



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE ARTES LIBERALES

TÍTULO: LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL CON MENCIÓN EN COMUNICACIÓN
CORPORATIVA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

GRACE PATRICIA TORRES SANTILLAN

NOMBRE DEL TUTOR:

VALERY INGEBORG HAID YCAZA

SAMBORONDÓN, SEPTIEMBRE, 2017

RESUMEN

El presente trabajo determina de qué manera impacta la tecnología de forma favorable dentro del proceso de selección de una empresa. Realizar el reclutamiento correcto genera beneficios a la empresa puesto que, al escoger al candidato idóneo y en un tiempo adecuado, éste se desarrollará de la mejor manera en el puesto que se requiera. Con la finalidad de poder categorizar este planteamiento anteriormente citado, se realizó entrevistas a siete profesionales del área de Recursos Humanos, con años de experiencia, quienes tienen un rango de edad de 25 años a 33 años, donde seis de los siete entrevistados son mujeres. El método aplicado para esta investigación es el cualitativo, con lo que se pudo categorizar de manera detallada, cómo se encuentra la dinámica de reclutamiento del mercado de Recursos Humanos. Con relación a las entrevistas realizadas para la presente investigación, Analistas de Reclutamientos de varias empresas aseveran que los portales de trabajo como LinkedIn, Corner Job, y redes sociales como: Facebook, Twitter y grupos de WhatsApp, son utilizadas para difundir las distintas ofertas laborales de manera más ágil. Es recomendable que las empresas den facilidad a temas tecnológicos para poder tener un largo alcance.

Palabras clave: Reclutamiento de personal, herramientas tecnológicas, reclutamiento en línea, ventaja competitiva, redes sociales.

ABSTRACT

The present work determines how technology impacts favorably within the selection process of a company. Performing the right recruitment generates benefits to the company, since, in choosing the right candidate and in a suitable time, it will be developed in the best way in the position that is required. In order to be able to categorize this approach, interviews were conducted with seven professionals from the Human Resources area, with years of experience, ranging in age from 25 years to 33 years, where six of the seven interviewees are women. The method used for this research is the qualitative one, with which it was possible to categorize in detail how the recruitment dynamics of the Human Resources market are. In relation to the interviews carried out for the present investigation, Recruitment Analysts of several companies assert that job portals like LinkedIn, Corner Job, and social networks like: Facebook, Twitter and whatsapp groups, are used to spread the different job offers in a more agile way. It is advisable that the companies give facility to technological subjects to be able to have a long reach.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el nivel de competitividad está determinado por factores como la diversidad de productos ofertados, incremento, desafío, competencia tanto a nivel nacional como internacional, lo que conlleva a los encargados del área de Talento Humano, a buscar nuevas formas de llevar a cabo sus funciones con el fin de lograr sus objetivos y así llegar mejor tanto al cliente interno como externo.

Los departamentos más accesibles que en épocas anteriores, estos además de ayudar a la mejora de la empresa también tienen objetivos como: incrementar las ventajas de su personal desde el momento de su contratación; contratar personal que cumpla con cierto perfil que se ajuste a la cultura, metas, y objetivos de la compañía; entre otros.

Asimismo debe cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal, en los que este departamento juega un rol importante dentro de las estrategias organizacionales, donde una de ellas se refiere a lograr un enfoque sistémico en toda la organización, donde todas las áreas se interrelacionan para lograr objetivos comunes.

La tecnología y los procesos aplicados de la misma dentro del reclutamiento de personal muestran avances enfocados en facilitar las tareas de selección, por lo que es importante que las empresas se mantengan al tanto de los diversos programas, aplicaciones y softwares desarrollados para esta actividad.

Existen varias ventajas obtenidas a través del uso de estas herramientas: disminución de costos a largo plazo; aminoramiento de costos de procesos de selección de personal externalizados (realizados por empresas especializadas en éstos y no con los recursos propios); reducción de tiempos en el proceso de selección debido a la

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

agilización y automatización de las tareas; filtración e identificación de perfiles; entre otras.

Formulación del problema

Uno de los factores que convierten a una organización en exitosa es el capital humano, el cual depende de una buena selección con procesos que determinen de mejor manera las cualidades de los candidatos con el perfil que más se ajuste a lo requerido por la misma. En algunas ocasiones se plantea un incorrecto proceso de reclutamiento debido a la inadecuada utilización de las tecnologías de información, ya sea esto debido a que los altos directivos no desean aplicarlos o por el desconocimiento de la existencia de estas herramientas, la organización no podrá alcanzar sus objetivos fijados ya que uno de los problemas que esto atrae es la alta rotación de su personal, lo que conlleva a comenzar desde cero con nuevos candidatos, una inducción de la empresa y del puesto.

Todo esto hace que la organización incurra nuevamente en los costos referentes al nuevo proceso de selección. Por esta razón, el presente trabajo se desarrolla dentro del enfoque de determinar la influencia de la tecnología dentro de este proceso específico dentro de la selección de personal en las empresas, ya que con esta herramienta es probable aumentar la cantidad de candidatos y obtener mejores propuestas de perfiles para un puesto determinado.

