√
Crear Formularios de informes de entrevistas Psicolaboral.	√	√	√
Mantener los resultados de la entrevista Psicolaboral del Postulante.	√	√	√
Enviar vía mails de Terna al cliente.	√	√	√
Mantener un registro de los candidatos seleccionados para el cliente.	√	√	√
Mantener un registro de los candidatos no recomendables.	√	√	√
Deshabilitar la facultad de seguimiento on-line de cliente.	√	√	√
TOTALES	80 pts.	80 pts.	80 pts.

Fuente: Elaboración Propia

3.5.2 Parámetros y criterios de evaluación de requisitos no funcionales.

En la Tabla N°3.8 se presenta un esquema del modelo que muestra la recopilación de la literatura expuesta en el capítulo primero. Para este modelo se tomó como base la norma ISO-9126, considerando únicamente las características de

funcionalidad, eficiencia, capacidad de mantenimiento y portabilidad; ya que éstas engloban los aspectos no funcionales del software que son perceptibles por la empresa, investigadores y testimonios de usuarios⁶.

En el caso de funcionalidad, se consideró importante el punto interoperabilidad, donde se analizará la interacción del software con otros sistemas. En el criterio eficiencia, se calificará los puntos relacionados al nivel de tiempo en la entrega de respuestas y la calidad en el procesamiento de datos. Con respecto a la capacidad de mantenimiento, se analizará la capacidad del software para una posible modificación. Finalmente para portabilidad se evaluará la adaptabilidad del software en otros ambientes. Cada requisito tendrá una ponderación igualitaria, donde se clasificarán en los siguientes parámetros.

Tabla 3.7: Ponderación Requisitos No Funcionales

Parámetro	Ponderación
Cumple (✓)	10 puntos.
No Cumple (X)	0 puntos.

Fuente: Elaboración propia.

⁶ Se consideran testimonios de usuarios de Zoho Recruit (Véase Anexo 6); de WinPer (Véase Anexo 7) y de Bullhorn (véase Anexo 8)

Tabla 3.8: Evaluación Requisitos No Funcionales.

Área norma ISO-9126	Requisitos No funcionales	Parámetros		
		Bullhorn	Zoho	WinPer
Funcionalidad	Permitir la captura de datos a través del sitio web propio de la consultora.	√	√	√
	Permitir interactuar con los siguientes navegadores: Internet Explorer, Mozilla, Google Chrome, Opera y Safari.	√	√	√
	Funcionar con un sistema operativo superior a Window XP.	√	√	√
	Permitir ingreso personal autorizado.	√	√	√
Fiabilidad	Bajo nivel de fallas en el software.	√	√	√
Eficiencia	Sistema robusto que permita concurrencia simultánea de usuarios (empleados de consultora, clientes y postulantes); Manteniendo rapidez de carga de máximo 500 usuarios.	√	√	√
	Mantener Tiempos de respuesta, bajo 5 segundos.	√	√	√
	Mantener un almacenamiento de más 1000 archivos.	√	√	√
	Funcionar con una velocidad de navegación mínima de 20 mbps.	√	√	√
Capacidad de mantenimiento	Permitir la implementación de modificaciones dentro del software.	√	X	√
Portabilidad	Contar con versión web móvil	√	X	X
Totales		110	90	100

Fuente: Elaboración propia.

3.5.3 Parámetros y criterios de evaluación de la empresa Proveedora de Software.

El tercer y último lineamiento viene directamente relacionado con la empresa proveedora que entrega el producto. Es un lineamiento decisivo, ya que la consultora no cuenta con la experiencia, ni los conocimientos del rubro informático, por lo que desea confiabilidad de parte de la empresa experta en el asunto. Cada criterio de este lineamiento, recibirá una ponderación diferente, ya que se evaluará según necesidades y preocupaciones de la empresa.

- La trayectoria de la empresa proveedora obtendrá una ponderación de un 15%. Para la consultora, los años en el mercado no significan calidad del producto; ya que al ser una PyME con pocos años de permanencia tiene la constancia de que en cierto modo puede influir; no es un factor determinante con respecto a calidad. Este criterio será evaluado con respecto a los años de la empresa proveedora en el mercado.

Tabla 3.9: Ponderación Trayectoria de la Empresa,

Trayectoria de la Empresa			
	5 -10 años	11-15 años	≥ 16 años
Puntaje	5 puntos	10 puntos	15 puntos

Fuente: Elaboración propia.

- El criterio clientes cubrirá un 20% de la evaluación a la empresa. Para la consultora es importante tener en cuenta el enfoque de los productos o soluciones que entrega el proveedor. Este criterio se evaluará según el tamaño de sus clientes, con ello la consultora podrá verificar si es que la empresa proveedora mantiene contacto y ventas a las pequeñas y medianas empresas.

Tabla 3.10: Ponderación Clientes de la Empresa

Tamaño de Clientes			
	Empresas Grandes	Pymes	Ambas
Puntaje	5 puntos	10 puntos	15 puntos

Fuente: elaboración propia.

- El costo se valorará en 35% dado que la empresa al tener pocos años en el mercado debe tomar en cuenta las magnitudes del desembolso y así poder planificar sus gastos futuros.

Tabla 3.11: Ponderación costo solución.

Costo de soluciones			
	Económico	Intermedio	Costoso
Puntaje	15 puntos	10 puntos	5 puntos

Fuente: elaboración propia.

- En último lugar se debe considerar el servicio de post venta con una ponderación de 30%; esto se acuerda puesto que la consultora no es especialista en el área informática y requieren de dicho apoyo.

.Tabla 3.12: Ponderación Servicio Post Venta de la Empresa.

Servicio Post –Venta	
	Puntaje
Preguntas frecuentes	10 puntos
Pregunta vía email	10 puntos
Pregunta vía telefónica	10 puntos
Asistencia en terreno	10 puntos

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3.13: Evaluación empresa proveedora.

Criterios	Sub criterios	Empresas de Software		
		Bulhorn	Zoho	WinPer
Trayectoria	5-10 años			√
	11-15 años	√		
	>= 16 años		√	
Clientes	Empresas grandes			
	Pymes			
	Ambas	√	√	√
Costo	Económico			√
	Intermedio		√	
	Costoso	√		
Servicio post-venta	Preguntas frecuentes		√	√
	Preguntas vía mails.	√	√	√
	Preguntas vías telefónicas	√		√
	Asistencia en terreno.			√
Totales		12,25pts.	14.75pts.	21pts.

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Resolución de la evaluación.

Mediante los criterios acordados con la empresa a continuación se presentan en la Tabla 3.14 los resultados de la evaluación del software más idóneo para la consultora Passalacqua & van del Molen, el puntaje final es el reflejo de la siguiente fórmula:

$$PF = (P^1 \times RF) + (P^2 \times RNF) + (P^3 \times EP)$$

$$RF = RF \text{ (Reclutamiento)} + RF \text{ (Selección)}$$

$$EP = (P_1 \times TR) + (P_2 \times CL) + (P_3 \times CTO) + (P_4 \times PV)$$

Simbología: PF=Puntaje Final; P= Ponderación; RF=Requerimientos Funcionales; RNF=Requerimientos No Funcionales; EP=Empresa Proveedora; TR=Trayectoria; CL=Clientes; CTO=Costo Solución; PV=Post-Venta.

