

Identificar una herramienta que permita optimizar el proceso de contratación de personal.

Cristian Sebastián López Roa

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Negocios Internacionales
Bogotá D. C.
2019

Identificar una herramienta que permita optimizar el proceso de contratación de personal.

Cristian Sebastián López Roa

Presentado para optar el título de: Profesional en Negocios Internacionales.

TUTOR:
Yesid Ochoa

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Negocios Internacionales
Bogotá D. C.
2019

Resumen

Después de una revisión y Socialización por parte del líder acerca del proceso de contratación de personal de la empresa se ve una posibilidad de mejora en este ámbito, ya que el proceso se realiza de forma manual, es decir, por medio de correos electrónicos siendo esto ineficiente, adicionalmente en cuestión de costos afectaría positivamente ya que al asignarse un recurso a un cliente más rápido se libera el pago de esa persona y ya lo asume el cliente.

Este proceso es muy importante para tener un mejor control reduciendo tiempos y dinero, ¿Pero por qué es tan importante esta mejora a la empresa?, esta empresa provee servicios como son las tareas de “back office la cual son parte integral del proceso de negocio de la empresa y ayudan a que el negocio funcione sin problemas.” (Profitline, 2019), por esta razón es uno de los focos importantes de la empresa, debe ser eficiente para satisfacer las necesidades de los clientes de la mejor manera, se trabajó con tres herramientas como lo son Jira Core, Azure Devops y Power Apps, esta última siendo la elegida al final del proceso ya está licenciada por parte de la empresa debido a que hace parte de las herramientas de trabajo de Office 365 permitiendo fácil integración con otras herramientas externas.

Una ventaja importante para realizar esta investigación se debe a que en la empresa se maneja tecnología y en dado caso de necesitar apoyo en desarrollo se puede encontrar fácilmente una persona con capacidades técnicas que logre solucionar la dificultad. Cabe resaltar que las empresas como Sophos la cual ofrece servicios de tercerización “al tercerizar las funciones de recursos humanos, los gerentes de gestión humana pueden focalizar su rol en los aspectos estratégicos que agregan valor al negocio.” (Tiempo, 2002) y de esta manera el proceso cumple un papel fundamental para satisfacer las necesidades de los clientes, además podemos utilizar cada recurso para avanzar en la búsqueda de la herramienta y conocer la más adecuada.

En un inicio se mostró interés por avanzar rápidamente, pero debido a complicaciones como licencias o usos específicos de herramientas las labores investigativas han quedado inmersas allí, por ende, al avanzar en una herramienta y encontrar una limitante demoró el proceso para después empezar de cero con otra herramienta hasta encontrar la indicada.

Agradecimientos

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi líder Martin Mora por confiar en mí para la elaboración de este proyecto y de la cual nació este trabajo, en donde a pesar de no conocer muy bien el ámbito tecnológico me apoyo y estuvo siempre apoyándome para este.

Agradezco también a mis padres quienes siempre me apoyaron en el proceso de crecimiento tanto académico como personal, siempre estuvieron pendientes de que no me faltara nada para conseguir mis logros y culminar mis estudios.

Finalmente agradezco a todas aquellas personas que estuvieron en este proceso apoyándome, dándome ánimos, enseñando e impulsándome a lograrlo.

Introducción

Al iniciar un proyecto de mejora se piensa, ¿Qué tipo de mejora? o ¿Cómo determinarlo?, pero darle una respuesta en el momento no es fácil ya que los conocimientos aprendidos en el aula no son suficientes para ello, la vida laboral es un constante aprendizaje y es allí donde las habilidades se desarrollan, no solo el conocimiento de historia o teorías sino como se aplica, se debe ser crítico de lo existente y no seguir paradigmas establecidos para ver las oportunidades, en este caso la oportunidad se creó con la iniciativa de Martín Mora líder del proyecto la cual quería plasmar en sus inicios y quien observó esta oportunidad, la cual es muy importante para ejecutar de manera correcta los procesos “el hoy por hoy de la administración sostiene que los cambios deben nacer de situaciones productivas, de desarrollos y nuevas expectativas de crecimiento, es decir, que deben ser vistas como actos de innovación.” (Portafolio, 2013)

El presente trabajo se refiere al tema de contratación de personal en la empresa Sophos Solutions S.A.S en donde se busca tener un personal capacitado para satisfacer las necesidades de los clientes basados en conocimientos de tecnología hacia el sector bancario además de otros frentes de trabajo como lo es la Bolsa de valores, Colfondos y otros más, se lleva a cabo un proceso manual por correos lo cual lo hace demorado y puede afectar de alguna manera la ética empresarial por mucha demora incitando a la rapidez en los procesos, pero entonces “la ética debe contribuir a afianzar la credibilidad y la confiabilidad de toda la sociedad en la empresa, logrando satisfacer los deseos y atendiendo los derechos de todas sus partes interesadas.” (Potafolio, 2011) y para no desgastar esta ética la cual es fundamental para una empresa como Sophos, al Optimizar el proceso de contratación se puede lograr satisfacer las necesidades de los clientes, satisfacer las necesidades internas y las necesidades de los colaboradores entrevistados la cual son solicitados por el cliente para que en conjunto exista esta confianza organizacional.

Las características de este proceso es el de encontrar la persona idónea para el cargo que solicite el cliente, por ende, puede ser largo el proceso de acuerdo con la necesidad solicitada adicionalmente se conoce que “La marca empleadora y la marca consumidor están firmemente unidas, y en el mundo laboral de hoy, la gente quiere más que acceso a empleos. Las personas buscan valor, elección y un enfoque personalizado que aporte al avance de sus carreras y vidas.” (Profesion, 2018) por esta razón el proceso debe ser efectivo para no afectar al cliente o al candidato.

La causa principal de este problema es la falta de automatización o de uso de herramientas tecnológicas para llevar el proceso de cada aspirante, “los beneficios financieros, producto de los modelos de automatización, mejoran la velocidad y calidad del servicio, así como su disponibilidad 24 horas los 7 días a la semana, lo cual minimiza el margen de error y aumenta el cumplimiento de las tareas en los tiempos definidos.” (Aldana, 2017) ya que en este proceso se utiliza únicamente el correo como herramienta de trabajo siendo demorado para las personas que gestionan el servicio, así nace este interés de cambiar la forma como se realiza para ver los cambios y beneficios que conlleva realizarlo.

La estrategia planteada es la de utilizar una herramienta con los respectivos permisos de administrador para poder realizar un flujo de trabajo, adicionalmente colaboración de personas

que conocen del tema en la parte de sistemas para guiar en el proceso y con apoyo del líder en la revisión de avances para conocer que dificultades se presentan para rápida solución, se realizó una investigación con 3 herramientas diferentes en la cual se analizó de cada una sus alcances y limitaciones, estas herramientas fueron Jira Core, Azure Devops, Power Apps.

Al trabajar con estas herramientas se encontraron dificultades iniciales ya que al ser la persona investigativa quien revisaría cual herramienta es la adecuada se tomó la molestia de usar las herramientas, trabajó cada una hasta entenderlas y encontrarles el sentido, adicionalmente una de estas herramientas Jira Core ya estaba establecida como una de las mejores opciones ya que unos colaboradores encontraron esta herramienta ideal y realizaron una presentación de los clientes que tenían además de los usos y facilidad, esta iniciativa es muy positiva para la empresa teniendo en cuenta lo siguiente dicho por la revista dinero “Para el año 2020 se proyecta que el grado de automatización en el sector empresarial colombiano será de entre el 25% al 30%, lo cual implica un enorme reto en materia de apropiación de la tecnología y mejoramiento de las competencias de los empleados.” (Revista Dinero, 2017).

