

(Febrero 2017)

LA IMPORTANCIA DE LAS TIC COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Jenny García García¹

Jennifer Jarrin Arias²

Patricio Medina Chicaiza³

1. Estudiante Universitaria. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Correo: alexagarcia2974@gmail.com
2. Estudiante Universitaria. Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Correo: y.jenniferjarrin228@gmail.com
3. Magister en Tecnologías de la Información. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Docente de la Escuela de Ingeniería en Sistemas. Universidad Técnica de Ambato, Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato – Ecuador. Correo: pmedina@pucesa.edu.ec; ricardopmedina@uta.edu.ec

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo promover la importancia de las Tecnologías de la información y Comunicación (TIC) en el proceso de reclutamiento electrónico (e-recruitment). La investigación evidencia como problema el desconocimiento de herramientas tecnológicas en el reclutamiento del personal en empresas de la ciudad de Ambato-Ecuador. La búsqueda de la información se lo realizó mediante la herramienta Perish, con los documentos encontrados se realizó un análisis-síntesis y análisis de documentos. Como resultado relevante se obtiene una sistematización de las etapas del reclutamiento desde la perspectiva de varios autores y un conjunto de sitios *web* como apoyo para el e-recruitment.

Palabras clave: reclutamiento, e-recruitment, TIC, personal

INTRODUCCIÓN

El reclutamiento y la selección de personal tienden a ser de carácter homogéneo, académico y profesional, con un enfoque directo hacia los dos últimos que se enfocan en el desarrollo y uso de la tecnología, así como también en los contenidos de los procesos, a lo largo del

tiempo han requerido utilizar diferentes tecnologías para obtener información útil de los candidatos, sea está a través de test, métodos de evaluación psicológica, entrevistas Blasco(2004).

El proceso de selección del personal permite alcanzar de manera eficiente y eficaz su objetivo principal que es atraer a los candidatos potenciales para que se incorpore en la organización mediante la utilización de las siguientes etapas: necesidad de selección, reclutamiento, preselección, pruebas de selección, informe final y contratación Montes & González (2006). Para el investigador Naranjo (2012) las fases de selección son un factor clave en las organizaciones para el logro de objetivos, es por ello que sus fases deben definirse claramente y desarrollarse de la siguiente manera: requerimiento, definir el perfil, reclutamiento, entrevistas, técnicas de selección, presentación de informes y entrevista final

E-recruitment o reclutamiento por entornos electrónicos, es un método que funciona mediante tecnologías de la información y comunicación (TIC), el mismo que proporciona a las empresas la información pertinente del personal reclutado, además, se encarga de recoger requisitos como: hoja de vida, solicitudes, formularios para obtener el personal apto de acuerdo al puesto de trabajo Baldeón (2013). El autor Bustos (2015) afirma que es un sistema tecnológico adaptado a las empresas con el fin de apoyar la evaluación de conocimiento para cargos de mando medio y alto dentro de las organizaciones, en el escogimiento de candidatos idóneos para ejercer el puesto de trabajo. Cárdenas (2015) menciona que es una aplicación tecnológica que permite atraer a los mejores candidatos para ofertar oportunidades de trabajo, representa un bajo costo con su eficiencia y eficacia proporciona información en el proceso de contratación.

El proceso de reclutamiento inicia con la etapa de requisición, el mismo que consiste especificar y notificar los requisitos necesarios como: títulos, años de experiencia, fechas de entrevistas, tiempo, funciones, entre otros detalles, para posteriormente llevar cabo la selección y contratación del personal Tovar & Uribe (2012). En base a este análisis muchas empresas utilizan dos tipos de reclutamiento; interno y externo como factor clave al iniciar un proceso de selección; el reclutamiento interno valora al personal incorporado en la organización, el mismo que permite promover o rotar los puestos de trabajo, este proceso de reclutamiento resulta ser rápido y sencillo porque dispone fácilmente la información del

candidato, mientras que el reclutamiento externo atrae a los mejores candidatos que son ajenos a la empresa, los mismos que pasan por un proceso de evaluación para ocupar un cargo en la organización.

García (2016) las empresas afrontan problemas ante la admisión del personal idóneo para cubrir ciertos cargos en la organización, probablemente por no contar con los instrumentos adecuados o demora en los tiempos de análisis de la información proporcionada por el candidato; mediante el uso de las TIC se prevé rapidez en el proceso de reclutamiento, proporciona a las empresa el suficiente personal, optimizar tiempo y recursos, además aprovechar las ventajas y beneficios uso tecnológico con el fin de lograr eficiencia y eficacia en el departamento de Recursos Humanos (RRHH) actualmente conocido como Talento Humano.