Tabla 3.14: Evaluación final Software.

Lineamientos	Puntaje Final		
	Bullhorn	Zoho	WinPer
Requerimientos funcionales	60	60	60
Requerimientos no funcionales	27.5	22.5	25
Evaluación empresas proveedoras.	4.28	5.16	7.35
Totales	91.78	87.66	92.35

Fuente: Elaboración propia.

Frente a lo anterior, se puede observar que el software WinPer de la empresa Innovasoft, es el que obtiene mejores resultados en la evaluación, por lo tanto, cumple la mayoría de los requerimientos de la empresa y con ello representa la opción a recomendar a la consultora Passalacqua & van der Molen.

CONCLUSIONES

En esta memoria se realizó una evaluación de alternativas de herramientas tecnológicas que ayuda a automatizar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la consultora Passalacqua & van der Molen; empresa que externaliza servicios de recursos humanos. Los objetivos de esta investigación conducen a un análisis de los procesos actuales de la empresa, donde se detectan las falencias interactuando con agentes internos y externos que se vinculan a ella, y con ello poder recabar información necesaria para rediseñarlos procesos incorporando la posible solución a través de incorporación de TI, específicamente software.

Tras una investigación en el mercado comercial se encuentran cinco posibles soluciones, las cuales son sometidas a una evaluación, donde se miden criterios previamente definidos por la consultora y alumnas tesistas. Finalmente se recomienda una solución acorde a los antecedentes y tamaño de la empresa.

Consultora Passalacqua & van der Molen en el año 2014 experimenta un crecimiento considerable en comparación al anterior, cerrando un segundo año de vida exitosamente. Actualmente la empresa se siente con las condiciones para enfrentar este nuevo desafío, que incluye una gran inversión, pero que trae consigo un valor agregado que hace que la empresa se poseione en el mercado local y en un futuro a nivel nacional. Una correcta elección traerá consigo

beneficios a nivel comunicacional con sus clientes, ya que se logrará una transparencia total de los procesos; suprimir la duplicidad de información, evitando confusión de datos (informes dobles de candidatos como CV y entrevistas psicolaborales); mayor seguridad en el registro de datos, entregando a cada consultor un usuario, protegiendo de esta forma el robo de datos o un acceso desautorizado; y facilidad para una toma de decisiones al momento de recomendar, puesto que se tiene una total visualización de los datos; de lo anterior se desprende que la empresa consultora puede lograr una excelencia operacional con la incorporación de tecnologías de la información.

A futuro la empresa deberá definir una estrategia de inversión, para la obtención de la solución tecnológica y su implantación; teniendo en cuenta el periodo de aprendizaje y adaptación que requerirán sus trabajadores; y equipos y servicios necesarios (conexión a internet, sistemas de respaldo de datos e información, seguridad física y la requerida para garantizar la continuidad en la ejecución de las aplicaciones; seguridad funcional).

Por último señalar que esta inversión de la consultora está ligada al auge en la importancia que las empresas le están dando a la atracción y retención de capital humano idóneo para su cultura organizacional, a causa de la comprensión de que son las personas el ente fundamental para la operatividad de una empresa logrando el éxito y cumplimiento de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

1. ABUD María Antonieta, Modelo para la Evaluación de la Calidad de Sitios de e-learning, *Revista Internacional de Educación en Ingeniería*, Vol.4, 2011. [Consulta: 17 de Noviembre de 2014].
2. ABUD María Antonieta, Calidad en la Industria del Software. La Norma ISO-9126, *Revista UPICSA. Investigación interdisciplinaria*, Septiembre 2002. [Consulta: 17 de Noviembre de 2014].
3. ALLES Martha, Dirección estratégica de Recursos Humanos, 2ª Ed. Buenos Aires, Granica, 2010.
4. BORBÓN Inés, Norma de Evaluación ISO/IEC 9126 [en línea] <<http://actividadreconocimiento-301569-8.blogspot.com/2013/03/norma-de-evaluacion-isoiec-9126.html>>, 12 de marzo de 2013, [Consulta: 17 de Noviembre de 2014].
5. Bullhorn Software [en línea]; <<http://www.bullhorn.com/topics/cloud-recruitment-software>> [Consulta: 15 de Octubre de 2014].
6. DE ANSORENA Cao Álvaro, 15 pasos para la selección de personal con éxito, método e instrumentos; Barcelona, Paidós, 1996.
7. Innovasoft, WinPer [en línea]; <<http://www.innovasoft.cl/>>[Consulta: 30 de Septiembre de 2014].
8. Instituto Nacional de Estadística, Empleo trimestral, Boletín Ed N° 188, 31 marzo 2014, [Consulta: 29 de Noviembre de 2014].

9. Instituto Nacional de Estadística, Empleo trimestral, Boletín Ed N° 190, 29 agosto 2014 [Consulta: 29 de Noviembre de 2014].
10. Meta4 Cloud [en línea]; <<http://www.meta4.cl/talento#seleccion>> [Consulta: 09 de Septiembre de 2014].
11. PISCO María Atalaya, Nuevos enfoques en selección de personal, *Revista de Investigación en Psicología*, Vol.4 Nro 2, Pág 135-137, Diciembre 2001. [Consulta: 02 de Diciembre de 2014].
12. PRESSMAN, Roger S. Ingeniería del software: un enfoque práctico, 5ª Ed, Madrid, McGraw-Hill, 2002.
13. SICILLIA Miguel Ángel y RODRÍGUEZ Daniel, Ingeniería de Software, basado en la Guía Swebok, 1ª Ed, México, Alfaomega, 2012.
14. Tasa de desempleo en Chile habría subido a 6,6% en trimestre junio-agosto, *EMOL* [en línea]. <<http://www.emol.com/noticias/economia/2014/09/29/682440/tasa-de-desempleo-en-chile-habria-subido-a-66-en-trimestre-junio-agosto.html>>; 29 de Septiembre de 2014, [Consulta: 29 de Noviembre de 2014].
15. WERTHER Jr William B y DAVIS Keith, Administración de personal y recursos humanos, 5ª ed, México, McGraw-Hill, 2000.
16. Zoho Recruit [en línea]; <<https://www.zoho.com/recruit/>> [Consulta: 15 de Octubre de 2014].

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción a clientes de Consultora Passalacqua & van der Molen.

Nombre de la Empresa:

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con Consultora Passalacqua & van der Molen?

- Menos de un mes.
- Entre uno y seis meses.
- Entre seis meses y un año.
- Más de un año.

2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Consultora Passalacqua & van der Molen?

- Una o más veces a la semana
- Dos o tres veces al mes.
- Una vez al mes.
- Menos de una vez al mes.

3. ¿Qué servicio es el que más utiliza?.

- Evaluaciones Psicolaborales.
- Proceso de Reclutamiento y Selección.
- Evaluación por competencia.
- Evaluación de potencial.

