

# **APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA WEB 2.0, COMO APOYO EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

**Evelyn Carolina Herrera Alarcón<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> *Departamento de Postgrados, Maestría en Recursos Humanos, Escuela Politécnica del Ejército, Sangolquí, Ecuador*

## **RESUMEN:**

En esta investigación se busca proponer un Modelo de Gestión y Aplicación de las herramientas de tecnología Web 2.0, como apoyo en los procesos de reclutamiento y selección de Talento Humano en la empresa AZULADOCLEAN S.A., los objetivos que se cumplieron fueron: 1) Conocer el origen de la tecnología Web 2.0 uso y aplicación en el departamento de talento humano; 2) Reflexionar sobre las ventajas y los inconvenientes del reclutamiento y selección en las redes sociales; 3) Integrar la búsqueda de talento humano en las redes sociales, con la búsqueda de talento humano tradicional; 4) Reconocer las herramientas, los canales y las aplicaciones con los que se cuenta, y la mejor forma de aprovecharlos y finalmente; 5) Proponer la aplicación de un Modelo Web 2.0, como apoyo al proceso de reclutamiento y selección. La investigación se realizó en la empresa AZULADOCLEAN S.A. e incluyó al personal que labora en el departamento de talento humano. Los métodos utilizados fueron el analítico, sintético, deductivo e inductivo. Las técnicas utilizadas fueron la observación y la entrevista a expertos en el tema de reclutamiento y selección utilizando tecnología Web 2.0. Los instrumentos utilizados fueron la ficha bibliográfica, el cuaderno de apuntes y cuestionario de preguntas estructuradas. Los resultados que se obtuvieron permitieron servir de guía de acción para facilitar el trabajo de los profesionales de talento humano a la vez que sea dio utilidad para la empresa en términos monetarios, de recursos y de tiempo.

Palabras claves: Herramientas de Tecnología Web 2.0, en el proceso de reclutamiento y selección de Talento Humano.

**ABSTRACT:**

This research seeks to propose a model of management and application of the tools of Web 2.0 technology, to support the processes of recruitment and selection of human talent in the company AZULADOCLEAN S.A., the goals that were met were: 1) know the origin of the Web 2.0 technology use and application in the Department of human resources; 2) reflect on the advantages and disadvantages of the recruitment and selection in social networks; 3) To integrate the search of human talent in social networks, with the traditional human talent search; 4) Recognize tools, channels and applications that is counted, and the best way to take advantage of them and finally; (5) Propose the implementation of a model of Web 2.0, as support for the recruitment and selection process. The research was carried out in the company AZULADOCLEAN S.A. and included personnel working in the Department of human resources. The methods used were the analytic, synthetic, deductive and inductive. The techniques used were observation and interview experts in the field of recruitment and selection using Web 2.0 technology. The instruments used were the literature tab, the list of notes and structured questionnaire. The results obtained allowed to serve as a guide for action to facilitate the work of talented professionals human at the same time be gave utility company in monetary terms, resources and time.

Key words: Technology Web 2.0 tools, in the process of recruitment and selection of Human Talent.

## SECCIÓN I

### INTRODUCCIÓN

El propósito de proponer el modelo de aplicación de Herramientas Web 2.0 es servir de guía a los profesionales de Talento Humano, Head-hunters y responsables de la Gestión de Personas, ayudándoles a ser más eficientes en la nueva dinámica del cambio social que se está viviendo con la llegada de las redes sociales. Asimismo, se intenta explicar las bondades y principales características que definen un proceso de reclutamiento y selección con herramientas Web 2.0, frente a los medios tradicionales que hasta ahora se ha venido utilizando para contratar personas; destacando como eje principal de las acciones a la búsqueda de talento humano en la red. Representa, a su vez, una demostración del impacto que va teniendo la integración de la social media en el mercado laboral ecuatoriano, afectando de igual forma a candidatos, profesionales de talento humano, y a las empresas que pretenden ser competitivas en el mercado.

