

Monografía de Estudio Sobre la Innovación Tecnológica en Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal: “Un Enfoque Estratégico para Servitransportes Andina S.A.S en Acacias, Meta”

Estudiante

Tatiana Rodríguez Guzmán

Director de Trabajo de Grado

Merisabeth Mosquera Mosquera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

2026

Resumen

Este estudio analiza el impacto de la implementación de tecnologías avanzadas en los procesos de reclutamiento y selección de personal en Servitransportes Andina S.A.S. Se utiliza un enfoque mixto, combinando análisis cualitativo y cuantitativo de datos internos, así como una revisión de herramientas tecnológicas como sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) y algoritmos de inteligencia artificial. La integración de estas tecnologías busca optimizar tiempos, recursos y mejorar la transparencia en la selección, asegurando procesos más justos y objetivos.

Se examinan los diferentes sistemas y herramientas tecnológicas aplicables en el Sector Transporte para los procesos de reclutamiento y selección de personal. Los hallazgos destacan cómo estas innovaciones pueden aumentar la competitividad de la empresa, mejorar la experiencia de los candidatos y fortalecer su capacidad para afrontar cambios en el entorno laboral, beneficiando tanto a la organización como a la comunidad.

Palabras clave: Innovación tecnológica, reclutamiento, selección, optimización, estrategia.

Abstract

This study analyzes the impact of implementing advanced technologies in the recruitment and selection processes at Servitranportes Andina S.A.S. It uses a mixed approach, combining qualitative and quantitative analysis of internal data, as well as a review of technological tools such as applicant tracking systems (ATS) and artificial intelligence algorithms. The integration of these technologies seeks to optimize time and resources and improve transparency in selection, ensuring fairer and more objective processes. The study examines the different systems and technological tools applicable in the transportation sector for recruitment and personnel selection processes. The findings highlight how these innovations can increase the company's competitiveness, improve the candidate experience, and strengthen its ability to cope with changes in the work environment, benefiting both the organization and the community.

Keywords: Technological innovation, recruitment, selection, optimization, strategy.

Prólogo

Esta monografía surge de la necesidad de explorar cómo la innovación tecnológica puede mejorar y optimizar los procesos de reclutamiento y selección de personal en Servitransportes Andina S.A.S, una empresa de transporte con presencia en Acacías, Meta. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, las organizaciones requieren estrategias que les permitan atraer y seleccionar al talento adecuado de manera eficaz y eficiente. Este interés específico fue impulsado por la constante evolución de herramientas digitales y su impacto en los procesos tradicionales de Recursos Humanos, especialmente en el sector del transporte, donde la demanda de personal capacitado y confiable es clave para el éxito de la operación.

El desarrollo de este trabajo enfrentó algunos desafíos, especialmente en cuanto a la recopilación de información específica sobre el uso de tecnologías en el reclutamiento en contextos similares. El tema de los tiempos, en cuanto a la disponibilidad de los administrativos de la empresa estudio de caso, y el investigador, para poder efectuar los instrumentos de investigación fue complejo, sin embargo, a pesar de estas incidencias, el compromiso con la investigación y el apoyo de la empresa permitieron superar las barreras, logrando consolidar un análisis que esperamos sea útil para Servitransportes Andina S.A.S y para otras organizaciones en su camino hacia la transformación digital de sus procesos de selección.

