

EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y LA ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Gustavo Adolfo Villalba Taba

villabagustavo37@gmail.com

Diplomado presentado para optar al título de Profesional en Administración Empresarial

Asesora

Dra. Diana Isabel Hurtado Hurtado

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2020

EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y LA ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Evolution of the human talent recruitment process in businesses and the adoption of new technologies.

RECIBIDO:

ACEPTADO:

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium –Unicatólica, Cali, Colombia

Resumen

El presente artículo tiene como propósito exponer la evolución de la gestión de reclutamiento de talento humano en las empresas y la adopción de nuevas tecnologías como elemento clave para la eficiencia y asertividad de esta. Cabe destacar que, el objetivo principal del reclutamiento es garantizar un proceso de contratación organizado, transparente y justo que pueda ayudar al personal de recursos humanos a vincular a las personas indicadas en cada área de trabajo. Además, esta debe ser coherente con la planeación estratégica de la empresa, de tal modo que se encamine en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El método de investigación adoptado para el desarrollo de este artículo es deductivo, ya que se utilizan premisas generales relacionadas con la temática abarcada, a fin de obtener conclusiones particulares que permitan tener una perspectiva clara de la evolución en la gestión de reclutamiento que llevan las empresas.

Con respecto al tipo de estudio acogido para la realización de este artículo, se hace énfasis en el descriptivo con enfoque cualitativo, el cual permite

incurrir en el conocimiento y la observación de fenómenos y/o comportamientos generales que tienen el propósito de señalar verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

Los resultados obtenidos en el artículo se basaron en resaltar las cuatro etapas evolutivas del proceso de reclutamiento de personal en las organizaciones, en las cuales se resalta la complejidad en dichos procesos durante la década de los 90 debido a las diversas limitaciones y lo que dicho proceso representa en la actualidad con una diferencia notable, en la imagen de la marca. En este sentido, redes sociales como LinkedIn se han convertido en herramientas fundamentales para tal propósito.

Finalmente, se concluyó que la implementación de nuevas tecnologías, en el desarrollo de programas de capacitación y la adquisición de recursos técnicos son aspectos clave para optimizar el proceso de reclutamiento, disminuir la rotación de personal y lograr candidatos aptos para el cumplimiento de objetivos corporativos y el crecimiento empresarial esperado.

Palabras Clave: Proceso de reclutamiento, talento humano, tecnología, eficiencia y asertividad.

Abstract

The purpose of this article is to expose the evolution of human talent recruitment management in companies and the adoption of new technologies as a key element for its efficiency and assertiveness. It should be noted that the main objective of recruitment is to guarantee an organized, transparent and fair recruitment process that can help human resources personnel to link the indicated people in each work area. In addition, this must be consistent with the strategic planning of the company, in such a way that it is aimed at fulfilling the objectives of the organization.

The research method adopted for the development of this article is deductive, since general premises related to the topic covered are used, in order to obtain particular conclusions that allow having a clear perspective of the evolution in the recruitment management carried out by companies.

Regarding the type of study accepted for the realization of this article, emphasis is placed on the descriptive one with a qualitative approach, which allows us to incur knowledge and observation of general phenomena and / or behaviors that have the purpose of pointing out particular contained truths. explicitly in the general situation.

The results obtained in the article were based on highlighting the four evolutionary stages of the personnel recruitment process in organizations, in which the complexity of these processes during the 1990s is highlighted due to the various limitations and what said process Today it represents with a notable difference, the brand image. In this sense, social

networks like LinkedIn have become fundamental tools for this purpose.

Finally, it was concluded that the implementation of new technologies, the development of training programs, and the acquisition of technical resources are key aspects to optimize the recruitment process, decrease staff turnover, and obtain suitable candidates for the fulfillment of corporate objectives and the expected business growth.

Keywords: Recruitment process, human talent, technology, efficiency and assertiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral y la forma de gestionar el talento humano ha cambiado vertiginosamente en estos últimos años como consecuencia de los avances tecnológicos y esto ha conllevado a que las empresas hayan adaptado sus procesos de talento humano haciendo uso de esas nuevas tecnologías, al igual que sus políticas y filosofías empresariales que también se han reestructurado con el paso del tiempo para ser más coherente con las tendencias del mundo actual.

La incorporación de la analítica y las métricas en los departamentos de talento humano es algo nuevo que para el caso de Colombia todavía se encuentra muy insípiente, dado que implica rediseñar toda la organización, adquirir nuevas tecnologías y contar con personal con conocimientos en analítica de datos, y son pocas las empresas que están en posibilidad de hacerlo, lo anterior sumado a la escases que existe en el mercado laboral de profesionales con el conocimiento y la experiencia en este campo, porque apenas se están incorporando estas áreas de estudio en los programas académicos de especializaciones y maestrías de las Universidades.

Uno de los procesos de talento humano que más se han actualizado en las organizaciones es el de reclutamiento y selección de nuevos prospectos. Por ello, ahora la mayoría de las empresas y organizaciones buscan contratar personas priorizando el talento por encima de la experiencia laboral. Cabe resaltar que, una de las tareas principales del área de talento humano es el proceso de contratación en las diferentes modalidades de contratos laborales, además, el área de talento humano tiene que generar nuevas estrategias para reclutar, retener y motivar el talento humano de las empresas.

De esta manera, la no incorporación de las nuevas tecnologías como el Big Data, Redes Sociales, Inteligencia Artificial y la Realidad Virtual, en los procesos de reclutamiento y selección del personal, les quita posibilidades a las empresas de visualizar una mayor cantidad de candidatos, evaluarlos más rápido y ser más eficientes en la decisión de contratación.

A partir de lo expuesto, se plantea este artículo que tiene como objetivo describir la evolución de la gestión de reclutamiento de talento humano en las empresas y la adopción de nuevas tecnologías, con el propósito de resolver la pregunta:

¿Cuáles son las nuevas herramientas tecnológicas que pueden utilizar las empresas para realizar de manera acertada el reclutamiento y la selección de nuevo personal?

