

# **El uso de las TIC y su impacto en la eficiencia de las empresas de servicios temporales (EST) en la ciudad de Santiago de Cali**

*The use of ICTs and their impact on the efficiency of temporary service companies (TSC) of Santiago de Cali City*

Autores:

Alexander Morales Baos  
[xander69@misena.edu.co](mailto:xander69@misena.edu.co)

Diego Fernando Mucua  
[diegomcadavid28@gmail.com](mailto:diegomcadavid28@gmail.com)

Franco Antonio Romero Jiménez  
[franco.rom.27@gmail.com](mailto:franco.rom.27@gmail.com)

Asesora:  
Dra. Diana Leidy Guerrero Sánchez  
[dlguerrero@unicatolica.edu.co](mailto:dlguerrero@unicatolica.edu.co)

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – Cali, Colombia

---

## **Resumen**

En el presente documento se identifican, analizan y comparan algunos de los cambios y transformaciones que se han generado en las Empresas de Servicios Temporales (EST) de la ciudad de Santiago de Cali por el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), específicamente, en sus procesos de integración de personal, logrando agilizar los trámites y cumpliendo los requerimientos de las empresas que tercerizan la contratación de personal. El artículo se estructuró basado en el modelo de investigación explicativa en el que se busca, por medio de la observación de hechos y la recolección de datos, la identificación de las herramientas (TIC) que apoyan los procesos de integración de personal y determinan los principales efectos del uso de las mismas dentro de las empresas de servicios temporales. Para obtener las conclusiones esperadas en la investigación, se determinó que, de la población existente, equivalente aproximadamente a 60 empresas de servicios temporales, ubicadas en Santiago de Cali, tomar una muestra del 10% de las mismas, realizando encuestas a 48 de sus colaboradores. Los resultados de la investigación indicaron que, herramientas tecnológicas como, portales web, aplicaciones móviles y administración de redes sociales facilitan las actividades del departamento de selección y contratación en las (EST), mejorando la eficiencia de los procesos al interior de las compañías.

Palabras claves: APP, EST, Innovación, Integración de personal, Tercerización, TIC.

## **Abstract**

*This document identifies, analyzes and compares some of the changes and transformations that have been generated in the Temporary Services Companies (EST) of the city of Santiago de Cali by the use of Information and Communication Technologies (TIC), specifically, in its personnel integration processes, speeding up the procedures and meeting the requirements of companies that outsource the hiring of personnel. The article was structured based on the explanatory research model that seeks, through observation of facts and data collection, the identification of tools (ICT) that support the processes of integration of personnel and determine the main effects of their use within temporary service companies. To obtain the expected conclusions of the investigation, it was determined that from the existing population, equivalent to approximately 60 temporary service companies, located in Santiago de Cali, take a sample of 10% of them, conducting surveys of 48 of their collaborators. The results of the research indicated that technological tools such as web portals, mobile applications and administration of social networks facilitate the activities of the selection and contracting department in (EST), improving the efficiency of the processes within companies.*

*Key words: APP, ICT, Innovation, Integration of personnel, Outsourcing, TSC.*

---

### **I. Introducción.**

En la actualidad y como consecuencia del cambio en el entorno laboral, los departamentos de talento humano de las empresas colombianas han estado rediseñando sus procesos de integración de personal con el único fin de hacerlos más eficientes.

Los líderes de las compañías exigen un replanteamiento en todos los procesos de las diferentes áreas que componen la organización, los cuales deben adaptarse a las necesidades del mercado e integrar tecnologías de fácil acceso y amplio manejo de

datos para comunicar la información en tiempo real; esta es la ventaja competitiva que mantiene a las grandes empresas con indicadores sobresalientes y generando recursos constantemente.

Es así, como las *Empresas de Servicios Temporales* (EST) están en la obligación de implementar nuevos instrumentos que impulsen su crecimiento, de acuerdo con (El Congreso de Colombia, 1990):

Es empresa de servicios temporales aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para

colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador. (p. 15).

También, son conocidas como, entidades que realizan procesos de reclutamiento y selección de personal, principalmente de forma masiva, con perfiles operativos, y de apoyo, entre otros.

En la actualidad, una de las grandes dificultades que presentan estas empresas, es la captación de personal para perfiles especializados, siendo la tecnología una herramienta eficiente para facilitar esa búsqueda y reclutamiento de candidatos que encajen con la especialización requerida.

Las nuevas herramientas para el proceso de reclutamiento y selección de personal que las EST han encontrado, han sido el internet, las aplicaciones móviles y las diferentes redes sociales, al utilizar estas fuentes, han incrementado la cantidad de postulados en un menor tiempo en comparación con otras herramientas, la cuales corresponden a la manera tradicional, como era el uso del papel,

los anuncios de prensa y la recepción de CV (curriculum vitae) entregados en persona.

La importancia de la presente investigación se centra en conocer las herramientas más utilizadas por las *Empresas de Servicios Temporales* (EST) de Santiago de Cali-Colombia y evaluar la efectividad del uso de las (TIC) en sus procesos de selección y contratación de personal, con el fin de obtener una perspectiva más amplia sobre los beneficios y cambios que trae consigo su uso. Al momento de hablar de cambios al interior de la organización, y cuando se trata de la implementación de tecnologías, es posible determinar que la consecuencia más común, es la reducción de personal y otras medidas relacionadas con la disminución de costos por temas como uso de menos recursos, adaptación de espacios físicos y eliminación de equipos e insumos innecesarios.

Para el desarrollo de la investigación se consultaron diferentes fuentes de información, entre ellas, revistas, artículos investigativos y la página web de cada una de las empresas de servicios temporales. Este tipo de estudio permite demostrar mediante las conclusiones obtenidas, la importancia de implementar herramientas tecnológicas que facilite la adaptación de manera rápida a las tendencias

de captación de personal y como estas, pueden aportar a la eficacia y eficiencia en las organizaciones; lo cual es fundamental para el éxito de las mismas.

