

Galileo
UNIVERSIDAD
La Revolución en la Educación



UNIVERSIDAD GALILEO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS, INFORMÁTICA
Y CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN
INSTITUTO DE EDUCACION ABIERTA
FISICC-IDEA

Gestión Empresarial

“Tecnología para reclutamiento de perfiles de ventas en World Connection”

Presentado por:

Monterroso Solares, Axel Baltazar

Carné IDE20063539

Previo a optar el grado académico de:

Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas

Guatemala, 15 de Diciembre del 2022

127-151222

TABLA DE CONTENIDO

Gestión Empresarial.....	1
INTRODUCCION.....	5
OBJETIVOS.....	6
WORLD CONNECTION GUATEMALA.....	7
DIAGNOSTICO EMPRESARIAL.....	9
ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS	10
Factores Internos:	10
1. Accionistas.	10
2. Empleados.....	10
3. Clientes.....	10
4. Proveedores.	10
Factores externos:.....	11
1. Gobierno.	11
2. Economía.....	11
3. Geografía.....	12
4. Demografía.....	12
5. Tecnología.	12
ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR.....	15
Diagrama de la Cadena de Valor:.....	15
Análisis de los Principales Procesos:	15
Logística de Entrada.	15
Operaciones:.....	15
Establecer una Estrategia de Servicio al Cliente:	15
Gestionar Adecuadamente los Costos:.....	15
Integrar los Centros de Contacto con la Empresa:	16
Segmentar los Clientes:	16
Seleccionar la Infraestructura Idónea:.....	16

Pensar antes de Subcontratar:.....	16
Garantizar la Ejecución:	16
Desarrollar Instructores Eficientes:.....	16
Gestionar el Desempeño:	17
Reducir la Rotación del Personal:	17
Operaciones:.....	17
Logística Saliente:.....	19
¿Por qué es importante la logística de salida?	19
Marketing y ventas:	19
Modelos de cobro para nuevos clientes:.....	21
Servicios:	21
ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	23
1. Fortalezas:.....	23
2. Oportunidades:	23
3. Debilidades:	23
4. Amenazas:.....	24
PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES	25
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	28
ANALISIS DEL PROBLEMA.....	29
Análisis de Causa y efecto	29
Análisis de Pareto.....	30
Principales causas del problema:.....	30
Hallazgos:	31
Evidencias:	31
Desventajas y consecuencias:.....	32
PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION	33
ANALISIS DE LA SOLUCION.....	34
Análisis de los requerimientos operativos:.....	34

Análisis de los requerimientos técnicos:.....	35
Análisis de los requerimientos legales:.....	35
Análisis de los requerimientos ambientales:	37
Impacto ambiental de los servidores y servicios de internet	38
Centros de Datos.....	38
Análisis de los requerimientos financieros:	39
ANALISIS DE DECISION	42
Ventajas y desventajas proveedor 1:.....	42
Ventajas y desventajas proveedor 2:.....	42
Ventajas y desventajas proveedor 3:.....	42
Cuadro comparativo de proveedores:	43
INFORMACION MAS VIABLE	44
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIÓN.....	46
ANEXOS	47
COTIZACION FICHA TECNICA.....	47
PROVEEDOR 1	47
PROVEEDOR 2	48
PROVEEDOR 3	50
PROVEEDOR DE SOFTWARE.....	51
FICHA TECNICA.....	52
RESUMEN EJECUTIVO	53
VIDEOS	60
RESUMEN DE PROVEEDORES.....	61
FUENTES DE CONSULTA.....	62
Bibliografía:	62
E-grafía:	62
Referencias:	62

INTRODUCCION

Si bien todas las empresas poseen problemas y oportunidades, se debe de realizar un análisis oportuno acerca de los problemas empresariales que puedan estar afectando a la producción de las empresas de producción o servicio, a través de un planteamiento correcto de los problemas empresariales. En el pasado todas las empresas de centros de llamada han tenido retos en cuanto a la contratación de personal y adición de nuevas posiciones en la empresa. este documento se trata acerca de cómo los centros de llamada enfrentan los retos de reclutamiento de cómo se generan pérdidas o ganancias en la industria basado en las decisiones que se toman en este departamento. La empresa World Connection ha tenido una evolución a lo largo de 10 años de historia, trabajando con diferentes clientes (personas que subcontratan el servicio), colocando uno de los grandes retos que es la variación en cuanto a los perfiles de contratación de la empresa. Si bien el capital humano es la parte más importante de cualquier empresa, el programa de selección de personal es imprescindible para lograr posicionar a las personas correctas en los puestos indicados. este proyecto se trata acerca de cómo los centros de llamada o BPO, se desarrollan en el mercado, pero también poseen retos para la contratación del personal. se debe de tener un buen ambiente laboral y conocer a exactitud la empresa para la cual se contrata el personal, se debe tener experiencia en cuanto a contrataciones, identificación de perfiles, pero también contar con el equipo adecuado para llevar a cabo dichas acciones; Es ahí donde este proyecto cobra vida al verificar cuáles son los problemas empresariales que enfrenta la empresa pero también las soluciones y el análisis de cómo se están dando paso a paso cualquiera de todas las decisiones para solucionar el problema empresarial. Cuando se habla de problemas empresariales lo que viene a la mente es la solución, pero las soluciones no pueden llevarse a cabo sin un análisis previo y sin una investigación rigurosa para verificar que el problema no es administrativo sino es empresarial, Veremos paso a paso cómo solucionar problemas de contratación en el área de centros de llamada, específicamente en World Connection.

OBJETIVOS

- Analizar los problemas empresariales que se tienen como en la frecuencia que estos ocurren, así como las posibles soluciones encontradas en el país
- Verificar la perspectiva económica en cuanto a la frecuencia y verificar de mayor a menor cuál es el que tiene más efectos negativos en la productividad, y cuanto la solución podría llegar a mejorar los resultados.
- Verificar los problemas empresariales y los errores que se tienen a nivel empresa desde varios puntos de vista, así como las posibles soluciones presentadas ante el problema.

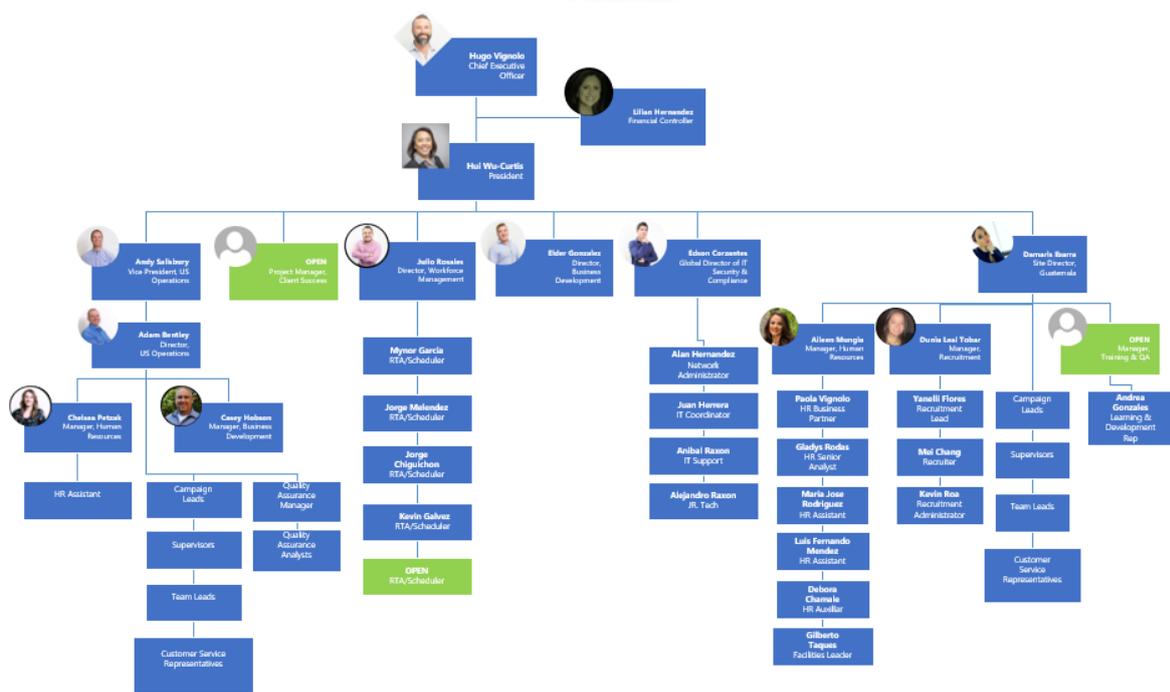
WORLD CONNECTION GUATEMALA

Algo que antecede, según diccionario, es algo que va antes, que está primero. Pues bien, en este sentido los antecedentes de una empresa son todas aquellas actividades desplegadas hasta un momento determinado. Debemos situarnos en el presente para hablar del pasado, del camino ya recorrido por la empresa, que se traduce en experiencias, vivencias y crecimiento.

Los antecedentes de una empresa son importantes para poder darse cuenta de la trayectoria de una firma cuando sea necesario, ante instituciones públicas y privadas de distinta naturaleza, como así también frente a otras firmas, clientes y proveedores.

Productos elaborados (si se trata de una industria manufacturera), obras realizadas (si es una empresa constructora), etc. Es decir, hay que dar detalles sobre el rubro específico al cual se dedica la organización y si ha habido cambios en este sentido a través del tiempo.

Fecha de inicio de actividades, inicia operaciones desde el 2012, con 2 cuentas principales agrandando su portafolio de clientes anualmente, hasta llegar al actual que es de 14 clientes a los cuales se les brinda el servicio en la empresa o industria de BPO.



La empresa pertenece a la industria de centros de llamada o BPO. World Connection Guatemala es un centro de contacto bilingüe progresivo y BPO con centros en los Estados Unidos y América Latina.

Actualmente con sede en Guatemala, hemos ampliado las operaciones a Boise, Idaho, Estados Unidos de Norteamérica y el Salvador, Centroamérica.

Se ha desarrollado una reputación con nuestros clientes como líder y socio preferido en ventas, servicio al cliente, soporte técnico y trabajo administrativo, superando a los socios de BPO mucho más grandes de nuestros clientes dentro de los meses y, a menudo, dentro de las semanas posteriores al lanzamiento. Es una empresa absolutamente flexible para satisfacer todas las necesidades comerciales y brindar la atención individual que se necesita y desea de un socio subcontratado.

En World Connection se dice que el éxito de la empresa depende del éxito del cliente que subcontrata los servicios. Se dice que nunca será un cliente más en World Connection. Se posee el acceso directo a todos, desde sus agentes hasta el presidente de la empresa, quién estará personalmente involucrado con el proyecto o campaña.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

Diagnóstico como un proceso de comparación entre dos situaciones: la presente, que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo. El “saldo” de esta comparación o contraste, es lo que llamamos diagnóstico.

¿Cuál es el principal propósito de un diagnóstico empresarial?