4. Califique la calidad general de nuestros productos y servicios.

- Excelente.
- Muy buena.
- Buena.

- Regular.
- Pobre.

5. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades empresariales.

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Pobre

6. ¿Qué tan informado sobre nuestro progreso lo mantuvimos?

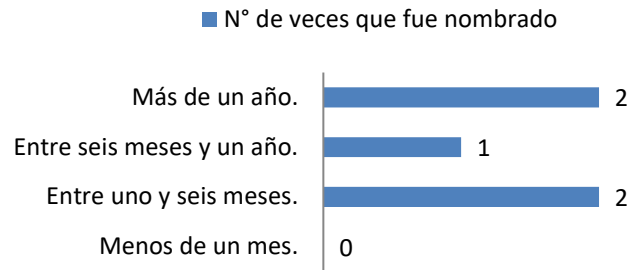
- Extremadamente informado.
- Muy informado.
- Un poco informado
- Ligeramente informado.
- Nada informado.

7. ¿Qué mejoraría en nuestros servicios?

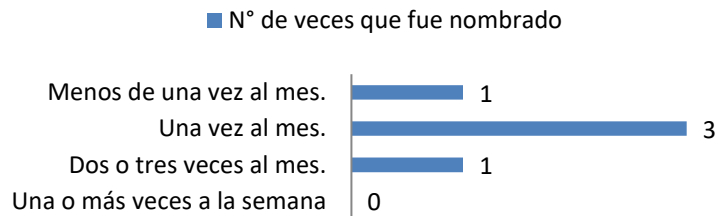
- Resultados encuesta de satisfacción; realizada a 5 clientes:

1. Corporación Colegio Alemán Valparaíso.
2. Industria Química Passol.
3. Comex Tres Ríos.
4. Colegio Seminario San Rafael.
5. MAN Diesel & Turbo.

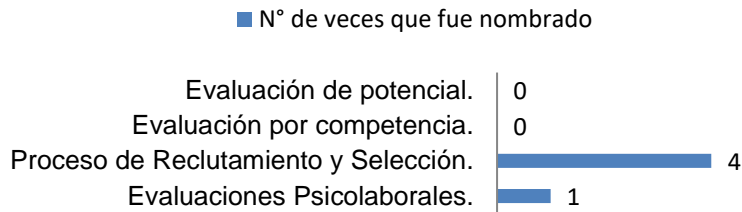
1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con Consultora Passalacqua & van der Molen?



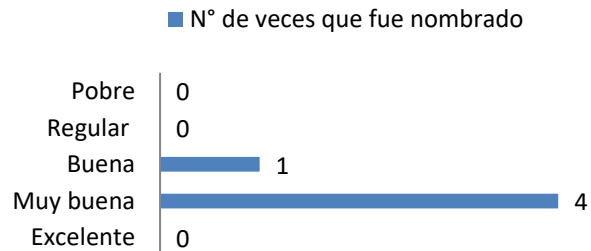
2. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de Consultora Passalacqua & van der Molen?



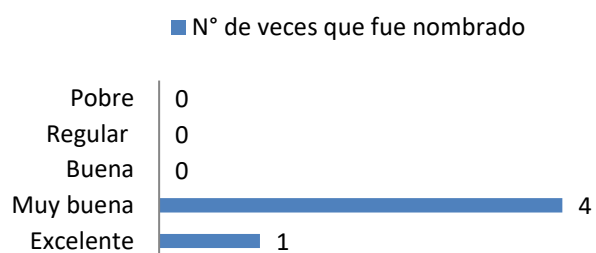
3. ¿Qué servicio es el que más utiliza?



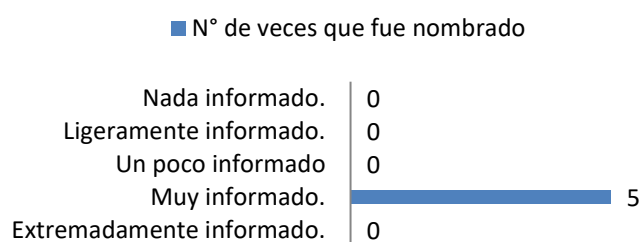
4. Califique la calidad general de nuestros productos y servicios.



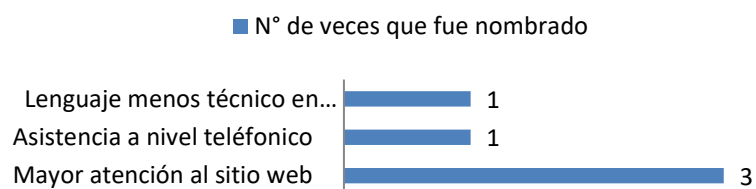
5. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades empresariales.



6. ¿Qué tan informado sobre nuestro progreso lo mantuvimos?



7. ¿Qué mejoraría en nuestros servicios?



Anexo 2: Tipo Curriculum Vitae

Antecedentes Personales

Nombre*	
Rut*	
Fecha de nacimiento*	
Nacionalidad*	
Dirección*	
Teléfonos*	
E-mails*	
Estado civil*	
Situación laboral*	

Historial Laboral

Año ingreso – año finalización*	
Empresa*	
Cargo*	
Descripción del cargo	

Antecedentes Académicos

	Años	Institución
Educación Básica *		
Educación Media*		
Educación Técnica o Superior*		
Título Profesional		
Cursos		
Capacitaciones		

Otros Antecedentes

	Niveles
Idioma Nativo*	
Idiomas	Alto-Medio-Bajo
Conocimientos computacionales	Experto-Usuario-Bajo-Ninguno

*Responder en forma obligatoria.

Anexo 3: Software Zoho Recruit.

Welcome to Zoho Recruit

Zoho Recruit is a One-Stop Online Recruitment Software and Applicant Tracking System for recruitment professionals across the globe.

Choose one of the options below based on your business type:

Staffing Agencies and Independent Recruiters

Or

Corporate / Internal HR


Zoho Recruit provides a complete recruitment software for staffing agencies, recruiters and consultants to manage all your recruitment process quickly and efficiently.

Manage Clients, Contacts, Jobs and Candidates all in one place.

Zoho Recruit provides a complete internal recruitment solution for Corporate HR's to track the entire recruitment process from sourcing to hiring.

Note: Clients and Client Contacts data cannot be managed in this system.

Dashboard Job openings Candidates Interviews Emails Calendar Clients Client contacts Users Reports Settings



Seleccion

Recent activities

Today seleccion (1) signed up in Zoho Recruit, 1 minute ago

[Update your profile](#)

December, 2014

Sun	Mon	Tue	Wed
	1	2	3
7	8	9	10
14	15	16	17
21	22	23	24
28	29	30	31

Events on Dec 04, 2014

No Events

1. Oferta de empleo:

Zoho Recruit

seleccion@consultorapyv.com Zoho Apps | What's new | Upgrade | Contact Support | My Account | Help | Sign Out

Dashboard Job openings Candidates Interviews Emails Calendar Clients Client contacts Users Reports Settings

Import job opening from XLS or CSV
if you are already maintaining job opening in XLS or CSV, now you can import into Zoho Recruit

Add job opening one by one
fill the job opening form

Customize job opening form
customize the job opening form

[See related help](#)

- Oferta de trabajo Importar de XLS o CSV: Si ya está manteniendo oferta de trabajo en XLS o CSV, ahora puede importar en Zoho Recruit.