Para llevar a cabo el desarrollo de este artículo se tuvo en cuenta la metodología de investigación deductiva, la cual permitió llegar a conclusiones particulares tomando elementos generales basados en temáticas que definen claramente el problema de investigación trazado.

Además, se determinó que el tipo de estudio es descriptivo con enfoque cualitativo, y por medio de este se establecieron comportamientos concretos relacionados con la evolución del proceso de reclutamiento de talento humano en las empresas.

Considerando lo anterior, se realizó una revisión documental enfocada en conocer la situación actual de muchas empresas que desconocen o no son conscientes de los beneficios de utilizar herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus procesos de Talento Humano y resaltar las ventajas de aprovechar y potencializar elementos como la globalización, el desarrollo de las

comunicaciones y la internacionalización de procesos productivos que permiten a las organizaciones esforzarse por la búsqueda de la competitividad para mantenerse activos en los mercados, lo que ha propiciado la evolución en la gestión del Talento Humano y todas las tendencias que lo orientan.

La información expuesta permite a los investigadores ampliar los conocimientos adquiridos en la formación profesional y aterrizar estos en un contexto real, apoyados en el comportamiento de la gestión del talento humano y cómo está ha evolucionado de la mano con la tecnología, permitiendo evidenciar las oportunidades que existen.

Este artículo está compuesto por cinco apartados fundamentales para cumplir con el objetivo general establecido. En primer lugar, se realiza el marco teórico en el cual se profundizan las teorías y conceptos pertinentes al tema abordado. Seguidamente, se expone la metodología en la que se abarca el tipo de estudio implementado y el enfoque adoptado. Posteriormente, se presentan los resultados de la investigación y la discusión y análisis de estos.

II. MARCO TEÓRICO

La estructura fundamental de una buena gestión del talento humano se basa en su reclutamiento, selección y retención. En este capítulo se describe el proceso de reclutamiento, se presentan referencias teóricas del tema y se complementa con ejemplos de empresas internacionales y locales, que ponen en práctica esta información para gestionar el recurso humano.

• Reclutamiento

Chiavenato (2000), define el reclutamiento como un proceso que consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos los cuales buscan atraer candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Este proceso da inicio luego de haber establecido las necesidades de

personal de la organización a través de una planeación de personal. El reclutamiento es la etapa en la cual la organización realiza actividades encaminadas a influir en:

1. *Aumentar el número de personas que aplican a puestos vacantes en la empresa.*
2. *El tipo de personas que aplica a las vacantes.*
3. *La probabilidad de que los candidatos acepten la posición que se les ofrece.*

En general, todas las empresas deben de tomar decisiones importantes en cuanto a tres áreas relacionadas con el reclutamiento y son las siguientes:

1. *Políticas de personal, afectan el tipo de vacantes que la empresa ofrece.*
2. *Fuentes de reclutamiento utilizados para solicitar aplicantes, afectan el tipo de persona que aplica a las vacantes.*
3. *Las características y comportamiento del reclutador, afectan la idoneidad percibida entre el candidato y la vacante ofrecida.* (Chiavenato, 2000, p. 41)

Por su parte, Bustos y Giménez (2011) corrobora que, “*el reclutamiento de personal es un conjunto de acciones para atraer candidatos y se puede considerar como un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de trabajo las oportunidades (puestos) de empleo que pretende cubrir.*” (p. 236).

El autor también corrobora que, este proceso comienza a partir de los datos referidos a las necesidades de la organización.

El *reclutamiento* consiste en una acción dinámica y flexible cuyo objetivo es el de buscar y reunir el máximo número de candidatos en un tiempo determinado, para cubrir ese puesto. (López & Nebot, 1999, p. 46)

En este sentido, se puede inferir que el reclutamiento hace parte esencial de todas las organizaciones puesto que de

este proceso depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales atrasados en una línea del tiempo definida.

- **Gestión del talento humano**

Según Gerencie (2018), el talento humano es reconocido por algunos autores como el principal activo de la empresa, pues son los trabajadores los que toman decisiones y los que operan la empresa.

Sin embargo, otros autores coinciden en afirmar que no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

- **Políticas de personal**

Este es un término que se utiliza para referirse a las decisiones que toma una organización orientadas a influir en la naturaleza de las vacantes para las cuales se recluta personas. Anteriormente se mencionaron los aspectos importantes de una vacante que más influyen en su llamativo a las personas, la mayoría de las políticas de personal están orientadas a afectar justamente esas características. Algunas de estas políticas son el reclutamiento interno y externo, estrategia de paga superior y la imagen en sí de la empresa. (Mejía, 2018)

- **Reclutamiento interno y externo**

Según Gelabert (2010), cuando se habla de reclutamiento se tiene la costumbre de referirse, por lo general, solamente a las candidaturas provenientes del exterior, pero en realidad el proceso debe abarcar incluso a quienes se hallan ya incorporados en la organización y, este tipo de reclutamiento recibe el nombre de reclutamiento interno. Además, tiene indudables ventajas incluir en el

proceso a las personas ya incorporadas en vez de acudir al mercado de la oferta y la demanda y estas se resumen en: 1) Los empleados que conocen ya cuáles son las normas generales de la organización, acortan el proceso de selección al determinarse más fácilmente como adecuados para aspirar al puesto de trabajo. 2) Ahorro de tiempo de formación y rentabilizar al máximo las inversiones por formación. 3) Creación de un buen clima laboral.

Entre tanto, según Mejía (2018), el reclutamiento interno se da cuando la vacante intenta ser llenada por una persona que es empleada de la empresa, ya sea por un ascenso (movimiento vertical), traslado (movimiento horizontal) o por ser transferido con ascenso (movimiento diagonal). Con respecto a lo expuesto, es importante tener en cuenta que el reclutamiento interno forma parte esencial en el crecimiento de las organizaciones, ya que el conocimiento adquirido de manera experimental es idóneo para el cumplimiento de objetivos corporativos diseñados.