Un diagnóstico organizacional es un conjunto de estudios que nos permite tener un acercamiento inmediato sobre la realidad de un proceso, área o una empresa e identificar las principales debilidades en materia de gestión, o fue expresado en la clase como un doctor hace un diagnóstico para recetar medicina o seguir algún procedimiento específico.

¿Cuáles son los aspectos más importantes que se deben evaluar en un diagnóstico empresarial?

Primero se debe analizar el entorno y el impacto en la organización a través de un registro o análisis FODA. El segundo hecho que marca una pauta esencial en el giro del proceso de diagnóstico es el diseño e intervención organizacional es el análisis del direccionamiento estratégico, el tercero es una cadena de valor y los cuartos son los activos tangibles en la perspectiva del análisis financiero, el quinto es la importancia de la investigación de las necesidades y expectativas de los clientes en la gestión de hoy el sexto la importancia relativa acerca de la gestión humana el séptimo el impacto en los sistemas de información y la tecnología.

ANALISIS DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Factores Internos:

1. Accionistas.

La empresa World Connection, consta actualmente por 3 dueños o socios capitalistas, los cuales tienen la mesa de dirección. No son activos en cuanto a las decisiones de la empresa, pero son los responsables de verificar que se está este cumpliendo la misión y la visión de la empresa.

2. Empleados.

Primero estarán los directores de cada departamento: finanzas, recursos humanos, producción seguridad ventas, relaciones internacionales. Los directores son las personas encargadas de crear y poner en marcha las estrategias para cada departamento alineándose siempre la misión y la visión de la empresa.

Estarán los supervisores dedicados a un equipo de trabajo en una relación de 1:15 y estan los agentes de operadores que serán la mano de obra para funcionar en el área de servicio. Estará el área encargada de manejo de personal y tiempos de utilización para medir el tiempo en ocupación de cada agente y poder programar cuántos agentes necesitan a futuro para satisfacer las necesidades de los clientes

3. Clientes.

Actualmente posee 20 cuentas con clientes actuales, la cantidad de empleados es de 600 o más. Cada Cliente es considerado basado en su cantidad de empleados. Cliente es considerado a alguien que contrata a World Connection para terciarizar sus servicios.

4. Proveedores.

La materia prima serían los agentes teleoperadores, pero siempre se necesitan tener proveedores de computadoras, servicios de internet, servicios de limpieza, servicios de seguridad, servicios de venta de audífonos. Realmente se estaría utilizando un capital humano para que la empresa pueda funcionar ya que es una empresa de servicios.

Como empresa de servicios la materia prima es el Capital Humano, así como ciertos servicios de terciarización como lo puede ser las empresas de Limpieza y Jardinería de los edificios (Oficinas).

Proveedores de insumos de Oficina – Office Depot Guatemala, que trabajan bajo requisición mensual para poder proveer de todo tipo de material de oficina necesitado por la empresa.

Materiales de Tecnología, que proveen de todo tipo de equipos a la empresa, tanto para reparación como para reemplazo, desgaste o renovación de estos.

Factores externos:

1. Gobierno.

El gobierno de Guatemala, actualmente regula a los centros de llamada de manera similar a las maquinas, rigiéndose en el código de trabajo bajo los mismos términos y condiciones de esa parte de la industria. Se puede tomar en cuenta que la nueva reforma es la Ley de servicios de atención al cliente. Esta se conforma por dos grupos de empresas de centros de llamadas. Por una parte, tenemos a las empresas que ofrecen los servicios básicos de interés general, es decir, Es decir, que participan de sectores relacionados con el agua, la energía, el transporte, los servicios de telefonía o la asistencia financiera. Por otro lado se tienen a las empresas que, independientemente del sector para el que trabajen, abarquen a más de 250 trabajadores y que cuenten con un negocio anual de más de 50 millones de euros o un balance de negocios que supere los 43 millones.

2. Economía.

Según el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) acerca de la Inversión Extranjera Directa del 2017, en todo el mundo la exportación de servicios crece a un ritmo mayor que la de bienes y agrega que ese comportamiento también sucede en Centroamérica y la República Dominicana. Esa organización detalla que en Guatemala y El Salvador el 90% de los empleados en servicios de exportación trabajan en centros de llamadas. Ahora la línea de trabajo es brindar un servicio de soporte a las empresas, tercerizando servicios completos de negocios, y el país ya ofrece atención a clientes de firmas financieras, de procesos de pagos de planillas, contabilidad, análisis de pólizas y también los laboratorios clínicos tercerizan la interpretación de resultados. También hay servicios para la industria de entretenimiento, como turismo y viajes y al sector de telecomunicaciones.

Los centros de contacto & BPO exportaron más de US\$750 millones en el 2017 y generan alrededor de 42 mil empleos directos y 126 mil indirectos, según la Agexport.

Ese sector ha ido en crecimiento en los últimos 10 años y se está posicionando, pero hace pocos años, junto con la tecnología, empezó a surgir la industria creativa, que ha diversificado servicios para música, audio, locución y cinematografía.

3. Geografía.

Debido al índice de población totalmente bilingüe en país, la Geografía afecta directamente a la industria de los centros de llamada. La concentración está al 80% en el área metropolitana. Un 5 por ciento se encuentra en Quetzaltenango, en donde se localizan 2 grandes centros de llamadas bilingües y un 5% trabaja de manera remota para empresas en el extranjero de manera independiente, mientras que el 10% restante trabaja desde casa en manera remota de manera permanente.

Generalmente se ve afectada la industria por los grandes proveedores de internet como de energía eléctrica por tal razón se encuentran en zona 10,14 y sobre Atanasio Tzul, zona 12, ya que en dichas áreas se tiene conexión a internet tanto para el área de California como La Florida, Estados Unidos, por medio de conexiones trasatlánticas.

4. Demografía.

Indistintamente, en el área de centros de llamadas, la clave para poder estar a la vanguardia de servicios se basa en la población o capital humano que se puede tener. Siendo la población 60% Jóvenes entre 18 y 30 años, 20% adultos entre 30 y 40 años, pero también se encuentre la población de 40 años en adelante, que indistinta, ente de los jóvenes, pueden realizar el trabajo delegado, si se cuenta con el conocimiento requerido por cada uno de los centros de llamadas y las necesidades de los clientes que subcontratan a dichas empresas para prestar el servicio.

5. Tecnología.

La tecnología de call center se refiere a la categoría de herramientas que utilizan los centros de atención al cliente para gestionar las llamadas telefónicas entrantes y salientes. Dichas tecnologías aprovechan una combinación de hardware y software para hablar con los usuarios.

Entre las tecnologías actuales, podemos encontrar:

- Distribuidor de llamadas automático (ACD): Un ACD es un sistema que enruta las llamadas entrantes a los agentes automáticamente. Las llamadas se

pueden dirigir según diferentes políticas, como reglas basadas en habilidades o por turnos.

- Respuesta de voz interactiva (IVR): IVR permite a las personas que llaman interactuar directamente con el sistema telefónico. Por ejemplo, pueden ser dirigidos al departamento correcto o acceder a información de autoservicio, sin necesidad de hablar con un agente. A diferencia de los asistentes automáticos, los sistemas IVR se basan en el habla.
- Gestión de la relación con el cliente (CRM): El software CRM almacena los datos comerciales, de clientes y de ventas. Los sistemas CRM son tan útiles como los datos que contienen. Son la fuente de inteligencia para pantallas emergentes y otras funciones útiles de integración de telefonía informática (CTI). Capacitar al personal del call center sobre el uso correcto del CRM es siempre la mejor práctica.
- Integración de Telefonía Informática (CTI) :La CTI facilita la comunicación entre los teléfonos y el ordenador. A diferencia de la conmutación física, estas soluciones gestionan las llamadas a través de interfaces virtuales. Por ejemplo, poner una llamada en espera, transferir y estacionar una llamada, entre otros.
- Protocolo de Voz sobre Internet (VoIP): VoIP es la tecnología subyacente que facilita las llamadas telefónicas a través de Internet. Convierte la conversación en paquetes de datos y los envía a través de Internet. VoIP sirve como la base de un call center basado en la nube.
- Grabación de llamadas: Siempre será necesario escuchar las llamadas para capacitar a los agentes. Ahora todo está hecho a través de la nube. La grabación de llamadas permite a los gerentes del contact center capacitar a los empleados para que puedan mejorar su rendimiento. Asimismo, permite al equipo recordar conversaciones anteriores a demanda.
- Funcionalidad móvil: Las aplicaciones móviles ofrecen a los call center la opción de gestionar llamadas en el smartphone de un agente. Dado que VoIP no se basa en la ubicación como los teléfonos fijos, cualquier teléfono inteligente moderno con una conexión 4G o Wi-Fi funcionará. Una aplicación de VoIP móvil es una tecnología útil para agregar más fluidez al equipo.
- Transcripción de correo de voz a correo electrónico: El correo de voz a correo electrónico puede convertir los mensajes de voz y enviarlos a una bandeja de

entrada. Esta tecnología de call center utiliza el reconocimiento de voz para convertir los mensajes de voz en texto. A partir de ahí, se asegura que los mensajes de voz se devuelvan de manera oportuna y eficiente.

- Centralita Virtual (Virtual PBX): Un Centralita Virtual es un sistema telefónico privado que permite a los usuarios hablar entre ellos. Los diferentes componentes de hardware funcionan en conjunto para proporcionar conectividad a la red telefónica. Los contact center también usan PBX para administrar las funciones de enrutamiento para llamadas entrantes y salientes.
- SIP Trunk: El enlace troncal SIP permite conectar el PBX existente con un servicio de VoIP. Enruta las llamadas a través de su conexión a Internet, no de su compañía telefónica local. Se pueden aprovechar los beneficios de VoIP sin tener que invertir en un sistema telefónico completamente nuevo.

ANALISIS DE LA CADENA DE VALOR

Diagrama de la Cadena de Valor:



Análisis de los Principales Procesos:

Logística de Entrada.

Teniendo en cuenta que estos centros de atención al cliente constituyen un área de vital relevancia en las empresas, es preciso tener claras las bases que deben regir sus operaciones porque – si se direccionan de forma equivocada – pueden representar un gasto elevado para las compañías, en vez de ser herramientas que permiten consolidar nuevos negocios.

Operaciones:

Establecer una Estrategia de Servicio al Cliente:

Muchas empresas no saben cómo sacar el mayor provecho de estas unidades, por lo cual debe comenzarse por desarrollar una estrategia de servicio al cliente, que se base en las necesidades individuales y no en una técnica de ventas masiva obsoleta.

Gestionar Adecuadamente los Costos:

Manejar estas líneas es costoso y aunque es fundamental implementar una operación ajustada que aumente la eficiencia de la empresa, concentrarse exageradamente en los costos puede tener efectos adversos. Es importante tener en cuenta que los *Call Centers* pueden ser un medio ideal para generar ingresos.

Integrar los Centros de Contacto con la Empresa:

Si esta integración no se da en un alto nivel es posible que se presenten grandes pérdidas de oportunidades de promover las ventas.