## **II. Marco Teórico**

### **Las TIC Como Herramientas Administrativas.**

Los constantes cambios surgidos durante las últimas décadas desarrollaron una fuerte interdependencia comercial entre las naciones, generando la posibilidad de acceder desde cualquier lugar a la intercomunicación e información en tiempo real y de manera ágil.

(Peláez, 2016) en un artículo para la revista Nueva sociedad, analiza el concepto de la cuarta revolución industrial o como es mejor conocida, la revolución digital, donde explica que el mayor avance a la fecha en cuanto a tecnología son las computadoras, que gracias a su fácil acceso y ágil proceso de compartir información incorpórea de interés como fotos, documentos, libros y música para diferentes grupos.

Ha permitido que sea considerado como una extensión más de nuestro cuerpo dentro de una aldea global que es intangible, en donde se pueden almacenar ilimitadamente estos

recursos, cediendo espacio a nuestra realidad para que se archiven en un mecanismo conocido como la nube. (Peláez, 2016)

(Ministerio TIC Colombia, 2009), en la Ley 1341 del 30 de julio de 2009, aborda sobre la relación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones y sus usuarios, es decir, la capacidad de que exista libre competencia, el uso de los recursos apropiadamente, buscar que la inversión tenga un retorno, que sea de carácter neutral, sin favorecer a terceros y siempre primando la protección al usuario y a sus derechos como consumidor y ser humano.

El modelo estructural de estrategias de (TIC) en empresas de Córdoba Argentina, es un artículo informativo que brinda cimientos, estrategias e ideas para desarrollar planes de acción en el área de las (TIC) dentro del territorio nacional, el cual permite hacer un análisis más específico del entorno y hacer más eficiente la toma de decisiones. En este caso, las empresas de servicios temporales, al recolectar un gran banco de datos, pueden darse a la tarea de sectorizarlos automáticamente e identificar de una forma más precisa los candidatos ideales para las ofertas que envían sus empresas clientes. (Alderete, 2017).

De acuerdo con la realidad jurídica y conforme con lo promulgado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones de Colombia (MINTIC) “Las Tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante TIC), 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). Esta era digital ha otorgado un papel destacado a las (TIC) dentro de las organizaciones.

La Unión Internacional de Comunicaciones, en su informe titulado: *Medición de la Sociedad de la Información de 2018*, expone, el desarrollo positivo que ha presentado la sociedad desde la incorporación de las (TIC) en la cotidianidad, brindando datos sobre el porcentaje de personas que ya se encuentran en línea y haciendo uso activo del internet para sus diferentes actividades, desde un dispositivo móvil o remoto, además explica los planes a futuros y percances para el área de la tecnología y las comunicaciones. (ITU Publicaciones, 2018).

Basado en el Análisis empresarial de la influencia de las (TIC) en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia, (Peñaloza, 2015) habla sobre el artículo hecho por la revista virtual de la Universidad Católica del Norte en el año 2015, donde se encontraron una serie de cifras aprovechables para el estudio y se puede identificar que las áreas comerciales o de ventas en las empresas han presentado una evolución positiva desde que utilizaron las herramientas (TIC), permitiéndoles alcanzar una mayor diversificación y un desarrollo de nuevos canales de ventas, logrando llegar a un mayor número de personas que eran consideradas clientes potenciales o posibles clientes. Este estudio ofrece todos los beneficios que tienen las empresas al aprovechar la información directa e indirecta que brinda los clientes y proveedores en sus distintas interacciones con las mismas.

En la edición número 26 de la Revista Virtual ACOSET, se encuentra un artículo sobre la administración de Recursos Humanos, en este, se hace hincapié en la importancia que han representado en el tiempo las Empresas de Servicios Temporales, además de ser acogidas por la ley de “formalización de empleo”. Adicional a esto, también se destaca que, en la actualidad se ha

identificado una tendencia dentro de las empresas, por hacer uso de terceros específicos para actividades concretas de la organización, con el fin de reducir impuestos, cargas laborales, gastos y formación de empleados, acorde a los valores y principios de las empresas solicitantes (Acoset, 2019).

Por otra parte, (Burin, 2016) y su aporte en el estudio de desarrollos recientes sobre habilidades digitales y comprensión lectora en entornos digitales del año 2016, exponen un punto conocido de primera mano sobre la realidad que rodea el mundo empresarial. La constante evolución y el ritmo acelerado que están mostrando las nuevas tecnologías, hace que sea necesario e indispensable, acoplarse y reinventarse de acuerdo con los más recientes adelantos. Para estar en la vanguardia, el colaborador debe adquirir habilidades que le permitan buscar, clasificar y apropiarse de información sobre las distintas herramientas ofimáticas y es así como se justificará la inversión realizada en software y equipos.

### **III. Metodología**

Para el estudio del asunto en particular y para determinar los impactos que surgen a través de la implementación y uso de las (TIC) en las (EST) y de acuerdo con (Bravo, 1991)

“genéricamente la investigación es una actividad del hombre orientada a descubrir algo desconocido” (p. 27).

Por lo tanto y con el propósito de direccionar la investigación e identificar aquellos posibles beneficios, se ha utilizado el método de investigación explicativa. Este tipo de investigación va más allá de la simple descripción de la relación entre conceptos, estando dirigido a indagar las causas de los fenómenos, es decir, intentan explicar por qué ocurren, o, si se quiere, por qué dos o más variables están relacionadas (Cazau, 2006).