Actualmente se concluyó que la mejor herramienta es Power Apps debido a inconvenientes con licencias y enfoques de las otras herramientas las cuales no ayudaban en su totalidad lo requerido, estos inconvenientes serán mencionados más adelante en el problema central.

INDICE

Capítulo 1. Introducción	5
Capítulo 2. Empresa	8
2.1 Aspectos Generales	8
2.1.1 Misión, visión y valores	8
2.1.2 Ubicación Geográfica	9
2.1.3 Estructura Organizativa.....	10
2.1.4 Departamento de Desarrollo práctica.....	11
2.1.5Análisis DOFA.....	11
Capítulo 3. Planteamiento de plan de mejora	
3.1 Planteamiento Central.....	11
3.2 Importancia, limitaciones, alcance	12
3.3 Objetivo General.....	13
3.4 Objetivos Específicos.....	13
Capítulo 4. Contenido plan de mejora	
4.1 Propuesta de mejora.....	13
4.2 Conclusiones	18
Seguimiento Practica Profesional	
5.1 Programación de actividades realizadas	19
5.2 Cumplimiento de objetivos por ciclo	19
Bibliografía	21

Empresa

2.1 Aspectos Generales.

2.1.1 Misión, visión y valores.

Misión.

Proveer servicios y soluciones de TI para todo tipo de organizaciones, con un especial énfasis en el sector financiero y bursátil. Presentando las mejores alternativas de solución: prácticas innovadoras que superan las expectativas de los clientes permitiéndoles de tal manera incrementar su productividad, eficiencia y competitividad en el mercado. Apoyados en talento humano comprometido y de un alto nivel profesional. (Sophos Solutions, s.f.)

Visión

SOPHOS Será la compañía líder en Latinoamérica en la prestación de servicios de TI para la industria financiera y bursátil, y reconocida en la industria de Fintech como líder en innovación digital. (Sophos Solutions, s.f.)

Valores Organizacionales

Pasión: Nos entusiasman intensamente nuestra visión y el hacer parte de la familia Sophos (Sophos Solutions, s.f.)

Colaboración: Conseguimos resultados sobresalientes gracias a la cooperación y a las sinergias que establecemos con nuestros interlocutores. (Sophos Solutions, s.f.)

Confiabilidad: Trabajamos con ética y calidad a partir de criterios técnicos sólidos y actualizados. (Sophos Solutions, s.f.)

Proactividad: Tomamos la iniciativa para desarrollar soluciones creativas y audaces. Hacemos que las cosas pasen. (Sophos Solutions, s.f.)

Compromiso: Entregamos lo mejor de nosotros mismos para superar las expectativas de nuestros clientes y alcanzar las metas propuestas. (Sophos Solutions, s.f.)

2.1.2 Ubicación Geográfica

La ubicación de la empresa es muy importante para poder lograr que la compañía sea relevante para todos siguiendo así los consejos dados en el World Business Fórum en Bogotá en junio de este año la cual son “Enfocarse en la experiencia del cliente, invertir en el talento de la compañía y crear una cultura organizacional identitaria fueron algunas de las lecciones de los conferencistas.” (Bernal, 2019), de acuerdo a esto Sophos Solutions S.A.S tiene las siguientes sedes las cuales están cerca de sus principales clientes como son el sector Bancario, donde se realizó esta investigación en su mayoría se realizó en la sede Tequendama en donde el sector está rodeado por los bancos y en este caso del proyecto la torre Colpatria al frente.

Nuestras Sedes

*Rio Lerma 232. Piso 23
Col. Cuauhtémoc. Del. Cuauhtémoc - C.P. 06500
+(52) 55 5985 4488
Ciudad de México - México (Sophos Solutions, s.f.)

*AV. Américo Vespucio
Norte 1090, Piso 12
+(56) 2 2797 1200
Santiago de Chile – Chile (Sophos Solutions, s.f.)

*Ciudad del Saber
Edificio 224 Piso 1, Oficina H
+(507) 306 3170 Ext. 3538
Ciudad de Panamá - Panamá (Sophos Solutions, s.f.)

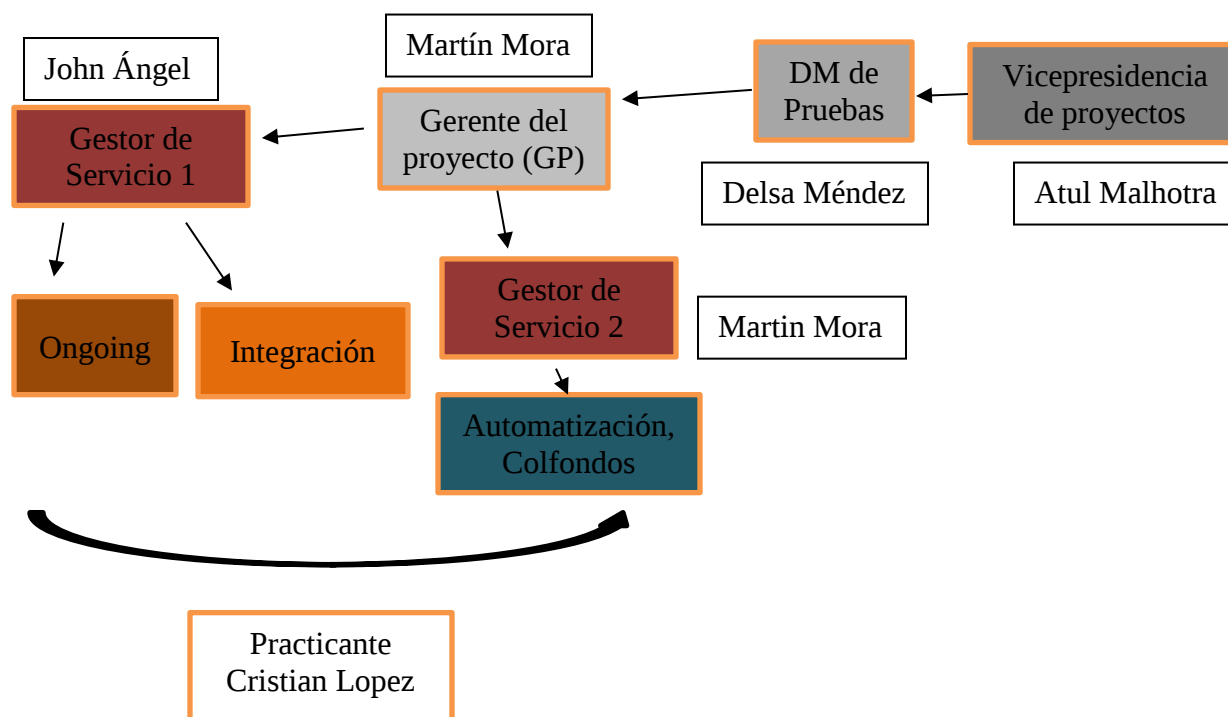
**Carrera 11 No. 71 - 73 Of. 404
Edificio Davivienda
+(57) 1 743 3001
Bogotá – Colombia*

**Carrera 7ma No. 26 Bogotá
Edificio Tequendama
Piso 30
Bogotá – Colombia*

**Carrera 48 No. 20 - 34
Centro Empresarial - Ciudad del Rio
+(57) 4 605 1010
Medellín - Colombia*

2.1.3 Estructura Organizativa.

En el proyecto se maneja una estructura organizativa horizontal ya que “es clara la tendencia a usarse, en grandes compañías multinacionales o en áreas específicas de grandes empresas, donde se hace frente de manera cotidiana a ambientes inciertos y transformaciones tecnológicas constantes.” (TOVAR, 2002) siendo una empresa dividida en proyectos diferentes, en este caso la PMO058 del proyecto Colpatria en donde en ocasiones existen ambientes inciertos con el cliente y el personal, en esta estructura también tomada por Ford se evidencia su correcto uso como se mencionó en el artículo el cual dice que en la empresa Ford existían muchas posiciones y por ende integraron grupos y de esta manera colocaron un líder de cada uno, así ellos “implantaron un sistema de evaluación de 360 grados, es decir , varias personas analizan el desempeño, incluyendo al cliente” (TOVAR, 2002), se toma como referencia Ford Motor ya que la empresa maneja un modelo similar ya que Martin Mora más que el líder del proyecto también es gestor de servicio de unos 30 colaboradores aproximadamente y John Ángel es gestor de los otros 70 colaboradores en diferentes frentes de trabajo así pues entre ellos y Cristian López se analiza el desempeño al igual que el cliente ya que se manejan facturaciones respecto a las conciliaciones que se manejen y se realiza evaluaciones de desempeño entre todos los actores generando un buen manejo.