Segmentar los Clientes:

Contactar nuevos clientes para concretar ventas es mucho más valioso que una llamada para preguntar por la facturación. Por lo tanto, las compañías que trabajan más eficientemente son aquellas que segmentan las llamadas entrantes y las remiten al operador indicado.

Seleccionar la Infraestructura Idónea:

Es tan importante tener una estrategia adecuada, como contar con la infraestructura que garantice dicha estrategia. Las empresas líderes utilizan prudentemente la tecnología, instalan una red eficiente de *Call Centers* y tercerizan cuando es conveniente.

Pensar antes de Subcontratar:

Para que la red sea óptima es necesario que los centros de contacto sean instalados en puntos geográficos adecuados, brindar un servicio permanente (24 horas al día y los siete días de la semana), alinear los costos con los ingresos y disponer de una escala que potencie la calidad del servicio.

Utilizar Cuidadosamente la Tecnología

En lugar de considerar las promesas de rentabilidad que plantean los proveedores de *hardware* o *software* nuevos y costosos, sería importante que las compañías se preocuparan por obtener lo básico de la tecnología indicada.

Garantizar la Ejecución:

Las organizaciones tienen que asegurarse de que sus centros de contacto funcionen uniformemente, lo que significa invertir en capacitación y en mecanismos de gestión del desempeño que contemplen incentivos financieros y mediciones.

Desarrollar Instructores Eficientes:

Es importante tener en cuenta que el supervisor de primera línea es el encargado de una de las funciones más importantes: capacitar a los operadores. Sin embargo, hay ocasiones en que por la carga administrativa del puesto no les es fácil ser buenos instructores.

Gestionar el Desempeño:

Las iniciativas de gestión del desempeño pueden promover un comportamiento equivocado (por ejemplo, basar las mediciones del comportamiento de las ventas sobre la base de los ingresos totales mensuales, lo cual podría desatar una búsqueda indiscriminada de los clientes y esto impediría que se explotara todo su potencial).

Los especialistas consideran que lo correcto es trabajar por conformar un sistema integrado de gestión del desempeño que emplee las métricas correctas y se enfoque en aspectos como ingresos, costos o calidad según los objetivos de la empresa.

Reducir la Rotación del Personal:

La mayor parte de los centros de contacto manejan altos niveles de rotación de operadores y esto puede generar un desgaste de aproximadamente 1 millón de dólares por año, debido a los altos costos que representan la contratación y capacitación de nuevos agentes.

Operaciones:

Es el producto final, en donde interviene el empaque, ensamble, maquinado, pruebas y mantenimiento de la planta.

Establecer una Estrategia de Servicio al Cliente:

Muchas empresas no saben cómo sacar el mayor provecho de estas unidades, por lo cual debe comenzarse por desarrollar una estrategia de servicio al cliente.

Gestionar Adecuadamente los Costos:

Manejar estas líneas es costoso y aunque es fundamental implementar una operación ajustada que aumente la eficiencia de la empresa, concentrarse exageradamente en los costos puede tener efectos adversos. Es importante tener en cuenta que los *Call Centers* pueden ser un medio ideal para generar ingresos.

Integrar los Centros de Contacto con la Empresa

Si esta integración no se da en un alto nivel es posible que se presenten grandes pérdidas de oportunidades de promover las ventas.

Segmentar los Clientes

Contactar nuevos clientes para concretar ventas es mucho más valioso que una llamada para preguntar por la facturación. Por lo tanto, las compañías que trabajan más eficientemente son aquellas que segmentan las llamadas entrantes y las remiten al operador indicado.

Seleccionar la Infraestructura Idónea

Es tan importante tener una estrategia adecuada, como contar con la infraestructura que garantice dicha estrategia. Las empresas líderes utilizan prudentemente la tecnología, instalan una red eficiente de *Call Centers* y tercerizan cuando es conveniente.

Pensar antes de Subcontratar

Para que la red sea óptima es necesario que los centros de contacto sean instalados en puntos geográficos adecuados, brindar un servicio permanente (24 horas al día y los siete días de la semana), alinear los costos con los ingresos y disponer de una escala que potencie la calidad del servicio.

Utilizar Cuidadosamente la Tecnología

En lugar de considerar las promesas de rentabilidad que plantean los proveedores de *hardware* o *software* nuevos y costosos, sería importante que las compañías se preocuparan por obtener lo básico de la tecnología indicada.

Garantizar la Ejecución

Las organizaciones tienen que asegurarse de que sus centros de contacto funcionen uniformemente, lo que significa invertir en capacitación y en mecanismos de gestión del desempeño que contemplen incentivos financieros y mediciones.

Desarrollar Instructores Eficientes

Es importante tener en cuenta que el supervisor de primera línea es el encargado de una de las funciones más importantes: capacitar a los operadores. Sin embargo, hay ocasiones en que por la carga administrativa del puesto no les es fácil ser buenos instructores.

Gestionar el Desempeño

Las iniciativas de gestión del desempeño pueden promover un comportamiento equivocado (por ejemplo, basar las mediciones del comportamiento de las ventas sobre la base de los ingresos totales mensuales, lo cual podría desatar una búsqueda indiscriminada de los clientes y esto impediría que se explotara todo su potencial).

Los especialistas consideran que lo correcto es trabajar por conformar un sistema integrado de gestión del desempeño que emplee las métricas correctas y se enfoque en aspectos como ingresos, costos o calidad según los objetivos de la empresa.

Reducir la Rotación del Personal

La mayor parte de los centros de contacto manejan altos niveles de rotación de operadores y esto puede generar un desgaste de aproximadamente 1 millón de dólares por año, debido a los altos costos que representan la contratación y capacitación de nuevos agentes.

Logística Saliente:

Intervienen la distribución del producto al cliente final, logística de ingreso de pedidos y despacho en vehículos de reparto.

Saliente

La logística de salida, en cambio, es la recolección, almacenamiento y distribución de los bienes finales y los flujos de información relacionados desde la empresa hasta el cliente final. Esta fase de la logística corresponde con la atención al cliente y el canal de distribución, que en un call center es la satisfacción del usuario final.

¿Por qué es importante la logística de salida?

La mayor importancia de la logística de salida radica en el hecho de que se trata de un proceso que determina la eficiencia de la empresa en el servicio prestado por el call center.

Esto es lo que define la satisfacción del cliente y la posibilidad de brindar experiencias memorables a través del servicio telefónico brindado al consumidor

Marketing y ventas:

Publicidad, mercadeo, fuerza de ventas, cotizaciones, precios, es decir el medio por el cual se llega a captar clientes.

El marketing en un call center pone a las empresas más directamente frente a sus clientes que otras formas de marketing como las tarjetas postales y los boletines de noticias por correo electrónico, aprovechando el contacto y las conversaciones en el momento con los consumidores.

Publicitarse a nivel local en donde la empresa estará en funcionamiento, por medio de:

- Panfletos
- Redes Sociales
- Encuestas de servicio y recomendación

Por medio de un sistema de Expo-centers y búsquedas de trabajo se podrá localizar a nuevos clientes interesados en este tipo de servicio. Personas que deseen obtener este tipo de servicios y la contratación de un Call Center para el manejo de sus clientes finales.

Costos Fijos, definidos como aquellos que generalmente no son sensibles a pequeños cambios de los niveles de actividad de una empresa, como ejemplo:

- Instalaciones
- Equipamientos
- Mobiliario
- Tecnología
- Seguros
- Gerencias Seniors

Costos Variables, aquel que se modifica de acuerdo a las variables de producción, y podemos citar como ejemplos:

- Costo de Mano de Obra hasta Jefaturas
- Requisitos de Calidad
- Requisitos de Formación
- Costos de Telecomunicaciones
- Premios y Penalidades

Modelos de cobro para nuevos clientes:

Por posición: En esta modalidad, el cliente alquila posiciones al proveedor, que solo se limita a asegurar la infraestructura adecuada para llevar adelante la operación. En este modelo los empleados pueden o no estar en la nómina del proveedor. El know-how y la ejecución operativa siguen a cargo del cliente.

Servicios:

Actividades por las cuales se brinda el servicio lo que da valor al producto como reparaciones, capacitaciones, ajustes del producto, etc.

Por hora de logueo: Bajo este modelo, la nómina de empleados pasa a manos del proveedor, quien facturará al cliente las horas presenciales de los agentes. La responsabilidad para la ejecución operativa, los riesgos de rotación, ausentismo y los costos de los mandos medios y equipos de soporte quedan del lado del proveedor.

En este caso, el cliente toma un rol de auditor sobre el cumplimiento de horas, mediante el seguimiento de adhesión a las horas requeridas, define topes de facturación y límites mínimos por día o por franja horaria. Las tareas de pronóstico, planificación y gestión en tiempo real siguen a cargo del cliente, quedando en el proveedor la responsabilidad de programar los horarios para cumplir con la planificación de horas requerida.

Por hora productiva

Es un modelo similar al anterior, donde, además de los puntos detallados, el proveedor asume el riesgo de gestión de tiempos no facturables, como descansos, pausas, coaching, capacitaciones y cualquier otro tiempo auxiliar no facturable.

Al igual que en el modelo de horas de logueo, es habitual que el cliente defina topes de facturación y límites mínimos respecto a la cantidad de horas asignadas, pero el proveedor ahora puede utilizar los tiempos no facturables para adaptarse con más eficiencia a la curva requerida. Debido a esto, se torna necesario para el proveedor sumar la gestión en tiempo real de los recursos operativos.

Por tiempo de transacción

En este modelo, el proveedor suma una variable más dentro de su ecuación de riesgo operacional: el tiempo disponible o avail. En este caso, el proveedor solo podrá

facturar las horas de atención netas, una vez descontadas las horas de avail además de los tiempos de descansos, pausas, coachings y auxiliares no productivos.

Bajo este modelo, el cliente define objetivos de atención y de servicio, dejando de lado el control de la adhesión, ya que la planificación de horas necesarias para alcanzar los objetivos las define el propio proveedor, quién además tendrá la responsabilidad de programar horarios y realizar la gestión de ajustes a la planificación en tiempo real. El pronóstico puede ser provisto por el cliente o ser responsabilidad del proveedor. En el primer caso debe estar acompañado por un esquema de compensación ante desvíos, el segundo implica un mayor riesgo que debe ser contemplado al momento de cotizar el servicio.

Por transacción

Este es el modelo donde el cliente traslada la mayor cantidad de riesgo operacional al proveedor. En comparación con el modelo por Tiempo de Transacción, el proveedor además asume el riesgo por la variación del tiempo promedio de atención (TMO o AHT), del cual dependerá la cantidad de transacciones por hora y por ende el precio facturable por cada hora trabajada.

En este caso, el cliente pondrá mayor foco en métricas cualitativas y de atención, ya que el riesgo de ineficiencia queda cubierto en el modelo contractual.

ANALISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

1. Fortalezas:

- a. Es un mercado que aún no está explotado en el área – ya que son clientes exclusivos
- b. Pioneros en el servicio al cliente para empresas o medianas empresas en el extranjero con Crecimiento resultado de la pandemia.
- c. Es un sistema fácil de manejar debido al tamaño de la empresa
- d. La complejidad del proyecto es mínima con los conocimientos necesarios
- e. Se posee el conocimiento técnico acerca del proyecto y cómo poder iniciar y llevar cualquier cuenta.
- f. Segmentar el tipo de servicio por empresa o verticales de departamentos, Ejemplo: ventas, Servicio al cliente, soporte, Finanzas, etc.

2. Oportunidades:

- a. El crecimiento de la empresa podría haberse limitado, por lo tanto, los empleados no tendrían la motivación de poder seguir creciendo como en los grandes centros de llamadas
- b. El crecimiento de la empresa podría haberse limitado ya que, por el tamaño, no se podría contar con demasiada carrera interna o desarrollo lo cual podría llegar a afectar la motivación de los empleados, o crear una competencia del servicio prestado
- c. Establecer la trayectoria basado en resultados dependerá de un proyecto piloto de cada una de las cuentas en su forma inicial

3. Debilidades:

- a. Es un servicio nuevo, por lo tanto, la marca no está posicionada, ni la funcionalidad de la misma es conocida por el mercado meta, o por los empleados que buscan a marcas reconocidas en el ámbito
- b. Por el costo las empresas prefieren hacer todo el trabajo, aunque no sea de la calidad esperada y no piensan en los rendimientos que podrían esperar.

- c. El departamento de recursos humanos o la persona encargada de recursos humanos podría no tener un conocimiento del perfil que se busca para llenar las expectativas de esta plaza

4. Amenazas:

- a. Tener dos proveedores de servicio de internet viable para que funcione la compañía en los horarios establecidos y no haya ningún problema. Así también como los dos proveedores de energía eléctrica, EEGSA, DEORSA, como una planta eléctrica en caso de contingencia.
- b. Establecer Servicio de redundancia de energía eléctrica.
- c. Por ser un negocio de servicios podría llegar a desempeñarse la competencia, o la seguridad de los clientes estaría totalmente comprometida.
- d. Precios de la competencia para contratación de servicios, tanto como capital humano, como para la subcontratación de servicios.
- e. Competencia desleal entre empleados, para poder difundir la información de la empresa con la competencia.

PRINCIPALES PROBLEMAS EMPRESARIALES

Problema 1:

El departamento de producción de la empresa World Connection tiene una falta de producción de un 2% en cuanto a las metas proyectadas con un total de Q120,000, lo cual representa 300 reservaciones que no pudieron ser concluidas con clientes o usuarios finales durante el mes de junio de 2022 por la falta de capacitación de los nuevos en cuanto a la resolución de dudas y seguimiento de clientes, a lo cual no se pudo llegar a la meta de un 60% de reservaciones cerradas sobre la cantidad de llamadas recibidas.

Problema 2:

El departamento de reclutamiento de la empresa World Connection tiene una falta de contratación de personal faltando 20% a las clases que se proyectan teniendo pérdidas de Q80,000 y esto representa a cuatro agentes telefónicos durante el mes de junio de 2022 por lo cual no podemos llegar a la capacidad de agentes telefónicos requeridos para poder tomar la cantidad de llamadas estipuladas ya que los agentes reclutadores no están totalmente capacitados para contratar a los perfiles correctos en el área de ventas.

Problema 3:

En el departamento de operaciones para la empresa de World Connection se ha realizado un cambio de teletrabajo hacia oficinas, generando un 30% de pérdidas aproximadamente de Q80,000 en la capacidad laboral de los agentes telefónicos ya que están renunciando porque se les están cambiando las condiciones de trabajo, ya que fueron contratados para trabajar desde casa y ahora se está cambiando a modalidad oficinas.

Problema 4:

El departamento de operaciones para la empresa de World Connection esta tiene una falta de atención de llamadas afectando la capacidad de los niveles de servicio de sus clientes debido a que están abajo del 80% teniendo una penalidad de Q40,000 requerido ya que no cuenta con los agentes mínimos requeridos para poder atender todas las llamadas telefónicas que se envían en un flujo, ya que no ha podido llegar

a graduar a la cantidad correcta de agentes telefónicos nuevos ingresando a la empresa.

Problema 5:

El departamento de operaciones para la empresa de World Connection esta tiene una falta de adherencia en cuanto a horarios proyectados semanales tener una penalidad de Q40,000 ya que por la falta de personal han estado tomando sus horas de descanso y almuerzo a diferentes horas para poder cerrar la mayor cantidad de ventas, lo cual hace que la empresa esté abajo de un 85% esperado en cuanto a adherencia de horarios.

Problema 6:

El departamento de operaciones para la empresa World Connection está teniendo un problema de falta de cumplimiento de horas en horarios estipulados ya que algunos agentes están teniendo abajo del 95% requerido en horas tener una penalidad de Q64,000, recuperando ese tiempo perdido en horas que no son requeridas afectando los niveles de servicio, lo cual está generando una pérdida de Q64,000

Problema 7:

El departamento de operaciones de la empresa World Connection, ha estado teniendo una falta en cuanto al proceso de calidad estipulado del 85% tenían una penalidad de Q40,000 por contrato debido a que el periodo de junio del año en curso los agentes no siguieron los estándares de calidad establecidos por los cuales siguieron ventas sin llegar al 85% de calidad requerido por contrato.

Problema 8:

El departamento de operaciones para la empresa World Connection está teniendo un problema de falta de cumplimiento toma de llamadas mínimas por agente ya que algunos agentes están teniendo abajo del 95% requerido en llamadas atendidas tener una penalidad de Q8,000. por lo que los agentes están tomando menos llamadas de las que deberían, con tal de cerrar ventas y llegar a bonos de producción.

Problema 9 :

El departamento de operaciones para la empresa de World Connection, esta tiene una falta de adherencia en cuanto a horarios proyectados semanales tener una

penalidad de Q40,000 ya que por la falta de personal han estado tomando sus horas de descanso y almuerzo a diferentes horas para poder cerrar la mayor cantidad de ventas, lo cual hace que la empresa esté abajo de un 85% esperado en cuanto a adherencia de horarios.

Problema 10:

En el departamento de IT de la empresa World Connection se ha estado teniendo atrasos en la producción ya que el departamento de IT, no ha podido cerrar todos los tickets para el apoyo a computadoras o mantenimiento de sistemas lo cual ha generado un atraso en la operación de aproximadamente Q24,000 durante el mes de junio de 2022, lo cual genera atrasos en las operaciones de diferentes cuentas.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EMPRESARIAL

El departamento de reclutamiento de la empresa World Connection, tiene una falta de contratación de personal faltando 20% a las clases que se proyectan teniendo pérdidas de Q80,000 mensuales, haciendo un total anual de Q960,000 y esto representa a cuatro agentes telefónicos desde el mes de junio de 2022 por lo cual no se puede llegar a la capacidad de agentes telefónicos requeridos para poder tomar la cantidad de llamadas estipuladas ya que los agentes reclutadores no están totalmente capacitados para contratar a los perfiles correctos en el área de ventas.

Parte del problema es el coste que este tiene sobre las ganancias anuales que la empresa puede llegar a percibir. En un ambiente laboral, el área de operaciones esta destinada a poder obtener el máximo potencial de las ganancias.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Diagrama de proceso donde se identifica el problema

Análisis de Causa y efecto



Capacitación:

30% de las contrataciones oficiales no realizadas por la empresa en el área de ventas se da por la Falta de capacitación del personal de reclutamiento. Ya que por rotación del mismo las actividades de contratación se ven afectadas.

Alineación de perfil:

20% de impacto en las pérdidas de producción en el área de ventas se dan por la falta de comunicación del área de reclutamiento con las operaciones. Las operaciones conocen a su cabalidad las habilidades requeridas por los agentes en el área de ventas para poder ser exitosos y cumplir con las metas estipuladas.

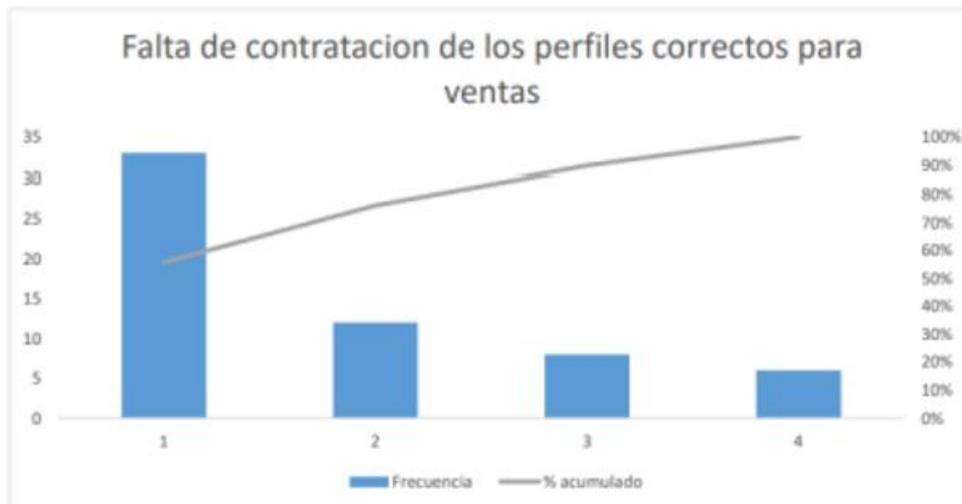
Método de contratación

40% es el impacto que se tiene en la operación de la empresa World Connection por la falta de un método conciso y un sistema tanto de computación como de Software para poder captar al personal de ventas de manera adecuada.

Recursos Económicos

10% de la pérdida en operaciones esta responsabilizada a la utilización, o falta de, recursos económicos y publicidad para poder captar a los perfiles correctos para poder compensar la pérdida monetaria que actualmente se tiene en la empresa, específicamente en el área de operaciones (ventas).

Análisis de Pareto



Principales causas del problema:

La falta de un equipo de computo conectado en Red, para poder tener una base de datos de manera virtual, el departamento de reclutamiento no posee el equipo necesario para poder ejecutar sus tareas de manera adecuada. Poseen falta de conexión de computadoras en red, así como del sistema de captación de perfiles de ventas entre los candidatos o perfiles a ser reclutados.

Falta de Capacitación constante de los reclutadores y la rotación que se ha tenido en este departamento afecta dar el seguimiento en casos (papelería física) de las contrataciones por realizar, Dándose el problema de la pérdida de papelería y por ende, el no cumplimiento de contratación mínima de los perfiles necesarios en cada una de las clases del 2022.