Para el caso de estudio, este método permite determinar cuáles son las principales herramientas tecnológicas implementadas al interior de las compañías dedicadas a la contratación de personal temporal y la afectación que ha tenido el uso de las (TIC) y el impacto en la efectividad de las Empresas de Servicios Temporales (EST), por lo tanto, el uso del enfoque cualitativo permite realizar un análisis de la información recolectada.

En la actualidad, Santiago de Cali cuenta aproximadamente con 60 Empresas de Servicios Temporales (EST), dato que fue de utilidad para determinar la muestra, optando por tomar el 10 % de la población, mediante el

procedimiento de muestreo al azar simple. Se realizó la investigación en 6 empresas de servicios temporales, las cuales contemplan una gran trayectoria en la ciudad y que fueron tenidas en cuenta para la realización de una encuesta práctica.

Para el diseño de la investigación, se hizo trabajo de campo y a través del uso de la técnica de recolección de datos, con la realización de 48 encuestas, de manera virtual por medio de la herramienta Google forms a igual número de colaboradores o excolaboradores pertenecientes a las empresas seleccionadas.

Los participantes cuentan con una amplia trayectoria en cargos con manejo de público masivo, y específicamente en funciones dentro del área de recursos humanos y contratación.

En su mayoría fueron mujeres, sus edades se encuentran entre los 22 y 31 años, con una experiencia de 2 a 5 años en cargos como: auxiliares operativos, analistas de selección, auxiliares de contratación y ejecutivos de servicios.

Lo anterior, con el fin de obtener de manera directa información real, de personas que han vivido la experiencia, permitiendo la

obtención de datos cualitativos, al calificar la percepción del personal directamente involucrado en los procesos y que conocen el impacto y beneficios del uso de las (TIC).

Las preguntas se relacionaron con el uso y conocimiento de redes sociales, al igual que otros medios, para la convocatoria en la selección de personal. Así mismo, se indagó sobre su uso, la pertinencia de existencia, los conocimientos para utilizarlos, las ventajas competitivas que generan y el nivel de satisfacción con los servicios prestados con las (EST).

Para la realización de la encuesta se contemplaron variables generales como: la apropiación de habilidades digitales por lo censados, la percepción frente al aporte que tiene la tecnología dentro de las organizaciones, la interacción con (APP) o sitios web para el desarrollo de la vida laboral y la satisfacción frente a los servicios prestados por medio de canales digitales.

Es relevante mencionar, que también se hizo acopio de fuentes secundarias como lo son la revisión bibliográfica para tener antecedentes del trabajo y un estado del arte sobre lo hecho y los resultados obtenidos con respecto al objeto de análisis. Dicha búsqueda

bibliográfica incluyó: archivos electrónicos o digitales, revistas, páginas web, anuarios estadísticos, boletines e información comercial y académica, emitidos tanto por las (EST) como por otras instituciones.

Todos los datos e información obtenidos se transfirieron a una matriz y se clasificaron para su análisis con el objeto de elaborar el documento que vislumbra el antes y después, en la etapa de transformación que ha impulsado la implementación de las herramientas (TIC) en las empresas de tercerización de servicios (EST).

#### **IV. Resultados**

La constante Evolución Digital ha permitido la generación de soluciones especializadas en softwares para los procesos de atracción y retención del recurso humano dentro de las organizaciones. Las nuevas herramientas de RRHH como: el análisis Big Data, la inteligencia artificial (IA), la realidad virtual, las redes sociales, la web y las apps, se han convertido en un determinante fundamental para la eficiencia y crecimiento de muchas organizaciones, Principalmente las que se dedican a la comercialización de bienes y servicios.

En los últimos años, gracias a las (TIC), se han desarrollado y mejorado las habilidades y capacidades de la población, esto a su vez, sirve para acelerar el desarrollo del país. Este gran auge que han tenido las nuevas tecnologías hace que las empresas y los profesionales dentro de las (EST) deban adaptarse a nuevas prácticas.

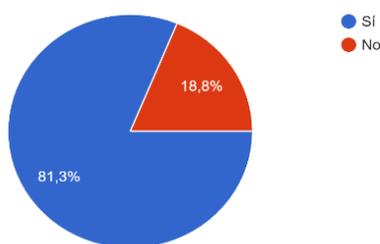
Las nuevas herramientas de atracción y retención de personal representan una etapa de transformación con múltiples cambios y beneficios en sus procesos y técnicas. Al mismo tiempo, estos cambios influyen de manera positiva en los candidatos, pues gracias al internet acceden a las ofertas laborales de manera más directa y rápida.

Es importante mencionar que esta investigación, dentro de las principales herramientas se enfatizó en la experiencia a través de las páginas web, la red social Facebook y apps, las cuales presentan un mayor uso por parte de las (EST) investigadas, por supuesto sin desmeritar redes como Twitter e Instagram que han venido desarrollando contenidas dentro del ámbito laboral y LinkedIn que es la red de profesionales más utilizada en el viejo continente.

El trabajo de campo realizado permitió obtener la información de primera mano de los participantes en el sondeo. A continuación, se describe la información y los resultados que arrojaron las respuestas a las preguntas contempladas para la realización de la encuesta.

Gráfico 1. Habilidades digitales

¿Considera que posee habilidades digitales?  
48 respuestas



De acuerdo con el gráfico 1, se evidencia que, del total de los sondeados, el 81,3% considera tener habilidades digitales, frente al 18,8% restante. Confirmando por parte de los sondeados el hecho de que las empresas y el entorno propician en gran medida, el actuar y la manera de asumir responsabilidades por parte de los colaboradores, configurando su grado de aceptación e integración de nuevas habilidades dentro del saber hacer.

