



**Diseño de un proceso de selección para el puesto de Desarrollador/a de  
Software en Conecta Software S.L.U.**

**Trabajo de Fin de Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos  
Humanos.**

**Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado**

**Universidad de La Laguna**

**2020-2021**

Tutora: Naira Delgado Rodríguez

Autor: Diego Hernández González

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.</b> .....	3
<b>2. Los procesos de selección de personal en las organizaciones.</b> .....	3
<b>3. Desarrollo del proceso selectivo.</b> .....	8
<b>3.1. Contextualización de la empresa y del puesto de trabajo.</b> .....	8
<b>3.2. Objetivos principales del proceso selectivo diseñado.</b> .....	10
<b>3.3. Resumen de la Descripción del Puesto de Trabajo.</b> .....	10
<b>3.3.1. Profesiografía.</b> .....	11
<b>3.3.2. Requisitos de los candidatos/as.</b> .....	13
<b>3.4. Diseño del sistema de reclutamiento.</b> .....	14
<b>3.4.1. Fuentes de reclutamiento.</b> .....	14
<b>3.4.2. Plan de captación de talento.</b> .....	15
<b>3.4.3. Procedimiento, criba curricular y comunicación con los candidatos.</b> .....	16
<b>3.5. Diseño de las pruebas de selección.</b> .....	17
<b>3.6. Baremo del proceso selectivo.</b> .....	19
<b>3.7. Informe final de los candidatos.</b> .....	21
<b>4. Conclusiones y recomendaciones.</b> .....	21
<b>5. Referencias.</b> .....	22
<b>6. Anexos.</b> .....	25
<b>Anexo 1. Descripción del puesto de trabajo detallada.</b> .....	25
<b>Anexo 2. Anuncio de la oferta de empleo de Desarrollador/a de Software.</b> .....	33
<b>Anexo 3. Prueba de ejercicios prácticos de My SQL Workbench y Python.</b> .....	34
<b>Anexo 4. Test de Juicio Situacional relativo al trato al cliente.</b> .....	35
<b>Anexo 5. Guion y anclajes de la Entrevista Conductual Estructurada.</b> .....	39

**Resumen.**

En el presente trabajo, se diseña un proceso de selección para el puesto de Desarrollador/a de Software para la organización Conecta Software Soluciones SLU, cuya actividad principal es la automatización de los procesos de venta online de sus clientes. Para cumplir con este objetivo se realiza un análisis previo del puesto de trabajo escogido, a través de una entrevista y de los cuestionarios de la base de datos O\*NET online; así como la utilización de diversas pruebas de selección, como son ejercicios prácticos, el Test de Juicio Situacional y la Entrevista Conductual Estructurada.

**Palabras clave:** Procesos de selección de personal, Recursos humanos, Desarrollador/a de Software, Test de Juicio Situacional y Entrevista Conductual Estructurada.

**Abstract.**

In this work, a personnel selection process is designed for the position of Software Developer for the organization Conecta Software Soluciones SLU, whose main activity is the automation of online sales processes of its customers. To achieve this objective, a previous analysis of the chosen job position is carried out, through an interview and questionnaires from the O\*NET online database, as well as the use of various selection tests, such as practical exercises, the Situational Judgment Test and the Structured Behavioral Interview.

**Keywords:** Personnel selection processes, Human resources, Software developer, Situational Judgment Tests and Structured Behavioral Interview.

**1. Introducción.**

El objetivo principal del presente trabajo es diseñar un proceso de selección de personal para el puesto de Desarrollador de Software en la empresa Conecta Software Soluciones SLU. Este trabajo permitirá cubrir una nueva vacante con las características precisas que el puesto requiere en materia de formación, habilidades, competencias y experiencia, entre otras.

**2. Los procesos de selección de personal en las organizaciones.**

La selección de personal es uno de los procesos más importantes dentro de las organizaciones, ya que proporciona el personal más adecuado para la vacante del puesto

que se pretende cubrir. Para realizar este proceso se precisa de profesionales cualificados expertos en recursos humanos, pero también de personal de otras áreas de la organización, formando equipos multidisciplinares (Rey, Ballesteros y Guevara, 2013).

De acuerdo con Salgado y Moscoso (2008), la selección de personal para una organización es un proceso en el que se busca encontrar un buen ajuste de los candidatos/as al puesto de trabajo que se tiene intención de cubrir. Estos autores consideran que para realizar de manera correcta este proceso es indispensable conocer las características del puesto de trabajo, así como comprobar que los candidatos/as disponen de las competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto de trabajo. Fuertes (1991, citado en Fernández-Ríos, 1995) enfatiza la utilidad de la descripción del puesto de trabajo para llevar a cabo las fases de reclutamiento y la selección, de manera que para realizar una selección científica de personal es requisito indispensable basarse en los requerimientos y exigencias del puesto.

Como punto de partida, antes de comenzar con cualquier proceso selectivo, es necesario realizar el análisis y descripción del puesto de trabajo. Esta técnica de análisis se puede definir como “el procedimiento para determinar las obligaciones y las habilidades requeridas por un puesto de trabajo, así como el personal idóneo para ocuparlo” (Marzo y Fajardo, 2012, p.305). Esta técnica permite un primer acercamiento al puesto de trabajo objeto de análisis y aporta muchísima información relativa al mismo. Además, es una técnica flexible, ya que se adapta a las áreas que podemos considerar más centrales y permite presentar la información cuantitativa en un esquema organizado. Sin embargo, presenta inconvenientes propios de las metodologías cualitativas, como son: los sesgos y la poca capacidad de generalización y comparación entre puestos. En definitiva, esta técnica nos permitirá obtener una visión general del puesto de trabajo sobre el que se diseñará el proceso selectivo.

Los métodos de recogida de información que se han seleccionado para la realización de la Descripción del puesto de trabajo son: la entrevista y los cuestionarios de la base de datos O\*NET.

Fernández-Ríos (1995) considera la entrevista como el método de recogida de información más importante en el campo de las ciencias sociales. En el análisis del puesto, la entrevista se utiliza para recabar información imprescindible y relevante sobre el puesto a través de la interacción entre dos o más personas, en este caso entre uno o más analistas

y entre uno o más ocupantes del puesto. Este mismo autor presenta una serie de ventajas de este método de recogida de información frente a otros. Entre las más relevantes, cabe mencionar que la entrevista permite detallar claramente el objeto de análisis al entrevistado/a y, además, permite su utilización junto a otro tipo de métodos. Por su parte, Pereda (1993) destaca una ventaja adicional, y es que es un método fácil de utilizar y que se puede adaptar para profundizar en los aspectos considerados más relevantes por los entrevistadores/as a la hora de llevar a cabo el análisis.

Los cuestionarios O\*NET online (s.f.) son cuestionarios estandarizados que recogen datos relativos a distintos aspectos del puesto: información general sobre el/la ocupante, educación y capacitación requerida para la ocupación, actividades laborales, conocimiento, habilidades, contextos de trabajo y estilos de trabajo.

La otra técnica de análisis que nos permitirá conocer en profundidad el puesto de trabajo seleccionado es el profesigramas, técnica muy utilizada en selección de personal y formación (Díaz-Cabrera et al., 2020). El profesigramas es una técnica de análisis que permite obtener un resumen de los requerimientos o cualificaciones personales significativos que deben poseer los ocupantes de los puestos. (Gael, 1988, citado en Díaz-Cabrera et al., 2020). El método de recogida de información seleccionado para la realización del Profesigramas es una adaptación española del cuestionario Fleishman Job Analysis Survey -F-JAS (1992), realizado por Fuertes-Martínez, Agost-Felip y Fortea-Bagán (1999). Dicho cuestionario (II: F-JAS) consta de 74 habilidades, agrupadas en 6 dimensiones: habilidades cognitivas, habilidades psicomotrices, habilidades físicas, habilidades sensoriales/perceptivas, escalas de interacción social y escalas de conocimientos.

Una vez que se tiene la información suficiente acerca del puesto de trabajo, se puede comenzar con el proceso de selección. De acuerdo con Castaño, De la Merced y Prieto (2011), los procesos selectivos en las organizaciones están constituidos generalmente por cuatro grandes fases o etapas: la planificación, el reclutamiento, la selección y el control. No obstante, la condición previa inicial es que debe haber una demanda de empleo realizada por la empresa.

En la fase de planificación, estos autores plantean que debe de establecerse quién o quiénes llevarán a cabo las fases de reclutamiento y selección, ya sea un departamento interno de la organización o bien una empresa externa que preste ese servicio. En esta

primera etapa también debe de realizarse el análisis del puesto de trabajo que se pretende cubrir (si no se hubiese hecho ya), con el objetivo de configurar “la misión del puesto de trabajo, las tareas y funciones a desempeñar, las responsabilidades a asumir y las características del ocupante del mismo” (p.14).