1 Import Job opening 2 Details mapping 3 Finish

[See related help](#)

[List job opening](#)

Import File Path
 Ningún archivo seleccionado
support only XLS, CSV. Supports a maximum file size of 50 MB

In case of duplicate records found

Skip
 Overwrite
 Clone

Date format

Character Encoding

or

- Añadir oferta de trabajo, uno por uno llenar el formulario de oferta de trabajo.

▼ Job Opening Details

Job opening ID:

Posting title*:
Enter Posting title

Client*:
Add client

Roles and responsibilities:

Client manager:
Add client

Assigned recruiter:
Add client

Date opened:
Clear [mm-dd-yyyy]

Target date:
[mm-dd-yyyy]

Customize the job opening det
you can customize the job opening fi
configure the mail alert

▼ Required Qualification

Skill set:

Work experience: -- Select --
Add work experience

Attach doc: Ningún archivo seleccionado
Clear

Upper salary range: -- Select --
Add upper salary range

▼ Other fields

State:

or

- Personaliza formulario oferta de trabajo: personalizar el formulario de oferta de trabajo.

Display fields Left to Right
This will be reflected only in the add, edit, embed pages

Job Opening Details

Job opening ID	1	
Posting title*		
Client*	Lookup Client	
Roles and responsibilities		
Client manager	Lookup Employee ID	
Assigned recruiter	Lookup Employee ID	
Date opened		
Target date		

Insert fields

Text	Paragraph
Email	URL
Picklist	Multi-select Picklist
Number Picklist	Number

Country	Picklist	
Posted on		
Created by	Lookup Employee ID	

Required Qualification

Skill set		
Work experience	Picklist	
Attach doc	Seleccionar archivo N..	
Upper salary range	Picklist	

Other fields

State		
-------	--	--

Insert fields

Text	Paragraph
Email	URL
Picklist	Multi-select Picklist
Number Picklist	Number

2. Candidatos:

Zoho Recruit
seleccion@consultorapyv.com | Zoho Apps | What's new | Upgrade | Contact Support | My Account | Help | Sign Out

Dashboard | Job openings | **Candidates** | Interviews | Emails | Calendar | Clients | Client contacts | Users | Reports

Settings

Import candidate from XLS or CSV
if you are already maintaining candidate in XLS or CSV, now you can import into Zoho Recruit

Import from document
Supported only doc, docx, odt, html, txt, rtf, dot and pdf. Also can upload zip file.

Add candidate one by one
fill the candidate form

Customize candidate form
customize the candidate form

Extract Resumes from Web
An extension for your Google Chrome that helps import resume from webpages

Extract Resumes from Email
A tool that parses resume from emails and imports to Zoho Recruit.

See related help

- Candidato Importar de XLS o CSV; Si ya está manteniendo candidato en XLS o CSV, ahora puede importar en Zoho Recruit.

Dashboard | Job openings | **Candidates** | Interviews | Emails | Calendar | Clients | Client contacts | Users | Reports

Settings

1 Import Resume | 2 Details mapping | 3 Finish

Import File Path
Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado
support only XLS, CSV. Supports a maximum file size of 50 MB

In case of duplicate records found
 Skip
 Overwrite
 Clone

Date format
11/24/1998 (MM/dd/yyyy)

Character Encoding
UTF-8

Import or Cancel

See related help

List Candidate

Import from document

Other ways to source candidates

- Extract Resumes from Web
- Extract Resumes from Email

- Importar de documento: Sólo se admite doc, docx, odt, html, txt, rtf, punto y pdf. También puede cargar el archivo zip.

Zoho Recruit
 seleccion@consultorapyv.com | Zoho Apps | What's new | Upgrade | Contact Support | My Account | Help | Sign Out

Dashboard | Job openings | **Candidates** | Interviews | Emails | Calendar | Clients | Client contacts | Users | Reports

Import from document
[Click here to browse file\(s\) to import](#)

Supported only doc, docx, odt, html, txt, rtf, dot and pdf. Also can upload zip file. Total file size of uploaded documents should not exceed the limit of 50 MB

In case of duplicate records found

Skip
 Overwrite
 Clone

or

Note - [Click here to map the Zoho Recruit fields to the appropriate parsed values](#)

See related help

List Candidate

Import Candidate

Other ways to source candidates

Extract Resumes from Web

Extract Resumes from Email

- Añadir candidato de uno en uno; llenar el formulario de candidato.

Adding candidate

▼ **Basic Info**

Candidate ID:

First name:

Last name*:

Contact address:

Email ID:

Contact number:

Created On: [mm-dd-yyyy]

List Candidate

Import Candidate

Import from document

Other ways to source candidate

Extract Resumes from Web

Extract Resumes from Email

Customize the Candidate detail
 you can customize the Candidate for
 configure the mail alert

▼ Professional Details

Total work exp (year): 0 [Add total work exp \(year\)](#)

Total work exp (month): 0 [Add total work exp \(month\)](#)

Current job title: Fresher [Add current job title](#)

Current employer:

Skill set:

Expected salary: -- Select -- [Add expected salary](#)

Highest qualification held: -- Select -- [Add highest qualification held](#)

Additional Info:

- Personaliza forma candidato; personalizar el formulario de candidato.

Display fields Left to Right
This will be reflected only in the add, edit, embed pages


Basic Info

Candidate ID	1 <input type="text"/>
First name	<input type="text"/>
Last name*	<input type="text"/>
Contact address	<input type="text"/>
Email ID	mailid@company.com
Contact number	<input type="text"/>
Created On	<input type="text"/>
Owner	Lookup Employee ID <input type="text"/>
Source	Picklist <input type="text"/>

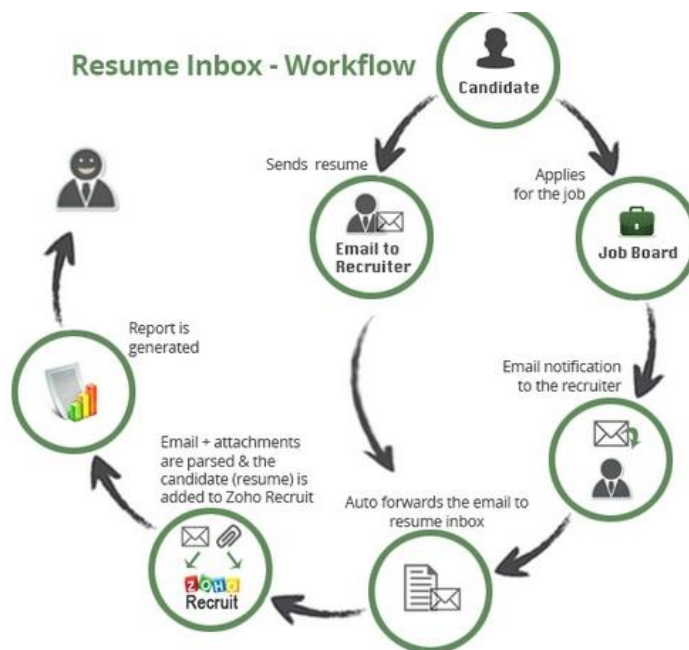
Insert fields

Text	Paragraph
Email	URL
Picklist	Multi-select Picklist
Number Picklist	123 Number

- Extracto de Currículos de Web; Una extensión para Google Chrome que su hoja de vida ayuda a las importaciones procedentes de páginas web.