Tabla de Contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Prólogo.....	4
Introducción.....	10
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Hipótesis.....	13
Marco de Referencia.....	14
Marco Teórico.....	14
Teoría Científica de la Administración.....	14
Revolución Industrial 4.0.....	15
Innovación Tecnológica.....	17
Inteligencia Artificial.....	19
Evolución Teórica del Reclutamiento y Selección de Personal.....	21
Marco Conceptual.....	23
Servitransportes Andina S.A.S.....	23
Acacias-Meta.....	24
Innovación Tecnológica.....	24
Reclutamiento.....	25
Definiciones Clave.....	25
Reclutamiento Interno.....	25

Reclutamiento Externo.....	26
Selección de Personal	27
Definiciones Clave.....	27
Etapas del Proceso de Selección.....	27
Tecnologías Emergentes	28
Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Transporte	29
Formularios en Línea.	29
Evaluaciones por Medios Digitales.	30
Video-Entrevistas.....	30
Software ATS.....	31
Redes Sociales.	31
Inteligencia Artificial IA.....	32
Definiciones Clave.....	32
Beneficios de la Inteligencia Artificial (IA) en Gestión del Talento Humano.	33
Sistemas de Seguimiento de Candidatos (ATS)	33
Software ATS.....	34
Zoho Recruit.	34
Bizneo ATS.....	34
Lucca Reclutamiento.....	35
Personio.....	35
Softy.....	35

Estadísticas Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías en Reclutamiento y Selección de Personal	36
Marco Legal:	38
Constitución Política de Colombia 1991	38
Artículo 13	38
Artículo 15	39
Artículo 24	39
Artículo 25	40
Artículo 26	40
Artículo 53	40
Artículo 54	41
Normas del Sector Transporte en Colombia	41
Ley 336 de 1996-Estatuto Nacional de Transporte	41
Ley 769 de 2002-Código Nacional de Tránsito	42
Decreto 1079 de 2015-Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte	42
Políticas Internas de Servitransportes Andina S.A.S	42
Política de Seguridad Vial- 31 de enero 2024	42
Política Integral de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente-15 de febrero de 2024	43
Metodología	43
Enfoque de la Investigación	44
Diseño Metodológico	45
Tipo de Investigación	45

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
Entrevista	45
Encuesta	45
Entrevista Semiestructurada	46
Grabadora de Voz	46
Cuestionario Estructurado.....	46
Fuentes de Información.....	47
Población y Muestra	47
Resultados.....	47
Resultados de Diagnóstico de las Fortalezas, Debilidades y Oportunidades de Mejora en el Sistema de Reclutamiento y Selección de Personal de Servitransportes Andina S.A.S.....	48
Comparación de las 5 Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Transporte	49
Sistema ATS seleccionado.....	51
Conclusiones.....	55
Lecciones Aprendidas.....	57
Referencias bibliográficas.....	58

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA Servitransportes Andina S.A.S en cuanto a procesos de reclutamiento y selección de personal	48
Tabla 2 Comparación de Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal.....	49
Tabla 3 Comparación de Sistemas ATS	51

Introducción

La innovación en los procesos de reclutamiento y selección se ha convertido en un elemento clave para mejorar la competitividad y garantizar el acceso al mejor talento disponible. Según Chiavenato (2011), “reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización” (p.128). En ese sentido, la correcta aplicación de tecnologías emergentes en la gestión de talento puede marcar la diferencia entre una empresa que se adapta al cambio y otra que queda rezagada. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE,2023), afirma que, en Colombia el desempleo alcanzó un 10% en diciembre de 2023, por lo tanto, es crucial que las empresas optimicen sus procesos para atraer y retener a los mejores profesionales, garantizando su sostenibilidad en un mercado laboral cada vez más competitivo.

La empresa Servitransportes Andina S.A.S., ubicada en Acacías, Meta, enfrenta la necesidad de modernizar sus procesos de reclutamiento y selección para mejorar su competitividad y eficiencia en la contratación de personal. En este sentido, es fundamental explorar herramientas innovadoras que permitan optimizar la selección de talento, especialmente en sectores críticos como el transporte escolar y empresarial, donde la calidad y responsabilidad del personal contratado impactan directamente en la seguridad y satisfacción de los usuarios. Una administración efectiva debe contemplar la planificación y organización de todos los recursos, incluidos los humanos, lo que subraya la importancia de contar con un proceso de selección robusto y estructurado para garantizar la eficacia operativa (Fayol, 1916 a).