Se considera que un constante cambio genera nuevas necesidades para atender, el flujo de información cada día se hace mayor,

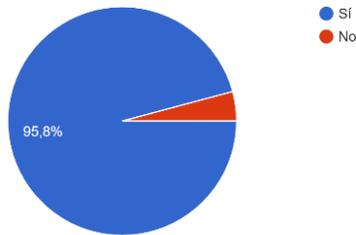
y el procesamiento de datos se ha vuelto un diamante en bruto, el cual, las grandes compañías a nivel mundial han empezado a pulir acorde a sus necesidades. Por su parte, los empleados también reconocen la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos en su entorno y al interior de las organizaciones.

La velocidad en la adecuación conlleva a que en algunos casos las (EST) presenten dificultad a la hora de ubicar ese colaborador especializado, el uso de la tecnología en los procesos de reclutamiento contribuye a la reducción del esfuerzo, tanto de los reclutadores como de los interesados, por medio de programas especializados o aplicaciones que a partir de información básica pueden realizar un correcto filtro, administrando la información relevante de acuerdo con el rol solicitado.

Por otra parte, la información que brinda el interesado permite identificar la percepción frente a la marca empleador y la cual a través de la minería de datos y Big Data brinda la oportunidad de acceder a nuevos mercados por parte de las (EST).

## Gráfico 2. TIC como ventaja competitiva

¿Esta de acuerdo en creer que el uso de las herramientas TIC puede generar una ventaja competitiva?  
48 respuestas



En el gráfico 2, es posible determinar que, del total de los sondeados, el 95.8% cree que el uso de las herramientas (TIC) puede generar una ventaja competitiva dentro de las (EST), frente a un 4.2% restante que considera lo contrario.

La posibilidad de disminución en los costos inherentes al exceso de materiales que se utilizan dentro de los procesos de atracción de personal clásicos, el uso de espacios físicos y la optimización del factor tiempo, el cual conlleva la migración hacia plataformas home office, que permiten brindar una mayor agilidad en los tiempos de respuesta, tanto a los postulantes, como a las empresas contratantes hacen que las (EST) que integren las (TIC) cuenten con una ventaja competitiva.

Por otra parte, el manejo de las (TIC) ofrece una gran ventaja sobre la gran cantidad de datos que se pueden recolectar,

convirtiéndolos en información relevante que brinde un plus adicional dentro de la (EST) a la hora de ofrecer sus servicios.

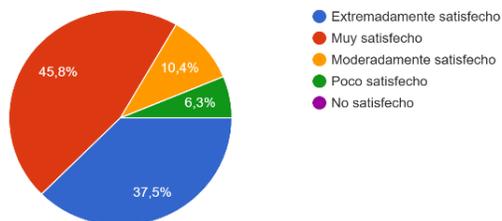
La eficiencia en la administración del talento humano permitirá el desarrollo de programas y herramientas cada vez más interconectadas, haciendo de manera personal cada experiencia y aprovechando la retroalimentación que esta pueda brindar con el propósito de ofrecer el personal que encaje en las necesidades de las diferentes industrias.

Las herramientas (TIC) impulsan la inversión en tecnología y formación por parte de las organizaciones, obteniendo mejoras en términos de tiempo, disposición de los recursos y la satisfacción del cliente.

Para las (EST) la oportunidad de virtualizar sus procesos conlleva a que tanto colaboradores y clientes influyan en un intercambio de información, el cual permite conocer las opciones reales para cada candidato y diferenciar aquellos que, de acuerdo con sus habilidades, son idóneos al perfil solicitado, haciendo de las empresas temporales una solución efectiva en la atracción de personal.

### Gráfico 3. Percepción en el uso de las TIC

¿Se sentiría satisfecho, si su organización llegara a implementar el uso de las herramientas TIC en el desarrollo de sus funciones?  
48 respuestas



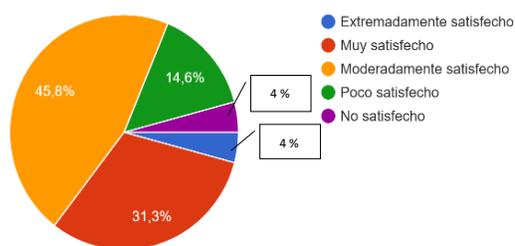
El gráfico 3, muestra la satisfacción de los colaboradores con la implementación de las herramientas (TIC) en el desarrollo de las funciones por parte de la organización. El 45.8% se siente muy satisfecho, por su parte, el 37.5% esta extremadamente satisfecho, el 10.4% moderadamente satisfecho y el 6.3% poco satisfecho. Los empleados hablan de rapidez en los procesos, menos trámites y facilidad en la comunicación.

Es mediante el progreso tecnológico y la integración de diferentes herramientas que el acceso a la comunicación y al conocimiento surge de manera rápida e interactiva. La manipulación de la información como medio para satisfacer las necesidades al interior de las organizaciones utilizando hardware y software permitieron el diseño de un nuevo modelo para hacer las cosas dentro de las mismas, todo esto, comprendido dentro de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), las cuales abarcan, las herramientas, dispositivos

y equipos electrónicos que permitan administrar la información que resulta del desarrollo de cualquier organización. (Thompson, 2004).

### Gráfico 4. Servicio por medio de la web

¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por las empresas de servicios tem...les a través de sus paginas web ?  
48 respuestas



En el gráfico 4, se refleja la satisfacción de los empleados con los servicios ofrecidos por las (EST) a través de sus páginas web, sintiéndose el 45.8% moderadamente satisfecho, el 31.3% muy satisfecho, el 14.6% poco satisfecho y el 4.2% tanto para extremadamente satisfecho y no satisfecho.

Cabe resaltar que, el impacto de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC) ha modificado el mundo en todas las dimensiones, incluyendo la oferta y demanda de empleo. Según (García, 2019) “producto de la cuarta revolución industrial, Las empresas se enfrentan a cambios acelerados en materia tecnológica y

en la forma de hacer negocios. Conceptos como la disrupción digital, la inteligencia artificial, la generación de valor, la movilidad laboral, la sostenibilidad y los grupos de interés, entre otros, ya hacen parte de nuestros diálogos organizacionales” (p. 4).