Activity	Home / Help / Customize
Candidate & Client contact linking	How does the Resume Extractor work?
Client & Client contacts	Zoho Recruit Resume Extractor is a simple and user friendly extension that helps you parse resume quickly from any webpage.
Careers Website Integration	Click the  icon to download Resume Extractor extension.
Customize	Check out how it works:
Embed resumes	1. Select a resume content or information that you want to parse from the website.
Email template	2. Click the Resume Extractor icon on the browser tool bar. The selected information is sent to the Sovren parser (resume parsing software provider integrated with Zoho Recruit).
Email alerts	3. The Sovren parser sends back the parsed content to Zoho Recruit. The Recruit fields are populated using the Resume Parser Mapping feature under Settings in your Zoho Recruit account.
General	4. Based on this information, the fields are mapped to the respective Zoho Recruit fields. After the information is mapped, you have the option to modify the fields before updating it.
Google Apps integration	
Job boards	

- Extracto de Currículos de Email; Una herramienta que analiza reanudar desde correos electrónicos y las importaciones a Zoho recruit.




3. Entrevista:

- Horario entrevista para los candidatos; llenar el formulario de entrevista.

Schedule interview

[Click here to choose candidate](#)
Select the candidate to schedule an interview

Interview date*

 at and interview duration

Choose the client*

Interviewer


Type

[Add interview type](#)

Venue

Comments

4. Calendario:





seleccion@consultorapyv.com Zoho Apps | What's new | Upgrade | Contact Support | My Account | Help | Sign Out

Dashboard | Job openings | Candidates | Interviews | Emails | **Calendar** | Clients | Client contacts | Users | Reports

Settings

Show recruit calendar

Create Event | Smart Add | Day | Week | Work | Month | Agenda |   All Events

Nov 30, 2014 - Dec 06, 2014 [This Week](#)

	11/30 (Sun)	12/1 (Mon)	12/2 (Tue)	12/3 (Wed)	12/4 (Thu)	12/5 (Fri)	12/6 (Sat)
8 am							
9 am							
10 am							

December 2014

S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20						

5. Clientes:

Dashboard Job openings Candidates Interviews Emails Calendar **Clients** Client contacts Users Reports Settings

View: All Clients

Select actions

Client	Contact number	Client manager
My company	... »	seleccion (1)

1 - 1

See related help

Search

You can use "AND" and "OR" for combination search
Advanced search

- Add client
- Import client
- Import from Zoho CRM
- Export all client
- Export this view
- Create new tag
- Customize the client detail
you can customize the client form fields & configure the mail alert

6. Contacto Clientes:

Dashboard Job openings Candidates Interviews Emails Calendar Clients **Client contacts** Users Reports Settings

View: All Client contacts

Select actions

First name	Last name	Email	Job title	Work phone	Cell phone	Client
seleccion	seleccion	seleccion@consultorapyv.com	... »	... »	... »	My company

1 - 1

See related help

Search

You can use "AND" and "OR" for combination search
Advanced search

- Add client contact
- Import client contact
- Import from Zoho CRM
- Export all client contact
- Export this view
- Create new tag
- Customize the client contact detail
you can customize the client contact form fields & configure the mail alert

7. Empleados o Usuarios:

ZOHO Recruit
 seleccion@consulorapyv.com | Zoho Apps | What's new | Upgrade | Contact Support | My Account | Help | Sign Out

Dashboard | Job openings | Candidates | Interviews | Emails | Calendar | Clients | Client contacts | **Users** | Reports | Settings

Only active employees | Sort by Updated date

seleccion seleccion
 seleccion@consulorapyv.com
 Role: Recruiter Admin
 Employee ID: 1

See related help

Search
 You can use "AND" and "OR" for combination search

Add User

1 - 1

8. Resumen o Reporte:



Anexo 4: Software WinPer.

1. Proceso Selección Postulantes: Un organización genera una necesidad de contratar un trabajador, provee la siguiente Información:

- Cargo a ocupar.
- Perfil del postulante (edad, sexo, profesión deseada, experiencia deseada).
- Conocimientos.
- Preguntas (¿Tiene disponibilidad inmediata?, ¿puede viajar?, ¿salario que espera?).
- Requisitos (hablar inglés, carrera mínimo 4 años).
- Quien ofrece un puesto de trabajo, puede realizar un proceso de filtro de postulantes que ya existen.
- Quien ofrece un puesto de trabajo, puede generar un proceso de selección, si no hay.
- Postulantes que cumplan los requisitos en la base de datos.

The screenshot shows a Windows-style application window titled 'frmManpost_procesos' with a timestamp of '24/06/2004 3:36 PM'. The main content area contains a form with the following sections:

- Header:** A text box with instructions: "Este formulario permite consultar y modificar los procesos de selección. Para crear un nuevo proceso, presione [Inicializar] e indique un 'Código de Proceso'. Al grabar, actualizar o inicializar, verá solo el proceso en edición."
- Datos Obligatorios del Proceso:** A section with a search box and buttons: 'Publicar', 'Elegir..', 'Generar', and 'Postulantes'. Below these are input fields for 'Código Proceso', 'Nombre', 'Unidad Administrativa' (set to 'GERENCIA DE RRHH'), 'Cargo', 'Usuario Creador' (set to 'salvarez: Alvarez Alvarez Alberto Abraham'), 'Descripción del Proceso', and 'Número de Vacantes'.
- Perfil Postulantes:** A section with buttons 'Desmarcar' and 'Modificar Perfil...' and a list of checkboxes: 'Indicar Características' (checked), 'Indicar Experiencia Laboral', 'Indicar Estudios y Conocimientos', 'Exigir Competencias', 'Indicar Procedencia', 'No permitir Post. Discapacitados', 'Exámenes Médicos', 'Indicar Evaluaciones', and 'Permitir Postulantes Archivados'.
- Atributos del proceso:** A section with checkboxes 'Dejar Vigente', 'Avisar Proceso', and 'Para Reemplazo', and date fields for 'Inicio' and 'Fin'.

2. Postulantes: En la ficha de antecedentes de los postulantes se pueden almacenar los datos de una persona.

The screenshot shows a web application interface for managing candidates. The top navigation bar includes 'Agregar a un proceso...' and 'Archivar Postulante'. The main content area is divided into four tabs: 'Evaluaciones', 'Procesos', 'Cargos y Competencias', and 'Condiciones'. The 'Antecedentes Personales' tab is active, displaying a form for a candidate named VICTOR HERNAN POBLETE GONZALEZ. The form includes a photo of the candidate and various personal details.