Por su parte, Alles (2006) define al reclutamiento interno como un “sano enfoque” del talento humano, que se basa en cubrir una necesidad organizacional buscando de primera mano en la estructura de esta con el fin de motivar al personal y fortalecer los procesos internos. Cabe destacar que, la perspectiva del autor es muy acertada, puesto que la motivación del personal garantiza un clima laboral que propende al crecimiento de las compañías.

Con respecto al reclutamiento externo, Mejía (2018) sustenta que, este se da cuando la vacante intenta ser llenada por una persona que no es empleada de la empresa, este tipo de reclutamiento incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones.

Estrategia de paga superior: Hay algunas empresas que enfocan su estrategia a posicionarse en el mercado laboral como empresas que pagan altos sueldos. De esta manera, se aseguran de que captarán la atención de muchos candidatos. (Mejía, 2018)

Publicidad de imagen empresarial: Algunas empresas se esfuerzan e invierten en publicidad para cambiar o influir en la imagen que el mercado laboral tiene sobre ellas. En muchas ocasiones estas empresas adoptan este tipo de decisión como respuesta a una posible mala publicidad o percepción negativa que pudiera tener el mercado laboral. (Mejía, 2018)

Cabe resaltar que, este tipo de publicidad es importante para fortalecer el posicionamiento de las empresas y por ende es relevante gestionar una estrategia encaminada en resaltar el plus o diferencial corporativo frente a los competidores.

Según Griffin (2005), el reclutamiento externo se basa en atraer personal de afuera de la organización para cubrir necesidades internas de la empresa. Este tipo de reclutamiento puntualiza el autor, posee diversos métodos como la publicidad, entrevistas, agencias de empleo y referencias de colaboradores actuales.

Es importante resaltar que el reclutamiento externo es uno de los modelos más tradicionales de selección y adquisición de nuevos talentos, dado que esta modalidad trae innumerables beneficios tanto para el departamento de Talento Humano, como para la empresa en general.

- **Fuentes de reclutamiento**

Según Noe, Hollenbeck y Gerhart (2005):

“Las fuentes de donde las empresas obtienen candidatos potenciales es una parte fundamental de su estrategia general de reclutamiento. El mercado laboral es extenso, una empresa debe saber dónde buscar para maximizar sus recursos al momento de buscar aplicantes. Algunas de las fuentes más comunes para buscar aplicantes a vacantes son:

1. Fuentes internas

2. Aplicaciones directas y recomendaciones

3. Anuncios en periódicos y revistas

4. Agencias de empleo privadas

5. Universidades y colegios

6. Reclutamiento electrónico.” (p. 291).

Lo anterior, es importante que las empresas lo tengan en cuenta para desarrollar una estrategia de reclutamiento que contribuya con tres aspectos clave; aporte diversidad de candidatos, sean apropiados para el cargo y tenga un bajo costo.

- **Fuentes internas y externas**

Alles (2006) resalta que, *“las fuentes internas ofrecen candidatos conocidos para la empresa y estos están familiarizados con la empresa. Los candidatos externos son lo contrario, pero pueden aportar diferentes perspectivas a la empresa a causa de su experiencia en otras organizaciones.”* (p. 173). A continuación, se presentan algunas de las ventajas y desventajas de estos tipos de reclutamiento:

Cuadro 1. Ventajas y desventajas del reclutamiento interno y externo

Tipo de reclutamiento	Ventajas	Desventajas
Reclutamiento interno	a) Es más económico b) Es más rápido c) Motiva a los empleados d) Aprovecha las inversiones en capacitaciones del personal.	a) Se pueden generar conflictos de intereses. b) El hecho de solo ascender a personal interno genera que no exista una diversificación de pensamientos.
Reclutamiento externo	a) Atrae nuevas experiencias a la organización. b) La empresa se actualiza con respecto al ambiente externo.	a) Es más tardado. b) Es más costoso. c) Es menos seguro, los candidatos son desconocidos.

Fuente: (Alles, 2006, p. 174).

En el cuadro 1, se reflejan las ventajas y desventajas del reclutamiento interno y externo, y de estas, se resalta la importancia de motivar al personal desarrollando planes carrera con el propósito de potenciar las habilidades y conocimientos adquiridos durante la trayectoria laboral.

• Nuevas tecnologías

Según el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones de Colombia (MINTIC) “*Las Tecnologías de la información y las comunicaciones o “nuevas tecnologías”, son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes*” (Ministerio TIC Colombia, 2009, p. 4).

Castro (2016) expresa que, la tecnología ha dejado de ser un lujo o privilegio en todo el mundo, su uso se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito

personal y empresarial. En un mundo tan activo y globalizado, las empresas deben ser rápidas y eficientes con todos sus recursos, la tecnología ha llegado para resolver los problemas y eliminar las barreras de las organizaciones a través de sistemas innovadores y que son adaptables a las necesidades de cada una. Lo que antes tomaba semanas e incluso meses, hoy en día es posible terminar en unos pocos minutos y sin mayor esfuerzo ni complicación.

• Reclutamiento online o electrónico

Dada la necesidad de contextualizar en lo referente a la adopción de nuevas tecnologías para llevar a cabo el proceso de reclutamiento a nivel empresarial, se enfatiza en el reclutamiento online, el cual según Llairó (2010) surgió alrededor de la década de los noventa en EE.UU. y se ha extendido con gran rapidez. Consiste en utilizar internet para la búsqueda, captación, y puesta en contacto de candidatos/as. También se conoce al reclutamiento online como, Reclutamiento 2.0 o e-Recruiting. Internet constituye un medio de comunicación mundial sin fronteras, y gracias a esto se ha podido crear un nuevo mercado de trabajo virtual. Actualmente podemos observar cómo las nuevas tecnologías están muy presentes en el día a día de las personas.