Este tipo de innovaciones no solo permiten mejorar la eficiencia de las empresas, sino que también contribuyen a una mayor equidad y transparencia en los procesos de selección. En un país como Colombia, donde muchas empresas aún dependen de métodos tradicionales, la

adopción de estas tecnologías representa una oportunidad para Servitransportes Andina de destacarse y posicionarse como líder en la implementación de buenas prácticas de gestión de talento.

En este trabajo de monografía, se analizarán los procesos actuales de reclutamiento y selección de Servitransportes Andina, identificando los principales desafíos y áreas de mejora. Posteriormente, se propondrán estrategias basadas en la innovación tecnológica que permitan a la empresa optimizar sus procesos y mejorar su competitividad en el mercado. Este análisis no solo beneficiará a la empresa, sino que también contribuirá al desarrollo económico y social del municipio de Acacías, Meta, y sus alrededores, fomentando un entorno empresarial más dinámico y eficiente. A lo largo de la investigación, se revisarán teorías clásicas y contemporáneas de la administración, con el fin de ofrecer una perspectiva fundamentada sobre la importancia de la innovación en la gestión de Recursos Humanos.

Este trabajo sigue un enfoque mixto que combina el análisis cualitativo de entrevistas y encuestas con el análisis cuantitativo de indicadores de desempeño en los procesos actuales de reclutamiento y selección. Los datos recopilados servirán para identificar desafíos, oportunidades y áreas de mejora, proponiendo estrategias fundamentadas para la implementación de herramientas tecnológicas innovadoras.

Objetivos

Objetivo General

Definir mejoras en los procesos de reclutamiento y selección en Servitransportes Andina S.A.S., ubicada en Acacías, Meta, mediante la integración de tecnologías emergentes que optimicen la eficiencia y equidad en la contratación de personal.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los procesos actuales de reclutamiento y selección en Servitransportes Andina S.A.S., identificando fortalezas, debilidades y desafíos, mediante el análisis de indicadores como tiempo promedio de contratación, tasa de rotación y nivel de satisfacción de los candidatos.

Comparar cinco herramientas tecnológicas utilizadas en reclutamiento y selección de personal, en empresas del sector Transporte, con criterios de aplicabilidad, costo y funcionalidad.

Sugerir un sistema de gestión del proceso de selección (ATS), que más se adapte a la empresa Servitransportes Andina S.A.S. para reducir en un 20% el tiempo promedio de contratación y mejorar la precisión en la selección de candidatos.

Hipótesis

¿La implementación de tecnologías emergentes en los procesos de reclutamiento y selección mejora significativamente la eficiencia y equidad en la selección de personal, posicionando a Servitransportes Andina como una empresa competitiva en el mercado laboral regional?

Marco de Referencia

Marco Teórico

Teoría Científica de la Administración

Según Frederick Taylor (1911) creador de la Administración Científica a finales del siglo XX, su obra se basó en 4 principios fundamentales, los cuales fueron: el principio de la planeación: el cual consistía en cambiar la improvisación por la ciencia, esto a través de un método de trabajo establecido. Principio de la preparación: consistía en realizar la mejor selección de personal de acuerdo a criterios científicos, en razón a las aptitudes, y poder capacitarlos para que fueran mayormente productivos. Principio del Control: estar supervisando y controlando el trabajo de las personas, para que todo fluya de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo. Principio de la ejecución: este principio se fundamenta en la asignación de responsabilidades a cada trabajador, para que este se realice con la mayor disciplina posible.

La Teoría Científica influyó en los diferentes cambios que se tuvo sobre las relaciones de los trabajadores, cambiando los distintos roles, comenzando a ser guiados completamente por una persona que tenía la capacidad de planear, organizar, dirigir y controlar, un rol que hoy en día se conoce como gerente o líder. Ahora bien, se entiende que los trabajadores deben desarrollar ciertas tareas o labores a partir de unas competencias, que se manifiestan a través de los comportamientos, es por ello que las empresas siempre van a tener la necesidad de reclutar o reunir su personal altamente calificado, donde se obtenga un nivel determinado de desempeño, una serie de comportamientos específicos y unas competencias que le permitan realizar sus labores de forma adecuada.