2.1.4 Departamento donde se realiza la practica

Departamento de Proyectos.
(PMO 058) Proyecto Colpatria

2.1.5 Análisis DOFA

Fortalezas: • Siempre existe un constante seguimiento con los colaboradores. • Existe apoyo con el cliente y retroalimentación oportuna. • Frente a la competencia Sophos es uno de los mejores en firewalls.	Debilidades: • El proceso de contratación suele ser muy demorado en solicitudes específicas. • Manejo únicamente por correos puede ser ineficiente. • En ocasiones falta canales de comunicación conjunta para conocer qué cosas tiene el colaborador en el proyecto.
Oportunidades: • Con el modelo de Sophos Solutions brinda ahora servicios no solo al sector bancario sino a empresas, dando mayores proyecciones. • Tendencia actual por parte de las empresas en el crecimiento tecnológico y subcontratación.	Amenazas: • Empresas externas ofrezcan mejores propuestas de negocio. • Malas decisiones por parte de los colaboradores y así dañen la imagen de la compañía.

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

3.1 Planteamiento Central

Sophos Solutions se enfrenta a una problemática interna en el área de contratación de personal, debido a que se realiza por medio de correo electrónico dificultando el control además de difícil acceso a métricas que puedan evaluar este proceso, por ende, se estableció con el líder del proyecto implementar una herramienta la cual permita mitigar esta problemática, gracias a esta propuesta se puede mejorar el proceso implementando mejores sistemas de gestión de calidad “Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.” (Universidad Cooperativa de Colombia, 2019).

De igual forma esto permite un modelo dirigido más hacia una automatización “La automatización es el uso de tecnología para realizar tareas sin la asistencia humana. Está presente en los sistemas de TI y en los sistemas de software para la toma de decisiones empresariales.” (Redhat.com, 2018), esta va de la mano con los enfoques de la empresa ya que provee personal altamente calificado en Tecnología cumpliendo con los requerimientos exigidos por los clientes, en este caso el Banco Colpatria quien necesita realizador de pruebas, desarrolladores y automatizadores en sus tareas diarias, las TIC`S juegan un papel importante en este tipo de empresas, hoy en día el mundo se mueve por este medio y la cantidad de oportunidades que demandara serán gigantescas, gracias a que en Colombia las leyes dan vía libre además de un avance hacia las TIC`S como lo dice un artículo en el ESPECTADOR “Desde el 19 de septiembre de 2018 el Ministerio de las TIC, en cabeza de la ministra Sylvia Constaín, ha estado trabajando e impulsando un proyecto de ley con el que se pretende “modernizar” las tecnologías de la información y comunicación (TIC)” (Delgado., 2019), adicionalmente se debe mejorar todos los aspectos en la contratación de outsourcing en este ámbito “debe estar ligada al cumplimiento de la legislación laboral” (Lider, 2018)

3.2 Importancia, limitaciones, Alcance

Importancia: Esta mejora busca reducir los tiempos en el proceso ya que agiliza las actividades, además que permite mayor control y visualización por parte de los actores, básicamente reducción de costos siendo una estrategia para generar mayores beneficios a la compañía.

Limitaciones: Existieron ciertas limitaciones, ya que se investigó herramientas como Jira Core la cual permitía realizar un flujo sin restricciones además de integrar varias herramientas que componían el flujo requerido, sin embargo se debía licenciar lo cual generaba costos la cual la empresa no permitía de 5 USD por mes por persona o tarifa plana de 10 USD por mes (ATLASSIAN, s.f.) , ya que por cuestiones de tiempo en el mes gratuito que permite la herramienta no se pudo terminar un Demo de presentación, De igual forma se trabajó en Azure DevOps la cual permitía un flujo similar a Jira pero con más restricciones de integración de programas por ende no se pudo manejar tampoco a pesar de estar licenciado con la empresa, adicionalmente la persona encargada en la empresa de Administrar Azure Devops sugirió cambiar la herramienta porque utilizaba más en el ámbito de desarrollo y no en flujos de seguimiento como se establece Azure Devops “es la unión de personas, procesos y tecnologías para permitir la entrega continua de valor a los clientes. El término DevOps, compuesto por dev (desarrollo) y ops (operaciones), da nombre a una práctica de desarrollo de software que unifica el desarrollo y las operaciones de TI.” (Microsoft Azure, s.f.), enseguida se estableció una herramienta nueva PowerApps la cual estaba vinculada en Office 365 de la empresa y se podía manejar lo cual nos decía “Modernice los procesos y resuelva los desafíos difíciles dotando a todos de las herramientas necesarias para que construyan sus propias soluciones (no se requiere experiencia en desarrollo).” (Microsoft, s.f.) allí fue donde se estableció ahora el proyecto y con ayuda de un ingeniero era más sencillo.

Alcance: Gran proyección ya que no solo se busca mejorar en el proyecto, sino también interno en la empresa para todos los proyectos y en general, de esta manera existe un mejor control y análisis del proceso de contratación de personal y así reducir costos y tiempos.

3.3 Objetivo General

Identificar una herramienta que permita optimizar el proceso de contratación de personal.

3.4 Objetivos Específicos

- Investigar y Utilizar las Herramientas que permitan manejar el flujo de contratación como se espera.
- Establecer acompañamiento con colaboradores para aclaración de dudas y visualizar los limitantes de estas.
- Determinar resultados que permitan visualizar los beneficios por el uso de estas herramientas.

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

4.1 Propuesta de mejora

Investigar una herramienta que permita optimizar el proceso de contratación la cual permita una unificación del flujo de contratación para así reducir tiempos y costos a la empresa como se menciona en un artículo en el diario la república “El éxito de una operación en outsourcing depende del cuidado y rigurosidad que se tenga en las diferentes etapas del proceso” (Gil, 2015) por ende la importancia de un trabajo investigativo realizado con el manejo de las herramientas, inicialmente se leyó una presentación realizada por colaboradores de la empresa quienes encontraron Jira Core “Es una solución de planificación de proyectos o de gestión de entornos colaborativos que optimiza la productividad de los equipos de trabajo. Puede utilizarse como un software de gestión de tareas cuando se necesita una estructura, agrupación y flujo de trabajo determinado.” (SISTEL, s.f.) como la herramienta ideal para solventar esta problemática, ver anexo 2 y 3, estos colaboradores fueron David Sánchez y Christiam Osorio quienes pertenecían al proyecto Colpatria pero quedaron libres por ende iniciaron esta labor que se detuvo al ingresar a un proyecto de Bolsa de Valores, al trabajar en la herramienta se encuentran facilidades de uso en el proceso de contratación ya que maneja tableros de guía además de metodología Scrum “Ágil”, ver anexo 3 y 4, lastimosamente Jira Core requería de una licencia, aunque se avanzó y se obtuvieron resultados positivos también se encontraron limitantes como el no conocimiento de la herramienta por lo que se utilizó tiempo para adaptarse a la herramienta y manejarla, adicionalmente la dificultad de integración con otras herramientas que se utilizan en el proceso de contratación como lo son Salesforce “es la innovadora empresa responsable de la plataforma de CRM n.º 1 del mundo. Nuestro software está basado en la nube, por lo que no se necesita un equipo de expertos en TI para configurarlo o administrarlo; solo se debe iniciar sesión y comenzar a usarlo.” (SalesForce, s.f.) y Talento Cloud la cual es una herramienta Corporativa de la empresa en donde se colocan los datos personales de cada colaborador y en donde se establecen los perfiles de cada uno, finalmente como se mencionó anteriormente el costo de las licencias fue lo que más limitó el uso de esta Jira Core la cual era de “5USD al mes por persona o tarifa plana de 10USD por mes” (ATLASSIAN, s.f.) estos costos no estaban contemplados ya