En sintonía con el párrafo anterior, se analizaron los principales problemas del reclutamiento propuesto por el autor García (2016) siendo en resumen: alta utilización del recurso económico, demoras en el proceso; sin embargo en estos problemas no indica de manera concreta las herramientas necesarias para llevar a cabo la selección del personal como: acceso a las TIC y validación de datos, costo de reclutamiento, convirtiéndose estas en restricciones a considerar en nuestro estudio.

Por otra parte, las TIC componen la base de las tecnologías que ayudan en el manejo de la información, convirtiéndose en un recurso importante, que proporciona ventajas competitivas para la organización. Entre sus principales herramientas utilizadas de forma administrativa están: las bases de datos y los sistemas de información, también utiliza el correo electrónico, las bolsas de empleo electrónicas, sitios web propuestos para promocionar y generalizar a profesionales con las mejores competencias en el ámbito laboral, incluso por medio de foros online existe la posibilidad de incorporar expertos de alto nivel Riascos (2011). Los sistemas de información permiten reunir, inspeccionar, recopilar, examinar y recuperar información correspondiente al talento humano de la empresa, es por ello la importancia de proponer herramientas tecnológicas que apoye al profesional administrativo en sus labores.

METODOLÓGÍA

Con apoyo de la herramienta tecnológica Perish (Harzing, 2007) se efectuó búsquedas bibliográficas en Google Académico y Microsoft Academic Search para compilar información de un conjunto de documentos con mayor número de citas de cada artículo que contiene el objeto de estudio al recopilar información de las herramientas tecnológicas para el reclutamiento. Además, se consideraron las recomendaciones planteadas para la precisión del estado del arte propuesto por (González Alonso & Pérez González, 2014).

Los métodos teóricos que se utilizaron en el presente trabajo son: análisis-síntesis, inductivo-deductivo y el método empírico utilizado fue el análisis de documentos.

DESARROLLO

En la literatura, se encuentra varias propuestas sobre el reclutamiento como: Dessler (2001); Fuente, Fernández, & García,(2006); Saks&Uggerslev (2010) ; (T. K., 2010) ; Ibáñez (2015), las mismas que se detallan a continuación:

Dessler (2001)la planeación del personal es el primer paso del proceso de reclutamiento y selección. La manera más conveniente de ver el proceso de reclutamiento y selección es como si se tratara de una serie de obstáculos:

- Planificar y pronosticar el empleo para fijar las obligaciones del puesto vacante.
- Formar una reserva de aspirantes para estos puestos, incorporando a candidatos del interior y del exterior.
- Pedir a los solicitantes que llenen las formas de solicitud y, tal vez, pasen por una entrevista inicial de selección.
- Usar distintas técnicas de selección, como las pruebas, la investigación de antecedentes y los exámenes médicos, para identificar a los candidatos asequibles para el trabajo.
- Enviar a uno o varios postulantes viables para el puesto a una entrevista con el supervisor responsable del trabajo.

- Hacer que el o los solicitantes tengan una o varias entrevistas de selección con el supervisor y otras personas interesadas, con el propósito de determinar a cuál de ellos se les hará la oferta.

En referencia a los autores Fuente, Fernández, & García,(2006) mencionan que el proceso de reclutamiento se divide en dos etapas:

- Etapa de investigación: se especifica las características del candidato y necesidades de la empresa, además se realiza una investigación a la población para la selección del personal.
- Etapa de ejecución: se fija la fecha cuando inicia y termina el proceso de reclutamiento, al mismo tiempo se establece que herramienta de comunicación se va a utilizar para dar a conocer una oferta de empleo.

Con respecto a las fases que intervienen en el proceso de reclutamiento los autores Saks&Uggerslev (2010) mencionan la generación de candidatos, mantener el estado del candidato, e influir en las opciones de trabajo, estas hacen posible la atracción y retención del talento, necesario para cubrir los problemas de muchas organizaciones. Las etapas son: generación de candidatos, mantener el estado de candidato, influir en las opciones de trabajo.

(T. K., 2010) El proceso de reclutamiento consta de tres etapas relacionadas, la planificación, desarrollo de estrategias y la evaluación del proceso.