El problema central de esta investigación, consiste en proponer un Modelo de Gestión y Aplicación de la tecnología Web 2.0, que apoye apoyo a los procesos de reclutamiento y selección del talento humano en la empresa AZULADOCLEAN S.A; modelo Web 2.0, que comprende 5 fases principales que pueden ser aplicables en cualquier empresa:

- Fase 1: Planificación del Talento Humano
- Fase 2: Aplicación del modelo Web 2.0
- Fase 3: Evaluación del modelo Web 2.0
- Fase 4: Gestión del cambio
- Fase 5: Socialización del modelo Web 2.0

Las técnicas que se utilizó en esta investigación: fueron la observación y la entrevista a expertos en el área de reclutamiento y selección; en cuanto a los métodos de investigación se utilizó el método analítico, sintético, deductivo e inductivo; en lo concerniente a las herramientas para la recopilación de la información fueron la ficha bibliográfica, cuaderno de apuntes y cuestionario de preguntas estructuradas para las entrevistas a expertos.

La solución al problema planteado fue abordada desde un punto de vista teórico práctico a través de la aplicación de un ejemplo real de reclutamiento y selección (Community Manager), en el departamento de talento humano de la empresa AZULADOCLEAN S.A., utilizando la tecnología Web 2.0 para cubrir la vacante en razón de la tendencia actual que existe en el mercado laboral ecuatoriano.

La principal contribución de la Gestión y Aplicación de la tecnología 2.0 es ser más eficientes en el proceso de reclutamiento y selección de personal, a ello se suma la utilidad para la empresa en términos monetarios, de recursos y de tiempo porque el costo de horas-trabajador, invertido en la revisión de currículos y en la realización de numerosas entrevistas se ve reducido, en algunos casos incluso hasta un 60%.

## SECCIÓN II

### METODOLOGÍA

En este proceso metodológico, como investigador se definió, el tipo de estudio, los métodos de estudio, la población objeto de estudio, las fuentes de recolección y registro de información, y las herramientas para el análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

En tal sentido el estudio descriptivo buscará especificar las propiedades importantes de la aplicación del modelo 2.0 en un caso real de reclutamiento y selección 2.0., en la empresa AZULADOCLEAN S.A. Constituye también un estudio descriptivo en razón de acudir a técnicas específicas para la recopilación de la información, como son: la observación, y la entrevista a expertos en reclutamiento y selección 2.0. También se utilizará informes y documentos que anteriormente han sido desarrollados por el departamento de Talento Humano de la empresa AZULADOCLEAN S.A. en lo que respecta al proceso de reclutamiento y selección tradicional.

La investigación será desarrollada según el método analítico, sintético, deductivo e inductivo. Partiendo de la formulación del problema de investigación, se corroborará empíricamente las deducciones lógicas derivadas para proponer un Modelo de Gestión y Aplicación utilizando la Tecnología Web 2.0 en el proceso de reclutamiento y selección. Entre las técnicas aplicadas en el método empírico se utilizarán la observación, y la entrevista a expertos en el modelo 2.0.

En cuanto a la población objeto del estudio será todo el personal que conforma el departamento de Talento Humano de la empresa AZULADOCLEAN S.A. a nivel ejecutivo, medio y operativo. Se utilizará el muestreo para la recolección de la información, la misma que será sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico.

Finalmente, las herramientas para la recopilación de la información fueron la ficha bibliográfica, cuaderno de apuntes y cuestionario de preguntas estructuradas para las entrevistas a expertos.

## SECCIÓN III

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Modelo de Gestión y Aplicación de la Tecnología Web 2.0 como apoyo en los procesos de reclutamiento y selección del talento humano en la empresa AZULADOCLEAN S.A. se compone básicamente de tres fases principales y dos secundarias, mismos que puede ser aplicado por cualquier empresa del país.

#### **FASE 1: Planificación del talento humano**

1. Inicio
2. Identificación de necesidades de talento humano mediante la aplicación (técnicas 1, 2, 3...)
- a) Inicio del proceso con la fijación de objetivos
- b) Análisis de la situación laboral (Oferta – Demanda)
- c) Análisis del ajuste entre las necesidades y las disponibilidades de recursos humanos (Demanda – Oferta).
- d) Elaboración de los planes (tanto a nivel funcional como estratégico), para cubrir esas necesidades de personal.