que el proyecto ya tenía presupuesto además de la sugerencia por parte de líderes en la Bolsa de valores de utilizar otra herramienta la cual ya estaba licenciada, estos costos se evidenciaron luego de culminar con el mes gratuito permitido por la herramienta de uso, así pues se determinó encontrar otra herramienta que pudiera solucionar estos inconvenientes, de esta forma apareció Azure Devops “es la unión de personas, procesos y tecnologías para permitir la entrega continua de valor a los clientes. El término DevOps, compuesto por dev (desarrollo) y ops (operaciones), da nombre a una práctica de desarrollo de software que unifica el desarrollo y las operaciones de TI.” (Microsoft Azure, s.f.) se logró encontrar esta herramienta gracias a Jackelin una líder del proyecto de la Bolsa de Valores quien manifestó el apoyo a este proyecto, así facilitó el uso de la herramienta la cual fue trabajada con gran entusiasmo además con colaboración de un compañero Jonathan Bogotá la cual estaba liberado en la empresa y quien ayudo a organizar un manual de uso básico de esta herramienta, ver anexo 8, allí se logró un avance similar a Jira Core en donde los procesos eran similares de modificar para poder realizar el flujo de trabajo que queríamos ver anexo 7, sin embargo en reunión con la persona encargada de administrar Azure Devops Jimmy Quejada nos sugirió cambiar nuevamente de herramienta debido a que esta herramienta era dirigida más hacia los proyectos de desarrollo y se tendrían limitaciones en permisos de Administración de la herramienta para integrar otras herramientas, finalmente esta persona nos sugirió PowerApps “Modernice los procesos y resuelva los desafíos difíciles dotando a todos de las herramientas necesarias para que construyan sus propias soluciones (no se requiere experiencia en desarrollo).” (Microsoft, s.f.), la cual esta enlazada con Office 365 y está alineada con los permisos de la empresa, esta herramienta es muy buena ya que no se requiere de una experiencia en desarrollo, de igual forma ofrece plantillas para desarrollar una aplicación la cual nos permita realizar un flujo de información donde se logre establecer los permisos y roles que se buscan teniendo en cuenta al cliente, quien puede revisar el proceso para mayor control de igual forma se pueden obtener métricas y datos combinándolo con Share Point “se puede usar como un lugar seguro donde almacenar, organizar y compartir información desde cualquier dispositivo, así como acceder a ella.” (Microsoft, s.f.) en el cual se pueden establecer repositorios de la información solicitada por el cliente y el avance de cada proceso en el flujo de contratación.

- 1) De acuerdo con este plan se organizaron jornadas de trabajo diarias en la cual eran temas investigativos de las herramientas para conocerlas y establecer hasta donde llegaban.
- 2) Buscar personas que apoyaran técnicamente las herramientas, de acuerdo con la disponibilidad de colaboradores libres de proyectos.
- 3) Interactuar con las herramientas y conocerlas hasta el punto de crear flujos de trabajo.
- 4) Revisión por parte del líder para establecer modificaciones o dudas.
- 5) Realizar Pruebas de funcionamiento de las herramientas para lograr avances
- 6) La Investigación se realizaba a la par con las funciones dadas en la organización a cargo del practicante.

Comparativa	Jira Core	Azure Devops	PowerApps
Ventajas	*Metodología Scrum *Fácil Manejo *Facilidad en tableros de trabajo. *Fácil asignación de roles.	*Metodología Scrum *Fácil Manejo *Facilidad en tableros de trabajo. *Estar licenciada en la empresa. *Persona líder de la herramienta.	*Fácil Manejo *Licencia con office 365. *Sin restricciones de administración. *Fácil integración con herramientas externas.
Desventajas	*No estar Licenciada. *Dificultad en la integración de herramientas externas. *Uso exclusivo de Jira Core.	*Uso exclusivo en desarrollo dentro de la compañía. *Dificultad en la integración de herramientas externas. *Dificultad en asignación de roles por permisos de Administración.	*Inicio desde cero en conocer la herramienta. *No maneja estructura de tableros para asignar roles.

Resultados Obtenidos

Resultados	Jira Core	Azure Devops	PowerApps
Tiempo	Reducción de tiempos en el proceso de más del 50% , debido a que por correos los tiempos estipulados pueden durar hasta 2 semanas, mientras que por medio de la herramienta se reduce menos de 1 semana y casi que inmediato.	Reducción de tiempos en el proceso de más del 50% , debido a que por correos los tiempos estipulados pueden durar hasta 2 semanas, mientras que por medio de la herramienta se reduce menos de 1 semana y casi que inmediato.	Reducción de tiempos en el proceso de más del 50% , debido a que por correos los tiempos estipulados pueden durar hasta 2 semanas, mientras que por medio de la herramienta se reduce menos de 1 semana y casi que inmediato.
Dinero	Jira incurrió en Gastos Adicionales ya que se debía licenciar, aunque se mitigarían gastos en colaboradores debido a que al ser efectivo el proceso, el colaborador ingresa directamente a	Se mitigarían gastos en colaboradores debido a que al ser efectivo el proceso, el colaborador ingresa directamente a cliente evitando el pago por Sophos de días que	Se mitigarían gastos en colaboradores debido a que al ser efectivo el proceso, el colaborador ingresa directamente a cliente evitando el pago por Sophos de días que

	cliente evitando el pago por Sophos de días que no esté vinculado con cliente. Salario Promedio Jr.: \$ 1'500.000 Salario Promedio Senior: \$ 4'000.000 Cantidad de días promedio sin fecha de ingreso a cliente: 5 días Salario días: Jr.: \$ 250.000 Senior: \$ 666.000 Estos dos valores serian el ahorro que la compañía obtendría implementando esta herramienta. Sin embargo, por licencia se debe descontar. 5 USD por persona mensual 10 USD tarifa plana mensual.	no esté vinculado con cliente. Salario Promedio Jr.: \$ 1'500.000 Salario Promedio Senior: \$ 4'000.000 Cantidad de días promedio sin fecha de ingreso a cliente: 5 días Salario días: Jr.: \$ 250.000 Senior: \$ 666.000 Estos dos valores serian el ahorro que la compañía obtendría implementando esta herramienta. Sin embargo, Esta herramienta se encuentra pagando ya una licencia y se utiliza únicamente para desarrollo.	no esté vinculado con cliente. Salario Promedio Jr.: \$ 1'500.000 Salario Promedio Senior: \$ 4'000.000 Cantidad de días promedio sin fecha de ingreso a cliente: 5 días Salario días: Jr.: \$ 250.000 Senior: \$ 666.000 Estos dos valores serian el ahorro que la compañía obtendría implementando esta herramienta. Al estar enlazado con Office 365 la cual se combina con las herramientas corporativas de la empresa, hace que sea mejor esta herramienta evitando los costos de las dos licencias sea Jira o Azure Devops.
Eficiencia	Aporta rapidez en el proceso evitando errores posibles la cual suceden hoy como, por ejemplo: * Digitar mal Lo solicitado.	Aporta rapidez en el proceso evitando errores posibles la cual suceden hoy como, por ejemplo: * Digitar mal Lo solicitado.	Aporta rapidez en el proceso evitando errores posibles la cual suceden hoy como, por ejemplo: * Digitar mal Lo solicitado.

