



EL USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA

Alejandra Cruz Cuadrado, Sayuris Miranda Ávila, Geraldine Velásquez Bandera

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
Diplomado en Gestión Estratégica de Recursos Humanos
Universidad del Magdalena
2021

Resumen

El propósito del siguiente artículo es presentar los resultados y conclusiones, producto de una investigación dirigida a identificar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en los sistemas de reclutamiento y selección de personal en 5 empresas pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta. Los efectos de la globalización y la actual crisis pandémica han exigido la generación de cambios en todos los ámbitos organizacionales para enfrentar las adversidades. En cuanto a esto, la revolución digital ha permitido optimizar los procesos que aseguran la captación, atracción y retención del talento humano.

Palabras clave: reclutamiento, TIC, selección de personal, talento humano.

Abstract

The purpose of the following article is to present the results and conclusions of a research aimed at identifying the use of Information and Communication Technologies (ICT) in the recruitment and selection of personnel in 5 companies belonging to the hotel sector in the city of Santa Marta. The effects of globalization and the current pandemic crisis have demanded the generation of changes in all organizational areas to face adversities. In this regard, the digital revolution has allowed optimizing the processes that ensure the recruitment, attraction and retention of human talent.

Keywords: recruitment, ICT, personnel selection, human talent.

1. Introducción

Para Michael Porter y Victor Millar (2009) los cambios que enfrentan las organizaciones empresariales en la actualidad conducen a analizar y distinguir diversas estrategias que les permitan optimizar sus procesos de tal manera que se puedan considerar como competitivas e innovadoras. En ese aspecto, los procesos administrativos han sufrido una metamorfosis en su forma de operación dado que a las organizaciones se les exige siempre

una mayor eficiencia y eficacia; por ende, se recurre a emplear cada vez más herramientas y a aprovechar las ventajas que proporcionan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Dentro de los procesos administrativos más sustanciales e importantes, se destaca la administración del talento humano, el cual ha presentado grandes transformaciones relacionadas con su significado y operacionalización. Actualmente, la gestión



del talento humano en las empresas es apoyada por sistemas de información y bases de datos que facilitan la toma de decisiones en este contexto (Chavenato, 2002). Evidentemente, esto ha sido consecuencia del auge que han tenido las nuevas tecnologías, las cuales forjaron a que las entidades y profesionales de los recursos humanos debieran adaptarse a Internet y al uso de las redes sociales.

En el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, las empresas pertenecientes al sector hotelero no han sido ajenas a dicho fenómeno, y progresivamente han implementado el uso de las TIC en sus procesos de reclutamiento y selección de personal, teniendo principalmente como causales la agilidad y el grado de eficiencia que provee este nuevo proceso. Por otro lado, debido a la coyuntura a nivel social que se está viviendo por cuenta del COVID-19, otras empresas pertenecientes a este sector, que no habían contemplado hacer uso de alguna herramienta derivada de las TIC, se han visto obligadas a implementarlas como única medida para captar el personal que precisan para seguir prestando sus servicios.

No obstante, actualmente aún existen organizaciones de este tipo que se resisten al cambio y todavía persisten con procesos tradicionales de RSP (Reclutamiento y Selección de Personal). Por ello, bajo este contexto actual se dio inicio a nuestra investigación, la cual se soportó sobre el siguiente interrogante: ¿Se están empleando verdaderamente las TIC en los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta?

Una de las hipótesis más fehacientes para tratar de dar respuesta al interrogante previamente planteado, es que teniendo en cuenta las circunstancias que a nivel social y económico están atravesando las organizaciones empresariales dedicadas al

sector hotelero en la ciudad de Santa Marta hoy día, indiscutiblemente la gran mayoría tienen al menos establecido un sistema que circunscriba el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en sus procesos de reclutamiento y selección de personal, con el propósito de asegurar la elección del personal idóneo para lograr sus objetivos estratégicos.