Es necesaria la captación dinámica de los recursos humanos en las organizaciones, en especial si las funciones de las mismas son centralizadas en una ciudad específica y los candidatos se encuentran fuera de la misma, lo cual podría generar una complicación que genera tiempo y costo para el reclutador trasladarse hacia la ubicación específica donde se encuentra el candidato.

Ante esta situación, existen programas y aplicaciones como Skype, videollamadas de Facebook, WhatsApp, Workday Recruiting, entre otras herramientas

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

que forman parte de las redes sociales, las cuales ayudan en la tarea de evaluación y permiten establecer parámetros de medición para determinar cuál es el candidato idóneo para el puesto, a la vez que se ahorra tiempo y dinero para la compañía; por otro lado, se consiguen las metas propuestas del asistente o analista de recursos humanos.

Cuando la empresa busca ejecutar una estrategia de expansión, su objetivo es implementar cedes en otra ciudad o país de su lugar de origen, es en este momento en el que inmediatamente se deben crear nuevas vacantes de trabajo, con nuevos perfiles de cargos. Ante esta situación, la empresa debe tener herramientas que le permitan lidiar con los problemas que se presenten con el personal, como permisos de maternidad, incapacidad laboral, despido, entre otros, por lo que la implementación de nuevas tecnologías la beneficiarán a corto o mediano plazo alcanzando las metas deseadas en el tiempo propuesto.

Reclutamiento de Personal

Al hablar sobre selección de personal, hacemos referencia a varias etapas que conforman la misma, entre las cuales podemos mencionar las siguientes: revisión de perfil, reclutamiento interno o externo, actualización de datos, entrevistas, aplicación de pruebas, levantamiento de referencias laborales y contratación. El reclutamiento de personal identifica a potenciales candidatos que se ajusten al perfil que requiere la organización. Este proceso comienza con la búsqueda y finaliza con la captación de Hojas de Vida para el puesto requerido. Se obtiene un grupo de carpetas con el perfil que se requiere, de lo cual se obtendrán los nuevos trabajadores de la compañía.

Previo a la realización del reclutamiento, el departamento de recursos humanos debe tener actualizada la descripción del puesto y el perfil del candidato, esta información es básica y fundamental, con lo cual se procederá a realizar el anuncio de la comunicación externa de la vacante. Hoy en día dichas publicaciones deben ser

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

concretas, con poco texto referente al perfil solicitado, utilizando tipografía y colores institucionales.

Las empresas necesitan candidatos que ocupen puestos, estos deben de fijar atención en el personal que actualmente labora en ella ya que se debe realizar una promoción de puesto brindando un incentivo a la cultura en general, promoviendo la oportunidad de generar un plan de carrera interno, con ascensos y movimientos generados por la meritocracia. Se realiza un análisis interno, con el cual se podrá evidenciar si existen los candidatos adecuados para nuevos cargos, en el caso de no existir, se procederá con la búsqueda externa de personas nuevas.

Los perfiles del puesto ayudan a los reclutadores a buscar y evidenciar a las personas idóneas para la empresa. Por lo que, para contratar a la persona correcta, se debe proceder a aplicar pruebas psicométricas que permitan medir el nivel de desarrollo de las competencias necesarias para desempeñar dicho (Ivancevich, 2005) (p. 27).

Cada vez más las empresas utilizan herramientas de reclutamiento 2.0 para sus procesos de selección de talento. Las nuevas tecnologías ofrecen aplicaciones y amplias posibilidades para la búsqueda de talento y de futuro empleados sea eficaz y atractiva (Goikolea 2014).

Gráfico 1: Proceso de reclutamiento de candidatos idóneos



Fuente: Administración de Personal y Recursos Humanos, Wherter William B.; Jr.

Elaboración: Grace Torres S.

Características del Reclutamiento de Personal

Giacomelli(2009), en su artículo “Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección” (p. 63), indica que el proceso de reclutamiento de candidatos es considerado una actividad previa e importante correspondiente a la selección del personal, puesto que sus resultados son capaces de determinar una serie de características, las cuales deben ser tomadas en cuenta para cumplir con el proceso como se lo planea más adelante :

- Es un proceso amplio, donde se elabora el perfil del profesional.
- Supone la ubicación y detección de posibles candidatos, lo que indica al departamento de Talento Humano que es factible identificar posibles fuentes de, así como la metodología correcta para atraer a los posibles candidatos.
- Puede realizarse simultáneamente en la propia organización y en el mercado externo. (Giacomelli, 2009)

El reclutamiento es el proceso de atraer personas a nuestros procesos de selección. Atraer a un número suficiente de candidatos para las necesidades planificadas y programadas por la empresa y, además de un perfil adecuado a dichas necesidades y a las descripciones de puestos de trabajo vacantes. (Chamarro, 2016)

Por otro lado, según la Escuela de Organización Industrial (EOI), en su blog de Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales redactado por Díaz (2015), al generarse una vacante, las áreas responsables de ésta se comunican con Recursos Humanos para solicitar que se inicie con el proceso de reclutamiento, el cual generalmente podría ejecutarse de la siguiente manera:

- El departamento de Recursos Humanos actualiza o crea el perfil del puesto, además de las aprobaciones que corresponden.