RUT	12986793	K
Nombre	VICTOR HERNAN	
Apellido Paterno	POBLETE	
Apellido Materno	GONZALEZ	
Estado Civil	S. Soltero(a)	
Fecha de Nacimiento	29/07/1976	
Nacionalidad	CHILE	Región: LOS LAGOS
Provincia	ARICA	Ciudad: Ancud
Comuna	Arica	
Barrio	Santiago	
Dirección	San Fco. 34 Dpto 22	
Teléfonos	96652540	
Email	vpoblete@binaria.cl	
Web	www.vpoblete.cl	
Pretensión Renta	10.000.000	Moneda: \$Pesos

3. Estudios: Permite indicar cuáles son los estudios que posee un postulante.

The screenshot shows the 'Estudios' and 'Conocimientos' sections of the candidate's profile. The 'Estudios' section includes a dropdown for 'Nivel Estudios' (Por Definir) and checkboxes for 'Tiene situación Militar al día' and 'Carné Conducir'. Below are two tables: one for 'Institución de Estudio' and one for 'Nombre Título Profesional'. The 'Conocimientos' section includes a table for 'Nombre Conocimiento' and 'Nombre Nivel de Conocimiento (opcional)'.

Código Institución	Institución de Estudio	Código Título	Nombre Título Profesional
14	UNIVERSIDAD DEL Bío-Bío	9	POSTITULO INGENIERIA SOFTWARE

Código Conocimiento	Nombre Conocimiento	Código Nivel	Nombre Nivel de Conocimiento (opcional)

6. Evaluaciones: indica cuáles son las evaluaciones que se ha sometido un postulante, ya sean exámenes médicos como pruebas de conocimiento.

Nº	Fecha	Código Tipo	Tipo de Evaluación	Nombre Evaluador	Resultado Evaluación	Comentarios (200 Caracteres)
1	12/04/2004	2	Test Psicológico	vic	41	prueba
2	12/04/2004	1	Test de C.I.	dos	74	prueba

Nº	Código Tipo Examen	Tipo de Examen	Fecha Examen	Resultado

7. Procesos: Ofrece información a los usuarios para saber en cuantos procesos más a participado un postulante.

Código	Descripción	Estado	Recomendado
NN1	PROCESO DE PRUEBA DE CORREOS	P	N

10. Informes: Permite generar informes por postulantes, estudios, profesión, año de nacimiento, sexo, entre otros.

11. Traspaso a nómina del personal: Permite traspasar un postulante seleccionado a la nómina de personal.

The screenshot shows a software window titled "digTrapersonal" with a timestamp of "11.05/2004 06:43 PM". The interface includes a menu bar with "REPRESENTACIONES", "Representaciones", and "FEBRERO / 2004". Below the menu is a "Selección" section containing a form with the following fields:

Postulante	ALVAREZ N ALEJANDRA JANA -11872304 -K
Ficha	-
Centro Costo	
Unidad Administrativa	
Sucursal	
Tipo Trabajador	
Sindicato	
Cargo	

Anexo 5: Software Bullhorn.

Software Bullhorn se divide siete secciones principales.



1. Introducir usuario o iniciar sesión

BULLHORN
The Last Software You'll Ever Need.™

SOLUTIONS | PLATFORM | CUSTOMERS | PARTNERS | SERVICES | SUPPORT | NEWS | COMPANY

Live Demonstration >
Online Tour >
Home >

“ Bullhorn has entirely changed the way we view technology. We have experienced marked improvement in the quality and amount of information we capture about our clients, candidates and job orders. Bullhorn allows us to spend less time performing administrative tasks, allowing us to focus on sales and recruiting. ”

Lance Archibald - President, ML&R Personnel Solutions, LLC

Staffing and Recruiting Software
The Last Software You'll Ever Need

Client Login >

Username:
Password:
Client Login >

Proven Results

Fast, easy, intuitive. Be up and running in hours, tap into Bullhorn's wealth of implementation and service knowledge.

See the difference of a front-office system configured specifically for YOUR business.

[Online Tour](#)

Software as a Service

- 100% Web-Native and No Hassles**
No software to install and manage, no hardware to buy and maintain. Tested by thousands of users every day, BullhornSTAFFING is the most robust software platform in the industry.
- Passive Activity Tracking**
Bullhorn makes activity tracking effortless by tying Email, Calendar, and Tasks to Candidates, Contact, Clients, and Jobs.
- Capacity on Demand**
Unlimited capacity at your fingertips. Tap the multimillion dollar Bullhorn system as easily as turning on the water.

News

- 12.03.04**
Bullhorn Featured in The Boston Business Journal
- 10.25.04**
Bullhorn Announces Q3 Results
- 06.01.04**
Bullhorn STAFFING Version 8
- 02.09.04**
2003 In Review

2. Candidatos.

BULLHORN Admin | Candidates | Search: java

Name	Status	Title	Last Note
CRAIG DICKSON	New Lead	Software Engineer	3/11/2014
Unknown	New Lead	Principal/Senior Software Developer/Architect	
Kevin, Orbakker	New Lead	Director Connected Systems/Cloud Services	3/11/2014
Hans Larsen	Available	Java developer	3/11/2014
Antoni Robotnicki	New Lead		3/11/2014
Peter Carroll	New Lead		3/11/2014
Martijn Bosma	Placed with 7N	Business Intelligence Consultant	3/11/2014
Andy Dufresne	Placed	Investment Banking Senior Analyst	3/11/2014
Andy Dufresne	Placed	Investment Banking Senior Analyst	3/11/2014
Tomasz Pelc	7N CV		3/11/2014
Lukasz Dutziak	Placed with 7N	Sharepoint developer	3/11/2014
Slaw Chin Ho	Passive	Engineer	3/11/2014
Casey Gable	New Lead		3/7/2014

Andy Dufresne

Details | Resume | Notes (3) | Experience

Andy Dufresne
233 S Wacker
Chicago, IL 60606
355-725-5734
andy.dufresne.candidate@hotmail.com

Education:
University of Illinois, Urbana-Champaign, IL
MBA in Finance (May 2005)
Dean's Scholarship
American University, Washington, DC
BS, Business Administration Finance (May 2000)
Magna Cum Laude, Phi Theta Kappa Honor Society

Experience:
Morgan Stanley, Menlo Park, CA
Investment Banking Senior Analyst, Mergers/Acquisitions
July 2002 - July 2003

- One of the two senior analysts selected from over thirty candidates.
- Analyzed financial and strategic rationales of potential mergers in technology industry in conjunction with client's senior management teams.
- Developed financial models and company valuations using methodologies including pro-forma merger analysis and discounted equity valuation.