Según Peiró (1986, citado en Bretones y Rodríguez, 2008), el reclutamiento es un proceso organizacional en el que se pretende encontrar posibles candidatos/as que cumplan con los requisitos necesarios para desempeñar un determinado puesto, y atraer el número suficiente de ellos para posteriormente realizar una selección, en función de las características y requerimientos que hemos detectado en el análisis del puesto. Estos autores consideran que los términos reclutamiento y selección son diferentes, pero están muy relacionados, ya que para tener un proceso de selección exitoso debe de existir una buena fase de reclutamiento. Bretones y Rodríguez (2008) plantean la existencia de dos tipos o fuentes de reclutamiento; el reclutamiento interno y el externo. El reclutamiento interno consiste en tratar de “dar a conocer las vacantes de empleo a los propios empleados, de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa” (p. 105). La principal ventaja de este tipo de reclutamiento es su capacidad de economizar recursos, no sólo de tiempo y esfuerzo, sino también puramente económicos. No obstante, cuenta con ciertas desventajas, entre las que podemos resaltar que no siempre se encuentran los perfiles adecuados dentro de la propia plantilla, por lo que se requiere del otro tipo o fuente reclutamiento. Por su parte, el reclutamiento externo consiste en la búsqueda activa de candidatos/as fuera de la organización a través de diversas técnicas, como pueden ser los anuncios en prensa, las oficinas públicas de empleo, las carteras de candidatos/as, empresas de trabajo temporal, etc.

La etapa de selección en sí misma, tal y como plantea Castaño et al. (2011), comienza con la configuración del proceso, planteando los criterios que se van a evaluar y como se hará, es decir, con qué técnicas. Estas técnicas deberán elegirse siempre en función de sus propiedades psicométricas de validez y fiabilidad. Tal y como plantean Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015), existen diferentes herramientas para la selección de personal. Estas autoras resaltan el curriculum, las referencias, los diferentes tipos de entrevistas (entrevista convencional sin estructura, entrevista convencional estructurada y la entrevista conductual estructurada), los test de capacidades cognitivas o aptitudes, las medidas de personalidad, las pruebas profesionales, entre otras. Alonso et al. (2015),

plantean en su investigación, que las pequeñas y medianas empresas españolas utilizan en mayor medida el curriculum, la entrevista convencional sin estructura y las referencias como sus instrumentos de selección.

A pesar de que entre los tipos de entrevistas anteriormente citadas la que mayor fiabilidad (.83) y validez (.63) posee es la entrevista conductual estructurada o por competencias, se trata del tipo de entrevista que menos se utiliza. De acuerdo con Salgado y Moscoso (2001, 2012; citado en Salgado, Gorriti y Moscoso, 2007), bajo la denominación de la entrevista conductual estructurada se engloba a un conjunto de entrevistas que tienen en común una serie de aspectos. En primer lugar, las preguntas están basadas en el análisis del puesto y en la técnica de incidentes críticos. En segundo lugar, a todos los candidatos/as se les hacen las mismas preguntas. Por otra parte, normalmente las respuestas que dan los candidatos/as a las preguntas se evalúan con anclajes conductuales o escalas de comportamientos esperados. Además, esta técnica debe ser entrenada previamente por el entrevistador/a. Por último, la decisión final del candidato/a elegido tiene que ser tomada una vez que todos los aspirantes han realizado la entrevista.

Otro instrumento que se utiliza no solo en los procesos de selección de personal sino también en formación y desarrollo es el Test de Juicio Situacional. Tal y como afirma Lievens (2007), esta herramienta plantea situaciones típicas laborales a los candidatos/as, que deben responder eligiendo la opción que estimen correcta. El Test de Juicio Situacional permite establecer una representación conductual de un aspecto concreto del puesto de trabajo objeto de estudio. Por último, es reseñable indicar que, a pesar de ser un instrumento con algunos puntos fuertes (costo de aplicabilidad bajo, buena percepción de los candidatos/as hacia la prueba, etc.), cuenta con ciertas limitaciones a tener en cuenta, como es la fuerte sensibilidad que presenta a los efectos de la práctica y el entrenamiento.

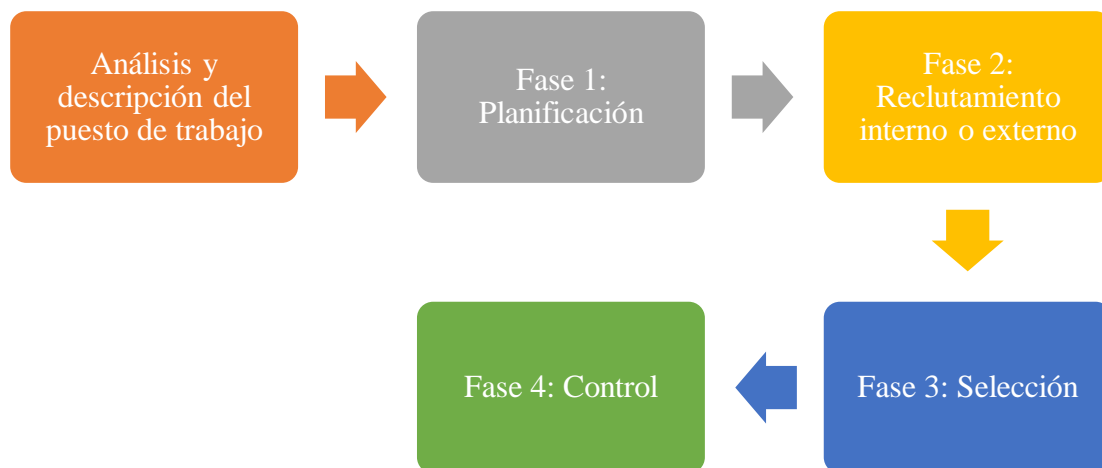
Una vez que se ha establecido qué y cómo evaluar, y aplicados los instrumentos, se debe recopilar la información obtenida en un informe de resultados. En dicho informe de cada candidato, se deben incluir las características del aspirante, comentarios y observaciones necesarias para la toma de decisiones y el posible ajuste al puesto. Cuando se disponga de los informes de los candidatos/as se pasará a la fase de toma de decisiones, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las pruebas. La toma de decisiones finaliza con la comunicación de la oferta de contratación al candidato/a seleccionado, pudiendo éste aceptar o no. Si acepta, el proceso de selección no finaliza hasta que el trabajador/a supera

el periodo de socialización inicial, con el fin de comprobar que la toma de decisiones ha sido beneficiosa para ambas partes (Castaño et al., 2011).

Estos mismos autores, proponen como la última fase del proceso selectivo, la etapa de control, donde se comprueba la ‘utilidad, eficiencia y eficacia del mismo’ (p.16).

A modo de resumen, en la Figura 1 se puede observar un esquema de las distintas fases que conforman un proceso selectivo.

**Figura 1. Fases que debe tener un proceso selectivo.**



En definitiva, la selección de personal es, según Bretones y Rodríguez (2008), un proceso psicosocial fundamental en las organizaciones, cuyo objetivo es encontrar el capital humano adecuado para satisfacer y alcanzar los intereses y objetivos organizaciones. Para conseguirlo se precisa planificación, recogida de información sistemática y toma de decisiones en consecuencia.

### **3. Desarrollo del proceso selectivo.**

A continuación, se presentan de manera detallada todos los pasos a seguir para llevar a cabo un adecuado proceso de selección para el puesto de Desarrollador/a de Software en la organización Conecta Software S.L.U.

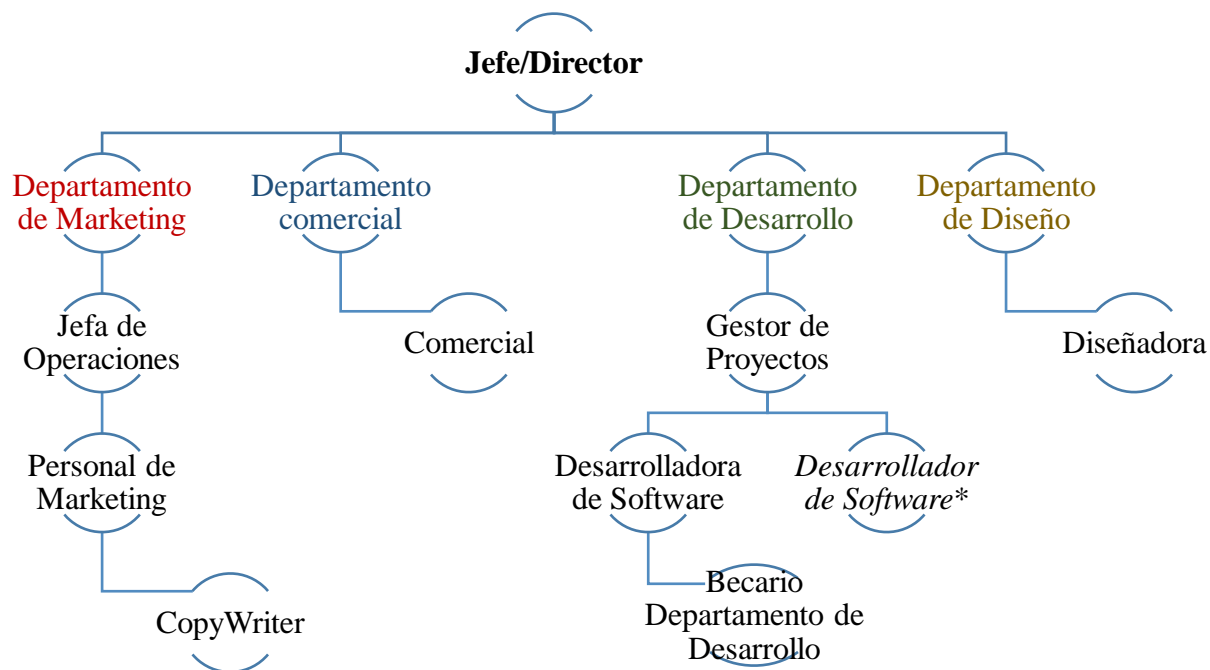
#### **3.1. Contextualización de la empresa y del puesto de trabajo.**