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

- Se procede con la publicación interna del detalle de la vacante a través del buzón de correo o los medios utilizados para la comunicación interna. Esta publicación incluye información importante como: la denominación del puesto (vacante), conocimientos específicos para ejercer eficientemente el puesto (por ejemplo: nivel de dominio de algún idioma), la remuneración a recibir, tareas a ejecutar, entre otras. Adicional a esto, las vacantes son publicadas en la Intranet, lo ideal es publicarlo llamativamente.
- Los empleados que desean ser parte del proceso aplican desde un formulario digital disponible en la Intranet.
- Cuando se ha completado el formulario le llega una solicitud de aprobación a su supervisor inmediato, y luego el área de Talento Humano recibe la solicitud correspondiente.
- Si se llega a dar el caso de no identificar potenciales candidatos internamente, Talento Humano debe realizar el proceso de selección externamente.

Reclutamiento de personal: restricciones y problemas

Tomando como referencia a Giacomelli (2009), quien establece que durante un proceso de selección existen varios factores que pueden impactar de manera positiva y/o negativa, tales como: como la disponibilidad tanto interna como externa de los recursos humanos, el nivel de oferta del personal (escases en el mercado de un cargo en específico), los frecuentes cambios en el ámbito legal y laboral y la tasa de desempeño de la organización. Ante estas situaciones, existen tres índices básicos que le permiten al reclutador obtener mayor información relevante y aclarar panorama al momento de elegir al potencial candidato: Indicadores económicos

- Actividades de reclutamiento de otras organizaciones
- Ventas actuales de su compañía y estatus de la competencia

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

Por otro lado, existen diversas políticas de una organización que generan restricciones al momento de ejecutar las actividades de reclutamiento, tales como:

- Políticas de promoción interna
- Políticas de compensación
- Políticas sobre situación del personal
- Políticas de contratación internacional (Giacomelli, 2009) (p. 65)

Métodos de Reclutamiento de personal

Hoy en día existe una plataforma denominada Work Day, la cual promueve la captación de talento idóneo por medio de un dispositivo móvil, el cual puede aplicarse desde cualquier ubicación geográfica. Las ofertas de las vacantes se realizan de manera confidencial, donde la persona que aplica no conoce el nombre de la empresa. Por medio de esta vía, se realizan la aplicación de Test y entrevistas, sin la necesidad de que la persona de Recursos Humanos viaje.

La aplicación de la plataforma Work Day, permite que los procesos que generalmente podrían tomar hasta 4 meses, se disminuyan, ejecutándose en 2 semanas, identificando a la persona más apta para ocupar la vacante. Asimismo, la aplicación genera un informe y retroalimentación final que podrá ser visualizada por la persona a contratar. Es importante resaltar, que esta herramienta no eliminará a las entrevistas personalizadas, ya que se generan filtros, hasta llegar a un número determinado de postulantes, los cuales serán más adelante evaluados por la empresa.

La contratación del personal adecuado, se alcanza por medio de una acertada selección y definición, la misma que está compuesta por: la etapa del reclutamiento, entrevistas, Assessment Center, aplicación de pruebas, entre otras. Esta es una función clave que un departamento de Recursos Humano debe cumplir, considerando como eje

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

fundamental el cumplimiento de la estrategia de la Empresa. Es necesario conocer los objetivos y estrategia organizacional, con lo cual se podrán identificar los candidatos correctos a seleccionar. (Daved Ulrich, RRHH Champions, 2010)

Actualmente se han desarrollado dos tipos de métodos de reclutamiento: interno y externo. Por medio de estos parámetros, los aspirantes se pueden atraer tanto dentro como fuera de la Empresa. Una de las causas que diferencian estos métodos es la localización de potenciales candidatos, ya que en el interno se lo lleva a cabo mediante volantes, correos, recomendaciones, jefes inmediatos, etc. Por otro lado, la localización en el método externo se lleva a cabo mediante publicaciones en periódicos, en plataformas de búsquedas de trabajo, entre otras.

La tecnología y su impacto en el reclutamiento del personal

De acuerdo con lo expuesto por Blasco(2004) en su artículo “*Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de información y de la comunicación*”, publicado en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, a pesar de la existencia de varias prácticas y métodos de reclutamiento y selección de personal, la marcada tendencia respecto a la utilización de las actuales y nuevas tecnologías, que buscan entre otras cosas automatizar la evaluación psicológica, realizándola a distancia y tomando en cuenta la preferencia de los candidatos para llevarla a cabo, está en rumbo con un paso acelerado. (p. 141)

De acuerdo con lo expuesto por Moscoso y Salgado(2008) mencionan que los instrumentos que se podrían emplear en un proceso de selección son innumerables. Actualmente pueden identificarse fácilmente dos modelos de selección fundamental, el modelo de selección tradicional, que se basa en una concepción del mercado económico y del mercado laboral caracterizado por una gran estabilidad

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

productiva. El Segundo modelo que indican, se basa en una concepción diferente del mercado económico y laboral para de la premisa de que se desarrolla en entornos cambiantes y un futuro volátil. Se ve en los empleos ahora el aprendizaje, la innovación y la creatividad.