#### **FASE 2: Aplicación del modelo 2.0**

- 6.1 Seleccionar red social (opción 1, 2, 3...)
- 6.2 Recepción del currículum vitae (herramientas 1, 2, 3...)
- 6.3 Currículum vitae recibido para análisis (decisión)
- 6.4 Generar entrevista (herramientas 1, 2, 3...)
- 6.5 ¿Pasó la entrevista? (decisión)

#### **FASE 3: Evaluación del modelo 2.0**

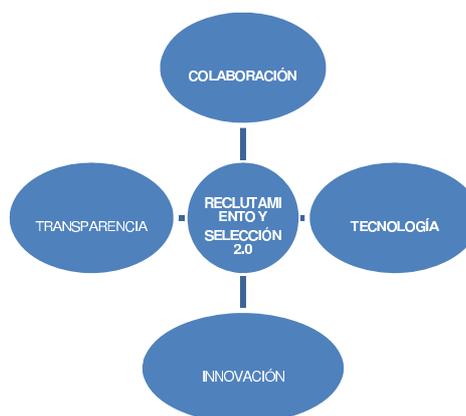
1. Aplicación de pruebas (alternativas 1, 2, 3...)
2. Calificación de pruebas
3. ¿Pasó las pruebas?
4. Generar entrevista final usando (herramientas 1, 2, 3...)
5. ¿Pasó la entrevista? (decisión)
6. Analizar reputación On line usando (opción 1, 2, 3...)
7. ¿Pasó análisis reputación On line? (decisión)
8. Aplicar examen físico (opcional 1, 2, 3...)
9. Contratación
10. Fin

#### **FASE 4: Gestión del cambio**

El desarrollo del modelo 2.0 no puede llevarse a cabo sin la implicación de las personas que forman la empresa. El trabajar con un modelo de éstas características supone cambios importantes para todos, especialmente para los responsables del

departamento de Talento Humano, se puede resumir a continuación algunos de factores más relevantes en la gestión del cambio al modelo 2.0: colaboración, tecnología, innovación y transparencia.

### **Estrategia: Cambio al modelo 2.0**



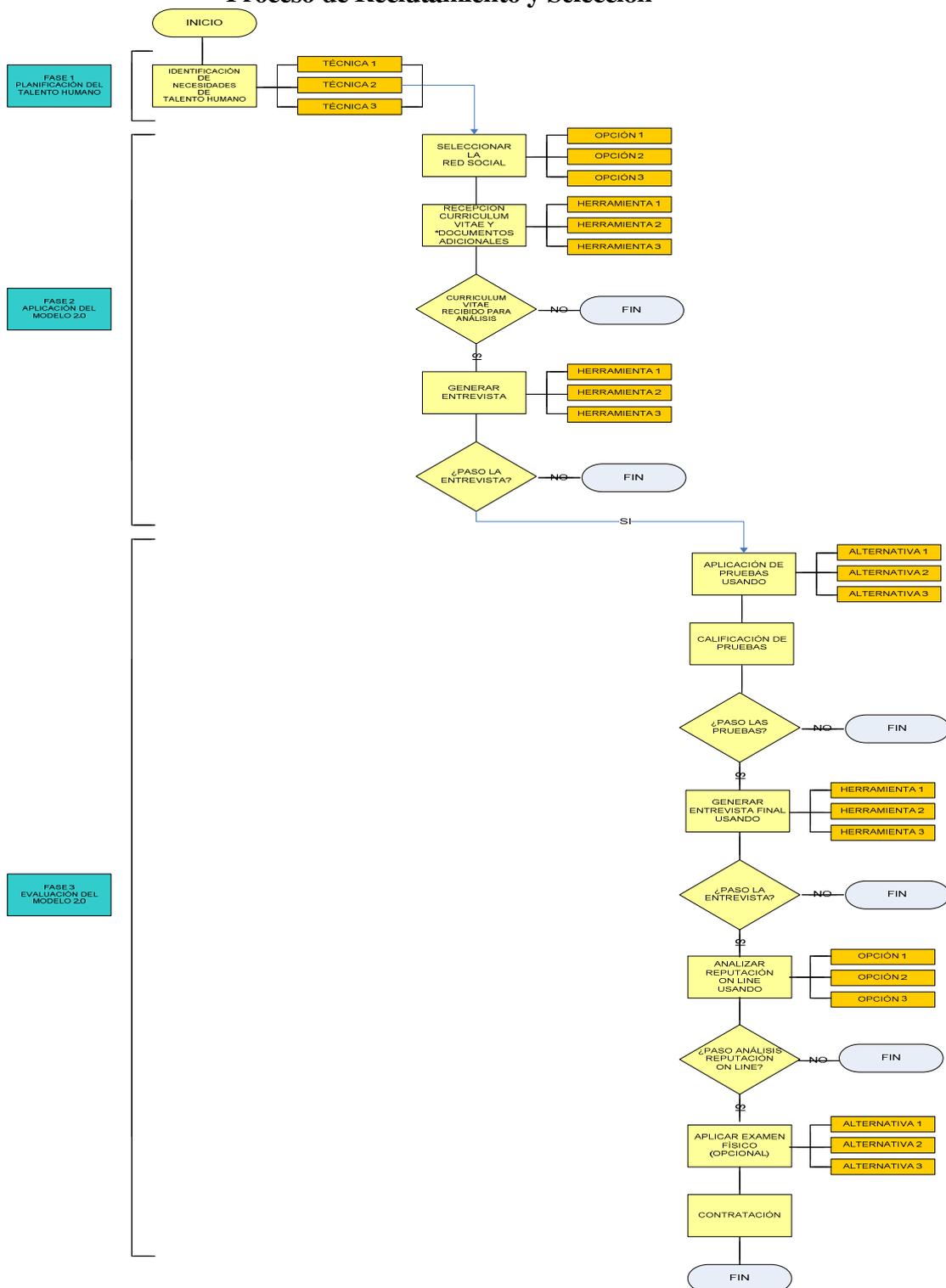
### **FASE 5: Socialización del modelo 2.0**

