



AQUELLOS ESTUDIANTES que están interesados en trabajar de forma legal en Estados Unidos saben que en la página web de U.S.E. se encuentran los datos y formularios necesarios para postular a un puesto de trabajo. Y las empresas estadounidenses saben, desde hace 10 años, que en el portal de U.S.E. pueden seleccionar empleados temporales latinos.

U.S.E. es una empresa peruana que ofrece a los estudiantes y recién graduados la oportunidad de realizar un intercambio cultural o prácticas profesionales en Estados Unidos. La empresa cuenta con 6 oficinas en Perú, Argentina y Chile, además de representantes en Brasil y Ecuador. Y todo se tramita desde la página web.

VEN, CLARIDAD

Ya en el 2002 tenían buena parte de sus procesos en línea, a través de un portal, pero no estaban contentos. Según nos explica Rafael Espinoza García-Sayán, gerente general de U.S.E., era un portal difícil de manejar para los empleados por la cantidad de filtros y para los usuarios era muy complicado llenar los poco amigables formularios. Además, era necesario ir llamando a los inscritos para programar las entrevistas con los posibles empleadores y luego ir llenando a mano las bases de datos y elaborando los respectivos reportes a los contratantes.

En el 2005, señala Rafael Espinoza, decidieron dar un giro completo al portal y buscan un desarrollador que los ayude a crear una nueva forma de trabajar las solicitudes. Asimismo, crean el cargo "Product Manager de Tecnología" al interior de U.S.E. y le encargan a dicha persona (Ursula Espinar) la función de explicar al desarrollador cómo funciona el negocio y cómo desean sean cubiertos los procesos a través del portal. "El éxito de un proyecto como este radica justamente en tener un nexo que facilite la información en forma clara", precisa.

Durante 8 meses, añade, se trabajó

Intercambio fluido

ATENCIÓN EN LÍNEA AGILIZA Y DESCOMPLICA LABORES DE UNIVERSAL STUDENT EXCHANGE

Trabajar en varios países de la región **no es algo exclusivo** de las **grandes corporaciones**. Las pymes también **pueden atender esos mercados** si cuentan con un **portal sólido y atractivo**, tal como lo hizo **U.S.E. (Universal Student Exchange)**.



Rafael Espinoza y María Pia Inurritegui coinciden en afirmar que la nueva página web de U.S.E. contiene más información para los participantes y ha mejorado las labores de comunicación y gestión interna.

internamente una "Biblia" que establecía en forma minuciosa los módulos que se necesitaban y cómo debía ser cada una de las ventanas. Luego se evaluó a algunas empresas desarrolladoras y se eligió a CMC, quienes realizaron, durante otros 8 meses más, las primeras ventanas del nuevo portal.

El proyecto incluyó un desarrollo a medida del sitio web que informa sobre los servicios que ofrecen al público general y brinda servicios específicos a los usuarios del sistema - postulantes y empleadores - en una zona especial. En el caso de los postulantes, explica Rafael Espinoza, cuentan con "My use account", una ventana en donde se les indica en que etapa del proceso se encuentran, los pasos a seguir para postular a un empleo, los documentos a descargar y presentar, etc. Allí, previo registro de usuario y clave, los alumnos tienen su perfil (CV), reciben mensajes, conocen si cumplen los requisitos para una postulación o no, las fechas para entrevistas, las fechas para sacar la visa en la Embajada de Estados Unidos y todos los detalles sobre lo que deben hacer durante el viaje.

Lo interesante, detalla, es que ahora los datos son proporcionados directamente por el postulante y el sistema los almacena en la base de datos y automáticamente va notificando los pasos siguientes o las respuestas. "Tanto los estudiantes como los empleadores acceden a determinados módulos y obtienen directamente desde la base de datos la información pertinente en tiempo real", resalta María Pía Inurrategui, directora regional de U.S.E.