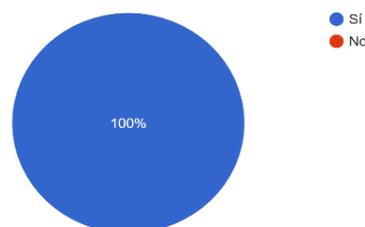
Gracias a esta tecnología, las (EST) pueden cumplir con la demanda en la contratación de personal, ofreciendo ventajas, como la posibilidad de firmar el contrato de trabajo y gestionar nóminas directamente a través de una aplicación móvil (APP).

Además, de ofrecer a las empresas clientes una plataforma virtual donde pueden obtener toda la información de sus trabajadores en tiempo real. Así, algunas (EST) se han adaptado a los cambios en los procesos tradicionales de ofertas de empleo y selección de candidatos para crear un mercado laboral digitalizado, lo que se refleja en excelentes resultados al incrementar la eficiencia en los procesos de la compañía.

Al realizar las encuestas, se cuestionó a los participantes sobre su conocimiento y uso de herramientas tecnológicas que permiten la búsqueda de empleo y aquellas que facilitan el acceso a la información de sus procesos de contratación y estas fueron sus respuestas:

Gráfico 5. Impacto TIC en la búsqueda de empleo

¿Creé que las herramientas tecnológicas pueden impactar de manera positiva en las búsqueda del empleo ideal?  
48 respuestas



Dentro del gráfico 5, se evidencia que el total de los sondeados 100% consideran que las herramientas tecnológicas pueden impactar positivamente en la búsqueda del empleo ideal.

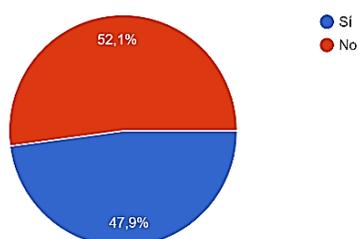
El director de Innovación para el Desarrollo Mundial de las (TIC) del Banco Mundial, Chris Vein, expresa en la publicación hecha por el (Grupo Banco Mundial, 2013) que:

Las TIC están influyendo en el empleo tanto por tratarse de una industria que crea puestos de trabajo como por ser una herramienta que permite a los trabajadores acceder a nuevas formas laborales, de una manera novedosa y más flexible. Las oportunidades de empleo emergentes que posibilitan las TIC son importantes porque los países en todo el mundo tratan de crear más y mejores

puestos de trabajo, lo que tiene implicaciones económicas y sociales positivas para los trabajadores y la sociedad.

Gráfico 6. Facebook para el empleo

¿Sabía que Facebook tiene un apartado para la publicación de ofertas de empleo usado por las empresas de servicios temporales?  
48 respuestas



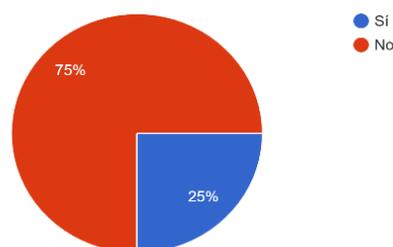
El gráfico 6, revela que, del total de los sondeados el 52.1% desconoce el espacio en Facebook para ofertas laborales por parte de las (EST), frente al 49.9% restante que si las conoce.

Internet, los dispositivos móviles y el surgimiento de las redes sociales han contribuido a la interacción y el compartimiento de información desde cualquier lugar, el desarrollo de tendencias y la consecución de nuevos modelos de negocios. Por tal motivo las organizaciones en procura de atender a sus grupos de interés tienden cada vez más a que su negocio tenga presencia en las redes sociales.

Un ejemplo es Facebook, desde el cual las empresas pautan y exponen información relevante a su objetivo organizacional. En el informe *Redes Sociales y Mercado de Trabajo* de 2016, se evidencia que el 73% de los censados está al tanto de las ofertas de empleo que publican las empresas a través de las redes sociales y un 79% de las organizaciones tiene con una cuenta corporativa en dicha red social. Confirmando su importancia dentro del ámbito empresarial y su desempeño como herramienta para la obtención de empleo (Infoempleo - Adecco, 2016) .

Gráfico 7. Participación por medio de APP

¿Usted ha participado en un proceso de reclutamiento o selección de personal por medio de una APP?  
48 respuestas



Con el gráfico 7, se demuestra que, del total de los sondeados el 75% no ha participado por medio de una (APP) en un proceso de reclutamiento o selección, frente al 25% restante. Lo que muestra claramente que las personas que buscan empleo activamente no están haciendo uso de las herramientas y mecanismos que se encuentran a su

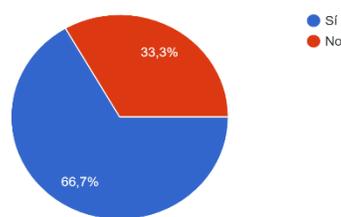
disposición y que son empleadas por las (EST).

La CNSC (Comisión Nacional del Estado Civil) tiene un sistema de información habilitado dentro de todo el territorio nacional, el cual por medio de una plataforma digital (APP) llamada Sistema de apoyo para la igualdad, el mérito y la oportunidad (SIMO), a través de la cual, se pueden consultar ofertas de empleo para cargos públicos, a las que se accede inscribiéndose, postulándose y concursando en las vacantes disponibles.

Todo el proceso se realiza por medio de la página web, empezando, desde subir al sistema las hojas de vida, participar en audiencias y luego realizar pruebas físicas y de desempeño. De igual manera, se realiza seguimiento en línea de los resultados, hasta obtener el resultado final, en este caso, el empleo deseado, el proceso es libre y puede llevarse a cabo cuantas veces se desee. Este es un claro ejemplo y el más utilizado, donde gran parte de ciudadanos a nivel nacional participan por medio de una (APP) para buscar empleo.