En el contexto actual, Josh Bersin (2022) destaca en su informe, el estudio acerca de las diversas plataformas que estandarizan, miden, y permiten una mejora en el proceso de

reclutamiento y selección de personal, a través de la Inteligencia Artificial (IA), pero conservando el espíritu Taylorista basado en la eficiencia, esto a través de herramientas tecnológicas del siglo XXI. Bersin incluye un aporte relevante, considerando que estas plataformas representan una revolución en la forma en que las empresas gestionan el talento humano, lo que genera que exista un factor estratégico basado en la competitividad y la sostenibilidad de la organización, en una era de entornos cambiantes y realmente altamente digitalizados.

La Teoría Científica de la Administración, sin duda, tiene grandes aportes en cuanto al tema de selección de personal, pues se evidencia como desde épocas antiguas, grandes pensadores como lo fue Frederick, siempre tuvieron en cuenta la gran importancia de poder reclutar y seleccionar a las personas que contaran con las aptitudes necesarias para poder desarrollar de forma óptima las diversas tareas dentro de la organización, sumado a ello, la herramienta de poder capacitarlos y brindarles conocimiento para un mejor desempeño en las diferentes áreas.

Revolución Industrial 4.0

Es importante entender que la ciencia y la tecnología han venido avanzando día a día de forma escalada, permitiendo que el mundo funcione de una forma diferente a hace algunos años atrás, pues muestra de ello son las revoluciones industriales que se han venido presentando, hoy en día nos encontramos en la Cuarta Revolución Industrial, o también llamada la Industria 4.0, la cual ha dado paso a la inteligencia artificial, a la biotecnología, a la robótica, la realidad virtual, realidad aumentada, entre otros, teniendo como resultado la existencia de una transformación digital, de una nueva era tecnológica, pero sobre todo, de la aparición de nuevos modelos de negocio, de cambios en las organizaciones, cambios en las formas de empleo, pues se podría

decir que se ha creado una industria inteligente y capaz de realizar actividades encaminadas a un mejor futuro, siempre de la mano de la innovación, de la tecnología, y de la ciencia.

La Cuarta Revolución Industrial no es simplemente una extensión de la Tercera, ni un simple concepto, pues es un conjunto de muchas posibilidades, de cambios, de transformaciones, con un alcance tanto económico, social, político, entre otros; donde crece a un ritmo exponencial, dando inicio a una nueva etapa para la humanidad, a través de las tecnologías convergentes (Gayozzo, 2020). Este avance tecnológico generado a través del tiempo, por medio de investigaciones, de la ciencia, de estudios profundos, ha permitido que hoy en día las empresas funcionen de forma diferente, siempre encaminados hacia el cumplimiento de metas y objetivos.

En el sector Transporte en Colombia, la Revolución Industrial 4.0, ha traído grandes beneficios a través de aquellas herramientas tecnológicas que han sido desarrolladas, y que se pueden implementar y poner en marcha dentro de las diferentes organizaciones, esto con el fin de que las empresas puedan siempre mejorar sus diversos procesos, haciendo que sean mayormente competitivas en el mercado, y que puedan ofrecer siempre servicios de calidad, generando confianza, y respeto por sus clientes y todos los involucrados en las actividades de la entidad. Entendiendo que la Industria 4.0 hace una integración de tecnologías digitales, físicas y biológicas, fusionando diversas tecnologías innovadoras, tales como: inteligencia artificial (IA), internet de las cosas (IoT), Big Data, Robótica, entre otras; hoy los empresarios buscan siempre un mayor rendimiento, mayor eficiencia, y estos elementos los puede encontrar aplicando estas herramientas tecnológicas, generando un equilibrio entre lo que la empresa desea cumplir, y lo que los colaboradores desean alcanzar.