	*Ambigüedad en los correos por algún actor del proceso. *Error al enviar Dirección de correo. Sin embargo, El cliente debe tener Jira para poder trabajar al igual que todos los actores que trabajen en el proceso. De igual forma no se pueden integrar las herramientas que se utilizan en el flujo retrasando el avance y exigiendo un recurso de desarrollo.	*Ambigüedad en los correos por algún actor del proceso. *Error al enviar Dirección de correo. Sin embargo, en la empresa se utiliza la herramienta únicamente para temas de Desarrollo limitando los permisos para proceder con la creación del flujo. De igual forma no se pueden integrar las herramientas que se utilizan en el flujo retrasando el avance y exigiendo un recurso de desarrollo.	*Ambigüedad en los correos por algún actor del proceso. *Error al enviar Dirección de correo. Esta genera mayor expectativa debido a que al integrarse con las herramientas que se usan en el flujo permite una eficiencia completa y sin limitaciones en la creación del proceso. Se pueden formar paneles para cada proceso facilitando la integración de la información con facilidad.
--	--	--	--

4.2 Conclusiones

Cabe resaltar que en un principio existieron dificultades grandes a la hora del desarrollo del plan ya que como el perfil es netamente diferente al de ingeniero no se tenía conocimientos bases para el manejo de estas herramientas por lo cual se requería apoyo técnico, además en conjunto con las funciones específicas que correspondían a las labores diarias y novedades con colaboradores se retrasaba el avance del mismo, pero a pesar de esas situaciones se sacó adelante mediante investigación, por lo cual las oportunidades encontradas fueron de autogestión y de seguimiento constante acerca de las situaciones que se presentaran, el apoyo otorgado por los actores involucrados en este proceso y de levantar la mano cuando algo sucediera, en adición la empresa es de tecnología algo de lo cual no se comprendía totalmente y en donde se aprendieron muchas cosas la cual sirven para mejorar el ámbito personal y profesional además del cómo funcionan especialmente los bancos, la parte financiera y outsourcing siendo el principal actor en el proyecto trabajado, hubo dificultad un poco al entender lo que se debía realizar en la empresa ya que era el primer practicante en ese proyecto y se debía establecer que acciones se debían gestionar, por ende la autonomía que existía en esos momentos, pero a medida que pasaba el tiempo fue mejorando y en las herramienta se investigó hasta llegar a cierto punto y luego volver a empezar en otra herramienta lo cual retraso el avance del proyecto.

Los resultados Obtenidos como se evidenciaron en la tabla de resultados en la propuesta de mejora da una respuesta de la elección de PowerApps como la herramienta más indicada a la fecha para lograr este proceso, debido a que las tres herramientas dan beneficios en tiempo sin embargo, en cuestión de costos Jira Core incrementaría con una licencia más a la empresa la cual no tiene justificación si ya se esta pagando una como lo es en Azure Devops, esta última fue una opción muy buena en la cual se realizo un manual de uso para los colaboradores que hicieran parte del flujo pero esta herramienta se utilizaba únicamente para desarrollo reduciendo su eficiencia así como Jira, ya que tampoco era fácil integrarse con otras herramientas que se utilizan en el flujo como lo son Sales Force y Talento Cloud, PowerApps no tiene esta limitante y al igual que las herramientas anteriores ayuda a la reducción de costos siendo licenciada ya con Office 365 permitiendo la integración fácil con las herramientas que maneja la empresa incluyéndole SharePoint la cual sirve como repositorio de la información, teniendo en cuenta estos resultados se determina que la herramienta más acertada es PowerApps hasta la fecha permitiendo que la persona que continúe con este hilo pueda ejecutarla y llevarla a cabo.

Seguimiento Practica Profesional

1) Programación de las actividades realizadas

Se realizó una investigación constante a la par con las funciones del día a día teniendo en cuenta esta necesidad encontrada en el proceso de contratación, gracias a la ayuda del líder de proyecto y colaboradores del mismo se logró trabajar en diferentes herramientas la cual permitieron identificar limitaciones de la una con la otra y así descartar gastos innecesarios de implementación de una y otra sin estudio previo, esto ayudaría a reducir tiempos y costos para la compañía ya que en un proceso demorado tanto el cliente como el mismo aspirante muestran su disgusto y gastos a la compañía al no dar ese recurso humano directamente al cliente.

2) Cumplimiento de objetivos por ciclo

FECHAS	CICLOS	ACTIVIDADES	LOGROS	DESAFIOS
29 julio / 31 agosto	CICLO I	Investigación y Conocimiento de los procesos de la empresa, Herramientas Corporativas, introducción al proyecto, establecer permisos de acceso a herramientas, Empalme de Primer proceso de búsqueda de herramienta para optimizar el proceso de contratación, lectura de esta presentación y flujo de procesos.	Reconocimiento del proceso trabajado, Conocimiento de funciones de la empresa para el cliente	Estudio Autónomo por ende en ocasiones no se entendía claramente cosas y se debía buscar al líder la cual no estaba en la sede para solucionar dudas.
1 septiembre/ 15 octubre	CICLO II	Introducción a Jira Core, Practica en la herramienta con 1 mes de acceso gratuito para trabajar y obtener resultados, Gestión Colaboradores del proyecto Colpatría y adaptación a las diferentes funciones establecidas, Prueba de Jira Core con los tableros y asignación de funciones.	Aprendizaje de la herramienta Jira Core, Adicionalmente aprendizaje en autonomía y responsabilidad, honestidad en el trabajo y gestión de personal.	Perfil no Técnico para manejar herramientas, por ende, demora en la aplicación, se solicita ayuda de David Sánchez quien inicio con esta herramienta anteriormente.

16 octubre/ 30 noviembre	CICLO III	Introducción a Azure DevOps luego de descartar Jira Core, al igual que la herramienta anterior se realizó una introducción al manejo de la misma pero gracias a conocimientos adquiridos de la herramienta fue más sencillo ya que era similar en procesos además de colaboración de un colaborador y así se realizó un manual de uso de la herramienta, Adicionalmente mayor trabajo en gestión de colaboradores estableciendo funciones de mayor responsabilidad al igual que mayor contacto con las personas de talento humano y diferentes departamentos de la empresa.	Aprendizaje de una nueva herramienta, mayor control de personal y de responsabilidades más altas	Al igual que la herramienta anterior un poco de dificultad en el manejo de herramientas digitales, Entender un poco la diferenciación de funciones que podía realizar, ya que se me delegaban funciones de alta responsabilidad, pero a veces no y no establecía en qué momento podía y en cual no.
1 diciembre/ 24 enero	CICLO IV	Introducción a PowerApps luego de encontrar la limitante en Azure DevOps, Se establecen mayores responsabilidades de control de personal liberado y encargado de sus funciones y trabajos diarios.	Aprendizaje de nivel jerárquico y de control de proyecto en medida más baja pero aprendizaje importante, mayor confianza al hablar con las demás estructuras de la empresa y asumiendo roles.	Dar esa confianza, pero a la vez generar ese sentido de responsabilidad y dirección para que se logaran los objetivos previstos.