Por lo expuesto, las empresas ven en esto una nueva fuente y medio de reclutamiento de personal para después poder cubrir sus puestos de trabajo. Llairó (2010) complementa afirmando que, el reclutamiento online “*es más un cambio de mentalidad que tecnológico*”, con esta afirmación quiere decir que las personas que se dedican al reclutamiento han hecho un cambio en la forma de pensar con respecto a las herramientas utilizadas, aprovechando así las nuevas tecnologías.

A continuación, se presentan seis tecnologías utilizadas por las empresas actualmente para llevar a cabo sus procesos de reclutamiento de personal:

- **Bolsas de trabajo en línea.**

Son el medio más utilizado para buscar empleo de acuerdo con datos de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI). Esta herramienta permite agilizar el proceso de reclutamiento y selección de los empleados a un costo muy accesible.

Las bolsas de trabajo online poseen la estructura de una página web la cual se especializa en poner en contacto a personas que buscan empleo y empresas que lo ofrecen. Entre las más reconocidas y utilizadas por empresas y postulantes en Colombia se encuentran Universia Colombia, LinkedIn Colombia, Portal de Empleo del Gobierno de Colombia, OpciónEmpleo, Computrabajo, El Tiempo Clasificados, AcciónTrabajo, ZonaJobs, Trabajando Colombia, Eempleo.

- **Tecnología “Match”.**

Al utilizar una bolsa de trabajo en línea para publicar los anuncios de empleo, los empleadores tienen acceso a esta tecnología que es capaz de sugerir los mejores candidatos para cada puesto de trabajo que se publique.

- **Perfiles psicométricos.**

Más allá de las pruebas tradicionales ya conocidas, existen herramientas de análisis conductual que ayudan a seleccionar y pre-filtrar a los colaboradores potenciales de acuerdo con la compatibilidad entre su perfil y el perfil requerido para su puesto. Este tipo de servicios es parte del paquete que ofrecen algunas bolsas de trabajo en línea cuando se publica un anuncio de empleo.

- **Video entrevistas.**

Las empresas de todos tamaños están utilizando el video para entrevistar a los candidatos a un puesto de trabajo, lo que les permite reducir tiempos en llamadas, mensajes y correos electrónicos entre el candidato y la persona que está reclutando.

Hay proveedores de video entrevistas o se puede hacer con herramientas como Skype, Zoom, Meet, Hangouts. o Facetime.

- **Redes sociales.**

Si la empresa está en la selección final de sus nuevos empleados, se puede ampliar la información de éstos a través de las redes sociales. Por ello, actividades enfocadas en revisar su perfil profesional y social en LinkedIn, Facebook y Twitter es importante para apoyar su decisión de contratación.

- **Reclutamiento móvil.**

El uso de la tecnología móvil está abarcando todos los ámbitos con el uso de los smartphones o tabletas electrónicas. Esto incluye también al reclutamiento, ya que existen herramientas o apps de bolsas de trabajo en línea que permiten seleccionar al colaborador idóneo aún más rápido, en cualquier lugar y a un bajo costo. Entre las plataformas más reconocidas en Colombia se encuentran LinkedIn, CompuTrabajo, El Empleo, Indeed y Jobandtalent.

METODOLOGÍA

Considerando que la información expuesta en este artículo va de lo general a lo particular, el método de investigación adoptado para elaborar el presente documento es deductivo. Este método que en términos de sus raíces lingüísticas significa *conducir o extraer*, está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en

este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares.

Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico, en este caso puntual, todo lo que concierne a las nuevas herramientas tecnológicas utilizadas por las empresas para realizar el proceso reclutamiento de nuevo personal. Una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, según Bernal Torres (2006), se procede a aplicarlo a contextos particulares.

Con respecto al tipo de estudio utilizado para realizar este artículo, se enfatiza en el descriptivo con enfoque cualitativo, ya que por medio de este se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Además, describe tendencias de un grupo o población y son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

En este sentido, mediante este tipo de estudio se buscó describir el comportamiento de las empresas frente al reclutamiento de talento humano y enfatizar en la adopción de tecnologías para optimizar dicho proceso.

Así mismo, se enfatiza que la metodología utilizada para el desarrollo de este documento se denomina artículo de revisión, mediante el cual se lleva a cabo la recopilación de información relevante de un tema específico, en este caso, todo lo relacionado con la evolución del proceso de reclutamiento de talento humano en las empresas.

Finalmente, se definió que la fuente de información utilizada para obtener datos relevantes del tema desarrollado es primaria, y para ello, se extrajo información objetiva de diversos artículos, trabajos de investigación y libros utilizando unidades temáticas enfocadas en definir y profundizar todo lo relativo al reclutamiento de talento humano, sus tipos y las fuentes,

además, el reclutamiento online o electrónico y las nuevas tecnologías utilizadas por las empresas para optimizar dicho proceso con el fin de describir su evolución.

RESULTADOS

Los procesos de reclutamiento han evolucionado conforme al ingreso de nuevas tecnologías de información y, todos los cambios producidos desde la década de los 90 hasta la actualidad, han supuesto una evolución del reclutamiento que obliga a las organizaciones a adaptarse si se quiere encontrar al candidato ideal.

En este sentido, Estébanez (2019) plantea cuatro fases evolutivas del reclutamiento que inician con el **Reclutamiento 1.0**. Este comienza en la década de los 90 con procesos de selección complejos, dadas las limitaciones que existían tanto para los reclutadores como para los candidatos. Generalmente, se llevaba el currículum en mano a las empresas o por carta. Las ofertas de empleo se publicaban en periódicos. Era la era del papel sin duda, ya que todos los CV se organizaban en carpetas y carpetas con cada proceso de selección.