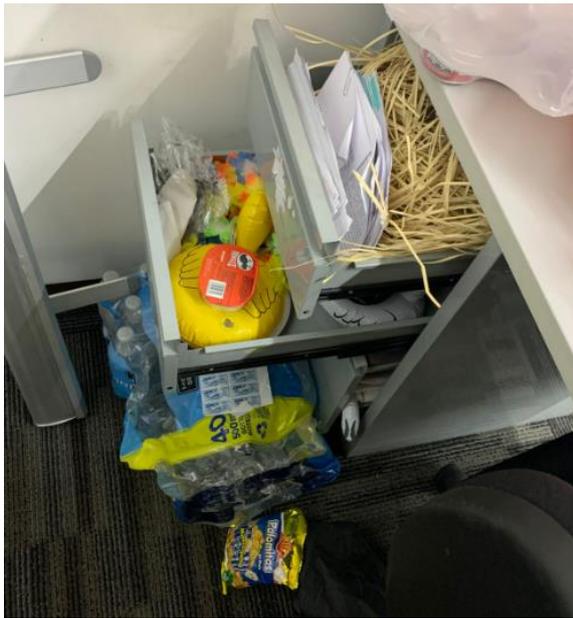
Método de contratación: al estar conectados en un servidor, cualquiera sea el reclutador puede ver el proceso de contratación que llevan los perfiles interesados, por lo que lograrían mayor contratación de personal requerido para el área de ventas. Haciendo uso del Software necesario podrían realizar las pruebas de filtro necesarias

para poder contratar a las personas requeridas por el cliente para lograr el 100% de las ganancias.

Hallazgos:

- Papelería perdida en escritorios de reclutamiento que están desocupados.
- Rotación de reclutadores, escritorios vacíos con papelería y material que debía ser entregado a las personas que aplican a dichas plazas.

Evidencias:



Desventajas y consecuencias:

La mala praxis en el reclutamiento y selección de personal desencadena en más rotación de personal, generando así más costes tanto en tiempo como en dinero invertido para atraer a nuevo personal. Generando una disminución productiva, ya que, en ese lapso temporal, la empresa no rinde a su máximo nivel.

- Repercusión sobre la marca al no cumplir las metas estipuladas por el cliente
- Costes administrativos de reclutamiento constante y no contratación del personal
- Los equipos a la espera de ampliación soportan cargas de trabajo inusuales que se convierten en inasumibles si no completamos el equipo a tiempo. Así, la productividad baja ante la perspectiva de no conseguir los objetivos fijados. Y, más aún, ante la desesperanza que genera el ver que no llega un refuerzo o alguien que asuma el mando.
- La alta rotación de personal, al no conseguir candidatos que se integren bien en el puesto vacante, genera mal ambiente de trabajo entre el personal. Esto puede llevar a un nuevo descenso de la productividad y a la pérdida de confianza y compromiso con la organización.
- Equipos poco calificados: Si mientras buscamos un perfil adecuado para un puesto dejamos que empleados no especializados en ciertas tareas se hagan responsables de ellas, corremos el riesgo de bajar la calidad de nuestros servicios. Esto puede derivar en la pérdida directa de clientes.

PLANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

Por lo tanto, se propone un sistema integrado de red de computadoras, con un sistema de almacenamiento de base de datos, el departamento de reclutamiento no cuenta con el equipo necesario para el manejo de la base de datos de los candidatos, por lo que se propone la instalación de 10 computadoras en red con un servidor para poder tener la base de datos de los candidatos de manera accesible. De esta manera se elimina la pérdida de papelería o de información de los candidatos correctos para el área de ventas.

Para el área de tecnología en la nube se propone un servicio de almacenamiento en un servidor, así como la compra de un Software que permita la captación de mejores perfiles para el área de ventas y se minimice la pérdida en la empresa.

ANALISIS DE LA SOLUCION

Análisis de los requerimientos operativos:

Para poder poner en marcha el proyecto y la solución planteada de un nuevo servidor con conexión de 10 computadoras para el sistema de reclutamiento, que pueda brindar un soporte a una red interconectada con el departamento de recursos humanos y un sistema o un software de reclutamiento para procesamiento de candidatos, es necesario tomar en cuenta que la capacitación debe ser constante para los reclutadores y aprender a utilizar el software, tanto como el equipo y su funcionamiento en red conectado con el departamento de recursos humanos a través de un servidor y una nube digital. Para brindar la solución deberán de ser un equipo de 10 reclutadores a cargo de un supervisor de reclutamiento y un director de reclutamiento que responde al gerente general de recursos humanos dentro de la empresa, todos deberán estar capacitados en el uso del sistema y cómo funcionan las conexiones dentro del servidor de reclutamiento para la selección de personal.

Soporta Sistemas Intel y los basados en RISC. Incorpora un NOS (Sistema Operativo de Red) de 32 bits.

Ofrece una solución de red punto a punto. Requiere un mínimo de 16MB en RAM, por lo que es más caro de instalar que la mayor parte de los NOS. Soporta multitarea simétrica. Puede usar hasta 4 procesadores concurrentes. Además de ser multitarea, el Windows NT Server también es de lectura múltiple o multilectura.

Soporta administración centralizada y control de cuenta de usuarios individuales.

Las multitareas, priorizadas permiten que se ejecute simultáneamente varias aplicaciones. Las operaciones de red adquieren prioridad sobre otros procesos menos críticos. Incluye extensos servicios para Mac.

Una computadora Mac puede acceder a Windows NT Server, como si accediera al servidor Appleshare. Los archivos se traducen automáticamente de un formato a otro. Los usuarios de PC y Mac tienen acceso a las mismas impresoras. Incluso una Mac puede imprimir trabajos Postscript en una impresora PC que no sea Postscript.

Windows NT Server soporta integración con otras redes (Con Software adicional), que incluyen: NetWare, VINES, Lan Manager OS/2, UNIX, VMS y redes SNA. Es tolerante a fallas. Posee el reflejado a sistema espejo y separación de discos. Proporciona

utilerías para administración y control fácil de usar. Proporciona acceso remoto por marcación telefónica.

Análisis de los requerimientos técnicos:

- Contar con los servidores conectados a la red de internet
- Poseer 2 conexiones de internet una redundante y una principal
- Completar la instalación de cable UTP con calidad número 6 hacia las 10 computadoras de reclutamiento y el servidor principal
- Contar con un equipo de especificaciones especiales, 16GB RAM, SSD 500 GB, Doble Monitor, procesador Core i7 mínimo. De 5ta Generación
- Las 10 computadoras deben de estar en la misma área de reclutamiento
- Poseer conexión esa energía con un sistema alternó de corriente (Planta de emergencia)
- Poseer la información en la nube con autoguardado

Análisis de los requerimientos legales:

Toda empresa necesita un marco legal para poder constituirse, respaldarse y cumplir con todas las especificaciones legales que los países requieren para su funcionamiento. Existen diferentes aspectos legales de diferentes instituciones en el país que lo solicitan en este caso verificaremos el análisis legal para el uso de servidores e información confidencial que la empresa requiere. en la empresa para la cual se elabora y se propone la solución de servidores para el área de reclutamiento se analizaron las distintas sociedades mercantiles y se tiene la conclusión después del análisis legal y el marco operativo que pertenece a una sociedad anónima que cuenta con las siguientes características

- Las responsabilidades de los socios
- La participación de los socios en las pérdidas y las ganancias es compartida
- Se tienen aportaciones de los socios
- Se tiene vida ilimitada si un socio fallece el negocio no termina

también se cuenta con las políticas internas y el código de trabajo para amparar el buen funcionamiento y el análisis legal de la solución que se propone.

Para el uso de los servidores se maneja información confidencial que no puede ser divulgada siguiendo los siguientes acuerdos legislativos del país:

Legislación Aplicable:

Derecho de Autor y Derechos Conexos

Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos, Decreto 33-08 del Congreso de la República, entró en vigencia el 22 de junio de 1998 y el Decreto 56-2000 que contiene sus reformas, vigente a partir del 1 de noviembre del 2000.

Acuerdo Gubernativo No. 233-2003, Reglamento de la Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos y su respectivo Arancel en vigencia desde el 29 de mayo 2003, publicado en el Diario Oficial de C.A., el 30 de abril del 2003.

DERECHO MORAL:

Del autor es inalienable, e imprescriptible e irrenunciable, comprende las facultades para; reivindicar en todo tiempo la paternidad de la obra, en especial exigir la mención de su nombre o seudónimo como autor de la obra, en todas las reproducciones y utilizaciones de ella; oponerse a cualquier deformación, mutilación u otra modificación de la obra, sin su previo y expreso consentimiento o a cualquier modificación o utilización de la obra que la desmerezca o cause perjuicio a su honor o reputación como autor; conservar su obra inédita o anónima o disponer por testamento que así se mantenga después de su fallecimiento. El aplazamiento para la divulgación de la obra sólo podrá hacerse hasta por setenta y cinco años después del fallecimiento. (Art. 19 de la Ley)

DERECHO PATRIMONIAL O PECUNIARIO:

Confiere al titular del derecho de autor las facultades de usar directa y personalmente la obra, de ceder total o parcialmente sus derechos sobre ella y de autorizar o prohibir su utilización y explotación por terceros.

Solo el titular del derecho de autor o quienes estuvieren expresamente autorizados por ellos, tendrán el derecho de utilizar la obra de cualquier manera, forma o por medio de cualquier proceso. (Art. 21 de la Ley)

PLAZO DE PROTECCION:

Los derechos patrimoniales se protegen durante toda la vida del autor y setenta y cinco años después de su muerte y cuando se trata de obras creadas por dos o más

autores, el plazo comenzara a contarse después de la muerte del último coautor. Los derechos conexos también gozan del mismo plazo de protección. (Art. 43 de la Ley).

LOS DERECHOS CONEXOS

Son los derechos que se han incorporado al derecho de autor, constituyen los derechos que por comunicación pública tienen los artistas, intérpretes o ejecutantes, los productores de fonograma y los organismos de radiodifusión, no afectando de modo alguno la protección del derecho de autor. La protección a los artistas, intérpretes o ejecutantes, productores de fonogramas y los organismos de radiodifusión no afecta en modo alguno la protección del derecho de autor establecido en la ley. (Art. 50 de la Ley)

Análisis de los requerimientos ambientales:

Los requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo que afectan al estado o área donde se encuentra la empresa, en este caso con el ministerio de ambiente en Guatemala.

La determinación de todos los aspectos medioambientales generados, identificando tanto los aspectos directos como indirectos, con el fin de determinar aquellos que tengan un impacto medioambiental significativo.

Los aspectos significativos deben quedar registrados. Ya que la solución únicamente incluye la compra de un servidor la única política de manejo es en su posterior vida útil desecho y reciclaje. por lo que el proveedor da las instrucciones necesarias para poder reciclar el equipo cuando ya no se encuentre en una vida útil

Los criterios empleados para la evaluación del impacto que generan los aspectos sobre el medio ambiente. por manejar tecnologías y piezas electrónicas Guatemala aún no tiene ninguna ley para el reciclaje obligatorio en cuanto a aparatos electrónicos, por lo que generalmente se devuelve o se le da una segunda vida útil o se vende como electrónico de segunda mano

Las prácticas y procedimientos de gestión medioambiental existentes para el uso de aparatos eléctricos y su posterior manejo en deshecho, cumpliendo con las especificaciones del vendedor

La información disponible acerca de las investigaciones de incidentes previos con una repercusión medioambiental. por el momento no existe ninguna investigación previa para reportar incidentes en cuanto al manejo de un servidor, ya que la tecnología ha estado avanzada y si estará comprando equipo de primera calidad.