- Planificación:consiste en la versión de cada uno de los solicitantes, para conocer el número necesario de los que podrían ser contactados. La clase de personas que serán seleccionadas se determina de acuerdo a la descripción del trabajo y la especificación de la persona.
- Desarrollo de Estrategias:se especifica cómo, dónde y a qué costo, se elegirán los candidatos indicados.
- Evaluación del Proceso: busca asegurar el tiempo necesario para cumplir con el proceso de reclutamiento, incluyendo ciertos factores:
 - Número de solicitudes recibidas
 - Número de aspirantes seleccionados en cada etapa del proceso.

- Número de candidatos inscritos.
- Número de solicitantes de la lista contratada retenidos con la organización.

Para el criterio de Ibáñez (2015) el reclutamiento es un proceso que inicia búsqueda o exploración de candidatos potenciales y finaliza cuando se recogen la información de las diferentes personas.

- ETAPA 1. Información del perfil del candidato: se indaga el perfil del candidato, para ello se utiliza las fuentes externas de reclutamiento, permite aumentar el número de candidatos, genera nuevas ideas de negocio. Las fuentes externas más utilizadas son:
 - Sistemas nacionales de empleo: actualmente se encuentra formado por el Servicio Público Estatal (SEPE) y los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas, su principal función es comunicar las ofertas de trabajo de forma gratuita y buscar personal competitivo mediante de “redtrabaja”.
 - Empresas de trabajo temporal (ETT): su propósito es contratar y colocar temporalmente a determinadas personas en otras empresas, a la vez los trabajadores se encuentran vinculadas con las ETT mediante un contrato laboral, sin embargo, no existe relación alguna con la otra empresa.
 - Empresa de selección de personal: actúa como un intermediario en la selección del personal, es decir, se encarga de asegurar el mejor personal para la empresa que le contrató.

En el Ecuador existen diversos portales *web* para el reclutamiento de personal, entre estos se encuentran:

Cuadro 1. Portales web de empleo en Ecuador

PORTAL	DETALLE
www.multitabajos.com	<p>Especialistas en Internet y en el desarrollo de soluciones tecnológicas para los procesos de recursos humanos, son líderes en reclutamiento a través de Internet y en el desarrollo de tecnología para automatizar y tercerizar procesos internos relativos a la gestión de los recursos humanos.</p> <p>Se enfocan en las necesidades de progreso en el campo laboral y en el nivel de vida de las personas involucradas, se orienta la actualización permanente y a</p>

	la innovación de software y tecnología en base a la inversión en Investigación y Desarrollo (I+D).
www.socioempleo.gob.ec	La Red Socio Empleo facilita el encuentro entre la oferta (pública y privada) de empleo y la demanda de los ciudadanos empleadores, para que estos puedan obtener opciones de empleo y los empresarios personal calificado y apto para sus necesidades.
www.linkedin.com	LinkedIn es una de las mejores cartas de presentación profesional en internet y es una de las plataformas más actuales para hacer negocios y alianzas estratégicas. Sólo permite enfocarse en la información profesional de las personas.
www.universia.com.ec	Esta reconocida red de Universidades de habla hispana cuenta con un portal web de empleo donde se puede localizar cientos de ofertas para trabajar en Ecuador.
www.computrabajo.com.ec	Es un portal web de ofertas de empleo, ofrece miles de ofertas destinadas para profesionales de todas las áreas.

Fuente: elaboración propia

- ETAPA 2. Medios de comunicación para la oferta de trabajo: identifica los principales medios por donde dará a conocer una oferta de trabajo como puede ser interna y externa; las fuentes internas de reclutamiento permiten informar el número de puestos disponibles, requisitos y recomendaciones de empleados, mientras que las fuentes externas ayudan a realizar publicaciones en medios de comunicación, redes sociales, páginas web que ofrecen empleo, SEPE, ETT, bosas de empleo, entre otras.

Actualmente en el Ecuador los principales medios para comunicar las ofertas de trabajo y requerimientos de los puestos disponibles son:

Cuadro 2. Portales de empleo en redes sociales

PORTAL	REDES SOCIALES		
	Facebook	Twitter	Instagram
www.multitabajos.com	x	x	x
www.socioempleo.gob.ec	x	x	
www.linkedin.com	x		
www.universia.com.ec	x		
www.computrabajo.com.ec	x		