Indican además que estas nuevas técnicas utilizadas necesitan de investigación y reflexión para su correcto uso, ya que cambian el panorama del candidato profesional y los retos para el académico. Dentro de estas técnicas, en el artículo se mencionan a simulaciones por medio de la realidad virtual (RV) y las entrevistas por videoconferencias (VC), las cuales tienen como objetivo principal mejorar la eficiencia de los procesos de reclutamiento y selección de personal, tomando en cuenta las limitaciones éticas y deontológicas. (Blasco, 2004) (p. 141)

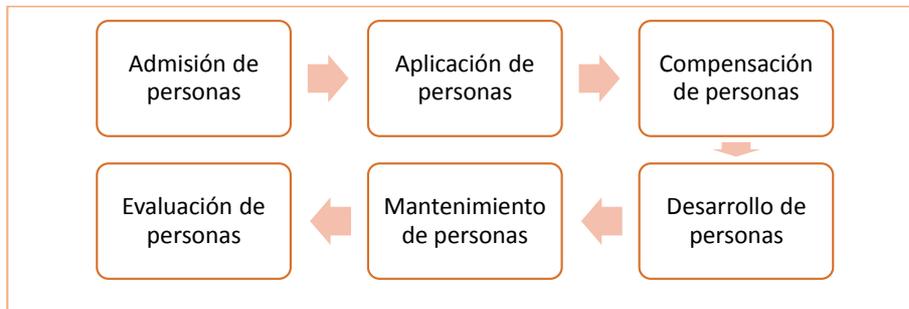
Por otro lado, García, P., Gatica, M(2007), mencionan que la globalización de los procesos de reclutamiento y selección conlleva a que las empresas enfrenten una competencia cada vez mayor, en lo que a la captación y atracción de nuevos talentos se refiere. Por esta razón, los responsables del área de talento humano tienen la obligación de aprovechar las ventajas y beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías de información entorno a este tema. (p. 1)

Reclutamiento en línea

Para Giacomelli (2009), el reclutamiento por medio del uso del internet y sus distintas aplicaciones, es un método considerado seguro, ya que les permite a las empresas tener la capacidad de realizar el proceso de búsqueda donde se pueden contactar a los candidatos desde, hasta cualquier parte del mundo. (p. 75)

García, P., Gatica, M. (2007), indican que, dentro del proceso básico del sistema de gestión de los recursos humanos, la empresa debe ser eficiente, ya que otras técnicas llegan a depender de la cualificación que tenga el personal que se haya contratado.

Gráfico 2: Proceso básico de gestión del sistema de recursos humanos



Fuente: Procesos de reclutamiento y las redes sociales, Patricia García y otros.

Elaboración: La Autora

En la actualidad, las redes sociales tienen un rol fundamental en la selección y reclutamiento, específicamente en el primer paso dentro de la gestión del sistema de recursos humanos. Esta herramienta forma parte de los métodos utilizados en la modalidad llamada e-recruitment, que se define como un sistema de captación y selección de nuevos talentos a través de internet.

Según González (2005), citado por García, P., Gatica, M. (2007), entre las innovaciones más utilizadas dentro del proceso de captación de personal están:

- Medios para realizar entrevistas online.
- Plataformas de gestión de candidatos.
- Software colaborativo. (p. 5)

Un sistema basado en la tecnología avanzada es fácil de utilizar, además que le permite a la empresa obtener información de manera independiente. Entre otras ventajas, este tipo de reclutamiento permite:

- Recibir rápidamente solicitudes de trabajo de acuerdo con los perfiles que solicita la empresa.
- Reclutar personal, tanto a nivel nacional como a nivel mundial.

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

- Proveer más información del perfil requerido y del puesto de trabajo aumentando información y fotografías.
- Contratar a la persona idónea de manera más dinámica y en menos tiempo de ejecución.
- Obtener y filtrar candidatos para luego evaluar y determinar cuáles son los más indicados para el perfil. (Giacomelli, 2009) (p. 75)

METODOLOGÍA

Se realizaron entrevistas presenciales adaptadas a la temática a evaluar, donde se escogieron a 7 expertos en el área de Recursos Humanos; 6 mujeres y 1 hombre. Los cuales trabajan en las siguientes empresas: Pycca, Cervecería Nacional, Mamut Andino, Corporación GF, Vimase, Kuvela y Quala. Como podemos evidenciar, pertenecen a diferentes industrias de mercado, lo cual nos permite visualizar la necesidad de la aplicación de la tecnología no solo en un sector en particular.

La muestra fue escogida por conveniencia, con la finalidad de poder optimizar la recopilación e interpretación cualitativa y cuantitativa de datos. A continuación, detallo las preguntas formuladas durante la entrevista diseñada

Gráfico 3: Modelo de preguntas de entrevista

1. ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?
2. ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?
3. ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles son las herramientas de reclutamiento de candidatos que utiliza?
5. Cuando son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, ¿cuánto tiempo le toma culminar el proceso?
6. ¿Qué es lo que más tiempo le toma?
7. ¿Considera que las redes sociales le han ayudado a difundir más rápido sus vacantes? ¿Por qué?
8. ¿Cómo se puede evitar la despersonalización del proceso de selección a pesar del uso de la tecnología?