De la Garza Rodríguez y Toscano Moctezuma (2022) en su artículo evidencian el análisis de la Industria 4.0, donde resaltan como esta transforma los procesos de reclutamiento y

selección de personal, a través de la automatización, de la digitalización, y del uso de la Inteligencia Artificial (IA), herramientas que han generado que se modifique los perfiles laborales, y las competencias requeridas para ocupar un puesto de trabajo. De igual forma también hacen énfasis en que las empresas deben evolucionar y ser mayormente estratégicas, centrándose en la atracción de talentos capaces de desenvolverse en entornos digitales, innovadores y diferentes. Concluyendo de esta forma que la Revolución Industrial 4.0 no solo impacta en el área de producción, sino también en el área de Recursos Humanos, donde se vuelve indispensable la demanda de nuevas tecnologías, para poder gestionar el talento humano, identificando, evaluando y seleccionando al personal idóneo, en un contexto de transformación tecnológica.

Innovación Tecnológica

Uno de los autores que puede considerarse pionero en la introducción del concepto de cambio es Schumpeter (1952), citado por Calderón et al. (2009):

En lo que él denominó cambio tecnológico, y que percibía como elemento propulsor del cambio económico; igualmente fue pionero al señalar que la base de la competencia residía en la innovación tecnológica, presentando así un primer vínculo para la relación innovación-competitividad (p. 152).

De acuerdo con la tesis de Romero (2016), titulada “Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal”, él presenta un resumen de la historia y la evolución que ha tenido los procesos de reclutamiento y selección de personal, teniendo en cuenta las diferentes fases, métodos y técnicas utilizadas para estos procesos, y haciendo énfasis en la revolución y el impacto que ha generado el internet, y el uso de la tecnología en estas tareas del Área de Recursos Humanos. En el documento presenta las nuevas tendencias, mencionando diferentes

herramientas tecnológicas, reconociendo ventajas y desventajas, destacando las redes sociales, tales como Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otras, donde narra cómo las empresas van incorporando todos estos recursos tecnológicos en sus diferentes áreas, pero especialmente en los recursos humanos, donde se hace necesario ser efectivos en la selección de personal, ya que de esto dependerá el éxito y buen funcionamiento de las mismas.

De acuerdo con Forbes (2020), allí 13 expertos pertenecientes al Consejo de Recursos Humanos de Forbes, hablaron sobre cómo la tecnología hoy en día está ayudando significativamente en sus trabajos, haciendo que se logren mejores resultados tanto para cada equipo como para toda la empresa. Uno de los puntos que mencionan en el artículo, es sobre la eliminación del sesgo humano a través del uso de la tecnología, ya que, apoyados en las herramientas de Inteligencia Artificial, logran identificar a los candidatos potenciales, teniendo mayor asertividad, ya que se clasifican aquellos currículos que demuestran que el candidato cumple en gran porcentaje con el perfil solicitado, haciendo también que se logre captar a aquellos que están mayormente calificados para ejercer dicho cargo.

El surgimiento de nuevas tecnologías de la información y programas ha permitido a diferentes organizaciones de todos los sectores de la economía innovar continuamente en sus procesos operativos, tácticos y estratégicos, aumentando su propuesta de valor y generando ventajas competitivas frente a la competencia. (Leguizamón, 2021, p. 11)