Conecta Software S.L.U. es una empresa de carácter privado, que cuenta con 4 departamentos: Departamento de Desarrollo, Departamento Comercial, Departamento de



Diseño y Departamento de Marketing. Actualmente dispone de 10 trabajadores/as, aunque la previsión a corto plazo es de aumentar la plantilla: 1 Director, 1 Comercial, 1 Jefa de Operaciones, 1 Personal de Marketing, 1 CopyWriter, 1 Gestor de Proyectos, 2 Desarrolladores/as de Software, 1 Becario y 1 Diseñadora. Dicha organización se encuentra ubicada en el casco histórico de San Cristóbal de La Laguna. En la Figura 2, puede observarse el organigrama de la organización.

**Figura 2. Organigrama de Conecta Software S.L.U.**



Conecta Software es una empresa especializada en todo el ecosistema Ecommerce, cuenta principalmente con un producto ETL propio (Conecta HUB) cuya función es automatizar procesos, facilitando así a sus clientes la creación de productos, sincronización de stock, pedidos, imágenes, etc. De esta manera sus clientes (empresas) pueden vender online de manera sencilla, ya que Conecta Software es capaz de sincronizar toda esa información de cualquier ERP (Planificación de recursos empresariales), archivos planos, documentos excel, etc. Además, esta organización ofrece un servicio de marketing y diseño de páginas corporativas que permite a sus clientes posicionarse mejor en internet en las primeras búsquedas y darse a conocer, lo que incrementa las ventas.

En lo que respecta al puesto objeto de este trabajo, Desarrollador/a de Software, la función principal es la de analizar las necesidades de los clientes y desarrollar soluciones de software, aplicando principios y técnicas de informática, ingeniería y análisis matemático.

Además, se encarga de mantener el correcto funcionamiento de los productos desarrollados para las empresas clientes.

### **3.2. Objetivos principales del proceso selectivo diseñado.**

El objetivo principal de este proceso selectivo es respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, de la misma manera que si se tratase de un proceso de selección para la Administración Pública. Esto nos permitirá, aplicando las buenas prácticas en recursos humanos, seleccionar al mejor candidato/a para cubrir las nuevas vacantes de Desarrollador/a de Software que puedan surgir en el futuro.

Como objetivos adicionales, debemos señalar la creación de una base de datos con candidatos/as de reserva para sucesivos procesos selectivos, así como configurar los instrumentos adecuados para evaluar la adecuación al puesto de Desarrollador/a de Software en esta organización por parte de los candidatos/as.

### **3.3. Resumen de la Descripción del Puesto de Trabajo.**

La Descripción del Puesto desarrollada (ver Anexo 1), se realizó a partir de una entrevista estructurada ad hoc, utilizándose de guía para elaborarla el ejemplo descrito en el manual de Fernández-Ríos (1995). La entrevista se llevó a cabo el día 28 de marzo de 2021 de manera presencial respetando las medidas sanitarias contra el COVID-19, con una duración de aproximadamente 2 horas. Para realizar esta técnica de análisis también se hizo uso de la base de datos O\*NET online, s.f. (Software Developer, 15-1252.00), así como de cuatro cuestionarios de la misma base de datos, en concreto, los cuestionarios de “Education and Training”, “Skills”, “Work Context” y “Work Styles”. Los cuestionarios mencionados fueron administrados el día 29 de marzo de 2021 también de manera presencial, durando la sesión aproximadamente 1 hora y media. A continuación, se detalla un resumen de la Descripción del Puesto de Desarrollador/a de Software.

La función general del puesto es analizar las necesidades de los usuarios/clientes y desarrollar soluciones de software, aplicando principios y técnicas de informática, ingeniería y análisis matemático. Además, también se ocupa de mantener el correcto funcionamiento de los productos desarrollados. Entre las funciones básicas del puesto a destacar encontramos la de analizar los datos del proyecto o producto para determinar las especificaciones o requisitos, modificar programas de software para mejorar el rendimiento y comunicar la información del proyecto o del producto a los clientes y

supervisor. Las principales tareas del puesto son: configurar el conector para los clientes con MySQL Workbench, añadir funcionalidad al conector utilizando Visual Studio, desarrollar productos de Business Intelligence mediante Framework DevExpress, desarrollar cuadros de mando con Power BI, investigar las bases de datos de origen en SQL Server, entre otras. En lo que respecta a las especificaciones del puesto de Desarrollador/a de Software, el nivel educativo mínimo exigido es una Licenciatura o Grado en Ingeniería Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones u otra titulación universitaria afín. En cuanto a formación complementaria sería recomendable un Máster en Ingeniería Informática o similar, así como cursos reglados en lenguaje de programación (Python, entre otros) o softwares (MySQL, entre otros). Se requiere un nivel medio de experiencia y conocimientos en puestos similares, aunque el puesto requiere de constante actualización y aprendizaje. Para finalizar, entre las competencias y habilidades asociadas al puesto debemos destacar la fluidez de ideas, la administración del tiempo, el razonamiento matemático, la resolución de problemas complejos y el aprendizaje activo, así como el manejo de diversos softwares informáticos.

### 3.3.1. Profesiografía.

La Profesiografía que se muestra a continuación, se desarrolló utilizando la adaptación española realizada por Fuertes, Agost y Fortea (1999) al cuestionario Fleishman Job Analysis Survey –F-JAS (1992), denominada II: F-JAS. De todas las habilidades que se incluyen en dicho cuestionario se seleccionaron las que tenían más relación con el puesto de trabajo de Desarrollador/a de Software. Para este proceso selectivo se tendrá en cuenta aquellas habilidades que puntúen con un 6 o un 7. En el caso de ‘‘Fluidez de ideas’’, aunque se haya puntuado con un 5, se considera importante para el desarrollo de las tareas del puesto, por lo que se ha incorporado al proceso selectivo.

<b>Hoja de exigencias de puesto de trabajo</b>	
<b>Formación y experiencia</b>	<b>Fecha:</b> 13 de abril de 2021
<b>Nivel educativo:</b> Superior	<b>Denominación del puesto:</b> Desarrollador de Software
<b>Título requerido:</b> Licenciatura o Grado en Ingeniería Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones u otra titulación afín	<b>Departamento:</b> De Desarrollo
<b>Experiencia profesional mínima:</b> Más de 1 año	<b>Organización:</b> Conecta Software
<b>Exigencias del puesto de trabajo</b>	

Hoja de exigencias de puesto de trabajo							
<b>Grados</b>				1: Grado muy bajo 2: Grado ligeramente bajo 3: Grado bajo 4: Grado normal		5: Grado ligeramente alto 6: Grado alto 7: Grado muy alto	
<b>Conocimientos específicos requeridos</b>				My SQL Workbench, Python, Visual Studio, Devexpress, Power BI			
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Habilidades cognitivas</b>
				X			1. Comprensión oral
				X			2. Comprensión escrita
					X		3. Expresión oral
				X			4. Fluidez de ideas
					X		5. Originalidad
			X				6. Memorización
					X		7. Sensibilidad a los problemas
				X			8. Razonamiento matemático
				X			10. Razonamiento deductivo
				X			11. Razonamiento inductivo
				X			12. Procesos integradores
			X				13. Visualización
				X			14. Atención selectiva
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Habilidades psicomotrices</b>
			X				15. Coordinación de varios miembros
			X				16. Cadencia brazos-mano
			X				17. Destreza Digital
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Habilidades sensoriales/perceptivas</b>
				X			18. Visión cercana
			X				19. Reconocimiento del habla
			X				20. Claridad del habla
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Interacción social</b>
			X				21. Persuasión
				X			22. Recopilación oral de datos
			X				23. Defensa oral
			X				24. Resistencia al juicio prematuro
					X		25. Resistencia a la frustración
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Conocimientos</b>
			X				26. Mecanografía
			X				27. Ortografía
			X				28. Gramática
						X	29. Conocimientos informáticos
		X					30. Conocimientos de inglés

### 3.3.2. Requisitos de los candidatos/as.

Una vez analizados los datos y la información obtenida a partir de la Descripción del Puesto y la Profesiografía, se han establecido los requisitos mínimos y valorables que los candidatos a cubrir la vacante del puesto de Desarrollador/a de Software en Conecta Software S.L.U. deben cumplir.