Anexo a dichos procesos, comienza el uso de internet y la web 1.0. Estas webs eran estáticas y no permitían adjuntar archivos, comentar o dar feedback. Finalmente, el reclutamiento se realizaba mediante bases de datos personales de cada empresa. (Estébanez, 2019)

En el año 2000, se da comienzo a la era de la información y con esta a un modelo de reclutamiento de candidatos por medio de la red. En la línea del tiempo este periodo es bautizado según Estébanez (2019) como **Reclutamiento 2.0** y se caracterizó por la revolución del internet y la web 2.0 dinámica, así como la inclusión de los teléfonos móviles, los cuales ofrecían una nueva versatilidad que hacía de la difusión de ofertas a través de

internet una herramienta muy eficaz para la captación de candidatos.

“Con el surgimiento de las redes sociales y los portales de reclutamiento, el profesional de recursos humanos consigue una aproximación bastante estrecha a la persona y una cantidad de datos que nunca se podrían haber obtenido utilizando métodos convencionales. Los perfiles colgados en las redes sociales, bien gestionados y rigurosamente utilizados permiten ver literalmente dentro del interior del candidato potencial. Un análisis 2.0 hecho a conciencia, con las técnicas adecuadas y usando las aplicaciones y herramientas correctas, puede ayudar a confirmar si una persona posee el talento que se busca para el puesto. Todo esto, en un tiempo récord, con un coste mínimo y un considerable índice de certeza”. (Estébanez, 2019, párr. 4)

En el año 2011, según Estébanez (2019) inicia el **Reclutamiento 3.0** denominado Escalado Cualitativo en Evolución del Talento. En este, según el autor el Internet, RRSS y el uso de teléfonos móviles comienzan a ser parte de la vida cotidiana de cualquier profesional. El acceso a la información y la inmediatez hacen que el reclutamiento sea cada vez más eficaz.

Redes sociales profesionales como LinkedIn o Behance cogen fuerza. Mejoran los portales de empleo online y se segmentan (el reinado de Infojobs). También surgen los blogs especializados y demás herramientas que implican una gestión del reclutamiento multisite: la misma oferta de empleo puede estar activa en diferentes medios digitales y de esta forma, aumentar su impacto. (Estébanez, 2019, párr. 6)

Esta evolución del reclutamiento se traduce no solo en el cambio de la forma de gestionar la selección de personal, sino que también representa un nuevo horizonte en la captación de talento.

Además, mejora la gestión gracias al desarrollo de software específico de RRHH (que ya había surgido en la ola 2.0 pero se mejora considerablemente en escasos 8 años).

Actualmente, el mundo laboral se encuentra en la revolución del reclutamiento de talento humano y a esta fase el autor la denomina **Reclutamiento 4.0**.

Este tipo de reclutamiento se caracteriza por ser una prolongación del reclutamiento 3.0 con una diferencia notable: la imagen de marca. No solo para las empresas, sino también para los candidatos: la denominada y más que conocida marca personal. Actualmente es fácil encontrar candidatos que cuentan ya no solo con su perfil profesional en redes como LinkedIn. También disponen de un portfolio, blog o red social en la que desarrollan algún proyecto o donde los reclutadores pueden observar su trayectoria, valía y aptitudes. Y todo esto en tiempo real.

Además, este contacto no se hace solo de forma unilateral. Los candidatos cada vez están más informados del mundo empresarial y tienen todas las herramientas a su alcance para generar feedback de gran interés para las empresas. Es algo innegable en las organizaciones y a lo que no podemos dejar de prestar atención: formar parte de la vorágine digital y anticiparnos a sus necesidades para estar en constante evolución. (Estébanez, 2019, párr. 6)

Vale la pena destacar que, en esta última fase evolutiva del reclutamiento, las empresas han obtenido beneficios basados en tener un mayor acceso al número de candidatos, puesto que las ofertas de empleo son viralizadas o masificadas a través de redes sociales para impactar lo máximo posible. En este sentido, diversas plataformas como CompuTrabajo en enlace con

Facebook han contribuido efectivamente con la propagación de las ofertas que se tengan activas.

Así mismo, las empresas han optimizado su tiempo y dinero, gracias a que las nuevas tecnologías permiten mitigar costos con activos intangibles como softwares de gestión de personal muy económicos, incluso gratuitos que además consiguen ahorrar tiempo.

De igual manera, el reclutamiento 4.0 ha logrado que las empresas obtengan una mayor segmentación de las ofertas en las redes por estudios, experiencia, edad, disponibilidad, localización, lo que permite que la empresa encuentre perfiles interesantes y que se ajusten a las características deseadas de forma mucho más fácil.

Entre tanto, en esta fase evolutiva del reclutamiento ha permitido que las empresas identifiquen aptitudes y competencias en tiempo real o en un click.

Por su parte, Marín (2019) se refiere al reclutamiento 4.0 como *“una herramienta clave para que las organizaciones logren el talento humano indicado, ya que mediante este se identifican elementos fundamentales de los candidatos a través de aplicativos y plataformas digitales”* (p. 46).

Considerando lo anterior, con respecto al reclutamiento 4.0 se puede inferir que ha permitido a las organizaciones fijar parámetros y estándares precisos que permiten diversificar el talento humano y mejorar significativamente los procesos internos, generando competitividad que finalmente contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de toda la cadena de valor de las organizaciones.

• **6 FUENTES DE RECLUTAMIENTO ONLINE ESPECIALMENTE RECOMENDABLES**

El universo web se actualiza a diario y, también lo hacen las distintas fuentes de reclutamiento online que se pueden utilizar para mejorar la selección de personal para las empresas. (Edenred, 2018)

Teniendo en cuenta lo anterior, se exponen las mejores fuentes de reclutamiento que existen hoy por hoy en el mercado digital: LinkedIn, InfoJobs, Infoempleo, TicJob, Tecnoempleo y, por último, Experteer. A continuación, se resumen cada una de estas interesantes fuentes de reclutamiento online.