Por lo anterior, y asumiendo el valor del capital humano, el cual ha cobrado mayor relevancia para las organizaciones empresariales en la actualidad, se considera de gran importancia efectuar una investigación en la que se logre identificar manifiestamente los cambios que han ocurrido en el proceso de reclutamiento y selección de personal en las empresas pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta, teniendo presente el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Para tal fin, se tomaron como muestra de investigación, cinco empresas ubicadas en la ciudad pertenecientes a dicho sector en mención.

2. Revisión Bibliográfica

Con el propósito de establecer las bases para la realización de este trabajo de investigación que lleva por título: “El Uso de las TIC en los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal en las Empresas Hoteleras de la ciudad de Santa Marta”, se efectuó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre los fundamentos correspondientes a las nuevas tecnologías que están marcando el enfoque moderno de efectuar el RSP (Reclutamiento y Selección de Personal), así como sus ventajas, desventajas y desafíos para implementarlas.

Las TIC En Los Procesos De Reclutamiento Y Selección De Personal

En un entorno tan competitivo como el actual, los procesos de selección están evolucionando e incorporando entre sus herramientas el uso



de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), surgiendo así el e-recruitment, que se concibe como el sistema de captación y selección de talento a través de internet que permite optimizar los procesos. Por tanto, las empresas deben estar al pendiente de los adelantos tecnológicos con el fin de aprovechar sus beneficios (González, 2005).

Dentro de las innovaciones más usadas en estos procesos, encontramos: detección de necesidades de capacitación, administradores de tareas, comunicación, medios para realizar entrevistas online, plataformas de gestión de candidatos, software colaborativo, entre otras. Hoy en día, el uso de las redes sociales como herramientas para el reclutamiento y la selección no solo representa una novedosa alternativa de captación de personal sino una estrategia de negocio, cuya disminución de costos es la principal ventaja para la micro y la pequeña empresa (González, 2005).

Sobre este punto, los profesionales de recursos humanos se están adaptando al uso de las redes sociales en los procesos de selección de personal, puesto que las empresas en mayor medida van requiriendo vacantes en donde el ocupante necesita contar con un mayor nivel de conocimientos y habilidades que en el pasado. En consecuencia, la diferencia entre la oferta y la demanda laboral es cada vez más compleja; los procesos de atracción de talento tienen varias implicaciones y los reclutadores necesitan utilizar herramientas más profesionales e innovadoras que les permitan identificar el talento requerido por la organización.

Objetivos Del Uso De Las TIC En Los Procesos De RSP

Según Giacomelli (2009) los objetivos o propósitos que se pretenden al hacer uso de las

TIC en los procesos de RSP (Reclutamiento y Selección de Personal) son:

- Captar y retener el capital humano de forma inmediata y eficaz.
- Disminuir el tiempo y el costo en los procesos de RSP.
- Posibilitar la oferta de empleo a través de las nuevas plataformas tecnológicas.
- Propagar el uso de los medios sociales en la comunidad y en la esfera laboral.

Ventajas Y Desventajas Del Uso De Las Redes En Los Procesos De RSP

Con la llegada de las redes sociales en el año 2003, surgió un nuevo escenario para la función de RRHH, permitiendo la entrada al llamado reclutamiento de personal 2.0, modalidad innovadora para encontrar a los candidatos a través de las redes sociales como son las plataformas de búsqueda, la publicación de anuncios mediante portales o bolsas de empleo virtuales en internet, el uso de bases de datos de curriculums para cada organización, el reclutamiento en universidades o instituciones de educación superior, publicidad en televisión y agencias de empleo (Ruano, 2014).

El reclutamiento en redes sociales presenta ventajas y desventajas, las cuales se muestran en la siguiente tabla (*véase Tabla 1 - Ventajas y Desventajas de las Redes Sociales en el RSP*).