Como único requisito necesario y excluyente, los candidatos/as deben estar en posesión de una Licenciatura o Grado en Ingeniería Informática o Ingeniería en Telecomunicaciones, siendo también válido una titulación universitaria similar, en cuyo caso se tendrá en cuenta la valoración que el equipo del Departamento de Desarrollo haga de la misma. Se establece este único criterio excluyente por las características del puesto, siendo este muy específico y en continuo cambio, por lo que con los conocimientos y habilidades que se obtienen en la titulación universitaria sientan las bases necesarias para desempeñarlo.

En cuanto a los requisitos valorables, se tendrá en cuenta que los candidatos/as cuenten con un Máster en Ingeniería Informática, o similar (titulación, que también habría que consultar con el Departamento de Desarrollo), también se valorará haber realizado cursos de formación no reglada de My SQL Workbench, Python, Visual Studio, Devexpress y/o Power BI. Se considerará positivamente la experiencia superior a 6 meses en un puesto similar. Las competencias que se valorarán son: sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos, administración del tiempo, resistencia a la frustración, fluidez de ideas, expresión oral y enfoque al cliente.

A continuación, se presenta una tabla (Tabla 1) detallada de los criterios tanto excluyentes como los valorables.

**Tabla 1. Requisitos que deben cumplir los candidatos/as.**

<b>Requisitos de los candidatos/as</b>	
<b>Requisitos necesarios y excluyentes</b>	<b>Requisitos valorables</b>
Licenciatura o Grado en:	Máster en Ingeniería Informática o similar
-Ingeniería Informática	(a criterio del Dep. De Desarrollo)
-Ingeniería en Telecomunicaciones	Cursos de formación no reglada en:
-Titulación universitaria similar (a criterio del Dep. De Desarrollo)	- My SQL Workbench
	-Python

---

-Visual Studio

-Devexpress

-Power BI

---

-Experiencia en puesto similar superior a 6 meses

---

Competencia a valorar:

-Sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos

-Administración del tiempo

-Resistencia a la frustración

-Fluidez de ideas

-Expresión oral

-Enfoque al cliente.

---

### **3.4. Diseño del sistema de reclutamiento.**

Con el objetivo de atraer al mayor número de candidatos/as al proceso selectivo se deberá diseñar una fase de reclutamiento eficaz, en la que se disponga de numerosas fuentes donde publicar la o las vacantes a cubrir. En este caso, se intentará transmitir una buena imagen de empleador, es decir, todas las posibilidades que Conecta Software ofrece a quienes comienzan a trabajar en ella y que le diferencian de otras organizaciones.

#### **3.4.1. Fuentes de reclutamiento.**

El tipo de reclutamiento que se llevará a cabo será externo, dado que se busca incorporar a un/a Desarrollador de Software con el que aumentar la capacidad de proyectos, en lugar de una promoción interna.

Se creará una oferta de empleo en la que se describan tanto los requisitos que deben cumplir los candidatos/as, como los beneficios que la organización aporta a sus empleados/as.

Las fuentes de reclutamiento seleccionadas son las siguientes:

- Página web de la organización, en el apartado ‘‘Trabaja con nosotros’’: en la propia página web de Conecta Software se publicará la información relativa al proceso y un entorno virtual donde facilitar la recepción del currículum.
- Colegio Profesional de Ingenieros Técnicos en Informática de Canarias y Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación: en ambas instituciones se publicará la oferta y un correo electrónico al que remitir el currículum.
- Portales de empleo: se publicará la oferta en los portales de InfoJobs, ePreselec y Adecco.
- Redes sociales de la organización: se publicará la oferta en los perfiles de la organización en LinkedIn, Instagram, Facebook y Twitter.
- Servicio Canario de Empleo: se hará llegar a la administración la oferta de empleo detallada para que el técnico/a publique la oferta y remita a los potenciales candidatos/as.

#### **3.4.2. Plan de captación de talento.**

El puesto objeto de este trabajo en la actualidad es muy demandado, dada la continua implementación de portales de venta por internet, así como de otros servicios informáticos, por lo que el volumen de personas que cumplan los requisitos no es elevado. A ello debemos añadirle que nos encontramos en desventaja geográfica con respecto a otras organizaciones por estar situados en las Islas Canarias y no en la península. Por todo ello, Conecta Software debe realizar una apuesta por el talento diferencial con respecto al resto de empresas del sector.

En la oferta de empleo que se publicará a través de las diferentes fuentes de reclutamiento se debe añadir el plan de captación del talento. Entre los beneficios que la organización aporta a su equipo humano encontramos:

- Flexibilidad horaria: Preferiblemente el horario será de 8:00 a 16:00 de lunes a viernes, pero si por razones de conciliación familiar a la plantilla de manera individual le conviene entrar antes o después no habría inconveniente.
- Compromiso con la transparencia en materia de igualdad retributiva entre hombres y mujeres: todos/as los integrantes de la plantilla reciben una retribución acorde a su categoría laboral, sin distinción por ningún tipo de razón, y así se transmite de manera pública para todos los integrantes de la organización.

- Contrato Indefinido desde el primer momento: se aboga por limitar la contratación temporal dentro de la empresa, por lo que al ser un puesto imprescindible y permanente se ofrece este tipo de contrato.
- Plus anual por rendimiento de la organización: un porcentaje de los beneficios obtenidos a final de año se reparten entre todos/as los empleados/as una vez alcanzados unos objetivos prefijados desde la Dirección.
- Posibilidad de teletrabajar: se puede acordar, en función de los proyectos existentes, algunos días de la semana, la posibilidad de teletrabajar.

En el Anexo 2, se puede encontrar la oferta de empleo con los requisitos y el plan de captación de manera detallada.

### **3.4.3. Procedimiento, criba curricular y comunicación con los candidatos.**

Una vez que se ha confeccionado el anuncio de la oferta de empleo (Anexo 2), este se publica en las diferentes fuentes de reclutamiento señaladas. Los candidatos/as harán llegar su interés a través del contacto que existe en el anuncio en los casos en los que la oferta haya sido publicada en los colegios profesionales, redes sociales y página web de la organización. Mientras que los candidatos/as que accedan por el Servicio Canario de Empleo tendrán que inscribirse en la oferta de la aplicación telemática y es la propia administración quien hace llegar los datos y currículums a los/as responsables del proceso selectivo, ocurriendo lo mismo con los portales de empleo mencionados en el subapartado 3.4.1.

El siguiente paso es la recepción de todos los currículums de los candidatos/as al puesto de trabajo ofertado, dejando un periodo de tiempo para este fin de 3 semanas desde la publicación de la oferta de empleo.

Cumplido el periodo de recepción, se procede a la fase de criba curricular, en la que se descartará a todas las personas que no cumplan con el requisito necesario y excluyente para desempeñar el puesto, obteniendo una calificación de ‘No Apto’.

Los candidatos/as que sean calificados como ‘No Apto’ por no cumplir el requisito necesario y excluyente, serán informados por correo electrónico de la razón por la cual no siguen adelante en el proceso de selección. Al mismo tiempo, se mostrará agradecimiento por el interés mostrado en la oferta.



En el caso de los candidatos/as “Aptos”, se comunicará por correo la fecha, hora y lugar de la primera prueba del proceso de selección y por tanto que continúan en el proceso de selección.

### 3.5. Diseño de las pruebas de selección.

A continuación, se presentan por orden todas las pruebas que los candidatos/as deben superar para optar al puesto de Desarrollador/a de Software en esta organización.

Con el fin de mostrar de manera clara qué es lo que se pretende evaluar con cada prueba, se presenta la siguiente tabla (Tabla 2):

**Tabla 2. Pruebas de selección.**

<b>Pruebas de selección</b>	<b>Qué se pretende evaluar</b>	<b>Requisitos valorables que se van a evaluar</b>
2 Ejercicios prácticos de las herramientas más utilizadas en el puesto	La destreza práctica con My SQL Workbench y con Python	-Manejo de las 2 herramientas de software más importantes para el desempeño del puesto
Test de Juicio Situacional	Las conductas hipotéticas ante situaciones laborales en relación al trato al cliente	-Competencia de enfoque al cliente
Entrevista Conductual Estructurada	Las competencias y habilidades más importantes para desarrollar el puesto	-Sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos -Administración del tiempo -Resistencia a la frustración -Fluidez de ideas

### Ejercicios prácticos de My SQL Workbench y de Python.

Esta prueba consistirá en 2 ejercicios prácticos que los candidatos/as deberán superar para pasar a la siguiente prueba. En ambos ejercicios se deberá obtener una puntuación de 6 o más para considerar la prueba superada.