Impacto ambiental de los servidores y servicios de internet

Centros de Datos

Los centros de datos almacenan servidores de Internet. Varían desde enclaves del tamaño de una habitación hasta vastas granjas con superficies de más de 150,000 metros cuadrados . Son grandes usuarios de energía. La necesitan para mantener los servidores que albergan, ejecutar los equipos que almacenan y para prestar servicios de computación en la nube, música, películas y entretenimiento a demanda, entre otros. Además, generan mucho calor que también exige de una gran cantidad de energía para mantenerlos frescos.

Los grandes centros de datos son responsables de aproximadamente el 2% de las emisiones globales de gases de efecto invernadero, una proporción anual similar a la de la industria de la aviación. Estos centros se encuentran en todo el mundo, si bien existen áreas con una particular concentración, como la ciudad de Londres o el Estado de Virginia del Norte en EEUU. Su consumo energético es creciente, y, por dar una idea de su volumen, se ha calculado que en Francia (territorio con concentración de este tipo de centros) consumen en torno a un 10% de la energía total del país

El calor que generan provoca dificultades para su enfriamiento, lo cual motiva que grandes operadores de big data como Google o Facebook estén ubicando sus centros en desiertos como el de Arizona, o bajo el mar, o en zonas frías y cercanas al polo como las áreas nórdicas de Suecia y Finlandia.

Navegación individual

Individualmente, nuestra navegación tendría un impacto relativamente minúsculo, aunque en los documentos anteriormente aludidos ya se dan cifras preocupantes, por ejemplo en relación con el coste ambiental de la acumulación de correos electrónicos en nuestros buzones, el reenvío de copias de mensaje de correo, o la utilización de buscadores.

Una de las principales formas de contaminación digital se llama «contaminación latente». Es debido al almacenamiento de correos electrónicos. Todos los correos electrónicos almacenados en un buzón hacen que muchos servidores se ejecuten ininterrumpidamente en los centros de datos de modo que su impacto ecológico es elevado.

Los medioambientalistas apuntan a que cada búsqueda en Google genera tanto CO₂ como hervir la mitad del agua para una taza de café (7 g). Aunque el propio buscador ofreció una cifra mucho menor (de 0,2 gr por búsqueda), de forma que el uso de Gmail durante un año daría lugar aproximadamente a 1,2 kg de CO₂ por usuario. Con todo, en su conjunto, la huella de carbono de Google habría sido en 2013 de 1,766,014 toneladas de CO₂, debido en su mayor parte a los centros de datos.

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Validación en Línea de Licencias Ambientales

Ingrese el número de Licencia, el Período y el Código de Seguridad para realizar la consulta

NUMERO LICENCIA: 2022 /DIGARN CODIGO SEGURIDAD:

I'm not a robot

Busqueda

Instrucciones:

Paso 1 Paso 2 Paso 3

LICENCIA DE EVALUACION AMBIENTAL
No. 00123 -2014/ DIGARN Codigo: ABCD1234E5

Paso 4 Paso 5

- Paso1: Ingrese los primeros cuatro dígitos del número de licencia ambiental.
- Paso2: Seleccione el período, año en que fue emitida la licencia ambiental.
- Paso3: Ingrese el código de seguridad.
- Paso4: Clic en el cuadro de reCAPTCHA.
- Paso5: Clic en el botón de búsqueda.

Análisis de los requerimientos financieros:

Costos totales:

Equipo / Material	Cantidad	Precio
1 servidor Dell – Físico	1	Q34,999
Bobina Cable UTP – Clase 7	10 - Q537 C/U	Q5,370

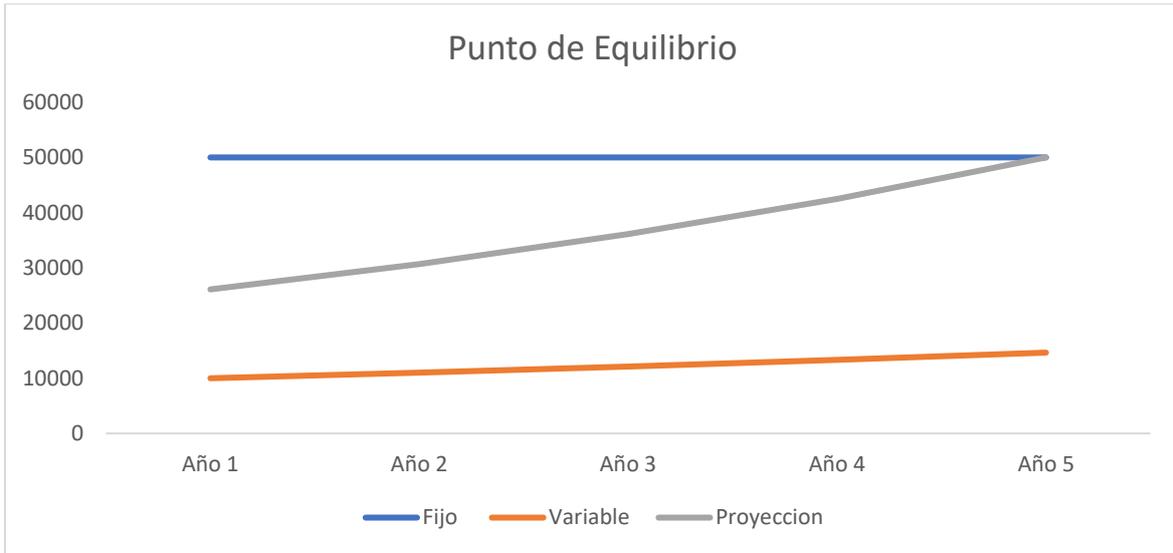
Puntas de conectores	100 Unidades	Q200
Etiquetera de puntos	1	Q530
Mantenimiento mensual – Operario	1	Q3500
TOTAL		Q41,099

Capital de Trabajo

Operario	Q3500- mensual
Mantenimiento	Q500 mensual
Servicio	Q500 mensual
TOTAL	Q4500

Costo fijo	Costo Variable
Costo operario – IT Q3500 mensual	Material por mantenimiento Q500
Electricidad – Q200	

Como el equipo es un gasto, tarda en tener la recuperación de la inversión a largo plazo, ya que no es parte de la producción de la empresa.



ANALISIS DE DECISION

Ventajas y desventajas proveedor 1:

PACIFIKO

Ventajas	Desventajas
<p>Potencia, al poder expandirse y cubrir a dos departamentos a la vez, en lugar de solo conectar en red a reclutamiento.</p> <p>Disponibilidad inmediata</p> <p>Fácil instalación</p>	<p>Precio: Q49,363mas Elevado</p> <p>Página con pocos clientes en Guatemala</p> <p>Página de ecommerce, basado en cosas de alto valor de importación china</p>

Ventajas y desventajas proveedor 2:

KEMIK

Ventajas	Desventajas
<p>Q47,800 buen precio para las necesidades de reclutamiento, con soporte a 10 computadoras en red.</p>	<p>Intermedio para la capacidad necesaria</p> <p>Página de ecommerce, basado en cosas de alto valor de importación china pudiendo comprometer la calidad</p>

Ventajas y desventajas proveedor 3:

INTELAF

Ventajas	Desventajas
<p>Q19,410 Precio accesible al publico sin impactar las finanzas.</p>	<p>Debido a la baja capacidad, puede llegar a quedar corto para las necesidades de le empresa, causando un segundo gasto futuro</p>

Cuadro comparativo de proveedores:

Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
PACIFICO	KEMIK	INTELAF
Precio Q49,363	Precio Q47,800	Precio Q19,410
Computadoras en serie de 10-15	Computadoras en serie de 10-15	Computadoras en serie 10
Facil compra	Facil Compra	Facil Compra
Producto de importacion	Producto de importacion	Producto de reconocimiento local

INFORMACION MAS VIABLE

Nombre	Nit	Solución tecnológica	Precio	Dirección	Telefono	Email
INTELAF	3475031-2	Servidor Dell	Q34,000	Zona 9 Capital 6ta avenida, o tienda a convenir	2328-0000	zona9@intelaf.com
Test Gorilla	N/A	Software	Q125000 anual	Software Base España / Europa	Página web TestGorilla.com	jreynoso@testgorilla.com

CONCLUSIONES

1. La empresa World Connection tiene problemas de contratación para el área de ventas lo cual causa una pérdida de aproximadamente Q80,000 mensuales ya que el equipo de reclutamiento no cuenta con el programa adecuado ni con el equipo necesario para la contratación de los perfiles correctos.
2. Los problemas empresariales deben tener una solución tecnológica Por lo cual se propone la contratación de un software de reclutamiento, pero también con la modificación del sistema de reclutamiento y la compra de un servidor, para el almacenamiento de la información de reclutamiento, capacitando al personal en el uso del software y el hardware para lograr la contratación y el perfil correcto de manera adecuada contando con las herramientas y capacitación necesaria.
3. La empresa World Connection posee un call center en el área de Guatemala y otro call center en el área de Estados Unidos, por lo cual el modelo internacional puede beneficiarse a ambas partes, contando con el modelo de reclutamiento modificado para ambas sedes en modelo internacional, ya que el personal estará ubicado en Guatemala se puede ver beneficiada la sede de Estados Unidos.
4. El capital humano sigue siendo la parte más importante para cualquier empresa, y más como lo son los call center en Guatemala, 6 al 7% de la población es totalmente bilingüe, y se debe poder contratar a la persona correcta para el modelo indicado de negocios en cada cuenta, se debe de tomar en cuenta el personal capacitado pero también la experiencia del capital humano que se posee en el mercado exterior.

RECOMENDACIÓN

1. Comprar un software adecuado, en este caso gorilla test, pero también el equipo adecuado para el funcionamiento correcto de la plataforma, 10 computadoras con servidores que funcionen como un archivo digital para mantener la base de datos de reclutamiento actualizado y agilizar la búsqueda de los perfiles o aplicar antes a cada una de las clases.
2. Capacitar al personal de recursos humanos, específicamente en el área de reclutamiento, en el uso manejo y modificación del software para la adecuación de perfiles de contratación basado en las necesidades de la empresa.
3. Dar mantenimiento adecuado al equipo de la empresa, pero también las actualizaciones que posee el software mensualmente, y a las actualizaciones que va a poseer basado en los perfiles o ajustes necesarios que la empresa convenga necesarios con la empresa de contratación Gorilla Test.
4. Analizar los resultados de mejora en cuanto a contratación de perfiles adecuados para el área de ventas, analizando los datos de pasado presente y futuro y cuáles son las proyecciones que la herramienta promete solucionar si se da la capacitación correcta y se compra el equipo adecuado para el área de reclutamiento. idealmente se debe avanzar un 40% en los próximos 3 meses en cuanto a perfiles de contratación de manera adecuada y reducir las renuncias o despidos por perfiles incorrectos.