Tabla 1
Ventajas Y Desventajas De Las Redes Sociales En El RSP

Ventajas	Desventajas
Permiten segmentar el público objetivo al que va dirigida la oferta laboral.	Saturación de candidaturas, generando gran cantidad de demanda de empleo.
Los medios sociales amplían el acceso a un enorme grupo de candidatos.	Pérdida de contacto humano.
Existe disponibilidad de la oferta de trabajo de manera ilimitada.	Algunos site de empleo no son tan eficientes para el filtrado de candidatos, dificultando la tarea para el seleccionador.
Son de amplio alcance, ya que permiten reclutar personal de cualquier parte del mundo.	No todos tienen la posibilidad de acceso, ya que algunas personas no poseen o no conocen el manejo de las herramientas tecnológicas.
Permiten disminuir los costos.	Falta de confiabilidad en el uso de los datos.
Disponen de mayor información para los candidatos.	Muchos de los candidatos no poseen el perfil deseado.
Facilitan el proceso, ya que se procesa la información de manera electrónica (Reducción de Tiempo).	Limitaciones de las propias redes, ya sea por escasez, cobertura o mal funcionamiento.

Nota: Información obtenida de González, R. (2005). Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH. Las TIC como herramienta permanente del capital humano. Ideas propias, España, 1ª ed.

En este contexto se abre la posibilidad de usar estas herramientas tecnológicas como alternativa a los métodos ya tradicionales para captar talentos, siempre y cuando sea conveniente para la empresa en particular, balanceando sus beneficios y desventajas. Las prácticas de RSP incluyen:

- a) el uso de recursos informáticos para la evaluación de candidatos.
- b) el uso de Internet en diferentes fases del proceso de RSP.
- c) el uso de la videoconferencia para realizar entrevistas de RSP.

3. Metodología

Diseño de la Investigación

El presente trabajo se efectúa bajo una investigación de carácter exploratorio, en razón a que posibilitó la aproximación a un fenómeno poco abordado o desarrollado en la ciudad de Santa Marta concretamente. Para este propósito, se llevó a cabo una exploración minuciosa de fuentes primarias, secundarias y terciarias, predominando las entrevistas, la revisión detallada de libros, revistas y artículos de internet afines con la temática abordaba.



Unidades de Análisis

Para la construcción del presente trabajo, se concibió el uso de múltiples medios para reunir información bibliográfica oportuna, siendo el primero de estos, artículos en el espacio virtual con el fin de establecer si se hallaban estudios conexos en base al tema a desarrollar. Se demostró que el tema no había sido estudiado, por lo que se procedió a efectuar la revisión en una segunda fuente los cuales fueron libros, siendo los primeros que poseen gran información del tema (Giacomelli, 2009), (Chiavenato I. , 2002), entre otros.

Procedimiento

En la primera etapa del trabajo de investigación, se efectuó un análisis detallado de la temática a desarrollar; una vez delimitado el tema, se procedió a recopilar la información utilizando medios como: internet, libros y revistas.

Seguidamente se efectuó una consideración acerca de cuál sería la fuente a la que se debería recurrir para recopilar la información concerniente al desarrollo del estudio, llegando a la conclusión de que la más conveniente sería una encuesta dirigida a los (5) hoteles que se tomaron como muestra de investigación en la ciudad de Santa Marta.

Instrumento

El presente trabajo de investigación utilizó como instrumento una encuesta semiestructurada que constó de 5 preguntas, las cuales iban dirigidas exclusivamente a la(s) persona(s) encargada(s) del proceso de selección del personal en los respectivos hoteles. Este instrumento tuvo como propósito esencial, el identificar los cambios en los procesos de RSP en las empresas pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta teniendo en cuenta a las TIC.

4. Desarrollo, Análisis, Resultados y Argumentación

De acuerdo a la información obtenida (*véase Tabla 2 – Resultados Encuesta Aplicada A Población Muestra*), se puede argumentar las siguientes apreciaciones o consideraciones:

Se puede constatar que las empresas (en este caso en particular los hoteles población muestra) hacen uso en menor o mayor medida de alguna herramienta derivada de las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en sus procesos de RSP (Reclutamiento y Selección de Personal). Las razones o argumentos que avalan el empleo de las mismas en este tipo de procesos, es la reducción en el tiempo y costo frente a un proceso de RSP tradicional.