Gráfico 8. Uso de las APP para consultas laborales

¿Ha utilizado alguna vez, una pagina web o APP para descargar una certificación o desprendible laboral?  
48 respuestas



En el gráfico 8, se identificó que, del total de los sondeados el 66.7% si ha descargado una certificación o desprendible laboral desde una página web o (APP) en alguna ocasión, frente al 33.3% restante.

Dentro de las herramientas tecnológicas, podemos encontrar (APP) que por medio de la interconexión en los procesos favorece la toma de decisiones e iniciativa en cada uno de los miembros de una organización, a través de mecanismos que facilitan las actividades y la accesibilidad a la información en tiempo real.

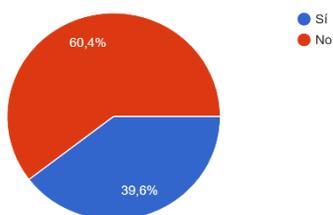
El uso de las (APP) permite el mejoramiento en los procesos internos de las compañías, al mismo tiempo, promueve el empoderamiento de los colaboradores, permitiendo que sean más productivos y comprometidos con los objetivos organizacionales. También contribuyen con el mejoramiento de la comunicación institucional, lo que se refleja en la reducción

de costos y tiempo al permitir la optimización de procesos de gestión (Solís, 2017).

Por lo tanto, la oportunidad de llevar servicios organizacionales a través del teléfono celular favorece la imagen corporativa y reafirma los lazos de compromiso y apoyo con los colaboradores, al brindarles tecnologías que promuevan sus habilidades y ayuden en la cotidianidad empresarial.

Gráfico 9. Automatización de procesos

¿Considera que su empresa tiene automatizado los procesos de convocatoria y selección de personal?  
48 respuestas



El gráfico 9, muestra que, del total de los sondeados, el 60.4% considera que los procesos de convocatoria y selección de personal dentro de su empresa no están automatizados, frente al 39.6% restante.

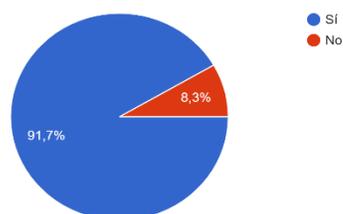
La importancia en la automatización de los procesos comprende la adopción de estándares y mejoras dentro de la compañía, así mismo la optimización y eficiencia en el

uso de recursos permite la competitividad y la innovación.

Al hablar del talento humano y desde el punto de vista de (Morales, 2012) “debe ser capacitado para el uso y aprovechamiento de estas tecnologías disponibles, para que puedan ejecutar de forma eficaz y eficiente los procesos que le sean asignados para el desarrollo normal de sus funciones diarias” (p. 10). Por lo tanto, la automatización de los procesos contribuye al desarrollo de nuevas habilidades y competencias por parte del equipo, siendo necesarias para la integración en cada una de las áreas de la organización y desde el ámbito de la (EST) una gran ventaja para el manejo y administración de los servicios de administración del recurso humano.

Gráfico 10. Herramientas para el seguimiento

¿Le gustaría realizar el seguimiento de su proceso de selección y/o contratación, mediante una APP o una página web?  
48 respuestas



En el gráfico 10, se evidencia que, del total de los sondeados el 91.7% le gustaría

realizar el seguimiento de su proceso de selección y/o contratación desde una (APP) o página web frente al 8.3% restante que no considera por esta opción.

El resultado anterior evidencia el cambio que ha generado la transformación de los procesos manuales a la virtualización de la información, es evidente que vivimos dentro de una sociedad intercomunicada que, de acuerdo con la (UNESCO, 2018) el 95% de la población mundial cuenta con una conexión móvil, confirmando el fácil acceso a cualquier tipo de información, producto o servicio a través de la red.

Por medio de los indagados, se corroboró la disposición que tienen las (EST) de implementar herramientas tecnológicas en el desarrollo de sus labores, a través del uso de (APP), redes sociales, sistemas operativos y sitios web.

La informatización y las herramientas (TIC) han propiciado el cambio dentro de las organizaciones y el posicionamiento de las habilidades digitales como factor determinante en la obtención de una vacante dentro de un mundo empresarial dinámico y competitivo.

Los candidatos más idóneos son aquellos que encajan dentro de la siguiente afirmación hecha por (Moreiro-González, 2019), “El mercado laboral solicita profesionales capacitados para manejar aplicaciones y recursos digitales, que estén aptos para planificar los servicios adecuados y gestionar el conocimiento en empresas y entidades” (p. 198).

Por otro parte la posibilidad que tienen las (EST) de explotar futuros escenarios comerciales, donde su experiencia y poder de la información les permita atender las necesidades de recurso humano específico, según el estudio Global Talent 2021, las habilidades digitales dentro de los negocios podrían ser muy bien aprovechadas, haciendo frente el gran crecimiento de los servicios y comercio digital (Oxford Economics, 2012).

Por medio de la investigación realizada se evidenció que, además de operar en portales web, aplicaciones móviles y redes sociales para publicar ofertas de trabajo; las (EST) ofrece servicios especializados, dirigidos al área de recursos humanos, los cuales varían según las características de la empresa. A continuación, se nombrarán algunas:

Sumar, que ofrece múltiples plataformas para manejo de nóminas, procesos de empaquetado en producción, logística y prestación de espacios dedicados a tareas operativas.

El Grupo Acción Plus, que cuenta con un portafolio que está enfocado a la producción y la retroalimentación de datos en tiempo real, permitiendo a la empresa que adquiere sus servicios, revisar constantemente el desempeño en distintas áreas como también de sus productos y ventas.