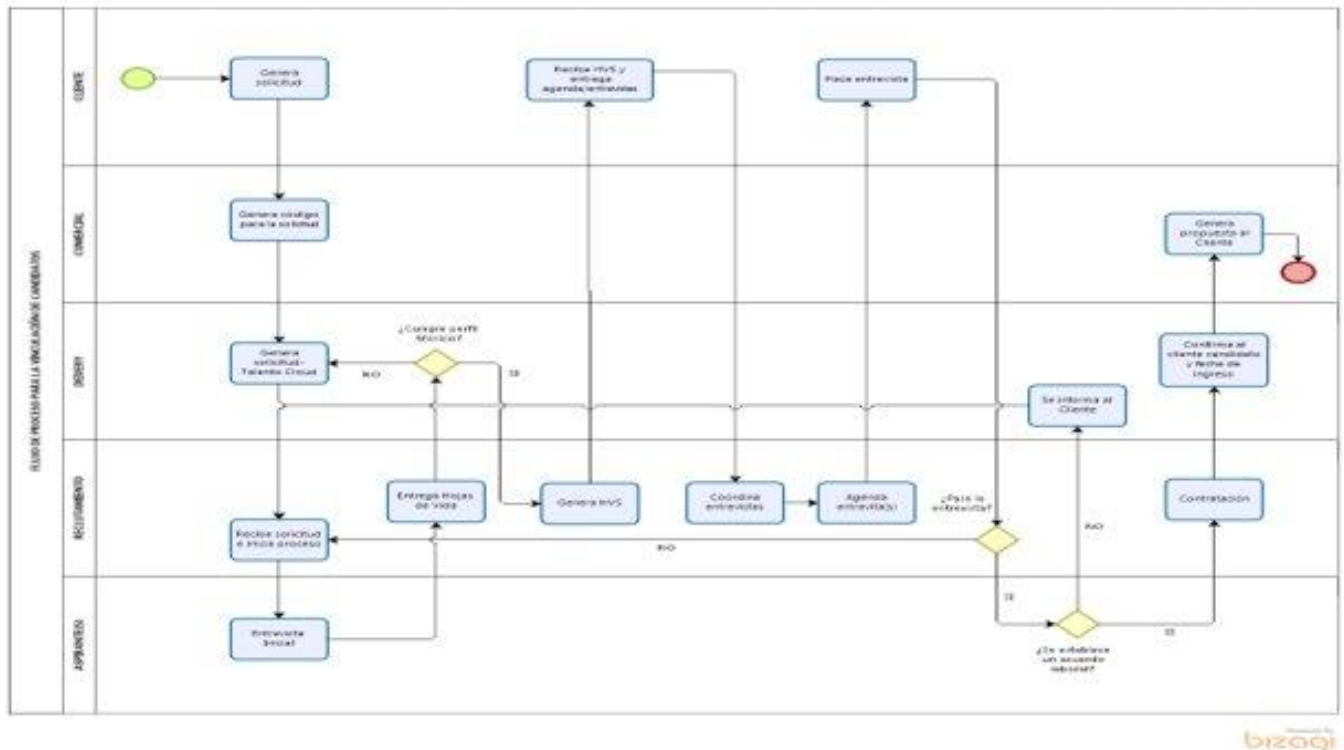
Bibliografía

- Aldana, S. (3 de Febrero de 2017). *Larepublica.co*. Obtenido de Larepublica.co:
<https://www.larepublica.co/internet-economy/automatizacion-de-los-servicios-el-futuro-de-los-negocios-2467486>
- ATLASSIAN. (s.f.). *ATLASSIAN.COM*. Obtenido de ATLASSIAN.COM:
<https://www.atlassian.com/es/software/jira/core/pricing#:~:targetText=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20usuario%20de,usuarios%20que%20admite%20la%20licencia>.
- Bernal, V. C. (5 de Junio de 2019). *El Espectador.com*. Obtenido de El Espectador.com:
<https://www.elespectador.com/economia/como-adaptar-una-empresa-al-mundo-interconectado-de-hoy-articulo-864453>
- Delgado., D. O. (6 de Junio de 2019). *El Espectador* . Obtenido de El Espectador :
<https://www.elespectador.com/economia/aprobaron-la-ley-tic-y-ahora-que-sigue-articulo-864516>
- Gil, G. O. (28 de Abril de 2015). *La Republica.co*. Obtenido de La Republica.co:
<https://www.larepublica.co/finanzas/el-outsourcing-como-herramienta-de-reorganizacion-2249311>
- Lider, R. P. (6 de Octubre de 2018). *El espectador.com*. Obtenido de El espectador.com:
<https://www.elespectador.com/economia/mitos-derrumbar-para-fortalecer-el-outsourcing-en-colombia-articulo-816318>
- Microsoft . (s.f.). *support.office.com*. Obtenido de support.office.com:
<https://support.office.com/es-es/article/%C2%BFQu%C3%A9-es-sharepoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>
- Microsoft Azure. (s.f.). *azure.microsoft.com/*. Obtenido de azure.microsoft.com/:
<https://azure.microsoft.com/es-es/overview/what-is-devops/?cdn=disable>
- Microsoft. (s.f.). *powerapps.microsoft.com*. Obtenido de powerapps.microsoft.com:
<https://powerapps.microsoft.com/es-es/>
- Portafolio, R. (4 de Mayo de 2013). *Portafolio.co*. Obtenido de Portafolio.co:
<https://m.portafolio.co/tendencias/ARTICULO-MOVILES-AMP-81998.html>
- Potafolio, R. (31 de Octubre de 2011). *Portafolio.co*. Obtenido de Portafolio.co:
<https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/etica-empresarial-129542>
- Profesion, L. R. (22 de Octubre de 2018). *El Espectador*. Obtenido de El Espectador:
<https://www.elespectador.com/economia/la-experiencia-en-un-proceso-de-seleccion-puede-impactar-la-imagen-de-la-empresa-articulo-819406>
- Profitline. (2019). *Profitline*. Obtenido de Profitline.
- Profitline. (17 de Enero de 2019). *Profitline*. Obtenido de Profitline:
<https://profitline.com.co/implementacion-de-servicios-de-outsourcing-de-procesos-bpo-en-las-empresas/>
- Redhat.com. (25 de Marzo de 2018). *Redhat.com*. Obtenido de Redhat.com:
<https://www.redhat.com/es/topics/automation>
- Revista Dinero. (13 de Marzo de 2017). *Dinero.com*. Obtenido de Dinero.com:
<https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/automatizacion-en-las-empresas-colombianas-en-el-2020-segun-deloitte/242846>
- SalesForce. (s.f.). *salesforce.com*. Obtenido de salesforce.com:
<https://www.salesforce.com/mx/products/what-is-salesforce/>
- SISTEL. (s.f.). *SISTEL.ES*. Obtenido de SISTEL.ES: <https://www.sistel.es/business-software-solutions/jira>

Sophos Solutions. (s.f.). *Sophossolutions.com*. Obtenido de Sophossolutions.com:
<http://sophossolutions.com/transformacion-digital/>
 Tiempo, R. e. (30 de Junio de 1997). *El tiempo.com*. Obtenido de El tiempo.com:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-642087>
 Tiempo, R. e. (31 de Enero de 2002). *El Tiempo*. Obtenido de El Tiempo:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1326308>
 TOVAR, L. A. (1 de marzo de 2002). *Scielo.org*. Obtenido de Scielo.org:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000100001
 Universidad Cooperativa de Colombia. (23 de Noviembre de 2019). <https://www.ucc.edu.co/>.
 Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/>: <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>
<https://sophossolutions.com/sophos/>
<https://azure.microsoft.com/es-es/services/devops/>
<https://www.atlassian.com/software/jira/core>
https://powerapps.microsoft.com/es-es/blog/using-app-template/?WT.mc_id=azurebg_email_PA-PowerApps-InTrial-FY17-10Oct-Email1-BuildApps_ROW
https://sophosbanking-my.sharepoint.com/:p:/g/personal/cristiam_osorio_sophossolutions_com/EYAdPFAvCFZFtgyYcaZeXDIBkYyuwzXtXkwaI8QhR3OOow?rttime=YP9bgiZT10g
<https://sophossolutions.com/>

Anexos:

- 1) Flujo en el proceso de Contratación



2) ¿Porque Jira? Presentación de los usos de la herramienta.