El primer ejercicio consistirá en abrir la herramienta de My SQL Workbench en un equipo informático facilitado por la organización y resolver 5 órdenes o peticiones que tendrán escritas en un papel (Anexo 3). Cada orden tendrá un valor de 2 puntos, pudiendo alcanzar una puntuación máxima de 10 si se realizan todas las órdenes correctamente.

El segundo ejercicio se desarrollará de la misma manera, pero con el lenguaje de programación Python (Anexo 3).

El tiempo para realizar esta prueba es de máximo 30 minutos. Tanto si se supera el tiempo máximo como si se obtiene una puntuación inferior a 6 se considerará no superada la prueba y por tanto se excluirá del proceso de selección, apareciendo con la etiqueta de “No Apto”.

#### **Test de Juicio situacional.**

Esta prueba consistirá en una sesión presencial o telemática, donde el técnico/a de selección encargado del proceso le presente a los candidatos/as 8 situaciones laborales ficticias, relacionadas con el trato al cliente desde la perspectiva del puesto objeto de este trabajo. Este ejercicio no tendrá limitación de tiempo y los candidatos deberán escoger entre las 4 alternativas que se le presenten, obteniendo una puntuación final que en ningún caso podrá ser inferior a 4. Es decir, los candidatos/as que no respondan correctamente cómo mínimo a 4 de las 8 situaciones no podrán seguir en el proceso y pasar a la última prueba, siendo calificados como “No Apto”. El Test de Juicio situacional relativo al trato al cliente se encuentra detallado en el Anexo 4.

#### **Entrevista conductual estructurada.**

Esta última prueba permitirá la evaluación del resto de competencias identificadas como importantes para alcanzar un correcto desempeño del puesto de Desarrollador/a de Software. Dicha prueba consistirá en una entrevista conductual estructurada (ECE) donde se podrán evaluar las siguientes competencias:

-Sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos

-Administración del tiempo

-Resistencia a la frustración

-Fluidez de ideas

Al inicio de esta entrevista se realizarán preguntas generales sobre credenciales, su experiencia laboral y opiniones relativas al puesto con el fin de crear un ambiente tranquilo y agradable antes de entrar en las preguntas de descripción de conductas y conocer mejor al candidato/a.

Para considerar superada la prueba, los candidatos/as deberán haber obtenido un mínimo de 4 puntos sobre 7 en los anclajes conductuales para cada dimensión evaluada. Los candidatos que no lo consigan estarán excluidos del proceso y por tanto obtendrán una calificación de ‘‘No Apto’’. Dicha entrevista tendrá una duración aproximada de 60 minutos. El guión y los anclajes conductuales de esta entrevista se exponen con detalle en el Anexo 5.

### **3.6. Baremo del proceso selectivo.**

A continuación (Tabla 3), se presenta el baremo a aplicar para cada uno de los requisitos valorables y las distintas pruebas de selección a aplicar. En este baremo se deben incluir a todos los candidatos/as que han pasado la criba curricular realizada al inicio del proceso, y que han superado todas las pruebas anteriormente descritas, con el objetivo de establecer la clasificación final de los candidatos/as al puesto. También se incluyen los puntos de corte mínimos de cada prueba de selección.

**Tabla 3. Baremo del proceso selectivo.**

<b>Baremo para la obtención del puesto de Desarrollador/a de Software</b>		
-Máster en Ingeniería Informática	7 puntos	Máximo 10 puntos
-Otro Máster similar (valoración por parte del Dep. De Desarrollo)	3 puntos	
Cursos de Formación no reglada (mínimo de 20 horas cada curso):		Máximo 10 puntos
-My SQL Workbench	3 puntos	
-Python	2,5 puntos	
-Visual Studio	1,5 puntos	
-Devexpress	1,5 Puntos	

<b>Baremo para la obtención del puesto de Desarrollador/a de Software</b>		
-Power BI	1,5 puntos	
Experiencia en puestos similares:		Máximo 10 puntos
-6 meses a 1 año	5 puntos	
-1 año a 2 años	7 puntos	
-Más de 2 años	10 puntos	
Ejercicios prácticos:		Mínimo 10 puntos-Máximo
My SQL Workbench:		20 puntos
-6,0 a 6,9 de nota	5 puntos	
-7,0 a 7,9 de nota	7,5 puntos	
-8,0 a 8,9 de nota	8,5 puntos	
-9,0 a 10,0 de nota	10 puntos	
Python:		
-6,0 a 6,9 de nota	5 puntos	
-7,0 a 7,9 de nota	7,5 puntos	
-8,0 a 8,9 de nota	8,5 puntos	
-9,0 a 10,0 de nota	10 puntos	
Test de Juicio Situacional:		Mínimo 6 puntos-Máximo
-4,00 de nota	6 puntos	10 puntos
-5,00 de nota	7 puntos	
-6,00 de nota	8 puntos	
-7,00 de nota	9 puntos	
-8,00 de nota	10 puntos	
Entrevista Conductual Estructurada:		Mínimo 20 puntos-Máximo
Sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos:		40 puntos
-Anclajes 4-5	5 puntos	
-Anclajes 6-7	10 puntos	
Administración del tiempo:		
-Anclajes 4-5	5 puntos	
-Anclajes 6-7	10 puntos	
Resistencia a la frustración:		

<b>Baremo para la obtención del puesto de Desarrollador/a de Software</b>	
-Anclajes 4-5	5 puntos
-Anclajes 6-7	10 puntos
Fluidez de ideas:	
-Anclajes 4-5	5 puntos
-Anclajes 6-7	10 puntos
<b>Puntuación final obtenida:</b>	<b>Puntuación máxima: 100 puntos</b>

### **3.7. Informe final de los candidatos.**

Una vez finalizado el proceso de selección, y establecido el ranking de candidatos/as que lo han superado, se realiza un informe final que será remitido al Departamento de Desarrollo y a la Dirección, quienes finalmente serán los que tomen la decisión de contratación.

Este informe consta de los datos de contacto de los candidatos/as, un breve resumen de su currículum, el resultado y puntuación alcanzada en cada prueba de selección por separado y puntuación total obtenida en aplicación del baremo, así como observaciones a destacar.

### **4. Conclusiones y recomendaciones.**

El objetivo central de este trabajo es diseñar un sistema selectivo para Conecta Software que facilite incorporar a la organización al mejor Desarrollador/a de Software, respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad, aplicando buenas prácticas en gestión de recursos humanos. Por tanto, se considera que si se sigue este proceso tal y como está diseñado se debe cumplir con dicho objetivo.

La principal limitación que presenta este trabajo es que para el análisis del puesto únicamente se pudo contar con la colaboración directa de un Desarrollador de Software de Conecta Software, debido al gran volumen de trabajo de la organización, ya que muchísimas empresas cuentan con el servicio que esta organización presta debido a las restricciones del Covid-19. Como aspecto positivo a destacar cabe señalar la gran implicación y toda la documentación que la propia organización hizo llegar, mostrándose muy interesada en el presente trabajo de fin de máster.

A modo de recomendaciones de cara a implantar este proceso selectivo en el futuro, se debe destacar lo siguiente:

-Puede ocurrir que cuando se haga la criba curricular no se obtenga el número deseado de candidatos/as, por lo que se deberá retomar la posibilidad de recibir más candidaturas reabriendo la fase de reclutamiento.

-Una vez realizado el cribado, se deberá dejar un tiempo de 1 semana para solventar la documentación requerida, en caso de haber sido rechazados/as.

-Conviene evitar la recepción de currículums en formato papel, solicitando a las personas que lo hacen llegar por ese medio que sigan las fuentes de reclutamiento establecidas.

-Antes de recibir datos personales de los candidatos/as, se deberá enviar un correo electrónico solicitando la autorización de sus datos, única y exclusivamente para este proceso de selección.

-Para el desarrollo de las pruebas de selección, se deberá contar con un espacio tranquilo, con buena iluminación y ventilación, para que estos factores no intervengan negativamente en el rendimiento de los candidatos/as.

-Si se produce un empate entre candidatos/as, dada la baja tasa de mujeres dentro de la organización, se deberá optar por la contratación de las candidatas. Actualmente en Conecta Software, de 10 trabajadores, únicamente 3 son mujeres, además en el Departamento de Desarrollo únicamente trabaja 1 compañera, por lo que para cumplir con la paridad se debe seguir esta recomendación.