• **LinkedIn**

Algunos reclutadores de personal olvidan que LinkedIn no solo es una de las mejores redes sociales para empresas y profesionales; también es un excelente centro de reclutamiento online en el que se pueden buscar y encontrar a los mejores candidatos para las ofertas de empleo. (Edenred, 2018)

• **InfoJobs**

Según Edenred (2018), InfoJobs es uno de los portales de empleo generalista más longevos que existen ya que lleva 20 años online. Quizás su principal desventaja es su gran popularidad entre los candidatos que envían su perfil profesional sin fijarse en los requisitos que solicita el reclutador.

• **Infoempleo**

Infoempleo es otro de esos portales de empleo que han tejido una imagen corporativa optima a lo largo de los años. Comparte la misma desventaja que el anterior: su excesiva popularidad entre los demandantes de empleo. (Edenred, 2018)

- **TicJob**

TicJob es una de las fuentes de reclutamiento online especializado en cubrir un puesto relacionado con las nuevas tecnologías. (Edenred, 2018)

- **Tecnoempleo**

Tecnoempleo es otra fuente de reclutamiento online especializado en tecnología y, también, es una antigua conocida de los profesionales de selección de personal. (Edenred, 2018)

- **Experteer**

Experteer es una plataforma de reclutamiento online especializada en localizar candidatos y candidatas de alta cualificación profesional como directivos, CEO, CIO, etc. (Edenred, 2018)

Gracias a los avances tecnológicos que se han creado a partir de la era digital, el E-commerce se ha convertido en un término habitual entre los consumidores. Cada año, los comercios digitales aumentan a la vez que lo hace el número de compradores y la frecuencia con las que realizan las compras.

Y es que el crecimiento de estas plataformas se ha convertido en un fenómeno a nivel mundial, pues según cifras entregadas por el Observatorio Cetelem de E-commerce, semanalmente el 10% de los consumidores colombianos realizan sus compras por internet. La organización, además, afirma que el gasto medio de los compradores asciende con servicios como los viajes y el ocio, al igual que en productos de ropa, los complementos y la tecnología. (Vanguardia, 2019)

Al analizar que el crecimiento de ventas por medios digitales ha aumentado en cada uno de los sectores e industrias, la gestión del talento humano no se podía quedar atrás. ManpowerGroup, compañía líder global de

servicios y soluciones innovadoras de capital humano desde hace 70 años, lanzó su nueva plataforma ‘*Talento en línea*’ y se sumerge en las tendencias del E-commerce.

En palabras de Javier Echeverri Hincapié, presidente de ManpowerGroup Colombia, ‘*Talento en línea*’ nace de la necesidad que vieron ellos, como expertos en el mundo laboral, de las empresas de buscar un servicio rápido de reclutamiento de talento humano. “Para nosotros es fundamental que las compañías, sin importar el tamaño, tengan soluciones a la medida de sus necesidades, en el tiempo que lo requieren. Usualmente las pequeñas y medianas empresas buscan soluciones más ágiles y sencillas porque no cuentan con la posibilidad que tienen las grandes organizaciones de hacer procesos escalonados y programados a nivel de ingreso del personal que buscan. Aunque hemos detectado que las grandes compañías muchas veces requieren un servicio puntual susceptible de adquirirse por ‘*Talento en línea*’, queremos que obtengan soluciones en muy corto tiempo, por eso creamos esta plataforma que pone este tipo de servicios al alcance de un clic”, comenta Echeverri.

- **6 CLAVES PARA RECLUTAR A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES**

De acuerdo con Sáenz (2014), LinkedIn, Facebook y Twitter son las tres redes sociales más utilizadas por las compañías para llevar a cabo el proceso de reclutamiento de sus colaboradores y según datos proporcionados por Internet Academi (iAi), se confirma que cada vez es mayor la utilización de las redes como fuente de búsqueda de candidatos, especialmente si se busca captar empleados y técnicos (50% de las búsquedas), mandos intermedios (15%) y directivos (10%). Además, un 20% de las búsquedas se realizan para identificar freelancers -trabajadores independientes-, porcentaje claramente en alza.

En este sentido, es importante que las empresas tengan en cuenta seis claves para reclutar a través de las redes sociales. En primera instancia, Sáenz (2014) hace referencia al multiposting automático, un proceso que se realiza publicando las vacantes de la empresa en los portales de empleo y en las redes sociales de preferencia con un solo clic con el propósito de recibir todos los candidatos de forma automática.

En segunda instancia, el autor hace referencia a cribar y evaluar. Estos procesos se realizan para filtrar y comparar los candidatos haciendo uso de killer questions (preguntas incómodas o desestabilizadoras para medir cómo controla el candidato su seguridad o su comunicación no verbal, en el caso de entrevistas personales) y tests de evaluación personalizables.

En tercera instancia, el autor enfatiza en la importancia de contar con una base de candidatos única con el propósito de centralizar a todos los candidatos en una sola base de datos, realizando búsquedas sencillas mediante palabras clave y filtros.

En cuarta instancia, se enfatiza en el control LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) & Reporting, ya que es imprescindible cumplir con la normativa vigente y generar los informes necesarios para la empresa.

En quinta instancia, se contextualiza en el término Recruiting colaborativo. Este según Sáenz (2014) se basa en colaborar de manera eficiente con el equipo compartiendo un mismo espacio de trabajo online con el propósito de reducir el tiempo de reclutamiento y mitigar costos del mismo.

Finalmente, el autor hace énfasis en la importancia de gestionar procesos con eficiencia. En este sentido, es relevante seguir la evolución de todos los candidatos desde una única herramienta web.

• **¿Cómo funciona Talento en línea?**

La plataforma es un E-commerce, en su sentido más tradicional y puro, la diferencia se encuentra en que, en lugar de tener productos, se ofrecen servicios, indica Javier Echeverri. *“El servicio de proceso de selección de talento humano, es nuestra promesa de valor, ofrecemos un servicio completo de selección o por partes. El empleador solo debe ingresar a la página web y buscar el proceso que requiere para su compañía, ya sea búsqueda de talento, exámenes de ingreso, exámenes de seguridad o pruebas psicotécnicas y hasta de polígrafo, contamos con 37 opciones de servicio a los que el cliente puede acceder a nivel nacional”*, aclara Javier.