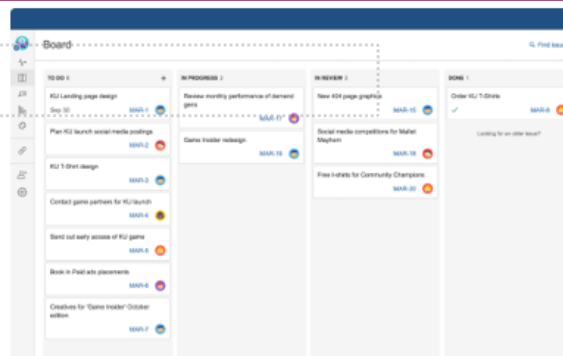
Gestionar proyectos



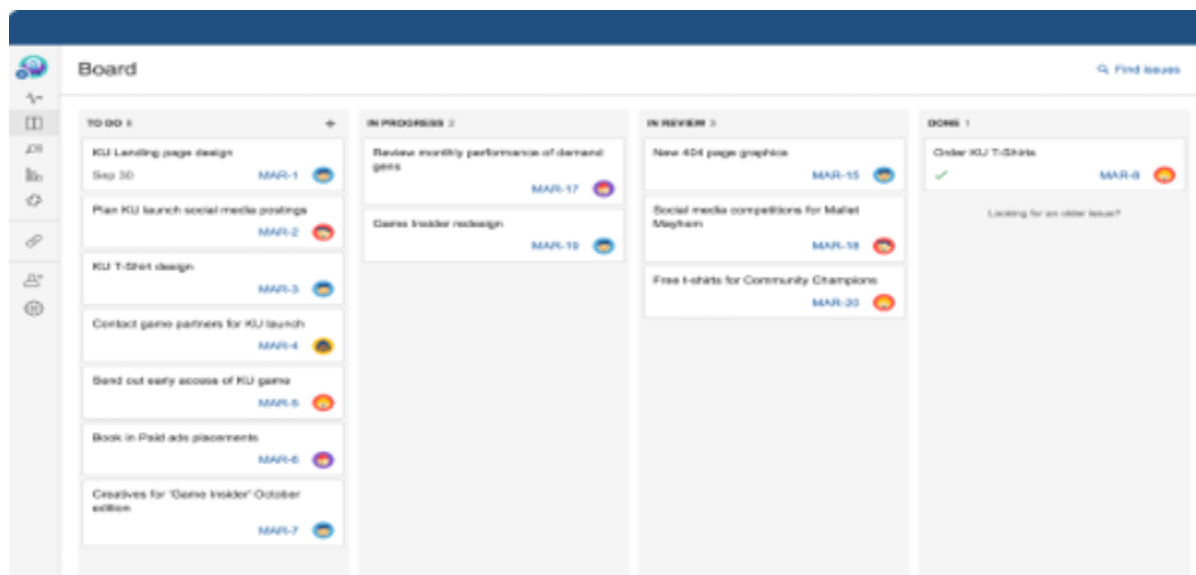
En Jira Core, la gestión de proyectos y tareas comienza con un workflow. Los workflows definen los procesos y permiten que tu equipo realice un seguimiento de las tareas. Las instancias de Jira Core Cloud presentan, además, tableros que te permiten ver los workflows, así como arrastrar y soltar tareas de la lista de pendientes a la de realizadas

3) Paneles de uso de Jira

Paneles



Las instancias de Jira Core Cloud presentan paneles que ofrecen a los equipos una instantánea inmediata del proyecto. Revisa rápidamente el avance del proyecto y consulta el estado de cada tarea. Los paneles reproducen los pasos del workflow del equipo y se adaptan a su forma de trabajar.



4) Como se mediría el rendimiento.



5) Precio al licenciar Jira Core, Página Oficial Jira Core.

RESUMEN DE LOS PRECIOS MENSUALES

10 US\$ al mes

Tarifa plana
Para 1-10 usuarios

☒ Mensual ☐ Anualmente

Paga una tarifa plana mensual de 10 US\$ para hasta 10 usuarios.
Los equipos de más de 11 personas pagan 5 US\$ por usuario al mes.

Plan	Price	Details
Free	0 US\$	para siempre
Standard	5 US\$	Precio inicial por usuario y por mes

6) Boards Azure DevOps

Azure DevOps jonathanbogota / Proyecto-Contratación / Boards / Work items

Search

Proyecto-Contratación +

Overview

Boards

Work items

Boards

Backlogs

Sprints

Queries

Repos

Pipelines

Test Plans

Work items

Recently updated ▾ | + New Work Item ▾ | → Open in Queries | Column Options | ↑ Import Work Items | Recycle Bin |

Filter by keyword

Types ▾ Assigned to ▾ States ▾ Area ▾ Tags ▾

ID	Title	Assigned To	State	Area Path
22	Coordinar la Entrevista	Cristian Sebastian Lopez R...	Approved	Proyecto-Contratación
19	Generar Código por sales force	Cristian Sebastian Lopez R...	Committed	Proyecto-Contratación
11	Solicitud recurso	Cristian Sebastian Lopez R...	New	Proyecto-Contratación
18	Acuerdo Laboral	Cristian Sebastian Lopez R...	Committed	Proyecto-Contratación
17	Código de sales force	Cristian Sebastian Lopez R...	Committed	Proyecto-Contratación
20	Se Solicita un candidato para automatizacion	Jonathan Andres Bogota A...	Approved	Proyecto-Contratación
12	Solicitud Nueva	Jonathan Andres Bogota A...	Committed	Proyecto-Contratación

7) División de Áreas de trabajo para asignar Roles en Azure DevOps

Azure DevOps jonathanbogota / Proyecto-Contratación / Boards / Boards

Search

Proyecto-Contratación +

Overview

Boards

Work items

Boards

Backlogs

Sprints

Queries

Repos

Pipelines

Proyecto-Contratación Team ▾ ☆ ⚙

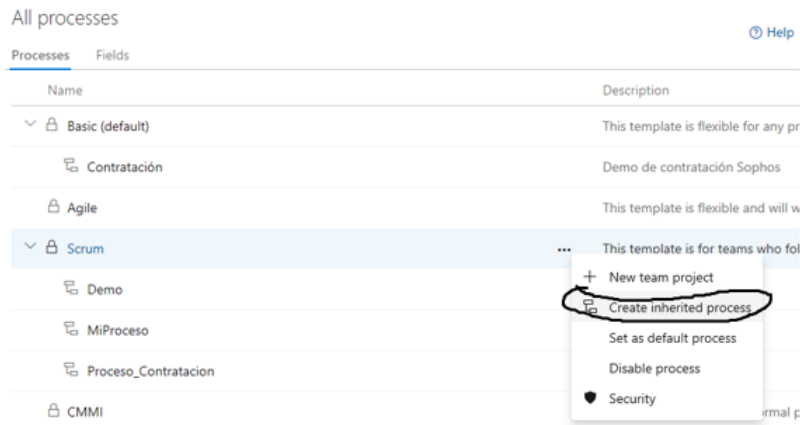
Board Analytics | View as Backlog

Backlog items ▾

Nueva	Cliente 1/5	Comercial 1/5	Reclutamiento 1/5	Delivery
+ New item	Solicitud recurso Cristian Sebastian ... State ● New	Se Solicita un candidato para automatizacion Jonathan Andres B... State ● Approved	Coordinar la Entrevista Cristian Sebastian ... State ● Approved	