La socialización del modelo 2.0 será con el personal que conforma el departamento de Talento Humano de la empresa AZULADOCLEAN S.A., mediante la estrategia de desarrollar conductas y mantener creencias, valores y actitudes referentes al modelo 2.0.

#### **Descripción de las fases del modelo 2.0 para el reclutamiento y selección**

1. *Planificación del talento humano.*- La planificación del talento humano es necesaria para que las empresas se anticipen y sean capaces de prevenir el movimiento de personas hacia el interior de la empresa y hacia fuera de ella.
2. *Aplicación del modelo 2.0.*- Consiste en facilitar la comunicación a través de diversas herramientas web entre el departamento de talento humano y los aspirante a una vacante que permita crear, gestionar y dinamizar las relaciones con los candidatos pasivos en el ámbito digital.
3. *Evaluación del modelo 2.0.*- Consiste en la evaluación del modelo 2.0, con tanta eficacia como sea posible, donde y cuando se necesite, a fin de alcanzar las metas y objetivos del departamento de talento humano conforme a su estrategia on line.

## Modelo Web 2.0 Proceso de Reclutamiento y Selección



Nota: \*Documentos adicionales son todos aquellos documentos que se requieren como sustento legal para una posible contratación

Las prácticas tradicionales de reclutamiento y selección están sustentadas en procesos ineficientes y costosos en las empresas, cuyo punto central es el curriculum impreso; constituyéndose en un instrumento del pasado; por ello se impulsa desde otra perspectiva el desarrollo eficiente del talento humano, a través de la utilización de la tecnología Web 2.0 para ello se cuenta con el modelo 2.0, el mismo que se inicia a partir de tres fases principales:

- Primera Fase: Planificación del Talento Humano.- Aquí se identifica las necesidades de talento humano mediante la aplicación de técnicas cuyo procedimiento es el siguiente: 1) Inicio del procesos con la fijación de objetivos; 2) Análisis de la situación laboral (Oferta – Demanda); 3) Análisis del ajuste entre las necesidades y las disponibilidades del talento humano (Oferta – Demanda); y finalmente 4) La elaboración de planes para cubrir las necesidades de personal.