-Los candidatos/as deberán ser tratados durante todo el proceso con la amabilidad y los valores con los que la organización comulga. Es muy importante cuidar la imagen de empleador.

## **5. Referencias.**

Alonso, P., Moscoso, S. y Cuadrado, D. (2015). Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 70-89.

- Bretones, F. D. y Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. En M. A Mañas y A. Delgado, Recursos Humanos. Madrid: Pirámide. pp. 101-134.
- Castaño, M. G., De la Merced, G. y Prieto, J.M. (2011). *Guía técnica de buenas prácticas en reclutamiento y selección de personal*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Díaz-Cabrera, D., Hernández-Fernaud, E. y Rolo-González, G. (2020). *Profesiograma* [Diapositiva de PowerPoint]. Campus virtual de la asignatura de Análisis del trabajo y desarrollo de planes de formación. Recuperado de: <https://campusdoctoradoyposgrado.ull.es/course/view.php?id=2020110515>
- Fernández-Ríos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- Fuertes-Martínez, F., Agost-Felip, M<sup>a</sup>.R. y Fortea-Bagán, M.A. (1999). *Manual y material de prácticas de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones II:F-JAS*. Castelló de la Plana, España: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- Lievens, F. (2007). Test de Juicio Situacional: introducción y revisión de la investigación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(1), 93-110.
- Marzo, M. y Fajardo, S. (2012). La gestión de personas en los recursos residenciales de atención a la infancia: descripción del puesto del educador/a social. *Educar*, 48(2), 301-320.
- National Center for O\*NET Development (s.f.). O\*NET OnLine. Recuperado de: <http://www.onetonline.org/>
- Pereda, S. (1993). *Análisis y estudio del trabajo*. Madrid: Eudema.
- Rey, H. C., Ballesteros, J. A. y Guevara, A. (2013). Sistema Experto para la Selección de Personal Desarrollador de Software. *Ingenio Magno*, 4, 75-81.
- Salgado, J. F., Gorriti, M., y Moscoso, S. (2007). The Structured Behavioral Interview and Job Performance in the Spanish Public Administration: Psychometric Properties and Fairness Reactions. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 39-55.

Salgado, J. F. y Moscoso, S. (2001). *Entrevista Conductual Estructurada de Selección de Personal*. Madrid: Pirámide.

Salgado, J. F. y Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las administraciones públicas: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 16-24.



## 6. Anexos.

### Anexo 1. Descripción del puesto de trabajo detallada.

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Fechas</b>	28 de marzo de 2021      10 de abril de 2021
<b>Nombre del analista</b>	Diego Hernández González
<b>Identificación de la empresa, departamento y puesto de trabajo.</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Desarrollador de Software (Software Developer)
<b>Código del puesto O*NET (OnLine)</b>	15-1252.00
<b>Departamento</b>	De Desarrollo
<b>Nivel retributivo del puesto</b>	22.000€ brutos/año
<b>Puesto del supervisor</b>	Gestor de proyectos
<b>Nombre de la empresa</b>	Conecta Software Soluciones SLU
<b>Código de identificación fiscal de la empresa</b>	B76756162
<b>Dirección</b>	Calle Herradores, 90, 1º izquierda, 38201 San Cristóbal de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife

<b>Datos del trabajador</b>	
-----------------------------	--

<b>Nivel de estudio</b>	Grado en Ingeniería Informática y Máster en Big Data y Data Science
-------------------------	---

<b>Antigüedad en la empresa</b>	9 meses
---------------------------------	---------

<b>Antigüedad en el puesto</b>	9 meses
--------------------------------	---------

<b>Tipo de contrato</b>	Indefinido
-------------------------	------------

<b>Tipo de jornada</b>	Completa
------------------------	----------

<b>Datos del supervisor</b>	
-----------------------------	--

<b>Nivel de estudio</b>	Grado en Ingeniería Informática
-------------------------	---------------------------------

<b>Antigüedad en la empresa</b>	3 años
---------------------------------	--------

<b>Antigüedad en el puesto</b>	1 año
--------------------------------	-------

<b>Función general del puesto</b>	
-----------------------------------	--

<p>Analizar las necesidades de los usuarios y desarrollar soluciones de software, aplicando principios y técnicas de informática, ingeniería y análisis matemático. Además, mantener el correcto funcionamiento de los productos desarrollados para los clientes.</p>	
---	--

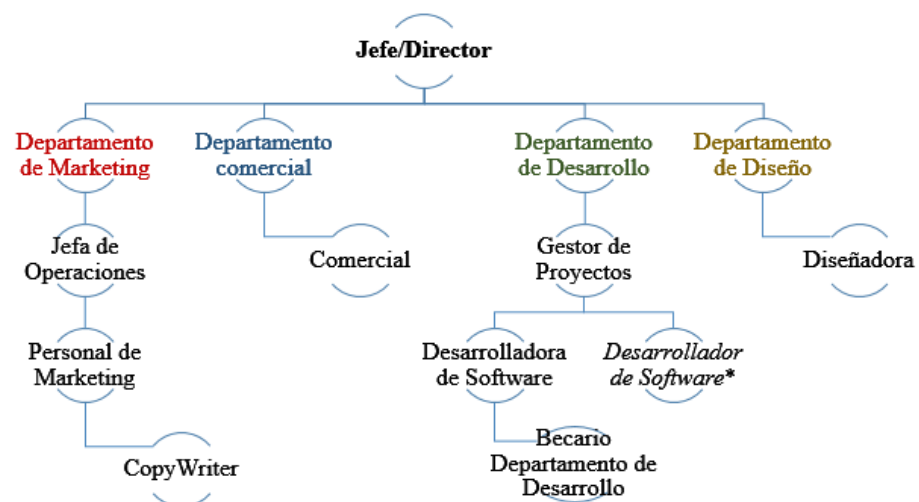
<b>Funciones básicas del puesto</b>	
-------------------------------------	--

<b>Función 1</b>	Analizar los datos del proyecto o producto para determinar las especificaciones o requisitos
------------------	--

<b>Función 2</b>	Aplicar softwares especializados para el
------------------	--

	desarrollo de los productos
<b>Función 3</b>	Modificar programas de software para mejorar el rendimiento
<b>Función 4</b>	Comunicar la información del proyecto o producto a los clientes y supervisor
<b>Función 5</b>	Colaborar con los compañeros y compañeras en la resolución de errores de producto

### Organigrama



### Tareas del puesto

Tareas (¿Qué hace?)	¿Con qué las hace?	¿Cómo las hace?
Configurar el conector para los clientes	MySQL Workbench	Creando las tareas y transformaciones necesarias para automatizar los procesos requeridos por el cliente

Añadir funcionalidades al conector	Visual Studio Visual Basic Framework DevExpress	Cuando surgen complicaciones no contempladas se programa para resolver esos problemas con el conector
Desarrollar el producto de Business Intelligence	Visual Studio C# Framework DevExpress	Primero definiendo los objetivos y funcionalidades del producto, luego trasladándolas a códigos
Diseño web	HTML CSS Javascript PHP	Se atienden a las necesidades de los clientes, se intercambian opiniones con expertos y luego se programa haciendo entregas progresivas al cliente
Participar en las reuniones de proyectos	Presencialmente en la empresa, o a través de videoconferencia	Reunirse con clientes y compañeros, para debatir los detalles de los proyectos
Entrevistar a personas involucradas en los proyectos	Word	Realizando un cuestionario para definir mejor el alcance del proyecto y el cliente
Investigar las bases de datos de origen	My SQL SQLServer	Pidiendo acceso y permisos al proveedor para encontrar los datos necesario. Cada ERP tiene una estructura de datos diferente por lo que se tiene que investigar donde está almacenada la información para extraerla, transformarla y cargarla en el ecommerce
Desarrollar cuadros de mandos	Power BI	Obteniendo los datos de los diferentes orígenes, definiendo los objetivos y lo que se quiere visualizar, utilizando el lenguaje

---

DAX para obtener diferentes valores y diseñar la parte visual con los componentes de la herramienta

---

<b>Equipos (en general ¿cómo lo hace?)</b>
--

Ordenador portátil y pantalla adicional

---

Servidores informáticos

---

Teléfono fijo

---

<b>Especificaciones del puesto</b>
------------------------------------

**Nivel educativo**

Licenciatura o Grado en Ingeniería Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones u otra titulación afín

---

**Formación complementaria**

Máster en Ingeniería Informática o titulación similar

---

**Formación específica del puesto**

Cursos de My SQL Workbench, Python, Visual Studio y Devexpress

---

**Experiencia y conocimientos previos**

Nivel medio de experiencia y conocimientos en puestos similares

---

**Idiomas**

Castellano: Manejo completo del idioma, tanto escrito como hablado

Inglés: Leer y comprender instrucciones de softwares especializados (manejar inglés técnico en informática)