Dentro de la innovación tecnológica, se encuentran las tecnologías emergentes, las cuales han venido ofreciendo una serie de herramientas que permiten transformar la forma en que se realizan los procesos tradicionales dentro de las empresas, y diferentes entornos donde se pueden aplicar, pues estos avances científicos y técnicos, han logrado cambiar el desarrollo industrial, inclusive los modos de vida, por lo tanto, esto ha generado un impacto potencial en el sector

económico y social. El sector transporte, no ha sido la excepción, ya que, a través del uso de estas nuevas tecnologías, y su aplicabilidad de una forma acertada, ha venido remodelando los procesos y formas de contratación y de servicio, siempre buscando mejorar los tiempos de espera, cuidar el medio ambiente y ofrecer un servicio de calidad. Las tecnologías emergentes, que abarcan desde la Internet de las Cosas (IoT) hasta la inteligencia artificial (IA) y la robótica, están remodelando el panorama industrial. La integración de estas tecnologías no solo permite una gestión más eficiente de los recursos y activos, sino que también desencadena una transformación fundamental en la forma en que se planifican, ejecutan y optimizan las operaciones de transporte y logística (Pástor, 2023, p.1206).

Inteligencia Artificial

La inteligencia artificial pretende ser partícipe en el proceso de recursos humanos y su transformación, incluyendo así, tendencias como la reutilización del capital humano (subcontrataciones, cooperaciones entre proveedores, autonomía de las empresas) con base en las tecnologías, puesto que, al otorgar herramientas que ayuden a automatizar tales procesos, trae consigo que la IA reduzca el tiempo de selección de candidatos y aumente el tiempo para la culminación de otras actividades de mayor relevancia e importancia dentro de la organización (GreenHouse, 2019, como se citó en Arias, 2022 a).

El informe sobre el futuro del trabajo del Foro Económico Mundial destaca que nuevas tecnologías como big data, cloud computing e inteligencia artificial serán adoptadas en los próximos cinco años por más de un 75% de las empresas; la demanda por especialistas en IA y aprendizaje de máquinas crecerá en un 40% en dicho lapso; además las empresas van a poner el foco en la recalificación de personas en tres competencias clave: pensamiento analítico, pensamiento creativo, inteligencia artificial y big data.

(Vargas, 2023, p.1)

De acuerdo con el autor mencionado anteriormente, él expresa que la Inteligencia Artificial (IA), va crecer tanto, que va tener el potencial de lograr acelerar todo el proceso del desarrollo y ejecución de las diferentes tareas, y funciones en las organizaciones, y que también va a generar nuevos trabajos, ejemplo de ello es, que según su informe presentado, para los años 2023-2027, los trabajos más solicitados serán en temas de inteligencia artificial, en sostenibilidad, en información, comunicación, etc.

Por otra parte, en encuentros nacionales, según la Cumbre Nacional de Inteligencia Artificial (IA), Colombia, desarrollada en Cartagena el 6 de agosto de 2024, se pudo evidenciar que sus objetivos se centraron en tres pilares fundamentales, los cuales fueron: desarrollo de infraestructura: donde se habla sobre la identificación y planeación de mejoras en la infraestructura tecnológica, que es fundamental para poder tolerar el crecimiento y el desarrollo de la Inteligencia Artificial en Colombia, Talento Humano: se habla de estrategias necesarias para la formación y retención del talento humano, especializado en IA, a través de la promoción de programas de educación y capacitación, Colombia Territorio Estratégico para IA: en este punto se habla sobre el desarrollo de estrategias que permitan que Colombia sea un país atractivo para realizar inversiones y desarrollar tecnologías de la Inteligencia Artificial (Min TIC, 2024).

Según Fajardo (2023), la Inteligencia Artificial (IA), en el contexto actual se ha convertido en una herramienta fundamental para poder desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de personal de forma estratégica, al permitir que se analicen grandes volúmenes de datos, y que se pueda generar predicciones más efectivas sobre las habilidades de los candidatos. También asegura que, a través de estas herramientas, se reducen los sesgos humanos, y hay una mayor optimización del tiempo en cuanto a la toma de decisiones. La autora concluye en que las

empresas al aplicar la Inteligencia Artificial, acceden a la transformación de aquellos métodos tradicionales, orientándose hacia nuevos modelos mucho más eficientes, y objetivos, creando mayores ventajas competitivas.