- Segunda Fase: Aplicación del Modelo 2.0.- La primera acción es seleccionar la redes sociales a utilizar (Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube); luego la recepción del curriculum vitae en su versión digital utilizando herramientas tecnológicas 2.0 (correo electrónico, vía fax, o por YouTube); se continúa con el análisis del curriculum vitae recibido en su versión digital preseleccionado a algunos candidatos para generar la entrevista utilizando herramientas tecnológicas 2.0 (Video conferencia, conferencia vía Skype, o a través de la opción de video que ofrecen las redes sociales), si el candidato paso la entrevista queda a la espera de la decisión del seleccionador.

- Tercera Fase: Evaluación del Modelo 2.0.- En esta fase viene la aplicación de pruebas utilizando alternativa de pruebas psicométricas, de personalidad y conocimientos disponibles en la Web, el siguiente paso es la calificación de las pruebas; si el candidato pasó la prueba, se genera la entrevista final de selección usando herramientas Web 2.0 (Video conferencia, conferencia vía Skype, o a través de la opción de video que ofrecen las redes sociales), si el candidato pasó la entrevista espera decisión del seleccionador; previamente se analiza la reputación On line usando opciones (Google, Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube); si pasó el análisis de la reputación On line se solicita un examen físico (opcional); si no se procede a la contratación por parte del seleccionador.

La aplicación del modelo 2.0 como apoyo al proceso de reclutamiento y selección consiste en ofrecer una guía de acción que facilita el trabajo de los profesionales de talento humano y a la vez sea de utilidad a la empresa en términos monetarios, de recursos y tiempo empleado.

## SECCIÓN IV

### TRABAJOS RELACIONADOS

El perfil del profesional de talento humano ha cambiado en los últimos años en el Ecuador; así lo afirman varios autores que se enuncian a continuación:

El Jefe de Talento Humano actual, se trata de un nuevo profesional mucho más adaptado al entorno virtual y mucho más capaz para identificar el talento en entornos ampliados. “Es alguien que se mantiene en una constante versión Beta (versión de prueba, y por tanto puede estar sujeto a posibles fallos de diseño), mientras trabaja de forma activa con las herramientas que proporciona la Web 2.0.” (Rojas, 2010, p.29).

Podría identificarse como reclutador o seleccionado 2.0 es decir “es una persona cercana a la gente y muy convencida del poder que ofrecen las relaciones en red y sobre todo, del interés mutuo existente entre candidatos y profesionales del reclutamiento y la selección” (Aced, 2010, p.27).

“Es alguien capaz de establecer relaciones estrechas con sus comunidades de candidatos potenciales y de pasar directamente a la contratación, evitando las situaciones frustrantes propias de las etapas iniciales del reclutamiento y la selección tradicionales”. (Rojas, 2010, p.30).

Su condición innata es la contratación, “pero captando a los candidatos que poseen el talento y las competencias necesarias para el puesto. Es un profesional adaptado (y adaptable), a las nuevas tecnologías y poseedor de una permeabilidad tal, que le permite traspasar las barreras comunicacionales, moviéndose de forma eficaz en las redes para encontrar a su candidato ideal”. (Rojas, 2010, p.30).

Otro cambio, que se ha producido en el país es referente al currículum vitae en su versión digital puesto que el currículum vitae sigue siendo la mejor carta de presentación laboral. Y para ello, se dedica tiempo y esfuerzo en tenerlo actualizado e incluso adaptado a varios perfiles para poder responder adecuadamente a cualquier oferta que sea de interés para el candidato sin embargo con el Internet esto ha cambiado.

“Con Internet, este documento personal adquiere vida propia y se convierte en un elemento más vivo que nunca”. (Alastruey, 2009, p.24). Muchas de las personas ya saben de lo que se está hablando, porque ya lo tienen en la red a través de una (o más) de las tradicionales bolsas de trabajo on-line.