BULLHORN

46 | Carolyn Mahan | 617-555-3232 (H) | 508-347-5588 (W) | 617-121-2122 (M)

Overview | Edit | Files (0) | Tax Info | Work History | Education | References | Find Matching Jobs | Activity | Notes (0) | MyPayrollHR Employee Info | MyPayrollHR Employee YTD

Employee Master

Employee ID: 215

Quick Links: --Select Quick Link--

Last Name: Mahan
 First Name: Carolyn
 Middle Initial: S
 Hire Date: 01/11/2012
 Social Security #: 325-44-7738
 Employee Status: Full-Time
 Employee Type: Active
 Status/Type Reason: New Hire
 Status/Type as of Date: 01/11/2012
 Position: CFO
 Position Reason: New Hire
 Position as of Date: 01-11-2012

General Payroll Details:

Work Site: PA2
 Work Shift: Day WORK Shift
 Division Code: Contracts
 Department: -- Select --
 Work Phone: Ext
 Pay Group: Semi Monthly
 Pay Method: Hourly
 Standard Hours: 86.67
 Pay Rate: 75.00
 Pay Rate Reason: New Hire
 Pay Rate as of Date: 01-11-2012
 Default Pay Code: SAL
 W/C Class Code: SALARY

Address Information:

Residential Address: 3256 Patriot Lane
 Mailing Address: [Empty]
 City: [Empty]

Date Added: 2/2/2012
 Address: 3256 Patriot Lane, Plymouth, Massachusetts 02360, United States
 Title: CFO
 Status: Placed
 Current Company:
 Employee Type: W2
 Source: Advertisement
 Referred by:
 Recruiter: Rob Byers
 Email 1: sam@mypayrollhr.com
 Email 2: samule@email.com
 Home Phone: 617-555-3232
 Work Phone: 508-347-5588
 Mobile Phone: 617-121-2122
 Other Phone:
 Fax:
 Desired Locations:
 Employment Preference:
 Date Available: 1/3/2012
 Opted Out: No - Opt Out

View and edit candidate's payroll information from within Bullhorn.

3. Nómina

BULLHORN

46 | Carolyn Mahan | 617-555-3232 (H) | 508-347-5588 (W) | 617-121-2122 (M)

Overview | Edit | Files (0) | Tax Info | Work History | Education | References | Find Matching Jobs | Activity | Notes (0) | MyPayrollHR Employee Info | MyPayrollHR Employee YTD

Employee YTD Register

Employee: Mahan Carolyn S
 Calendar Year: 2012

View year-to-date payroll details (any year) without leaving Bullhorn.

Gross Pay: 13,000.50
 less Payroll Deductions: 1,820.02
 less Federal Income Taxes: 2,535.40
 plus Earned Income Credit: 0.00
 less Social Security Taxes: 491.42
 less Medicare Taxes: 169.66
 less State Income Taxes: 533.02
 less State DI/UI Taxes: 0.00
 less Other State/Local Taxes: 0.00
 equals Net Pay: **7,450.98**

Total Hours Worked: 173.34
 Total Hours/Units Paid: 0.00

Summary By Pay Code:

Pay Code	Description	Hrs/Unit Paid	Hours Worked	Pay Amount
SAL	SALARY	133.34	133.34	10,000.50
VAC	VACATION	40.00	40.00	3,000.00

Summary By Deduction Code:

Dedn Code	Description	Dedn Amount
401K	401K PLAN	520.02
FSA	FSA CHILD CARE	500.00
MED	MEDICAL INSURANCE	800.00

Summary By Tax Deduction Code:

Tax Dedn Code	Description	Tax Withheld
00-400	FEDERAL INCOME TAX	2,535.40
00-403	SOCIAL SECURITY TAX	491.42
00-406	MEDICARE TAX	169.66
22-450	MA STATE INCOME TAX	533.02

Pay Code History

Date Added: 2/2/2012
 Address: 3256 Patriot Lane, Plymouth, Massachusetts 02360, United States
 Title: CFO
 Status: Placed
 Current Company:
 Employee Type: W2
 Source: Advertisement
 Referred by:
 Recruiter: Rob Byers
 Email 1: sam@mypayrollhr.com
 Email 2: samule@email.com
 Home Phone: 617-555-3232
 Work Phone: 508-347-5588
 Mobile Phone: 617-121-2122
 Other Phone:
 Fax:
 Desired Locations:
 Employment Preference:
 Date Available: 1/3/2012

4. Análisis de entrevistas

The screenshot displays the BULLHORN software interface for a specific job listing. The job title is 'Production Analysis Developer' at 'Broadbean Technology'. Key details include a start date of 3/19/2010, a salary of \$55,000.00, and a pay rate of \$26.00 per hour. The job description involves working with Central Material Analysts and Master Schedulers. A table at the bottom shows a list of open jobs with columns for ID, Date Added, Job Title, Status, # of Openings, Contact, Owner, and Category.

ID	Date Added	Job Title	Status	# of Openings	Contact	Owner	Category
23	3/19/10	Production Analysis Developer	Accepting Candidates	1	Luke Hopkins	Luke Hopkins	Pharmaceutical
22	3/18/10	AccessStage	Accepting Candidates	1	Luke Hopkins	Mohammed Ahmed	Luke's Category

5. Portales de Empleos y/o Redes Sociales Asociadas

The screenshot shows the BULLHORN software interface with search options for various job portals and social media networks. The search options are categorized into Stream - Job Board Databases, Social Databases, and Public Databases. The search options include CareerBuilder, Monster XML, LinkedIn (1st, 2nd, and 3rd connections), and Websearch. A search button is visible at the bottom.

Anexo 6: Entrevista requerimientos no funcionales Zoho Recruit.

Por Zoho Recruit se entrevistó a Leonor Leiva Marcade, Ingeniero en Informática de la PUCV; Analista de Sistemas en RyC Consultores, trabajó como Consultor Cloud en Azurian, donde se especializó en configuración y personalización de Zoho CRM, Zoho Support, Zoho Campaigns y Zoho Recruit para Azurian.

1.- En cuanto a la seguridad: ¿Permite acceso a personal no autorizado? o ¿Algún indicador de seguridad?.

El software tiene login y sistema de perfiles, por lo que no permite el acceso a cualquiera. Debe tener un nombre de usuario y contraseña de Zoho Apps, y estar validado en el sistema. Esto se obtiene a través de una invitación enviada por el administrador del sistema.

2.- En cuanto a la Interoperabilidad: ¿El Sistema permite interactuar con otro?.

Cuenta con un sistema de REST API, el cual encapsula la información y se puede obtener acceso a ésta a través del uso de WS. También cuenta con integración nativa con Google Apps, LinkedIn, Microsoft Outlook y otras aplicaciones de la suite de Zoho.

3.- En cuanto a la Fiabilidad: ¿Qué nivel de frecuencia de falla por errores tiene el software?; ¿Es capaz de manejar errores?; ¿Se puede restaurar después de un fallo ocasional?.

Zoho Recruit se compromete a un 99,9% de up time (lo que significa que ese porcentaje de tiempo está disponible). La misma compañía realiza respaldos de información, por lo que la probabilidad de fallos es ínfima, y si ocurre, ellos mismos lo restauran. Se puede ver el estado actual de la aplicación en este sitio: <https://status.zoho.com/>

4.- En cuanto a la Usabilidad: ¿Es fácil de comprender y aprender?; ¿Se puede utilizar sin mayor esfuerzo?.