Elaboración: La Autora

Las entrevistas fueron presenciales, donde se les pidió a los expertos ser lo más sinceros posibles con la finalidad de obtener datos objetivos y precisos referentes al tema central. Se obtuvieron varias respuestas, las cuales más adelante fueron categorizadas con la intención de generar un porcentaje para cada elemento, esto con relación al número de respuestas similares.

Resultados A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante las entrevistas realizadas:

Pregunta No. 1: ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?

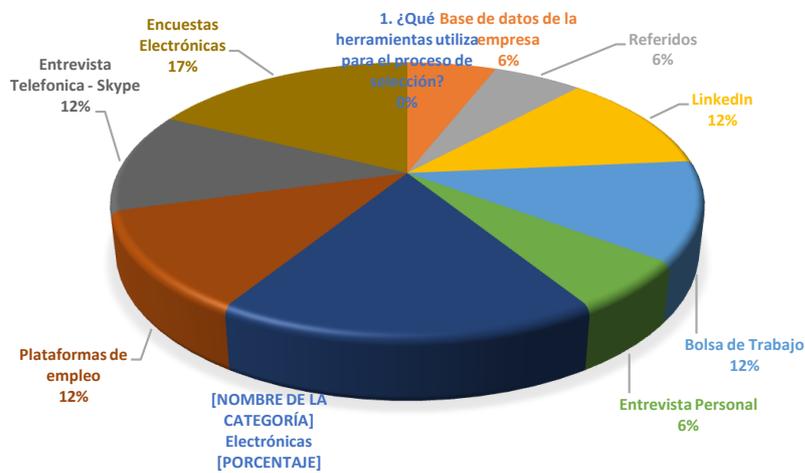


Gráfico 6
Pregunta No. 1: ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?
Elaborado por: La Autora

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

Como se puede observar en el gráfico 6; el 17% de los entrevistados consideran que utilizan las Pruebas y Encuestas Electrónicas como una herramienta esencial durante el proceso de selección, asimismo con un porcentaje del 12% aplican las redes sociales (LinkedIn) y las distintas Plataformas de Empleo como un mecanismo necesario para la obtención de postulantes. Identificando de esta manera, con un escaso porcentaje; exactamente un 6% aplican entrevistas de manera personal.

Pregunta No. 2: ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?



Gráfico 7

Pregunta No. 2: ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?

Elaborado por: Grace Torres

Como se puede observar en el gráfico 7; el 38% de los entrevistados consideran que utilizan las redes sociales como una herramienta para la difusión de una vacante a selecciona, asimismo el 31% hace entrevistas por Skype como un mecanismo para poder conocer al entrevistado sin necesidad por ese momento trasladarse donde vaya a existir la vacante; un 25% viajan al lugar donde va a estar físicamente la vacante para evitar traslados del entrevistado, claro que en esos momentos hacen entrevistas masivas por temas de costos, y es un 6% que hace venir al candidato a la oficina matriz. Lo cual nos permite analizar que existe una gran demanda en la aplicación de tecnologías, con un 69% como porcentaje total para el uso de Redes Sociales y Entrevistas por Skype,

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

comparando con el 34% restante que corresponde a viajes para realizar la entrevista presencial y entrevistas en oficina.

Pregunta No. 3: Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección?

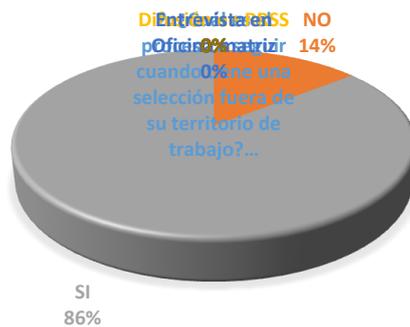


Gráfico 8

Pregunta No. 3: ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección?

Elaborado por: La Autora

Los entrevistados en un 86% coinciden de que la tecnología es una ayuda muy importante para las entrevistas fuera del perímetro de la ciudad, lo cual indica que estos avances tecnológicos son trascendentes e indispensables en la consecución de los resultados de selección. Lo que indica que la gran mayoría considera un papel muy importante el uso de la tecnología, solo un 14% indica que no es tan importante como parece al momento de hacer el reclutamiento del personal indicando su preferencia por entrevistas personales y evaluaciones presenciales – físicas.

Pregunta No. 4: ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo de toma culmina el proceso?

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

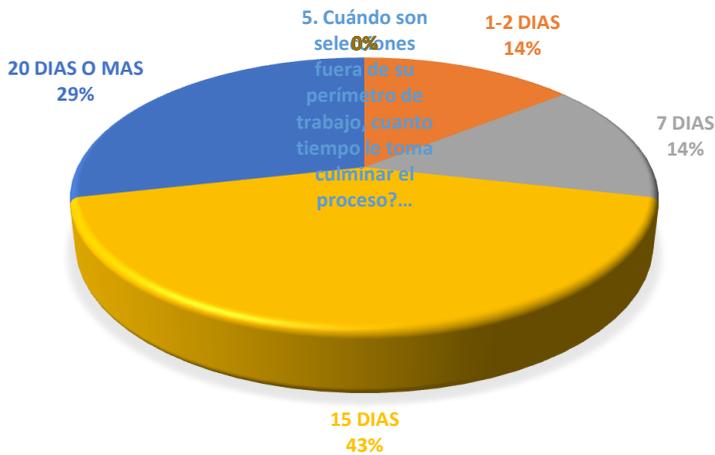


Gráfico 9

Pregunta No. 4: ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo de toma culminar el proceso?

Elaborado por: La Autora

A la mayoría de los entrevistados, con un 43% exactamente les toma un aproximado de 15 días para cubrir la vacante fuera del perímetro urbano; lo que indica que existe una gran inversión de tiempo y costos en cuanto a viáticos correspondientes a las distintas movilizaciones programadas. Asimismo con el 29% les toma unos 20 días o más para cubrir su terna fuera de la ciudad; con 14% vemos que algunos terminan sus entrevistas en margen de 7 días.

La concreción de un proceso de selección durante los días anteriormente expuestos demandan de concentración del evaluador en determinado tiempo y espacio, lo cual siendo esto de más de 15 días genera un desgaste por parte del evaluador e inversión del tiempo en el proceso, pudiendo ser más eficiente ejecutando otras tareas implícitas en el proceso de gestión de talento humano. Estos días de espera antes de concretar la contratación, generan ansiedad por parte del candidato ya que desconoce la situación de su proceso, sin saber si será la persona seleccionada o no.

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

Discusión

Como análisis de resultados, podemos observar que las herramientas más utilizadas por parte de los expertos encuestados durante el proceso de selección son: entrevistas telefónicas - Skype, bases de datos, plataformas de empleo, pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas de manera electrónica (vía internet).

Generalmente los procesos a seguir cuando existe una selección fuera de su territorio de trabajo son realizar entrevistas vía Skype o invitar al postulante a la matriz de la empresa. Las personas que se encargan de realizar reclutamiento creen que utilizar la tecnología es de gran ayuda para los procesos de selección puesto que las ofertas tienen mayor alcance: disminuye costos a la empresa (Ahorro de Hoteles, Transporte, etc) ayuda a filtrar e identificar perfiles de una manera más ágil, tendrá un mayor alcance de potenciales candidatos sin restricciones geográficas.

Según los entrevistados las herramientas de reclutamiento de candidatos que más utilizan son: anuncios en prensa, LinkedIn, redes sociales, Multitrabajos, Facebook, base de datos, referidos, bolsa de trabajo universidades, ferias estudiantiles, y hoy en día también los grupos de WhatsApp. Dejando como evidencia que aquella metodología aplicada les permite realizar un proceso más ágil y eficiente.

Para las personas entrevistadas los procesos de selección que son fuera del área de trabajo les toma distintos tiempos, que varían desde dos días hasta 25 días aproximadamente, el tiempo dependerá de la metodología de cada empresa. Tres de los siete reclutadores aseveran que la entrevista es la actividad que más tiempo le toma. Otros procesos que demandan tiempo son: coordinar los exámenes médicos, llamar a las referencias laborales, realizar informes, etc. Todas las personas entrevistadas aseguran que las redes sociales ayudan a difundir más rápido las vacantes puesto que, un anuncio

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

en redes sociales tiene mayor alcance, se incurren en menos gastos, y se obtiene resultados en menor tiempo.

Los entrevistados aseguran que, a pesar de la tecnología, la entrevista en persona con los postulantes siempre será la clave para cualquier proceso. Además, Rita Rojas, Master en Psicología Organizacional, quien ocupa el de GMT Recruiter en Cervecería Nacional, comunica que hay que brindar confianza a los postulantes; por medio de una comunicación oportuna, donde se les informa en qué etapa que encuentran, con lo cual se puede eliminar ansiedad y temor debido, asimismo es fundamental al momento de contactarse con ellos, llamarlos por sus nombres, sin buscar mucha formalidad indicando la profesión, lo cual evitará generar un ambiente tenso y despersonalizado durante el proceso de selección.

Seis de los siete entrevistados aseguran que el mayor problema que tienen en el reclutamiento es que, aproximadamente el 70% de los postulantes no cumplen con el perfil requerido. Además, se encuentran con hojas de vida sin actualizar, con informalidad por parte de los aspirantes, los cuales no asisten a las entrevistas previamente planificadas.

Los entrevistados aseguran que promover un empleo de la organización, les da la seguridad de tener un plan de carrera en la compañía, es mejor que seleccionar a una persona nueva, puesto el colaborador ya conoce varios procesos de la misma. Esta promoción debe hacerse siempre y cuando la persona a ser ascendida esté preparada para el puesto.

Una vez culminado este estudio, se propone que las organizaciones realicen un trabajo posterior, donde se pueda evidenciar la futura demanda de las generaciones que están por venir, ya que actualmente la mayoría del segmento de mercado para el cual está orientada esta metodología de estudio es la denominada "Millennials", en los

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

próximos cinco años esta herramienta se desarrollará aún más y el mercado demandará otra metodología. Se deberá analizar posteriormente cual será la metodología que se adaptará a la necesidad futura; Generación Z.

Bibliografía

- Departamento de Cooperación Técnica. (2017). *FAO: docrep: 008*. Obtenido de Depósito de Documentos de la FAO: <http://www.fao.org/docrep/008/a0323s/a0323s04.htm>
- Blasco, R. D. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 141-167.