Jobandtalent, cuenta con un portal web que, a través del registro, permite acceder a distintas ofertas laborales exclusivas del portal, como también facilita los trámites más extensos tales como solicitudes de incapacidades, subsidios y certificados.

El portal de la empresa Eficacia, brinda servicios similares a los de la empresa Jobandtalent en el área de publicar ofertas laborales exclusivas en la página web, con el plus de asignar un perfil participante a los colaboradores para que puedan seguir el proceso de selección, así como visualizar el perfil de todo aquel que se postule.

En el grupo de (EST) tenemos a Adecco y Manpower Group, cuyos sus portales brindan los mismos servicios para sus clientes, outsourcing de nómina, selección y administración de nómina, consultoría estratégica y formación mediante cursos, con el agregado de que la empresa Manpower, también cuenta con un servicio de coaching y hace seguimiento después de brindar las ayudas estratégicas.

## **V. Conclusiones.**

El análisis del uso de la (TIC) por parte de las grandes empresas temporales de la ciudad de Santiago de Cali, ha demostrado que el canal digital representa una ventaja competitiva importante dentro del segmento, logrando ampliar su alcance al poder llegar a diferentes y a una mayor cantidad de personas mediante un simple clic.

Las (TIC) han favorecido a las empresas en su búsqueda de talentos adecuados para sumar a su organización, trabajando mediante interconectado a la red, haciendo que todo fluya a un ritmo constante y manteniendo los resultados positivos dentro de las organizaciones.

Según el estudio realizado, se demostró que la diversificación de los canales de comunicación brinda a las (EST) una herramienta efectiva para cumplir con sus objetivos y compromisos frente a las empresas que contratan sus servicios, pero del mismo modo, el uso de las mismas requiere de personal capacitado, seguimiento y mantenimiento, lo que hace crucial que los colaboradores expandan su conocimiento para tener una ventaja competitiva frente a otros postulantes.

Todos los participantes de la encuesta coincidieron en que, el incluir este tipo de estrategias enfocadas hacia el manejo de las (TIC), beneficiaría a la organización porque como se mencionó con anterioridad, es un canal de comunicación de amplio rango y crecimiento que favorece a las empresas para relacionarse con nuevos clientes y captar más candidatos dentro de sus ofertas laborales, alimentando una amplia base de datos.

Los mismos encuestados opinan que las redes sociales, se está desaprovechando y no da los resultados y satisfacción necesaria dentro de sus colaboradores, debido a que se necesita delegar funciones para su uso y mantenimiento, pues esta herramienta no es solo un portal de entretenimiento.

Previamente se tenía conocimiento de que las redes sociales facilitan el diario vivir y la lista continua en expansión conforme se desarrollan nuevas tecnologías y funcionalidades para implementar dentro de estas redes. Una de estas actividades es la búsqueda de empleo, mediante el uso de ellas se puede aplicar de manera ágil a las ofertas y encontrar las que más encajan con el perfil, es por esto que los censados coinciden en que las redes sociales y las aplicaciones facilitan el acceso a empleos más exactos, que van de la mano con las competencias del individuo.

A pesar de conocer que existen aplicaciones, una gran parte de los encuestados, desconoce que a través de redes sociales como Facebook se han diversificado ofertas de las empresas temporales, como lo son secciones donde se puedan postear ofertas de trabajo y masificar la divulgación de esta.

Las organizaciones de gran jerarquía en el área de servicios temporales poseen portales web que a su vez están enlazados con (APP), y en ambos se logra hacer un seguimiento donde se reciben notificaciones constantes desde el momento de postularse a las vacantes y ver el nivel de compatibilidad del perfil con la oferta. Lo que demuestra que necesitan

fortalecerse las habilidades en (TIC) de los colaboradores para que sepan identificar que se encuentran frente a una herramienta que ofrece múltiples posibilidades como interactuar con el progreso de sus postulaciones.

Si bien las (EST) hacen movimientos publicitarios para promocionar sus propios portales y aplicaciones virtuales, cabe resaltar que en la actualidad existe una amplia variedad que son utilizados por los evaluadores para conseguir llegar a la mayor cantidad de aspirantes posibles, pero estos no se promocionan por las (EST) debido a que no cuentan con una alianza estratégica.

Este movimiento afecta a todo aspirante que llega a desconocer funciones y redes sociales donde podría aguardarle una oportunidad, como es el caso de Facebook Jobs, que es una de las múltiples funciones que posee la app de Facebook integrada, lo cual permite postularse a ofertas de empleo con tan solo diligenciar unos cuantos datos y anexar la hoja de vida en formato digital.

De acuerdo a la gráfica del punto 7 se puede manifestar que existe una actitud repetitiva frente a los procesos de selección de forma tradicional, donde a pesar de contar hoy

en día con las herramientas para hacer esta actividad de manera virtual y a distancia, evitando desplazamientos, los aspirantes siguen prefiriendo desplazarse, entregar su hoja de vida en las (EST) y teniendo una entrevista en persona con el evaluador encargado de la vacante, lo que limita el rango y las demás actividades que tiene que realizar el evaluador, ocasionando que no pueda entrevistar a todos y por consiguiente no dé con el personal más calificado.

Debido a las condiciones mundiales todas las empresas han trasladado sus actividades de manera virtual a la fuerza, ocasionando variedad de incógnitas y percances pues no todos son expertos en el manejo de algunos softwares.

Los colaboradores encuestados suponen que algo como un proceso de selección ya debería estar predeterminado por la (EST) para que su publicación fuera lo más rápido posible, pero, se identificó que aún no existen esos parámetros en todas las (EST), lo cual conlleva un reproceso en ciertas actividades y hace que la información no llegue a tiempo a todos los aspirantes, ocasionando que acepten otras ofertas, debido a que la era de hoy se rigiere por la información en tiempo real.