Está dividido por módulos, y es fácil de adaptar a las necesidades de la compañía. Como es en formato web, es familiar a la amplia mayoría de potenciales usuarios. Sin embargo, algunas funcionalidades como la programación de entrevistas son un poco difíciles de aprender.

5.- En cuanto al Mantenimiento: ¿Cuánto trabajo debo realizar para diagnosticar deficiencias?; ¿El sistema puede ser fácilmente modificado?; ¿El sistema mantiene su funcionamiento al realizar cambios?; Una vez modificado, ¿puede ser probado fácilmente?

Este sistema, comparado con otros de la suite de Zoho, es mucho más difícil de modificar.

6.- En cuanto a la Portabilidad: El software ¿Se puede trasladar a otros ambientes?; ¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?;¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?;¿Con que facilidad el software puede reemplazar a otro software similar?.

En este aspecto, el software sólo funciona en la nube, no cuenta con la posibilidad de instalarlo localmente en un servidor. No es necesario contar con infraestructura para que funcione, esa es la ventaja, ya que sólo es necesario un PC o notebook y conexión a internet para que funcione. Otros software similares, dentro del espectro que conozco, son bastante más avanzados, pero mucho más costosos que Zoho Recruit, éste cumple con las funcionalidades básicas de reclutamiento.

Anexo 7: Entrevista requerimientos no funcionales WinPer.

Por WinPer se entrevistó a Viviana García, Encargada de Personal y Remuneraciones Cinemark Chile S.A.

1.- En cuanto a la seguridad: ¿Permite acceso a personal no autorizado? o ¿Algún indicador de seguridad?.

Efectivamente el sistema permite tener un administrador general y muchos sub administradores a los cuales se le puede asignar perfiles y acceso limitados a las plantas y empresas agregadas y administradas con claves de acceso; por tanto cumple con la seguridad necesaria. No existe forma que personal no autorizado acceda a la información y administración de la información. Existe una aplicación en WinPer en donde perfiles crean otro tipo de perfiles solo para la recepción de información personal para trabajadores, algo así como intranet y es solo para consultas ,reclamos y adquirir copias de información solo unipersonal.

2.- En cuanto a la Interoperabilidad: ¿El Sistema permite interactuar con otro?.

El sistema WinPer permite la interacción con otros sistemas. Principalmente con software de asistencia que alimentan las incidencias del personal; tales como ausencias, licencias, permisos, etc; ya que esta alimentación es diaria en algunas empresas y se encuentran automáticamente programadas.

3.- En cuanto a la Fiabilidad: ¿Qué nivel de frecuencia de falla por errores tiene el software?; ¿Es capaz de manejar errores?; ¿Se puede restaurar después de un fallo ocasional?.

El nivel de fallas es bajo, mientras haya un administrador pendiente y supervisando las acciones programadas y manuales no hay mayores problemas. Los problemas surgen cuando existe algún tipo de mala administración y esto

conlleva a una mala carga. Para casos fortuitos y estos de mala maniobra existe la opción de cargar una base de respaldo diario, semanal o mensual.

4.- En cuanto a la Usabilidad: ¿Es fácil de comprender y aprender?; ¿Se puede utilizar sin mayor esfuerzo?.

El sistema básicamente es muy amigable; incentiva el aprendizaje didáctico y de asociación ya que contiene iconos con imágenes relacionadas a su operación.

El sistema es bastante ordenado y tiene un parecido con Softland.

5.- En cuanto al Mantenimiento: ¿Cuánto trabajo debo realizar para diagnosticar deficiencias?; ¿El sistema puede ser fácilmente modificado?; ¿El sistema mantiene su funcionamiento al realizar cambios?; ¿Una vez modificado, ¿puede ser probado fácilmente?.

El software es súper fácil de diagnosticar y de modificar; el desarrollo del software se realiza según la necesidad de cada empresa; ya sean cambios en los módulos o tipos de informes, Innovasoft da el servicio, y, según la complejidad y el desarrollo es lo que cobran.

6.- En cuanto a la Portabilidad: El software ¿Se puede trasladar a otros ambientes?; ¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?; ¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?; ¿Con que facilidad el

software puede reemplazar a otro software similar?.

Desde casa no se puede trabajar ya que es una conexión remota. No son privilegios que tenga específicamente el sistema, eso se puede tomar como una desventaja.

Anexo 8: Entrevista requerimientos no funcionales Bullhorn.

Para Bullhorn se entrevistó a Paulina Piqué; desempeña el cargo de Recruitment Specialist en Unilever, y su anterior trabajo fue como consultor en Wall Chase Partners donde utilizó por dos años Bullhorn Management software.

1.- En cuanto a la seguridad: ¿Permite acceso a personal no autorizado? o ¿Algún indicador de seguridad?.

No permite acceso a personal no autorizado, cada persona tiene usuario y clave (en nuestro caso se compraba una licencia por persona para usar el software)

2.- En cuanto a la Interoperabilidad: ¿El Sistema permite interactuar con otro?.

El sistema te permite interactuar con LinkedIn, Microsoft Outlook, Gmail, Aplicaciones Móviles y su red social y portal de empleo más importante que es

Bullhorn Reach.

3.- En cuanto a la Fiabilidad: ¿Qué nivel de frecuencia de falla por errores tiene el software?; ¿Es capaz de manejar errores?; ¿Se puede restaurar después de un fallo ocasional?.

En el tiempo que lo usé, no tuvo muchos errores más que las actualizaciones. En el caso de existir un error este sistema se restauraba fácilmente

4.- En cuanto a la Usabilidad: ¿Es fácil de comprender y aprender?; ¿Se puede utilizar sin mayor esfuerzo?.

Sí, es un sistema fácil de aprender, en mi caso tuve una breve capacitación por parte de mi equipo. Luego fui investigando la herramienta. Te permite hacer distintas cosas, como ver el historial de postulación de un candidato, así como de un cliente. En nuestro caso teníamos un sistema de trackeo de nuestros correos en el sistema (trackeaba tanto los correos de Outlook como los del celular), por lo tanto podrías estar al tanto de lo sucedido con ese cliente o candidato y no duplicábamos información con las demás personas que trabajábamos.

5.- En cuanto al Mantenimiento: ¿Cuánto trabajo debo realizar para diagnosticar deficiencias?; ¿El sistema puede ser fácilmente modificado?; ¿El sistema mantiene su funcionamiento al realizar cambios?; ¿Una vez modificado, ¿puede ser probado

fácilmente?.

Entiendo que el sistema tiene mantenciones, y cuando tenía modificaciones no teníamos problemas en utilizar el sistema, continuaba normalmente.

6.- En cuanto a la Portabilidad: El software ¿Se puede trasladar a otros ambientes?; ¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?; ¿Se puede instalar fácilmente en un ambiente determinado?; ¿Con que facilidad el software puede reemplazar a otro software similar?.

El software está implementado para celulares y se encuentra formato nube por lo que se puede conectar de cualquier ambiente.