ANEXOS

COTIZACION FICHA TECNICA

PROVEEDOR 1

PACIFIKO



Servidor HPE Proliant DL360 Gen10 Network Choice
Xeon Silver 4210R 32GB RAM
de HPE

Precio: **Q49,363.00**

Disponibile.

Envío **GRATIS** [Detalles](#)

Recibelo en:

Ciudad Guatemala y Alrededores* 1 a 2 días [Detalles](#)

Interior 2 a 4 días

Elegible para **cuotas**. [Ver Cuotas Disponibles](#) ▼

- Admite los procesadores escalables Intel Xeon de 2da generación con un rendimiento y precio mejorados.
- Características de seguridad iLO 5 mejoradas como Server Configuration Lock, el panel de seguridad iLO y Workload Performance Advisor.
- HPE InfoSight proporciona una herramienta basada en la nube de análisis que predice y evita los problemas antes de que su negocio se vea afectado.
- La memoria persistente Intel Optane serie 100 para HPE ofrece la flexibilidad de implementar memoria densa o almacenamiento rápido. Además, permite una capacidad de memoria por socket de hasta 3 TB.5

Información del producto

PID

ZWFIMWNIZJ

Número de modelo

P50750-B21

Descripción del producto

Admite los procesadores escalables Intel Xeon de 2da generación con un rendimiento y precio mejorados. Características de seguridad iLO 5 mejoradas como Server Configuration Lock, el panel de seguridad iLO y Workload Performance Advisor. HPE InfoSight proporciona una herramienta basada en la nube de análisis que predice y evita los problemas antes de que su negocio se vea afectado. La memoria persistente Intel Optane serie 100 para HPE ofrece la flexibilidad de implementar memoria densa o almacenamiento rápido. Además, permite una capacidad de memoria por socket de hasta 3 TB.5

PROVEEDOR 2

INTELAF



DELL SERVIDOR POWEREDGE R350 XEON E-2334 3.4GHZ 8GB DDR4-ECC 4TB PROS

Precio normal Q20,871.00

Beneficio Efectivo Q19,410.00

PowerEdge R350

Dell EMC PowerEdge R350 ofrece productividad optimizada, memoria y capacidad de alta velocidad, procesamiento potente para abordar aplicaciones de negocio comunes.

Ideal para el interior o exterior del centro de datos:

- Pequeñas y medianas empresas.
 - Oficina remota/sucursal.
- Colaboración y uso compartido.
- Administración y soporte de base de datos.

Puertos

1 Conector Serial.

2 Puertos USB tipo A 2.0.

1 Puerto USB tipo A 3.0.

1 Puerto VGA.

Factor de forma

Montaje en Rack 1U.

Ofrezca computación potente con un servidor de un solo procesador

Dell EMC PowerEdge R350 aborda las demandas de la computación en evolución con un servidor en rack fácil de administrar, diseñado para empresas que buscan características empresariales accesibles.

El motor de innovación para empresas de todos los tamaños

Dell EMC PowerEdge R350, con tecnología de procesadores Intel® Xeon® E-2300, ofrece un mayor rendimiento y se diseñó para aplicaciones con uso intensivo de datos y productividad.

Admite velocidades de DDR4 de 3200 MT/s y DIMM de 32 GB, hasta 128 GB para cargas de trabajo con empleo intensivo de memoria.

Esto hace que PowerEdge R350 sea un servidor potente y versátil para pequeñas y medianas empresas a fin de permitir una variedad de cargas de trabajo que van desde la infraestructura crítica de la empresa hasta la infraestructura de nube.

También se utiliza ampliamente para transacciones de punto de venta y requisitos de nivel empresarial para la virtualización y el análisis de datos.

Aumente la eficiencia y acelere las operaciones con colaboración autónoma

El portafolio de Dell EMC OpenManage Systems Management controla la complejidad de administrar y proteger la infraestructura de TI.

Con las herramientas intuitivas integradas de Dell Technologies, TI puede brindar una experiencia segura e integrada al reducir los silos de información y procesos para concentrarse en hacer crecer el negocio.

El portafolio de Dell EMC OpenManage es la clave para su motor de innovación, ya que desbloquea las herramientas y la automatización que lo ayudan a escalar, administrar y proteger su entorno tecnológico.

- El streaming de telemetría incorporado, la gestión térmica y la API RESTful con Redfish ofrecen visibilidad y control optimizados para una mejor gestión del servidor.
- La automatización inteligente le permite habilitar la cooperación entre las acciones humanas y las capacidades del sistema para alcanzar una mayor productividad.
- Capacidades de administración de cambios integradas para la planificación de actualizaciones y la configuración e implementación sin problemas y sin intervención.
- Integración de la administración de la pila completa con Microsoft, VMware, ServiceNow, Ansible y muchas otras herramientas.

PROVEEDOR 3

KEMIK

Servidor HPE ProLiant DL360 Gen10 Network Choice Xeon Silver 4210R 32GB RAM

Marca: HP SKU: 7A89651153

Q 47,816.00

¡Sí está disponible!



- Especificaciones Técnicas:



- Procesador:

- Marca del Procesador: Intel
- Modelo: Xeon Silver
- Versión: Xeon Silver 4210R
- Velocidad: 2.4 Ghz



- Memoria RAM:

- Capacidad: 32GB RAM
- Tipo: DDR4
- Bus: 2400 Mhz
- Cantidad de Memorias Instaladas: 1



- Disco Duro Magnético:

- Capacidad de Disco Duro Magnético: No Incluye
- Admitidas: 8 unidades SFF admitidas



- Sistema Operativo:

- Tipo: No Incluye



PROVEEDOR DE SOFTWARE

Pick a plan that works for you

Recommended

Free

A great way to get going with TestGorilla

\$0 per month

Free forever

Sign up free

Assessments credits ⓘ

Unlimited for free tests only

Candidate credits ⓘ

Unlimited for free tests only

Pay as you go

For businesses that hire occasionally and want flexibility

\$25 per month

Billed at \$300 per year

Buy now

[30-day money-back guarantee](#)

Assessments credits ⓘ

Included 1 per year
Additional \$150 each

Candidate credits ⓘ

Included 100 per year
Additional \$1.20 each

Scale

For growing businesses who want all features and customization

\$300 per month

Billed at \$3,600 per year

Buy now

[30-day money-back guarantee](#)

Assessments credits ⓘ

Included 15 per year
Additional \$120 each

Candidate credits ⓘ

Included 1,500 per year
Additional \$0.90 each

Business

For businesses with high-volume hiring needs

\$2,000 per month

Billed at \$24,000 per year

Buy now

[30-day money-back guarantee](#)

Assessments credits ⓘ

Included 125 per year
Additional \$95 each

Candidate credits ⓘ

Included 12,500 per year
Additional \$0.70 each

FICHA TECNICA

Cotización del servidor

Que es un servidor

Es un ordenador o máquina informática que está al "servicio" de otras máquinas, ordenadores o personas llamadas clientes y que le suministran a estos, todo tipo de información.

El servidor es el que proporciona diferentes servicios a las máquinas clientes que se conectan a través de él compartiendo recursos entre otras.

Dentro de los servidores existen tres tipos que son las siguientes: servidor rack, servidor blade, servidor de torre.

A continuación mostraremos las cotizaciones que realizamos de los servidores que están en orden jerárquico de acuerdo al proyecto elegido "Auditoria de Redes Wireless con Software Libre"

Opción 1:

Servidor Dell PowerEdge T320



Descripción	Servidor Dell PowerEdge T320
Fabricante	DELL
Fecha de Salida	28/08/2013
Potente y silencioso	Rendimiento, capacidad de ampliación y fiabilidad en un servidor torre de un socket muy silencioso.
Tipo de chasis	Torre (5U)
Aprobaciones reguladoras	Energy Star, certificado

RESUMEN EJECUTIVO

IDEA 

UNIVERSIDAD GALILEO IDEA
CEI: Sede Central
Licenciatura en Tecnología y Administración de Empresas
Curso: Proyectos Empresariales 2
Horario: 18:00 horas
Día: Miércoles
TUTOR: **LORENA MARIBEL, FIGUEROA HERRERA MORATAYA**

NOMBRE DE LA TAREA:
TAREA 8
TECNOLOGIA PARA RECLUTAMIENTO EN WORLD CONNECTION

Monterroso Solares, Axel Baltazar
Carné: 20063539
Fecha de entrega: 11/09/2022

WORLD CONNECTION, S.A.

- World Connection es una empresa o BPO, dedicada a atención al cliente para Estados Unidos y Europa, en idioma Inglés. Posee atención al cliente en español en un 10%.
- Actualmente posee 3 sedes, una en Estados Unidos y una en Guatemala, con servicios en El Salvador como una tercera sede remota.

PRODUCTOS O SERVICIOS



Customer Service

We help you define the best customer service strategy and deploy an efficient and effective customer interaction.

- Order Management
- Billing Support
- Account Inquiries
- Claims Processing
- Registration
- Incident Card Process

[LEARN MORE](#)



Sales

We ensure that our sales force is highly skilled, motivated and dedicated to achieving your success.

- Internal and External Sales
- Cross Selling and Up Selling
- Sales Inquiries
- Support
- Appointment Setting

[LEARN MORE](#)



Tech Support

Our agents go through extensive training so they are experts in answering your customer's questions.

- Troubleshooting
- Level 1 and Level 2 Support
- Advanced Programming and Development Teams
- Complex and System Resolutions
- Help Desk Support

[LEARN MORE](#)



Chat & Email

High quality service for billing inquiries, order inquiries, customer service, and technical support.