---

**Habilidades cognitivas**

Fluidez de ideas

---

	Razonamiento matemático
	Adaptabilidad
	Administración del tiempo
	Resolución de problemas complejos
	Aprendizaje Activo
	Concentración
<b>Destrezas físicas y motoras</b>	No es necesaria ninguna destreza física/motora para desarrollar el puesto, más allá de una adecuada destreza en los dedos
<b>Habilidades tecnológicas</b>	Software de programación
	Software de gestión de base de datos
	Software de consulta
	Software de desarrollo de plataforma web
	Software de imágenes gráficas y fotografías
<b>Ámbito de influencia</b>	
<b>Supervisión ejercida</b>	No se aplica
<b>Supervisión recibida</b>	Jefe/director de la empresa Gestor de proyectos

	Clientes de los proyectos o productos
<b>Autonomía</b>	Grado alto de autonomía para desarrollar todas las tareas, con excepción de las tareas de diseño web que son supervisadas por el Gestor de proyectos
<b>Tipo de normas recibidas</b>	Normas de contacto con los clientes y la organización de los proyectos
<b>Tipos de errores posibles en el puesto</b>	Stock mal sincronizado Colocar los precios de los productos mal No sincronizar los pedidos
<b>Responsabilidad económica</b>	No se aplica
<b>Responsabilidad sobre las personas</b>	No se aplica
<b>Responsabilidad sobre bienes</b>	Equipos informáticos (portátil y pantalla) Softwares con licencia
<b>Responsabilidad sobre datos</b>	Datos sensibles de la organización y de los clientes
<b>Contactos internos</b>	Departamento de Desarrollo (otras compañeras/os) Departamento Comercial Jefe/Director Gestor de proyectos Becario
<b>Contactos externos</b>	Clientes  Personal de los departamentos de las empresas de los clientes

<b>Tipos de riesgos del puesto</b>
------------------------------------

<b>Riesgos físicos</b>	Dolor lumbar Alteraciones de la vista Sedentarismo
<b>Riesgos psicológicos</b>	Fatiga mental Estrés general

---

 Burnout
 

---

<b>Condiciones físicas y ambientales</b>
--

<p>Iluminación: Muy buena, cuenta tanto con luz natural y artificial</p> <p>Temperatura: No adecuada, no cuenta con aire acondicionado y/o calefacción, hace mucho frío en invierno y mucho calor en verano</p> <p>Ruido: Bajo</p> <p>Grado de humedad: Alto</p> <p>Ventilación: Muy buena ventilación natural, disponen de grandes ventanales</p> <p>Espacio físico de trabajo: Mesa grande independiente, silla cómoda, ordenador portátil y pantalla adicional</p>
---

<b>Condiciones temporales</b>
-------------------------------

<b>Horario</b>	De 8:00 a 16:00 (8 horas)
<b>Descansos</b>	Sí (no programados), de 30-45 minutos / día
<b>Posibilidad de realizar horas extraordinarias</b>	No
<b>Posibilidad de realizar horas complementarias</b>	No
<b>Cambios en el horario</b>	No
<b>Posibilidad de desplazamientos</b>	No

---



**Anexo 2. Anuncio de la oferta de empleo de Desarrollador/a de Software.**

 **CONECTA SOFTWARE S.L.U.**

# ¡Trabaja con nosotros!

## Oferta de empleo de Desarrollador/a de Software

**REQUISITO IMPRESCINDIBLE:**

- LICENCIATURA O GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA, EN TELECOMUNICACIONES O SIMILAR

**REQUISITOS VALORABLES:**

- MÁSTER EN I. INFORMÁTICA O SIMILAR
- CURSOS DE FORMACIÓN RELACIONADOS CON EL PUESTO
- EXPERIENCIA SUPERIOR A 6 MESES EN PUESTOS SIMILARES

### ¿Qué ofrecemos?

- CONTRATO INDEFINIDO
- POSIBILIDAD DE TELETRABAJO
- FLEXIBILIDAD HORARIA
- PLUS DE REDIMIENTO ANUAL
- TRANSPARENCIA EN MATERIA DE IGUALDAD RETRIBUTIVA ENTRE NUESTROS EMPLEADOS/AS

**Contacta con nosotros hoy**

<https://conectasoftware.com/sobre-nosotros/contacto/>

### **Anexo 3. Prueba de ejercicios prácticos de My SQL Workbench y Python.**

#### **Ejercicio 1: My SQL Workbench.**

Este ejercicio consistirá en 5 peticiones que deberá llevar a cabo, debiendo grabar la pantalla del equipo para su posterior corrección. Para superar la prueba deberá de obtener una puntuación de 6 o más y realizarla dentro del tiempo permitido (30 minutos para ejercicio 1 y 2). ¡Mucha y suerte!

- 1.-Seleccione todos los registros de la tabla. (2 puntos)
- 2.-Agregue registros a una tabla. (2 puntos)
- 3.-Agregue columnas a una tabla. (2 puntos)
- 4.-Cambie el valor del campo. (2 puntos)
- 5.-Borre un registro de la tabla. (2 puntos)

#### **Ejercicio 2: Python.**

Este ejercicio consistirá en 5 peticiones que deberá llevar a cabo, debiendo grabar la pantalla del equipo para su posterior corrección. Para superar la prueba deberá de obtener una puntuación de 6 o más y realizarla dentro del tiempo permitido (30 minutos para ejercicio 1 y 2). ¡Mucha y suerte!

- 1.-Comente varias líneas. (2 puntos)
- 2.-Convierta todas las letras de una cadena a minúsculas. (2 puntos)
- 3.-Convertir la primera letra de una cadena (string). (2 puntos)
- 4.-Crear array e insertar valores. (2 puntos)
- 5.-Elimine valores de un array. (2 puntos)

#### **Anexo 4. Test de Juicio Situacional relativo al trato al cliente.**

**Esta prueba consiste en responder de manera correcta el mayor número posible de las situaciones hipotéticas que se describen a continuación. Cada situación tendrá 4 opciones y solo 1 es verdadera. Para considerarse superada la prueba es necesario responder correctamente a 4 de las 8 situaciones.**

##### **Situación nº1:**

Una empresa contacta con nuestra organización para pedir información sobre los servicios y tarifas para crear una página web donde vender sus productos, pero se equivoca y llama al Departamento de Desarrollo y no al Departamento Comercial. Si usted fuese el Desarrollador/a de Software que coge el teléfono en ese momento, ¿qué haría?

- A) Decirle que se ha equivocado de número y darle el número correcto.
- B) Comentarle que se ha equivocado y pasarle directamente con el departamento correcto.
- C) Recomendarle directamente tarifas y servicios.
- D) Colgar la llamada, ya que esa no es la función de un Desarrollador/a de Software.

*\*Respuesta correcta: B.*

##### **Situación nº2:**

Por política de empresa, se establece que las comunicaciones entre los/as clientes y los Desarrolladores/as de Software para resolver incidencias no graves se realicen a través de correo electrónico, sin embargo, a pesar de que esto lo saben los/as clientes, contactan por teléfono saturando la línea. ¿Qué haría usted al respecto, si llamase un/a cliente más de 2 veces durante el día?

- A) No coger el teléfono cuando veo quien es la persona que llama.
- B) Responderle con tono firme y de cierto enfado que esta no es la vía de comunicación.
- C) Sugerirle el otro método de comunicación, atender su incidencia y recordarle cuales son las vías de contacto más adecuadas.
- D) Escuchar su petición y resolver su incidencia.

*\*Pregunta correcta: C.*

**Situación nº3:**

Un/a cliente habitual contacta con usted debido a una incidencia a las 16:00 de la tarde, hora a la que se acaba su jornada laboral, y le pide que la resuelva lo antes posible. ¿Qué haría usted en esa situación?

- A) Resolver la incidencia sin valorar la gravedad de la misma.
- B) Responderle que mañana a primera hora lo resuelves.
- C) Hacer como que no vio la comunicación y resolverla mañana.
- D) Valorar el estado de la incidencia y si es grave resolverla en el momento.

*\*Respuesta correcta: D.*

**Situación nº4:**

Un/a cliente le pide que añada una funcionalidad nueva a su producto, pero esta no entra dentro del paquete que el Departamento Comercial le había presupuestado y comunicado. ¿Qué harías en ese momento?

- A) Añadir esa funcionalidad y apuntarlo en su ficha de cliente sin comentarle el coste adicional.
- B) Sugerirle que primero hable con el Departamento Comercial para que le informe del coste adicional que supone esta acción.
- C) Sugerirle lo que se describe en la opción B y al mismo tiempo empezar con los trámites de la petición.
- D) Comentarle que tiene mucho trabajo en este momento y lo que le pide debe esperar.