Por otro lado, la actual crisis pandémica ha obligado a los hoteles a seguir introduciendo herramientas TIC en sus procesos de RSP específicamente al momento de efectuar las entrevistas a los aspirantes o candidatos a ser elegidos para un cargo dentro de sus organizaciones. La limitación respecto al contacto físico por cuenta de las restricciones sanitarias, fue el punto de partida para potencializar este nuevo modelo de entrevista.

No obstante, es preciso decir que a pesar de que los hoteles apliquen algunas herramientas TIC en sus procesos de RSP, indudablemente aún falta mayor incidencia o mayor aprovechamiento de las ventajas que ofrecen este tipo de instrumentos. Ello se refleja en el perfil general en los candidatos que se presentan como aspirantes a las vacantes ofertadas. En ese aspecto, los softwares especializados en test psicométricos y las fuentes de reclutamiento como portales de empleo, bolsas de empleo, redes sociales y páginas web, tienen mayor probabilidad de encontrar personal altamente calificado y adecuado para el requerimiento o vacante que se desea ocupar.



Tabla 2
Resultados - Encuesta Aplicada A Población Muestra

ENCUESTA – USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE RSP					
La aplicación del instrumento diseñado para el estudio, arrojó una serie de datos de gran relevancia para el presente trabajo, los cuales serán expuestos a continuación.					
Pregunta	Hotel N°1	Hotel N°2	Hotel N°3	Hotel N°4	Hotel N°5
¿Qué tipo de fuentes de reclutamiento se emplean en el hotel para los procesos de selección de personal?	Portales de empleo Bolsas de empleo Redes Sociales	Anuncios en periódicos y radio Base de datos de la empresa	Página de empleo de la empresa Redes Sociales	Anuncios en periódicos y radio Correo Electrónico	Anuncios en periódicos y radio Correo Electrónico
¿Cuál es el perfil general en los candidatos que se presentan como aspirantes a sus vacantes?	Personas altamente preparadas	Personas sin preparación en el área	Personas altamente preparadas	En ocasiones existen personas muy preparadas y en otras no	Personas sin preparación en el área
¿Cuenta actualmente el hotel con un software o programa especializado online para test psicométricos?	Si	No	Si	No	No
¿Actualmente las entrevistas con el candidato o aspirante al cargo, se hacen de forma?	Virtual (Zoom)	Virtual (Google Meet)	Virtual (Zoom)	Virtual (Skype)	Virtual (Hangouts)
¿Cuál es el principal motivo por el cual su empresa hace uso de las TIC en el RSP?	Reducción de tiempo y costo	Reducción de tiempo	Reducción de tiempo y costo	Reducción de tiempo	Reducción de tiempo

Fuente: Elaboración propia



5. Conclusión

El desarrollo de este trabajo de investigación, el cual se cimentó sobre el interrogante: ¿Se están empleando verdaderamente las TIC en los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta? Arrojo una serie de datos interesantes que podrían ser de utilidad a nivel cognoscitivo respecto al tema de Reclutamiento y Selección de Personal (RSP) en una organización empresarial, empleando las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

A través de este trabajo de investigación se logró demostrar que la totalidad de empresas consultadas y, que son pertenecientes al sector hotelero en la ciudad de Santa Marta, emplean en sus procesos de Reclutamiento y Selección de Personal (RSP) Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Sin embargo, se requiere mayor capacitación en este ámbito, puesto que algunas entidades aun cuentan con procesos tradicionales como lo es la selección de sus aspirantes de forma manual aun cuando se utiliza el correo electrónico; lo que evidentemente se traduciría en una mayor cuota de trabajo e inversión para elegir a un candidato.

En relación a ello, la automatización de procesos concretamente en las etapas de reclutamiento online por medio de las disímiles plataformas, permiten realizar un exhaustivo filtrado y simplifican los pasos que, de otra forma, a un selector le llevaría mayor tiempo. Si bien esto simplifica el trabajo, reduce tareas repetitivas y optimiza tiempo, también permite elegir candidatos de calidad que tengan el perfil idóneo para ocupar un cargo selecto; reduciendo la posibilidad de hacer un proceso de RSP (Reclutamiento y Selección de Personal) arduo, extenso y sin resultados precisos, que es lo que se busca principalmente.