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

- Calderón, F. (2017). *Entrepreneur: article: 272053*. Obtenido de Sitio Web de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/272053>
- Cerón, L. (2017). *Inicio: Selección de Tecnología*. Obtenido de Sitio Web de Academia: https://www.academia.edu/8004424/Selecci%C3%B3n_de_Tecnolog%C3%ADa
- Díaz, L. (28 de Marzo de 2015). *Inicio: Blogs: Características de los procesos de reclutamiento y selección*. Obtenido de Sitio web de la Escuela De Organización Industrial: www.eoi.es
- Farías, M., Fuentes, D., Lagos, A., Rodríguez, C., Toledo, A., & Ulloa, O. (Junio de 2013). Reclutamiento y Selección de Personal.
- García, E. (2015). *Gestiópolis: administracion tecnologica e innovacion en la estrategia de la empresa*. Obtenido de Sitio Web de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-tecnologica-e-innovacion-en-la-estrategia-de-la-empresa/>
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., . . . Dulce, M. (2007). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-17.
- Giacomelli, R. (2009). Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección. *International Journal of Good Conscience.*, 53-96.
- Goikolea, M. (7 de Octubre de 2014). *Talent Clue: Radiografía del nuevo profesional de rrhh*. Obtenido de Sitio Web de Talent Clue: <http://blog.talentclue.com/radiografia-del-nuevo-profesional-de-rrhh>
- Gutiérrez, T. (10 de Noviembre de 2013). *Alto Nivel: Desmitificando la tecnología en el reclutamiento*. Obtenido de Sitio Web de Alto Nivel:

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

<https://www.altonivel.com.mx/39153-desmitificando-la-tecnologia-en-el-reclutamiento/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.

México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

HireVue. (2017). *HireVue: Inicio*. Obtenido de Sitio Web de HireVue:

<https://www.hirevue.com/>

IESE: Business School - Universidad de Navarra. (20 de Marzo de 2013). *Inicio: Es:*

conoco iese: prensa noticias; las nuevas tecnologías y su impacto en la competitividad empresarial. Obtenido de Sitio Web de la IESE:

<http://www.iese.edu/es/conoce-iese/prensa-noticias/noticias/2013/marzo/las-nuevas-tecnologias-y-su-impacto-en-la-competitividad-empresarial/>

Ivancevich, R. (2005). *Reclutamiento y Selección de personal*.

Manpower Professional. (2010). *Redes Sociales y Empresa: Cómo aprovechar el poder de los social media*. Ramba de Cataluña: Manpower Inc.

Martínez, J. (2017). *Inicio: Tesis doctorales de Economía*. Obtenido de Sitio Web de

EUMED: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/jcmc/5b.htm>

McCoy, J. (2012). *Plan tecnológico para un reclutamiento efectivo*. México D.F.:

ManpowerGroup Solutions, Norteamérica.

Navarro, E. (2017). *Gestiopolis: Reclutamiento seleccion personal a traves internet*.

Obtenido de Sitio Web de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-seleccion-personal-a-traves-internet/>

Portafolio. (09 de Diciembre de 2016). *Portafolio: Tendencias: Reglas de uso de la*

tecnología en las empresas 502171. Obtenido de Sitio Web de Portafolio:

<http://www.portafolio.co/tendencias/reglas-de-uso-de-la-tecnologia-en-las-empresas-502171>

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

Ramírez, J. (2017). *Lifeder: Investigación cualitativa cuantitativa*. Obtenido de Sitio

Web de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-cualitativa-cuantitativa/>

Revista Líderes. (20 de Junio de 2017). *Inicio: Líderes: Google estrena herramienta*

buscador. Obtenido de Sitio Web de Revista Líderes:

<http://www.revistalideres.ec/lideres/google-estrena-herramienta-buscador.html>

Rubio, C. (3 de Agosto de 2012). *Xtian: 2012:08: Metodología de selección y uso de*.

Obtenido de Sitio Web de Xtian:

<http://xtian1307.blogspot.com/2012/08/metodologia-de-seleccion-y-uso->

[de_3.html](http://xtian1307.blogspot.com/2012/08/metodologia-de-seleccion-y-uso-)

Ulrich, D. (2012). *Recursos Humanos Champions*. México D.F.: Granica.

Workday. (2016). *Workday Recruiting*. Workday, Inc.

← Con formato: Justificado

Anexo

Resumen de algunas Entrevistas realizadas a Expertos:

Entrevista 1

Nombre: Priscila Cervantes - Jefe de Bienestar Social (Pica – Plásticos Industriales)

1. ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?

Entrevistas, pruebas.

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

2. ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?

Skype, y debemos realizar viajes fuera de la ciudad, los cuales no toman tiempo.

3. ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección? ¿Por qué?

Es importante, facilitan el proceso y lo hacen más ágil.

4. ¿Cuáles son las herramientas de reclutamiento de candidatos que utiliza?

Ferias, Multitrabajos, Referidos, Intranet

5. ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo le toma culminar el proceso?

Depende del proceso.

6. ¿Qué es lo que más tiempo le toma?

Realmente, las entrevistas.

7. ¿Considera que las redes sociales le han ayudado a difundir más rápido sus vacantes? ¿Por qué?