*\*Respuesta correcta: B.*

**Situación nº5:**

Un/a empresa cliente llama muy enfadada y descontenta con el servicio que se le ha prestado, ya que el conector (que es el producto principal de esta organización), no era lo que esperaba. ¿Qué harías con respecto a ese/a cliente?

- A) Tratar de tranquilizarlo/la, ofrecerle una solución y comunicar la incidencia a la Dirección.
- B) Pasarle directamente la llamada al Director de la organización y que el trate con el/la cliente
- C) Comentarle que por el precio que tiene el servicio que pidió el conector es más que suficiente.
- D) Explicarle que este no es el Departamento adecuado para dirigir una queja.

*\*Respuesta correcta: A.*

#### **Situación nº6:**

Un/a cliente de nuevo, contacta con usted para quejarse de que el presupuesto que se le realizó no se ajusta a las funcionalidades añadidas en su servicio. Usted, que ha desarrollado ese servicio conoce perfectamente que lo que el/la cliente expone no es verdad. ¿Qué haría usted en ese momento?

- A) Comentarle que no es cierto lo que expone y revise las condiciones del presupuesto.
- B) En tono serio exponerle cuales son las condiciones de su paquete y pedirle que no contacte más.
- C) Comentarle las condiciones y explicárselas, y si es necesario mandárselas por escrito de nuevo.
- D) Derivar al/la cliente al Departamento Comercial sin escuchar lo que el/la cliente expone.

*\*Respuesta correcta: C.*

#### **Situación nº7:**

A raíz de la crisis sanitaria, muchos negocios con los que trabajamos están atravesando una difícil situación financiera. Uno/a de sus clientes le llama. y una vez que le solicita el encargo, empieza a contarle su situación empresarial, alargando la llamada más de lo habitual. ¿Qué haría en esa situación?

- A) Escucha atentamente por lo que está pasando la persona y deja de lado sus demás tareas pertenecientes a otros/as clientes.

- B) Amablemente le comenta que no puede seguir atendiendo la llamada y cuelga.
- C) Le pone cualquier excusa para colgar la llamada y cuelga.
- D) Escucha lo que el/la cliente expone durante un periodo de tiempo y amablemente le comenta que debe seguir atendiendo a sus tareas.

*\*Respuesta correcta: D.*

**Situación nº8:**

El mundo de la informática en general es bastante complejo, por lo que no todo el mundo tiene el nivel mínimo para entenderlo. Un/a cliente mayor contacta con usted para vender los productos de su tienda por internet porque su nieto/a le ha dicho que se puede hacer, pero no sabe qué es lo mejor, cual método, ni nada. ¿Qué haría usted para que le entendiese con claridad y no desconfíe de lo que le ofrece el Departamento Comercial?

- A) Recomendarle y explicarle las cosas como a cualquier persona porque confía en sus capacidades.
- B) Explicarle las cosas de manera pausada y sin tecnicismos, recalcando constantemente que pregunte todo lo que necesita las veces que sea necesario.
- C) Explicarle las cosas tranquilamente, pero con tecnicismo, ya que es imposible de explicar de otra manera.
- D) Pedirle directamente que le deje hablar con su nieto/a y luego sea él/ella quien le explique tranquilamente.

*\*Respuesta correcta: B.*

## Anexo 5. Guion y anclajes de la Entrevista Conductual Estructurada.

<b>Preguntas iniciales sobre credenciales, su experiencia laboral y opiniones (Salgado y Moscoso, 2001)</b>
<p>¿Qué estudios universitarios ha realizado?</p> <p>¿En qué universidad? ¿Cuándo los finalizó?</p> <p>¿Ha hecho cursos de formación no reglada de manera adicional?</p> <p>¿Cuáles fueron sus principales funciones en su último puesto de trabajo?</p> <p>¿Tuvo que desempeñar tareas de supervisión o de alta responsabilidad?</p> <p>¿Cómo era un día cotidiano en su último puesto?</p> <p>¿Por qué está interesado/a en este puesto de trabajo?</p>

<b>Sensibilidad a los problemas-resolución de los mismos</b>						
Capacidad de identificar, analizar y llevar a cabo soluciones a una circunstancia (prevista o imprevista) que permita continuar el proceso para alcanzar los resultados deseados.						
Cuénteme la última situación conflictiva a la que tuvo que enfrentarse en su último puesto de trabajo.						
¿Cómo detectó los puntos críticos de ese conflicto?						
¿Cómo la resolvió?						
¿Quién fue el responsable de esa situación?						
¿Su actuación permitió que el trabajo se llevase a cabo con normalidad?						
<b>Anclajes Conductuales</b>						
1	2	3	4	5	6	7
El candidato/a no soluciona los conflictos que surgen en su puesto de trabajo. Aporta una visión negativa de los conflictos y no puede hacerles frente porque se siente sobrepasado/a.			El candidato/a, a pesar de verse superado por los conflictos, los detecta, analiza y los soluciona correctamente		El candidato/a resuelve los conflictos con motivación, por iniciativa propia rápidamente. Se anticipa a los problemas actuando en consecuencia. Se atribuye los errores y no aporta excusas.	

<b>Administración del tiempo</b>						
Capacidad de gestionar el tiempo dedicado a las tareas desempeñadas de manera que se optimice la efectividad, eficiencia y productividad; evitando invertir tiempo en tareas secundarias e innecesarias para el resultado final, así como, en distracciones o procesos negativos.						
Cuénteme como solía organizar las tareas en su último puesto de trabajo en un día normal. ¿Recibía indicaciones de manera habitual? ¿Se administraba usted mismo/a el tiempo para alcanzar el objetivo diario? Y en un día de mucho trabajo, ¿cómo lo hacía? ¿Cuántas tareas simultáneamente tuvo que manejar en su último puesto? Comente como llevó a cabo un proyecto en el que estuvo inmerso recientemente y el tiempo de entrega fuese muy corto.						
<b>Anclajes Conductuales</b>						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
El candidato/a solicita ayuda e indicaciones para las entregas de los proyectos. Olvida los plazos de entrega. Las tareas simultáneas le impiden acabar los proyectos.			Solicita orientación sobre la planificación del tiempo. Entrega los proyectos en las fechas establecidas. Majea las tareas simultáneas correctamente.		No pide ayuda sobre la gestión del tiempo. Entrega los proyectos con antelación a la fecha prevista. Maneja tareas de manera simultánea con destreza.	



<b>Resistencia a la frustración</b>						
Capacidad para hacer frente de manera calmada y desde una posición favorable aquellas situaciones que suponen una amenaza o un conflicto incontrolable o sobre el que sólo se puede ejercer un control limitado.						
<p>Recuerde la última vez que se le presentó un problema grave durante el desempeño de su último puesto de trabajo.</p> <p>¿Cuál fue esa dificultad?</p> <p>¿Cómo lo gestionó?</p> <p>¿Cómo se sintió?</p> <p>¿Considera que pudo haber hecho algo diferente al respecto?</p> <p>¿Solucionó el problema?</p> <p>¿Considera que esa situación le condicionó el resto de la jornada laboral?</p>						
<b>Anclajes Conducutales</b>						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
No mantiene la calma ni la paciencia. El estado de nerviosismo le impide acabar la tarea o proyecto. No utiliza estrategias de afrontamiento, o las que utiliza son erróneas.			Manifiesta niveles medios de estrés ante la situación de conflicto pero sin afectar al desempeño laboral. En ocasiones, utiliza estrategias de afrontamiento efectivas.		Mantiene la calma ante los problemas. Identifica las situaciones que se pueden controlar y las que no. Emplea estrategias de afrontamiento adecuadas y efectivas.	

<b>Fluidez de ideas</b>						
Capacidad de proporcionar una gran cantidad de ideas útiles para el desarrollo del puesto de trabajo y la resolución de problemas laborales.						
<p>Cuénteme la última vez que tuvo que proponer diferentes alternativas para realizar un proyecto en su último puesto.</p> <p>¿Cómo transmitió esa información?</p> <p>¿Cómo llegó a extraer esos diferentes métodos o caminos?</p> <p>¿Pudo alcanzar un gran número de propuestas?</p> <p>¿Recuerda alguna de ellas?</p> <p>En caso de ocurrir problemas durante el desarrollo de ese proyecto.</p> <p>¿Obtener muchas alternativas le permitió alcanzar la mejor solución?</p>						
<b>Anclajes Conductuales</b>						
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
El candidato/a no genera diversos métodos para desarrollar los proyectos. No transmite la información con desenvoltura. La alternativa escogida no le permite solucionar el conflicto laboral.			Genera diversos métodos o caminos para alcanzar los objetivos. Aunque genera alternativas, no consigue alcanzar una solución adecuada.		Produce una gran cantidad de alternativas para desarrollar los proyectos. Transmite la información elocuentemente. Las alternativas que genera le permiten alcanzar la mejor solución.	