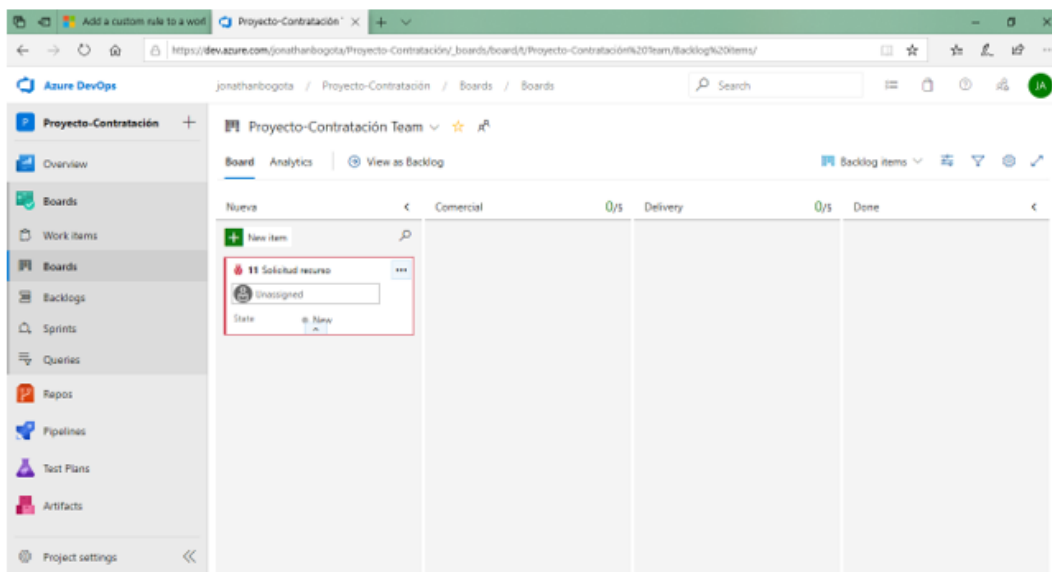
8) Algunos pasos del manual realizado de Azure DevOps.

3. Dentro de esta opción, escoger el proceso con el que se quiere iniciar el proyecto. Adicionalmente dar clic en Create inherited process.

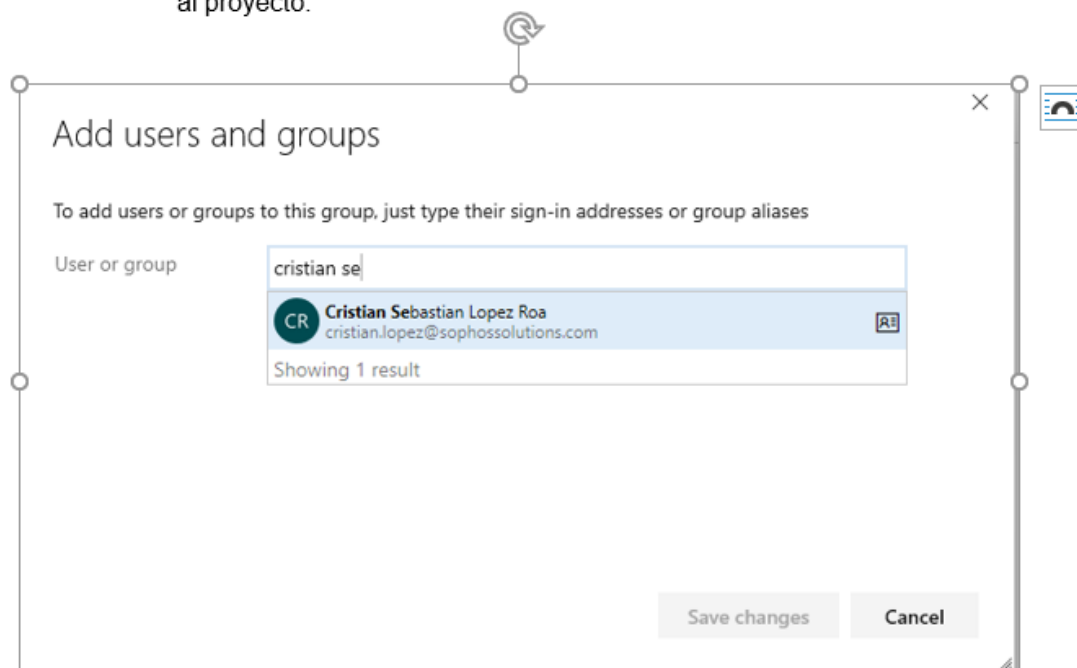


4. Aquí se escribe el nombre del proceso y una pequeña descripción.

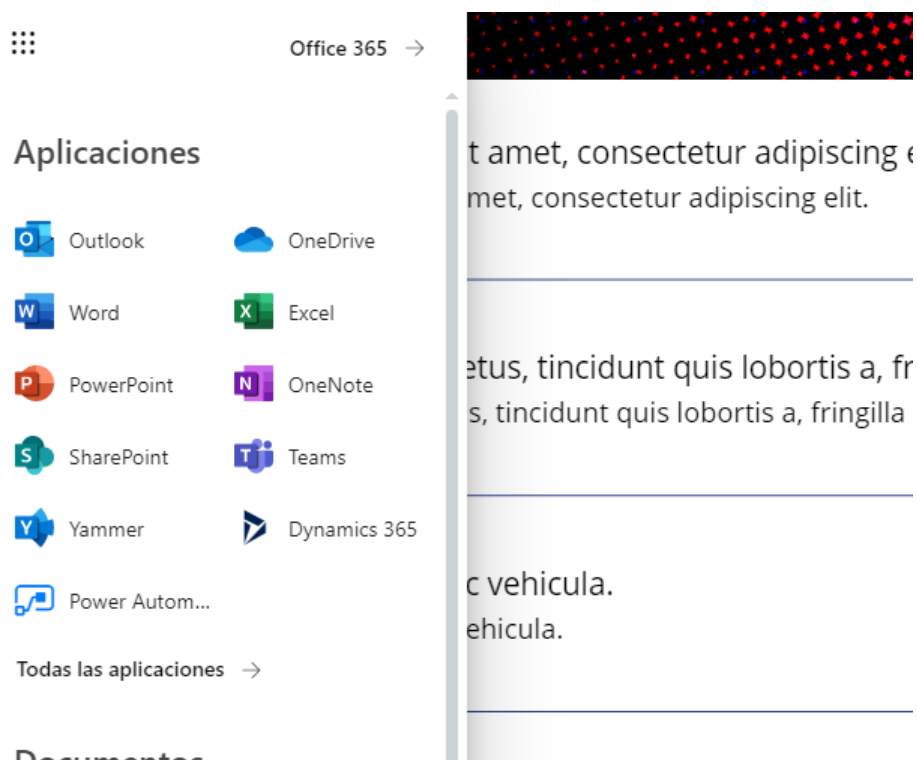
24. Adicionalmente dentro del board, puede asignarse la tarea a otra persona



37. Buscamos el usuario que queremos incluir en nuestro equipo y lo agregamos, se enviará la notificación al usuario para que se agregue al proyecto.



9) PowerApps, Integración con SharePoint y otras herramientas.



10) Relación origen de datos para realizar el seguimiento.