Sí, es un medio de mayor alcance.

8. ¿Cómo podríamos evitar la despersonalización del proceso de selección a pesar del uso de la tecnología?

Las entrevistas durante el proceso son necesarias en algún punto.

Entrevista 2

Nombre: Maria Leonor González – Ejecutiva de Selección (Fybeca)

1. ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?

Base de datos de la empresa, referidos, LinkedIn, Bolsas de trabajo, aspirantes que se acercan a dejar su hoja de vida.

2. ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?

Enviar una convocatoria al lugar indicando la fecha y hora del reclutamiento para realizar las entrevistas y seleccionar a las personas.

3. ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección? ¿Por qué?

Claro que sí, la tecnología nos ayuda a expandir nuestras convocatorias de vacantes y poder cubrirlas en menor tiempo.

4. ¿Cuáles son las herramientas de reclutamiento de candidatos que utiliza?

Base de datos de la empresa, referidos, LinkedIn, Bolsas de trabajo.

5. ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo le toma culminar el proceso?

1-2 días.

6. ¿Qué es lo que más tiempo le toma?

Reclutar.

7. ¿Considera que las redes sociales le han ayudado a difundir más rápido sus vacantes? ¿Por qué?

Si, así el mensaje puede llegar a más personas en menor tiempo y cubrir las vacantes con éxito.

8. ¿Cómo podríamos evitar la despersonalización del proceso de selección a pesar del uso de la tecnología?

Con un claro acompañamiento en el proceso de inducción y aprendizaje de las personas seleccionadas.

Entrevista 3

Nombre: Rita Rojas – GMT Recruiter (CN Cervecería Nacional)

1. ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?

Redes Sociales, Plataformas de Empleo, Bolsas de Trabajo, Web de la compañía

2. ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?

Difusión por Redes Sociales y las otras herramientas mencionadas, entrevista telefónica, entrevista presencial o por Skype.

3. ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección? ¿Por qué?

Sí, porque permite tener un mayor alcance en el proceso de reclutamiento y facilita la comunicación durante la selección.

4. ¿Cuáles son las herramientas de reclutamiento de candidatos que utiliza?

RR. SS (tradicionales y no tradicionales): LinkedIn, Facebook, Multitrabajos, TV, Radio, Prensa, etc.

5. ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo le toma culminar el proceso?

Todo proceso se maneja bajo los mismos plazos de tiempo. Sin importar su locación.

6. ¿Qué es lo que más tiempo le toma?

El proceso para realizar y ejecutar las entrevistas.

7. ¿Considera que las redes sociales le han ayudado a difundir más rápido sus vacantes? ¿Por qué?

Claro que sí, porque les dan mayor visibilidad a los anuncios.

8. ¿Cómo podríamos evitar la despersonalización del proceso de selección a pesar del uso de la tecnología?

A pesar de manejar procesos masivos y de usar las Redes Sociales, como reclutadora procuro que cada persona sienta que la conozco, esto es: siempre llamarlos por su nombre en correos, llamadas, o cualquier tipo de comunicación, mantener al menos una entrevista en la que podamos vernos (si no se puede dar presencial, lo hacemos por Skype).

Entrevista 4

Nombre: María Fernanda Gómez - Coordinadora de Talento Humano (Mamut Andino)

1. ¿Qué herramientas utiliza para el proceso de selección?

Entrevista telefónica, inicial, **técnica**, evaluaciones psicológicas, **técnicas**-On Line.

2. ¿Cuál es el proceso a seguir cuando tiene una selección fuera de su territorio de trabajo?

Anuncios en medios de comunicación del territorio, utilizar Consultoras, entrevistas vía Skype.

3. ¿Considera que la tecnología juega hoy en día un papel muy importante en los procesos de selección? ¿Por qué?

Sí. En por ejemplo: la disminución de costos a largo plazo, si se invierte en tecnología, ese primer gasto se transforma en reducción de gastos en otras áreas si se usa estratégicamente.

Los procesos de selección de personal pueden externalizarse y se tornan escalables en el ámbito internacional. Reducción de tiempo en la selección al agilizarse y automatizarse

LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA NUEVA TECNOLOGÍA

las tareas, los tiempos se acortan al conseguir los objetivos. Organización en los procesos a través de bases de datos actualizadas. Consulta inmediata de informaciones relevantes.

Automatización de respuestas a candidatos. Filtrar e identificar perfiles, reducción de costes en comunicación.

4. ¿Cuáles son las herramientas de reclutamiento de candidatos que utiliza?

Anuncio en prensa, Anuncios en bolsas de empleo Universidades, Anuncios en Redes Sociales.

5. ¿Cuándo son selecciones fuera de su perímetro de trabajo, cuanto tiempo le toma culminar el proceso?

Aproximadamente 15 días.

6. ¿Qué es lo que más tiempo le toma?

Referencias laborales, elaboración de informes.

7. ¿Considera que las redes sociales le han ayudado a difundir más rápido sus vacantes? ¿Por qué?

Si, es mucho más rápido.

8. ¿Cómo podríamos evitar la despersonalización del proceso de selección a pesar del uso de la tecnología?

No dejar la entrevista atrás.