Una vez el empleador ingresa a la plataforma y busca el proceso y/o servicio deseado, debe completar un formulario de perfiles, donde se solicitan datos básicos como cargo, experiencia, sueldo básico, habilidades, ciudad y cada uno de los detalles que se pueden sugerir para la selección de la persona. Además, la página permite hacer el ejercicio de simulación para que la persona que está adquiriendo el servicio valide los precios y tome una decisión de compra. Luego de definirse el paquete de servicios a adquirir, este lo re direcciona a la forma de pago, que puede ser a través de una tarjeta de crédito o un PSE. Realizado el pago, el empleador recibirá información de primera mano sobre el coordinador que se encargará de sus procesos.

Es claro que la evolución del reclutamiento, ahora social recruiting, sigue en constante cambio. Ya en algunas compañías se está utilizando la nanotecnología como técnica de selección de personal para ver cómo reacciona el cerebro ante determinados estímulos relacionados con el día a día de un profesional.

Es en este punto donde surge la siguiente pregunta ¿hacia dónde se encaminará el reclutamiento 5.0? ¿Estamos en

el buen camino en selección de personal o deberíamos reaprovechar algunas de las técnicas de selección ya utilizadas en el pasado?

La carente incorporación de nuevas tecnologías como el Big Data, Redes Sociales, Inteligencia Artificial y la Realidad Virtual, en los procesos de reclutamiento y selección del personal, les quita posibilidades a las empresas de visualizar una mayor cantidad de candidatos, evaluarlos más rápido y ser mucho más eficientes en la decisión de contratación.

Por lo anterior, es importante que las empresas lleven a cabo la implementación de un software de reclutamiento empresarial y en este campo uno de los más reconocidos es Zoho Recruit lanzado por la firma Zoho Corp especializada en soluciones tecnológicas para las empresas y en la cual enfoca todo su *Know How* en el diseño de un programa encargado de gestionar el proceso de selección, por lo que agiliza la contratación.

Según la firma, Zoho Recruit es una herramienta simple de usar y de carácter multidimensional, es decir que se puede integrar a otras aplicaciones de Zoho e, incluso, de otros desarrolladores. También cuenta con una app para smartphones a través de la cual se puede seguir con el proceso de selección desde cualquier sitio.

Con esta herramienta se optimiza todo el proceso de reclutamiento y contratación, pues automatiza las fuentes, el seguimiento, la contratación y la preparación del equipo.

Los creadores destacan que con el software se pueden mejorar varias partes del proceso de contratación de personal. Una de estas es la obtención de candidatos, pues se crea un sitio web de empleos personalizado, que permite que se publiquen ofertas de trabajo en varias páginas de anuncios y redes sociales. También gestiona

las hojas de vida al compararlas entre ellas y transferirlas a la base de datos.

Además, es relevante que las empresas desarrollen programas de capacitación dirigidos al personal encargado del proceso de reclutamiento, los cuales permitan el análisis de equipos y el seguimiento al desempeño de los candidatos para aumentar la eficiencia y eficacia en esta labor, así como, adquirir recursos técnicos que sirvan de apoyo para esta.

CONCLUSIONES

Mediante este artículo enfocado en identificar las nuevas herramientas tecnológicas que pueden utilizar las empresas para realizar de manera acertada el reclutamiento y la selección de nuevo personal se concluyó lo siguiente:

Los procesos de selección de personal en las empresas han evolucionado, pues las habilidades requeridas en las organizaciones ya no son las mismas, como tampoco la forma en que se realizan los procesos de reclutamiento. Por ello, los métodos de reclutamiento de talento humano en las empresas se han transformado gracias a elementos como el internet y las redes sociales, los cuales han permitido que las empresas cuenten con más candidatos, más inmediatez, más conexión, más conocimiento, menos costes y más personalización.

Se identificaron cuatro etapas evolutivas del proceso de reclutamiento de personal en las organizaciones. La primera fue la del reclutamiento 1.0, desarrollada durante la década de los 90 en el cual se evidenciaron diversas limitaciones puesto que usualmente se llevaba el currículum en mano a las empresas o por carta y las ofertas de empleo se publicaban en periódicos. La segunda denominada reclutamiento 2.0 desarrollada en la era de la información en la que predominó el reclutamiento de candidatos online y en la cual surgieron las redes sociales y los portales de reclutamiento con aproximaciones bastante limitadas. La tercera denominada reclutamiento 3.0 en el que emerge el Internet, RRSS y el uso de teléfonos móviles como elemento esencial en la vida diaria de cualquier profesional desde 2011. El acceso a la información y la inmediatez hacen que el reclutamiento sea cada vez más eficaz. En esta etapa redes sociales profesionales como LinkedIn o Behance cogen fuerza. Finalmente, se identifica la cuarta fase del reclutamiento en la cual se

encuentra actualmente este y se conoce como reclutamiento 4.0 que hace énfasis en la imagen de marca o marca personal desarrollada por medio de redes sociales como LinkedIn o blogs en el que desarrollan algún proyecto o donde los reclutadores pueden observar la trayectoria, valía y aptitudes de los candidatos. Y todo esto en tiempo real.

Entre las ventajas más importantes en la adopción de herramientas tecnológicas para realizar el proceso de reclutamiento de personal en las organizaciones se destaca el acceso a un mayor número de candidatos, la optimización de recursos financieros, un mayor público objetivo de candidatos, una mayor visión en las aptitudes y competencias y la facilidad en el Networking.

Así mismo, luego de investigar diversas fuentes de reclutamiento existentes en la actualidad en el mercado digital se identificó que LinkedIn, InfoJobs, Infoempleo, TicJob, Tecnoempleo y, por último, Experteer son las mejores opciones.