En definitiva, este estudio da origen a la elaboración de futuras investigaciones, partiendo de que el tema ha sido muy poco desarrollado o abordado. Por otro lado, los hallazgos encontrados en la ejecución del proyecto servirán de apoyo o soporte a las diferentes empresas del sector hotelero, específicamente en la ciudad de Santa Marta, para la mejora y optimización de sus procesos de Reclutamiento y Selección de Personal (RSP) empleando Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

6. Bibliografía

- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Adecco. (30 de Noviembre de 2018). Obtenido de ¿Qué es el reclutamiento y selección de personal?: <https://blog.adecco.com.mx/2018/11/30/que-es-reclutamiento-seleccion-personal/>
- Álvarez, J. (15 de Mayo de 2012). *EOI*. Obtenido de Las TIC en la Captación del Recurso Humano en las Empresas: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2012/05/15/las-tic-en-la-captacion-del-recurso-humano-en-las-empresas/>
- Aramburu, M. (2021). *Universidad de Palermo*. Obtenido de El proceso de reclutamiento y selección de personal en una consultora de Recursos Humanos en contexto de aislamiento: <https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2256/Aramburu%20Maria%20Julia.pdf>
- Benavides, J. (2017). *Las Herramientas Tecnológicas y su Contribución en los Procesos de Selección del Talento Humano*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bit>



- stream/handle/10654/17222/BenavidesAldanaYohnAlexander2017.pdf
- Bizneo Blog*. (s.f.). Obtenido de Reclutamiento 2.0: la última tendencia en selección de personal: <https://www.bizneo.com/blog/reclutamiento-2-0-la-ultima-tendencia-en-reclutamiento-de-personal/>
- Chamorro, S. (30 de Agosto de 2016). *Deusto Formación*. Obtenido de ¿Qué es el reclutamiento 2.0?: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/que-es-reclutamiento-20>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- CRAI. (2015). Obtenido de Formato Artículo o Paper: <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/formato-articulo-o-paper/>
- Duran, A. (11 de Junio de 2013). *Talent Clue*. Obtenido de La Tecnología y la Selección de Personal: <http://blog.talentclue.com/bid/251120/la-tecnolog-a-y-la-selecci-n-de-personal>
- Giacomelli, R. (2009). Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 53-96.
- González, R. (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de RRHH. Las TIC como herramienta permanente del capital humano* (1ª ed.). España: Ideas propias.
- M., A. (09 de Septiembre de 2019). *HRTRENDS*. Obtenido de Ventajas e inconvenientes del reclutamiento 2.0: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/ventajas-inconvenientes-reclutamiento-2-0>
- María, F. (11 de Diciembre de 2015). *Talent Clue*. Obtenido de ¿Cómo Impacta la Tecnología y la Selección de Personal en tu Empresa?: <http://blog.talentclue.com/como-impacta-la-tecnologia-y-la-seleccion-de-personal-en-tu-empresa>
- Piñon, L., Sapién, A., & Araiza, P. (2010). *CNA*. Obtenido de TIC Proceso de Selección de Personal en los Centros de Distribución en la ciudad de Chihuahua: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/10_11_TICs.pdf
- Porter, M., & Millar, V. (2009). *Cómo obtener ventaja competitiva por medio de la información*. Barcelona, España: Deusto.
- Revista Empresarial & Laboral*. (s.f.). Obtenido de RPS virtual: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/reclutamiento-y-procesos-de-seleccion-virtual/>
- Técnicas De Investigación*. (25 de Octubre de 2020). Obtenido de ¿Qué es y cómo hacer una Entrevista Semiestructurada?: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/entrevista-semiestructurada/>
- TIC Portal*. (s.f.). Obtenido de ¿Cómo optimizar el proceso de reclutamiento y selección en su empresa?: <https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion>