



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA EXPERTO DE TEST PSICOLÓGICO PARA
MEJORAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL CALL CENTER
R&B TELESERVICIOS E.I.R.L.**

TESIS PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

AUTORES:

Br. Rodríguez Rondinelli, Gisela Margareth.
Br. Rodríguez Rondinelli, Katherine Edith.

ASESOR:

Ing. Pérez Farfán, Iván Martín.

LIMA-PERÚ

2010

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a nuestros padres, quienes con su apoyo incondicional nos han permitido realizar y culminar la tesis. A nuestros profesores, por su apoyo, bondad, confianza.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme las fuerzas para mantenerme constante y perseverante en la carrera. A nuestros padres, familiares y amigos, quienes nos brindaron su constante ayuda para nuestra formación profesional.

Al docente Iván Pérez Farfán y Armando Fermín Pérez por el asesoramiento, exigencia y orientación permanente.

RESUMEN

En esta investigación se presenta la “Implementación de un sistema experto de test psicológico para mejorar el proceso de selección de personal en el Call Center R&B Teleservices E.I.R.L”.

El objetivo es determinar en qué medida un sistema experto del test psicológico influye en el proceso de selección de personal del Call Center R&B Teleservices, contribuyendo a que la organización mejore su proceso de selección de personal teniendo una herramienta que le permitirá captar el personal adecuado al perfil de la empresa.

El Call Center en donde se implementó el sistema experto maneja su proceso de selección en ocasiones poco predecibles ya que no se tiene conocimiento previo de cómo se desenvolverá el personal elegido; cuando se trata de características del individuo para el desempeño de sus labores. Para ello la empresa necesita tener como fuente los rasgos de personalidad de los postulantes para tomar mejores decisiones en base a ello y seleccionar al personal adecuado al perfil requerido.

Para el desarrollo del sistema experto se basó en las seis fases de la metodología John Durkin; se utilizó la herramienta de desarrollo Netbeans y el lenguaje de programación C-lisp para su construcción.

Finalmente como resultado de la investigación se obtuvo una reducción enorme en el tiempo de respuesta de la evaluación de personalidad, logrando diagnosticar en menos tiempo el personal adecuado al perfil a favor del sistema propuesto, a la vez se comprobó que el número de candidatos ajustados al perfil eran los adecuados determinando de esta manera la eficiencia del sistema; y se elevó el nivel de satisfacción de los usuarios reclutadores del personal haciendo uso del sistema al 85 %

Palabras claves:

Sistema experto, Test psicológico, Selección de personal, Metodología John Durkin.

ABSTRACT

This research presents the "Implementation of an expert system of psychological Test for improving the process of staff selection in the call center R&B Teleservices E.I.R.L".

The objective is to determine to what extent an expert system of psychological test influences in the staff selection process of the Call Center R&B Teleservices, helping the Organization to improve its staff selection process with a tool that will allow to attract appropriate staff to the profile of the company.

Call Center where the expert system was implemented handles your selection process little predictable sometimes because it has no prior knowledge of how unwrap the staff chosen; When it comes to features of the individual to carry out their work. This company needs to have as source applicants personality traits to make better decisions based on it and select staff suitable for the required profile.

For the development of expert system based on the six phases of the John Durkin methodology; used the Netbeans development tool and C-lisp programming language to build.

Finally as research result attained a huge reduction in personality assessment response time, achieving diagnose in less time the personel appropriate to profile to favour of the proposed system, at the same time were found to the number of candidates adjusted to profile were appropriate, thus determined the efficiency of the system; and raised the level of satisfaction of recruiters personnel making use of the system to 85 %.

Key words:

Expert system, psychological Test, staff selection, John Durkin methodology.