Las limitaciones presentadas en la investigación están enfocadas en la carencia de estudios que resalten las consecuencias que tiene para las organizaciones la falta de implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia para realizar el proceso de reclutamiento.

Finalmente, se concluye que es importante automatizar el proceso de reclutamiento de personal en las empresas a través de recursos intangibles como softwares que permitan reducir costos de contratación, optimizar tiempo, realizar una difusión multicanal, contar con una Database de talentos, mejorar la experiencia del candidato, realizar mejores contrataciones, contar con informes de rendimiento y hacer un reclutamiento ecofriendly. Además, se hace relevante establecer programas de capacitación e implementar recursos técnicos como computadores en caso de ser necesario,

como estrategia clave para optimizar el proceso de reclutamiento en las compañías.

III. REFERENCIAS

Alles, M. A. (2006). *Selección por competencias*. Ediciones Granica S.A.

Aragón Sánchez, A., Esteban Lloret, N.N.; Jiménez Jiménez, D., Madrid Garre, M.F., Rubio Bañón, A., Sánchez Marín, G. & Sanz Valle, R. (2008). *La dirección de los Recursos Humanos en las Empresas de la Región de Murcia*, Consejo económico y social de la Región de Murcia, Ed. FG Graf, España.

Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Bustos, F. G., & Giménez, G. B. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC.

Castro, J. (2016). *Importancia de la tecnología en las PyMEs y empresas en crecimiento*. <https://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>

Chiavenato, I. (2009), "*Gestión del Talento Humano*" (3ª. Ed). McGraw-Hill Interamericana, México.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

De la Calle Durán, M. C. y Ortiz de Urbina Criado, M. (2004) *Fundamentos de Recursos Humanos*. Ed. Pearson Practice Hall. Madrid

Díaz Muñoz, R. (2014). *Dirección de Recursos Humanos*. OCW-Universidad de Málaga. <https://ocw.uma.es/ciencias-sociales-y->

[juridicas/direccion-de-recursos-humanos-1/ocwuma0039/docs/TEMA%205](https://ocw.uma.es/ciencias-sociales-y-juridicas/direccion-de-recursos-humanos-1/ocwuma0039/docs/TEMA%205)

Docplayer.es Fuente obtenida: 2020-07-03T08:13:17.443 Url: <https://docplayer.es/80525013-El-reclutamiento-on-line-en-el-proceso-de-contratacion-de-personal-un-analisis-en-empresas-de-cartagena-y-su-comarca.html>

Dolan, S., Schuler, R. S., Valle Cabrera, R. (2007). *La gestión de los Recursos Humanos*. McGraw-Hill, Madrid.

Edenred. (2018). 6 recomendables fuentes de reclutamiento online. *El blog de Edenred: el impulso para tu empresa*. <https://blog.edenred.es/6-recomendables-fuentes-de-reclutamiento-online/>

Estébanez, B. (2019). *Evolución del reclutamiento: Del 1.0 al 4.0*. GBS Recursos Humanos. <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/evolucion-del-reclutamiento/>

Fernández Sánchez, E. & Junquera Cimadevilla, B. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo, Ed. Septem Ediciones. ProQuest ebrary.

Gerencie. (2018). *Gestión del talento humano*. <https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>

Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial.

Griffin, R. W. (2005). *Negocios*. Pearson Educación.

Gómez-Mejía, L., Balkin, D. B., Cardy, R. L. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. (5ta ed.). Ed.

- Pearson Practice Hall. Madrid. De la Durán, M.C.
- Paraguay.http://www.eco.una.py/descargas/poblacion_30.pdf#page=55
- Liniers, M. C. R. (2015). *El análisis documental: indización y resumen en bases de datos especializadas*. 13.
- Restrepo de O, L. S., Ladino, T. A. M., Orozco, A. D. C. (2008), “*Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivo de la organización*”. Ed. Scientia et Technica, Vol. 2, N° 39
- Llairó, A. D. (2010). *El talento está en la red*. LID Editorial.
- Riascos Erazo, S.C., Aguilera Castro, A., (2011), “*Herramientas TIC como apoyo a la Gestión del Talento Humano*”. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), Vol. 27, N° 46, Art. De Investigación Científica y Tecnológica, Colombia
- Marín, A. V. (2019). *Manual de Reclutamiento*. Alejandra Vega Marín.
- Ministerio TIC Colombia. (2009). Ley N° 1341 30 Jul 2009. *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las disposiciones*, 4. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3707_documento.pdf
- Sampieri, R. H. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Mejía, R. (2018). *Reclutamiento*. <https://es.scribd.com/document/374150605/RECLUTAMIENTO-pdf>
- Sáenz, M. (2014, octubre 31). *10 claves para seleccionar personal a través de Twitter y Facebook*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/10-claves-para-seleccionar-personal-traves-de-twitter-y-facebook.html>
- Morell, A. & Brunet, I. (1999). *El reclutamiento de personal en la nueva sociedad informacional*. Papers 59, 173-194.
- Sánchez, J. S. (2018). *El reclutamiento on-line en el proceso de contratación de personal: un análisis en empresas de Cartagena y su comarca*. 55.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., & Gerhart, B. (2005). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. McGraw-Hill.
- Vanguardia. (2019). *Lanzan en Colombia plataforma digital para la selección de personal*. www.vanguardia.com. <https://www.vanguardia.com/tecnologia/lanzan-en-colombia-plataforma-digital-para-la-seleccion-de-personal-CB1333958>
- Pelegrín Fernández, C., Peribáñez Núñez, L. (2013). *Experiencias en la dirección y gestión de Recursos Humanos*. Wolters Kluwer, España.
- Ramírez De Colmán, D. (2005), “*La gestión del talento Humano*”. Ed. Revista Población y Desarrollo N° 30, (pág. 54-66),

Zaragoza Soto, N. (2006). *Proceso de contratación de personal*. <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>