## VI. Bibliografía

- Acoset. (20 de 12 de 2019). Perspectivas para las EST 2020: retos y oportunidades. *Revista ACOSET - Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales*(26), 6-19. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/read/63016306/revista-acoset-edicion-26>
- Alderete, M. V. (28 de 12 de 2017). Estrategias de TIC en empresas de Córdoba, Argentina: un modelo estructural. *Revista SaberEs*, 11(2), 201. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7205261.pdf>
- Bravo, S. (1991). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. 7ª edición revisada. «Cap. 3. El proceso de la investigación social» Pag. 27.* Madrid: Editorial Paraninfo.
- Burin, D. C. (24 de 05 de 2016). Desarrollos recientes sobre habilidades digitales y comprensión lectora en entornos digitales. *Revista Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 6(1), 191-206. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v6n1/v6n1a09.pdf>
- Cazau, P. ( Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de de 2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Comisión Nacional del Estado Civil. (27 de Mayo de 2020). <https://simo.cnsc.gov.co>. Obtenido de [https://simo.cnsc.gov.co/cnscwiki/doku.php?id=simo:documentos>manual\\_ciudadano](https://simo.cnsc.gov.co/cnscwiki/doku.php?id=simo:documentos>manual_ciudadano)
- El Congreso de Colombia. (28 de Diciembre de 1990). *Gestor Normativo*. Obtenido de LEY 50 DE 1990: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=281](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=281)
- El Tiempo. (27 de 05 de 1993). *El Tiempo.com*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-197444>
- García, M. P. (Diciembre de 2019). Ejes del Cambio. *Revista ACOSET - Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales*(26). Obtenido de <http://acoset.org/>
- Great Place to Work. (13 de 01 de 2018). *cepymenews.es*. Obtenido de <https://cepymenews.es/la-nueva-era-de-rrhh-digital-tendencias-de-futuro>
- Grupo Banco Mundial. (10 de Septiembre de 2013). *Conectarse para trabajar*. Obtenido de Cómo las TIC amplían las oportunidades de empleo en todo el mundo: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/09/10/how-icts-are-expanding-job-opportunities>
- Infoempleo - Adecco. (2016). *Redes Sociales y Mercado de Trabajo*. Obtenido de Empleo y Redes: <https://www.adecco.es/wp-content/uploads/2017/11/Informe-2017-Empleo-y-Redes.-Infoempleo-Adecco.pdf>
- ITU Publicaciones. (2018). Informe sobre la Medición de la Sociedad de la Información. *ITU Publicaciones*, 6-7. Obtenido de [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-](https://www.itu.int/dms_pub/itu-)

d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2018-SUM-PDF-S.pdf

Ministerio TIC Colombia. (30 de 07 de 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](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articulos-3707_documento.pdf)

Morales, M. F. (2012). *Gestión estratégica y la automatización de las unidades de información*. Obtenido de E-Ciencias de la Información: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/1216/1279>

Moreiro-González, J. A. (2019). *Competencias y destrezas para la actuación profesional en ambientes digitales en ciencia de la información*. Sao Pablo.

Oxford Economics. (2012). *oxfordeconomics.com*. Obtenido de <https://www.oxfordeconomics.com/Media/Default/Thought%20Leadership/global-talent-2021.pdf>

Peláez, A. (2016). *Nueva Sociedad*. Obtenido de nuso.org: <https://nuso.org/articulo/que-es-la-revolucion-digital/>

Peñalosa, H. A. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. *REVISTA VIRTUAL universidad Católica del Norte*, 45, 3-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194239783002>

Solís, I. (2017). *La revolución de las APPS de empleados*. Obtenido de Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales: <https://factorhuma.org/attachments/article/12930/c486-apps-empleados.pdf>

Thompson, A. A. (2004). *Administración estratégica: textos y casos*. McGraw-Hill.

UNESCO. (15 de 03 de 2018). *Las competencias digitales son esenciales para el empleo y la inclusión social*. Obtenido de [Es.unesco.org: https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social](https://es.unesco.org/news/competencias-digitales-son-esenciales-empleo-y-inclusion-social)

## VII. Anexos.

### Preguntas Dicotómicas.

<i>PREGUNTAS</i>	<i>CALIFICACIÓN</i>	
¿Sabía que Facebook tiene un apartado para la publicación de ofertas de empleo usado por las empresas de servicios temporales?	SI	NO
¿Creé que las herramientas tecnológicas pueden impactar de manera positiva en la búsqueda del empleo ideal?	SI	NO
¿Le gustaría realizar el seguimiento de su proceso de selección y/o contratación, mediante una APP o una página web?	SI	NO
¿Considera que su empresa tiene automatizado los procesos de convocatoria y selección de personal?	SI	NO
¿Ha utilizado alguna vez un medio virtual o aplicación para descargar una certificación o desprendible laboral?	SI	NO
¿Usted ha participado en un proceso de reclutamiento o selección por medio de una APP?	SI	NO

¿Está de acuerdo en creer que el uso de las herramientas TIC puede generar una ventaja competitiva?	SI	NO
¿Considera que posee habilidades digitales?	SI	NO

### **Preguntas de Selección Única con Escala.**

<i>PREGUNTAS</i>	CALIFICACIÓN				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<i>ESCALA</i>					
¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción, con los servicios ofrecidos por las empresas de servicios temporales a través de sus páginas web?					
¿Se sentiría satisfecho, si su organización implementara el uso de las herramientas TIC en el desarrollo de sus funciones?					

### **La escala contempla:**

Extremadamente satisfecho	5
Muy satisfecho	4
Moderadamente satisfecho	3
Poco satisfecho	2
No satisfecho	1