- Sales
- Customer Service
- Technical Support

[LEARN MORE](#)

CADENA DE VALOR

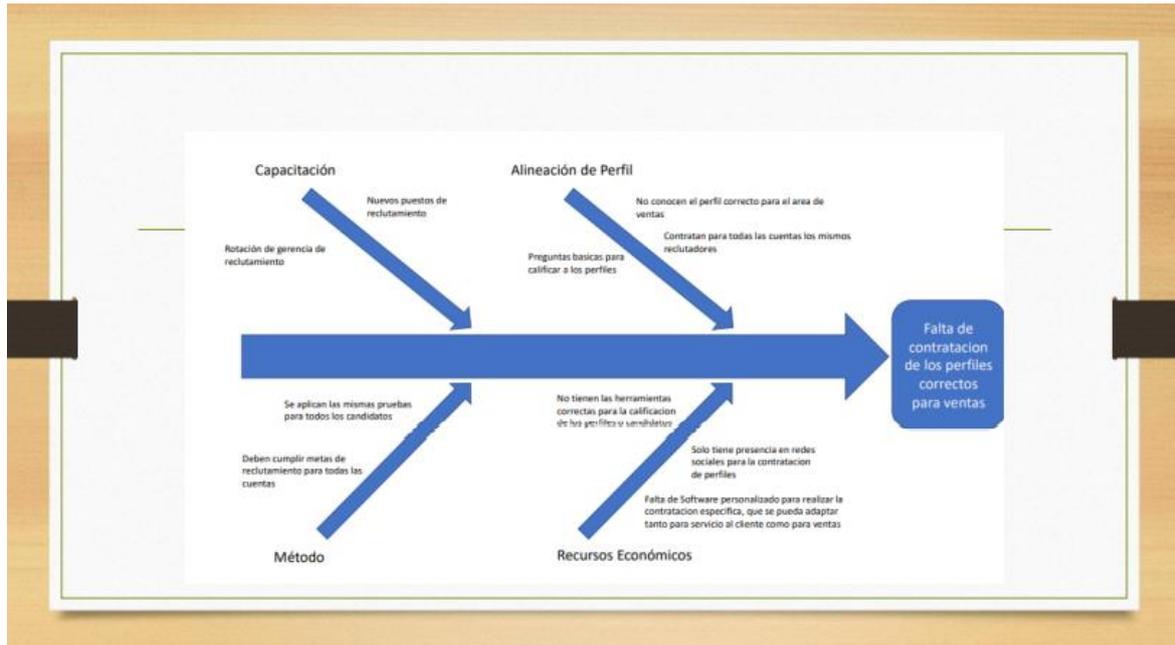


PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

- El departamento de reclutamiento de la empresa World Connection tiene una falta de contratación de personal causando pérdidas de Q75,000 bimestrales.

ANALISIS DE PARETO





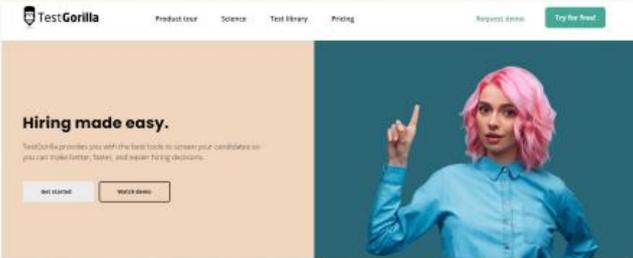
PANTEAMIENTO DE LA SOLUCION

- Compra de Servidor y computadoas para reclutamiento en conjunto con la compra de un Software para reclutar los perfiles correctos para el área de ventas

SERVIDOR Y TECNOLOGIA DE RECLUTAMIENTO



DELL SERVIDOR POWEREDGE R450 SILVER 4314
2.4GHZ 16GB DDR4-ECC 2TB PSM



INVERSION INICIAL

Equipo / Material	Cantidad	Precio
1 servidor Dell – Fisico	1	Q34,999
Bobina Cable UTP – Clase 7	10 - Q537 C/U	Q5,370
Puntas de conectores	100 Unidades	Q200
Etiquetera de puntos	1	Q530
Mantenimiento mensual	1	Q3500
Operario		
TOTAL		Q41,099

CAPITAL DE TRABAJO

Operario	Q3500- mensual
Mantenimiento	Q500 mensual
Servicio	Q500 mensual
TOTAL	Q4500

PUNTO DE EQUILIBRIO



CONCLUSIONES

1. Problemas de contratacion que representan perdidas de Q75,000
2. Necesita capacitacion de personal constante
3. Modificar Modelo de Reclutamiento a modelo Internacional
4. Trabajar en el capital humano existente

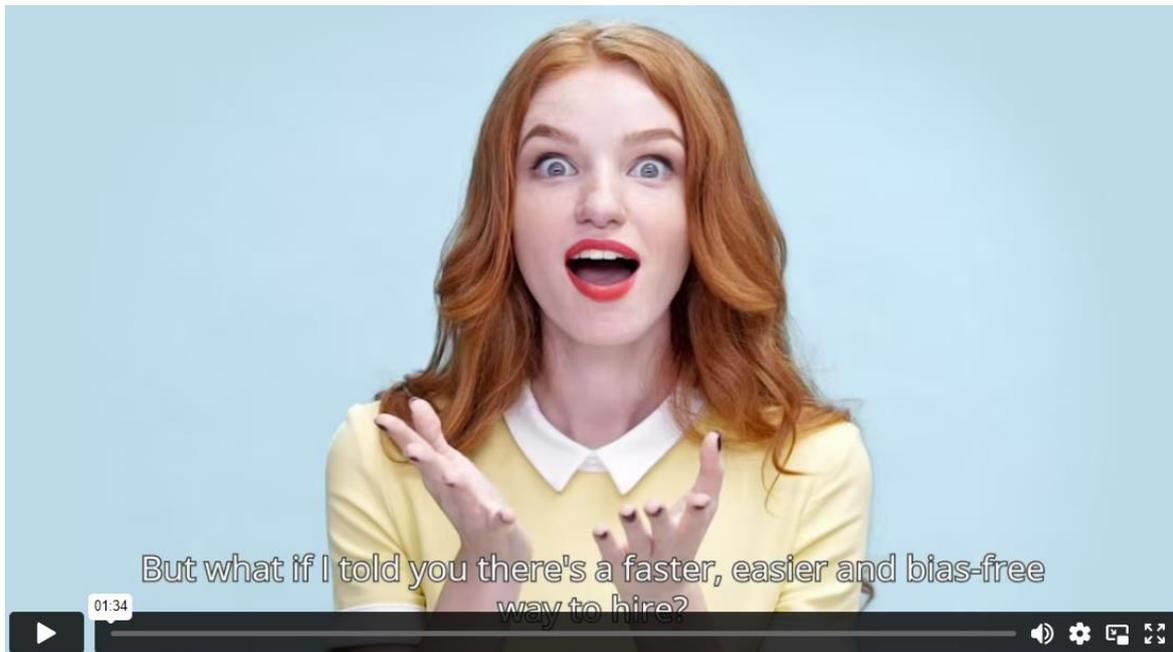
RECOMENDACIONES

1. Comprar Software y Equipo adecuado para el area de reclutamiento en World Connection Guatemala y moverse al modelo internacional

VIDEOS

Test Gorilla – Sistema de reclutamiento

https://www.testgorilla.com/?utm_term=test%20gorilla&utm_campaign=TestGorilla+Branded+SKAG+AdGroups&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=4932434860&hsa_cam=18523669121&hsa_grp=150595817028&hsa_ad=617895491678&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-927907651183&hsa_kw=test%20gorilla&hsa_mt=p&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=EAlalQobChMikMf07vTq-wIVqt2GCh19mAaMEAYASAAEgJUqvD_BwE



Servidores

<https://www.youtube.com/watch?v=5dGbfK8wR8Y>

<https://www.youtube.com/watch?v=AsJWlXh84No>

RESUMEN DE PROVEEDORES

Kemik	Pacifiko	Intelaf
7a Avenida 2-21 zona 4	No tiene direccion fisica de almacen	Tienda Zona 9 1 6a Avenida 8-28 Z.9
+502 2300-5678	<ul style="list-style-type: none"> Whatsapp: 2296-6617 Email: servicioalcliente@pacifiko.com Teléfono: 2429-6303 	Sugerencias@Intelaf.Com
Lun-Vie 7-18hrs, Sab-Dom 8-12hrs	<ul style="list-style-type: none"> Redes: Facebook: /pacifikocom Instagram: @pacifiko_ 	Todos los dias de 8:00 am a 7:00 pm
https://www.kemik.gt/comprar/servidor-hpe-proliant-dl360-gen10-network-choice-xeon-silver-4210r-32gb-ram	https://www.pacifiko.com/compras-en-linea/servidor-hpe-proliant-dl360-gen10-network-choice-xeon-silver-4210r-32gb-ram&pid=ZWFIMWNIZj	https://www.intelaf.com/precios_stock_detallado?codigo=DL-PWER35084PS

FUENTES DE CONSULTA

Bibliografía:

Ing. Alvaro Hector Alfonso Zea Krings, M. M. (2018). Proyectos Empresariales 2. Guatemala: Serviprensa, S.A.

E-grafía:

Test Gorilla . (2022). Contratacion . 2 de septiembre de 2022, de Test Gorilla. Sitio web: <https://www.testgorilla.com>

INTELAF . (2022).Productos . 2 de septiembre de 2022, de INTELAF.COM. Sitio web: <https://www.intelaf.com>

Así afecta a los Call Centers la nueva Ley de Atención al Cliente. (n.d.). Actionscall.com. Retrieved December 9, 2022, from <https://www.actionscall.com/actionblog/somos-actionscall/asi-afecta-call-centers-nueva-ley-atencion-cliente>

Bolaños, R. M. (2018, Julio 16). Por estas razones los Call Center y BPO dominan servicios de exportación. Prensa Libre. <https://www.prensalibre.com/economia/call-center-y-bpo-dominan-servicios-de-exportacion-de-guatemala/>

10 tecnologías de call center que han llegado para quedarse. (2020, Noviembre19). Enreach ES. <https://enreach.es/blog/10-tecnologias-de-call-center-que-han-llegado-para-quedarse/>

Referencias:

Servidor HPE Proliant DL360 Gen10 Network Choice Xeon Silver 4210R 32GB RAM. (n.d.). Pacifiko.com. Retrieved December 9, 2022, from <https://www.pacifiko.com/compras-en-linea/servidor-hpe-proliant-dl360-gen10-network-choice-xeon-silver-4210r-32gb-ram&pid=ZWFiMWNIZj>

Intelaf. (n.d.). Intelaf.com. Retrieved December 9, 2022, from https://www.intelaf.com/precios_stock_detallado?codigo=DL-PWER35084PS

Servidor HPE ProLiant DL360 Gen10. (n.d.). Kemik Guatemala. Retrieved December 9, 2022, from <https://www.kemik.gt/comprar/servidor-hpe-proliant-dl360-gen10-network-choice-xeon-silver-4210r-32gb-ram>



Guatemala, 15 de Diciembre de 2022

Señores

Universidad Galileo

IDEA

Presente.

Por este medio de la presente YO Axel Baltazar Monterroso Solares que me identifico con número de carné 20063539 y con DPI 2281237120608 actualmente asignado (a) en la carrera: LITA - Licenciatura en Tecnología y Administración de empresas

"Autorizo al Instituto de Educación Abierta (IDEA) a la publicación, en el Tesario virtual de la Universidad, de mi proyecto de Graduación titulado:"

"Tecnología para reclutamiento de perfiles de ventas en World Connection"

Como autor (a) del material de la investigación sustentada mediante el protocolo de IDEA. Expreso que la misma es de mi autoría y con contenido inédito, realizado con el acompañamiento experto del coordinador de área y por tanto he seguido los parámetros éticos y legales respecto de las citas de referencia y todo tipo de fuentes establecidas en el Reglamento de la Universidad Galileo

Sin otro particular, me suscribo.

F. 