CON PRONTITUD

"La ventaja de atender en línea a los postulantes es que todo se obtiene más rápidamente y si antes nos demorábamos tres semanas en llenar la base de datos, ahora la información está disponible en minutos para todos los interesados", precisa Inurrategui.

"Gracias a este nuevo sistema hemos ahorrado más de 10.000 horas/hombre

Cada tipo de usuario - agencia de viaje, empleador, postulante o administrador - tiene su propio módulo en donde puede solicitar la información que necesitan para realizar sus procesos.

Employers	State	Country	Category	Read Info
Santiago - July 12				
Accorney Mountain Resort	VT	United States	Ski Resort	View
Deer Valley Resort	UT	United States	Ski Resort	View
Four Seasons Palm Beach	FL	United States	Hotels	View
Mt. Hood Meadows Ski Resort	OR	United States	Ski Resort	View
Nakiska Resort Ltd.	AL	Canada	Ski Resort	View
Tamarack Resort	ID	United States	Ski Resort	View
Talunde Ski & Golf	CO	United States	Ski Resort	View
The Outcrops	UT	United States	Ski Resort	View
Santiago - August 17				
Windham Mountain	NY	United States	Ski Resort	View
Winter Park Resort	CO	United States	Ski Resort	View
Santiago - Sept. 06				

durante el 2008, lo cual nos brinda un ahorro directo (25% menos personal en temporada alta). Prácticamente se paga solo", añade Rafaél Espinoza, quien identifica mayor productividad en casi todas las etapas del proceso (registro, confirmación de fecha, trámites en embajada, etc.).

Esto es factible, agrega, porque los sistemas están desarrollados en línea y son accesibles para todos. CMC, explica, escogió trabajar en tecnología basada en Linux con bases de datos de libre distribución, lo cual resulta más rentable porque no se debe invertir en licencias. "El sistema se ha desarrollado usando PostgreSQL, un motor de base de datos de libre distribución orientado a empresas medianas y grandes. Su diseño permite mantener grandes volúmenes de información con un muy buen rendimiento. Además, se ha utilizado el lenguaje PHP con tecnología Ajax bajo el estándar de programación orientado a objetos en 3 capas: capa de datos (Base de datos), capa de objetos y funciones (biblioteca) e interfase web. De esta forma se independiza el software de la plataforma de datos y se puede migrar fácilmente a otras bases distintas y acceder a otros sistemas de la empresa", detalla.

Y para garantizar la seguridad de las operaciones, según Rafael Espinoza, se tienen un acceso restringido a los módulos y se cuenta con medidas de respaldo para salvaguardar la información (a diario en forma automática y periódicamente fuera del site), además de un monito-

reo permanente al servidor para evitar caídas.

"U.S.E. cuenta con un sistema de gestión y administración de información que le permite almacenar, actualizar y administrar los datos de cada uno de los participantes/clientes. También realiza un seguimiento de cada uno de las etapas y procesos por los que atraviesa un participante. La información que se almacena en dicho sistema es compartida por todas las partes que interactúan con U.S.E. (participantes, empleadores, representantes, agencias de viaje y sponsors), a través de accesos especiales y módulos que contienen datos según sus necesidades de información y gestión. Estos diversos módulos están interrelacionados y se actualizan en tiempo real lo cual permite que todos las partes visualicen y compartan la misma información, logrando así mayor eficiencia comunicacional y operacional", refiere Espinoza.

Satisfecha, María Pía Inurrategui detalla que además de ahorrar tiempo y dinero, la forma en que funciona el sistema en la web y la variedad de reportes que se pueden obtener en línea, les ha permitido mejorar la coordinación y comunicación entre los integrantes de las distintas oficinas regionales y las partes involucradas (postulantes, empleadores, agencias de viajes, etc.), además de ofrecer una mejor calidad de atención a los participantes y una administración más eficiente, evitando la duplicidad de trabajo.

-Marcela Mendoza