Fuente: elaboración propia

- ETAPA 3: Soporte documental: una vez que se ha determinado la necesidad o la vacante es necesario recibir la información de los candidatos, posteriormente proceder a una preselección.
 - Solicitudes de empleo: la empresa diseña un tipo de formulario con la información que considere importante como: datos personales, títulos obtenidos, años de experiencia, idioma, referencias entre otros.
 - Currículum Vitae: es un resumen de datos personales del candidato e incluye experiencias laboral y académica, su objetivo es seleccionar al candidato que cumple con las características y requisitos del puesto.
 - Currículum vitae funcional: indica actividades como: trabajos en equipo, experiencia competitiva.
 - Currículum vitae estándar: se define un auto-candidato, es decir, el candidato acude a varias empresas sin que exista una oferta de empleo u ofrece sus servicios por iniciativa propia.
 - Currículum Europeo Europass: es un formato europeo donde indica las capacidades y habilidades del candidato.
 - Carta de presentación: es un documento que acompaña al currículum, donde se expresa el motivo por la que se envía el Currículum Vitae, además, el cumplimiento de los requisitos y exigencias de la oferta de trabajo.

Mediante el apoyo de las TIC se puede crear su propio currículum vitae diferente y atractivo como se sugiere en los siguientes sitios *web*.

Cuadro 4. Páginas web para la creación de Curriculum Vitae

PÁGINAS WEB	DETALLE
http://vizualize.me/	Es la herramienta más utilizada y sencilla para crear un currículum vitae que trasforma tu currículum en una infografía.
http://cuvitt.talentkey.io/	Facilita un análisis gráfico del talento, capacidades, habilidades que tiene la persona.
http://kinzaa.com/	Crea el currículum a través de la infografía, es decir, presenta la información mediante una representación visual o diagramas.
https://www.doyoubuzz.com/es/	Es una herramienta para crear un currículum, puede almacenar datos que serán visualizados

	como un perfil donde las empresas y tú puedan ver.
https://www.visualcv.com/es/	Admite realizar el currículum en diferentes idiomas como: alemán, inglés o chino, además, se puede adjuntar una carta de presentación.
Nota: Todas las páginas web presentadas son gratuitas.	

Fuente: elaboración propia

Existen portales de simuladores o *test* en línea, donde ofrecen ejercicios que apoyen en el desarrollo y desenvolvimiento práctico del proceso de reclutamiento.

Cuadro 4. Simuladores o test sobre temas de reclutamiento

PORTAL	DETALLE
http://www.educastur.princast.es/fp/hola/simulador/simulador.html	Permite realizar una práctica del proceso de reclutamiento, además ofrece recomendaciones en cada una de las respuestas.
http://orientacion.gijon.es/GijonOrientasimulador0.asp	Solicita información del puesto para posteriormente elegir el tipo de entrevista donde se efectuará varias preguntas.
http://www.testpersonalidad.com/test-manager-gratis.php	Desarrollo de diferentes test como: psicotécnicos, personalidad y de RRHH.

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

Con la evolución de las TIC se han convertido en la clave fundamental como apoyo al sector empresarial, educativo, entre otros, las mismas marcan una ventaja competitiva en un mundo digital.

La aplicación adecuada de herramientas tecnológicas en el reclutamiento de personal, permiten que la empresa seleccione al personal idóneo para ocupar una determinada vacante, mediante el conocimiento oportuno de la información del postulante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baldeón, E. (2013). Recursos Humanos: Reclutamiento y Selección del personal. *Universidad San Francisco de Quito*, 31.

Blasco, R. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 143 - 145.

Bustos, A. (2015). Los medios electrónicos como herramienta de reclutamiento de personal (social recruitment) en el departamento de operaciones en una empresa del sector manufacturero. *Universidad de Carabobo* , 105.

Cárdenas, G. (2015). Reclutamiento y selección del personal, elemento clave para tener éxito dentro de la empresa. *Universidad Veracruzana* , 103.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Prentice Hall.

Fuente, D. d., Fernandez, I., & García, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Oviedo: Universidad de Oviedo.

García, P. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* , 17.

Ibañez, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos UFO 345*. España: Ediciones Paraninfo.

Montes, M., & González, P. (2006). *Selección de personal: la búsqueda del candidato adecuado*. España: Ideaspropias Editorial .

Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas emoresas d ela ciudad de Barranquilla (Colombia). *Scielo* , 32.

Riascos, S. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión de talento humano. *Scielo* , 147 - 148.

Saks, A., & Uggerslev, K. (2010). Sequential and Combined Effects of Recruitment Information. *Springer Science+Business Media* , 353- 360.

T. K., R. (2010). *Recruitment Management* . Mumbai: Himalaya Publishing House.

Tovar, P., & Uribe, J. (2012). Análisis y diseño de proceso de políticas del área de gestión humana, diseños de cargos, reclutamiento, selección e inducción y evaluación de desempeño en la empresa llantas & llantas. *Universidad del Valle* , 149.