El currículum vitae en la actualidad mira hacia otro tipo de herramientas que son complementarias. Y entre ellas se encuentra aquellas que desde un principio nacen con la función específica de alojar el currículum vitae y enriquecerlo con elementos plenamente dedicados a su promoción. ¿Y que nos ofrecen? Muchas cosas pero se puede destacar “el hecho de disponer de una dirección Web (también llamada URL), propia y específica

que puede y sobre todos debe utilizarse a posteriori en cualquier tipo de documento que se genere, el dotarle de un aspecto más profesional a través de las múltiples plantillas disponibles sin tener que diseñarlas nosotros, el mejorarlo a través de las opiniones directas del círculo o red de contactos, la incorporación de video y audio, la exportación a otros formatos más conocidos como Word y PDF con solo pulsar un botón y/o instalación de widgets” (pequeña aplicación o programa, usualmente presentado en archivos o ficheros pequeños que son ejecutados por un motor de *widgets*), (Alastruey, 2009, p.24). Unas herramientas que se debe valorar y utilizar, aunque es bien cierto que suponen un perfecto complemento y aliado hasta ahora quizás inexistente y ciertamente muy buscado para aquellas personas con profesiones consideradas más creativas que necesitan disponer de más espacio y utilidades para mostrar diferentes modalidades de su trabajo, lo que comúnmente se conoce como portafolio.

## SECCIÓN V

### CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

- Se ha demostrado en la investigación la importancia que tiene el reclutamiento y la selección como un proceso crítico para el éxito de la empresa AZULADOCLEAN S.A.
- Se ha explicado paso a paso las diferentes fases del modelo 2.0 como apoyo al proceso de reclutamiento y selección, desde la planificación del talento humano, pasando por la aplicación del modelo 2.0 y la evaluación del modelo 2.0, hasta la incorporación del nuevo empleado, acogida e integración a su puesto de trabajo.
- La aplicación del modelo 2.0 como apoyo en el proceso de reclutamiento y selección en el departamento de Talento Humano de la empresa AZULADOCLEAN S.A., consiste en ofrecer una guía de acción que facilita el trabajo de los profesionales de talento humano y a la vez sea de utilidad a la empresa en términos monetarios, de recursos y tiempo empleado.
- Es necesario estar acorde a la evolución y transformación que está experimentando los métodos de reclutamiento y selección, con sus oportunidades y retos, particularmente con la penetración de las tecnologías Web 2.0., siendo la tendencia actual en las empresas ecuatorianas.

En el futuro, se empieza por parte de las empresas ecuatorianas a reclutar, seleccionar e informar a profesionales que no están buscando un nuevo empleo. Puesto que encontrar y atraer a un candidato pasivo en la red es un proceso de acercamiento estudiado y continuo, pero nada intrusivo para el candidato pasivo. La intención del profesional de talento humano es ganarse la confianza de la persona de forma abierta y transparente. Esta acción requiere de un análisis cuidadoso de sus perfiles expuestos en la red, así como del resto de la información disponible en Google, Facebook, Twitter y YouTube. Durante este proceso de reclutamiento y selección, se puede determinar si la persona elegida es realmente el candidato que se está buscando o no al disponer de una amplia base de datos.

## Referencias Bibliográficas

### Libros

- Aced, C. (2010). Perfiles Profesionales 2.0. España. Primera Edición. Editorial UOC.
- Alastruey, R. (2009). Empleo 2.0. España. Primera Edición. Editorial UOC.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hellriegel, D. Slocum, J y Wodman, R. (1999). Comportamiento Organizacional. México. Octava Edición. Thompson Editores.
- Koontz H. (1998). Administración una Perspectiva Global. México. Onceava edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Rojas, P. (2010). Reclutamiento y selección 2.0: la nueva forma de encontrar talento. España. Primera Edición. Editorial UOC.

### Página Web

- Redacción de Baquía (2010): El candidato pasivo en las redes. URL: <http://www.baquia.com/posts/las-redes-profesionales-son-lo-mas-efectivo-para-llegar-al-candidato-pasivo>. Descargado 26/10/2012.
- Pedro Rojas (2010): Redes internas para recursos humanos 2.0. URL: <http://www.equiposytalento.com/noticias/2011/03/14/las-redes-sociales-se-apuntan-a-la-moda-de-la-profesionalizacion-de-sus-miembros>. Descargado 26/10/2012.
- Delphin (2011): Ciclo de implantación de un modelo de gestión integrada. URL: <http://delphinph.com/modelos-de-gestion/>. Descargado 26/10/2012