Evolución Teórica del Reclutamiento y Selección de Personal

A lo largo de la historia, ingenieros, psicólogos, académicos e investigadores han contribuido a la comprensión de las dinámicas organizacionales, desde la funcionalidad interna hasta los procesos estratégicos como el reclutamiento y la selección de personal. Estas teorías, que integran enfoques administrativos, psicológicos y tecnológicos, han moldeado la manera en que las organizaciones identifican y eligen a su talento humano. A continuación, se expone una síntesis cronológica de los aportes más relevantes.

Henry Fayol (1916), con su Teoría Clásica de la Administración, sentó las bases para el diseño estructural de las organizaciones, proponiendo que administrar implica planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En este enfoque, el proceso de reclutamiento se orientaba a seleccionar al trabajador más eficiente desde el punto de vista técnico y físico, con el fin de maximizar la productividad. Las empresas industriales aplicaban pruebas de destreza y resistencia, lo cual aún se mantiene en sectores como el transporte, donde se requieren habilidades específicas para operar maquinaria y garantizar la seguridad del servicio (Fayol, 1916).

Elton Mayo (1924–1932) revolucionó el pensamiento administrativo con la Teoría de las Relaciones Humanas, basada en los Estudios de Hawthorne. Sus hallazgos demostraron que la productividad no depende solo de las condiciones físicas del trabajo, sino también del factor humano. A partir de ello, el reclutamiento empezó a considerar aspectos como la motivación, la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales. Esto permitió ampliar los criterios de

selección hacia dimensiones actitudinales y conductuales, fundamentales en entornos de atención al cliente como el transporte (Soria, 1997).

Durante las décadas de 1940 a 1960, con la consolidación de la Teoría del Comportamiento Organizacional, autores como Douglas McGregor, Abraham Maslow y Chester Barnard promovieron una visión más profunda del individuo en el trabajo. Maslow (1954) introdujo la jerarquía de necesidades humanas; McGregor formuló las teorías X y Y, que influyen en las prácticas de gestión y liderazgo; y Barnard abordó la cooperación como base de la efectividad organizacional. Estos aportes propiciaron el uso de entrevistas psicológicas, pruebas de personalidad y evaluaciones motivacionales en la selección de personal, con el objetivo de asegurar la compatibilidad entre el individuo y la cultura organizacional (OVA, s.f.).

Entre las décadas de 1970 y 1990, con el fortalecimiento de la gestión del talento humano, se profesionalizó el proceso de reclutamiento. Autores como Idalberto Chiavenato introdujeron modelos de planeación estratégica, análisis de cargos, perfiles por competencias y evaluación por indicadores. En este enfoque, la selección dejó de ser una tarea meramente operativa para convertirse en un proceso estratégico que impacta directamente en la sostenibilidad organizacional (Chiavenato, 2009).

Desde el año 2000 hasta 2010, se produjo la integración progresiva de plataformas digitales y sistemas de información en recursos humanos. Portales de empleo, bases de datos y software de seguimiento (ATS) permitieron optimizar el filtrado y análisis de postulantes. Autores como Peter Cappelli y consultoras como Deloitte destacan el uso de indicadores para mejorar la precisión en la contratación, habilitando procesos más eficientes y escalables (Deloitte, 2017; Cappelli, 2019).

A partir de 2016, emerge el concepto de Reclutamiento 4.0, caracterizado por la integración de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA), big data, realidad aumentada, automatización y análisis predictivo. Estas herramientas permiten no solo agilizar los procesos, sino también mejorar la calidad de las contrataciones y la experiencia del candidato. El Interim Group (2025) resalta que el reclutamiento digital no solo reduce costos y tiempos, sino que posiciona a las organizaciones como marcas empleadoras competitivas, capaces de atraer perfiles altamente calificados mediante estrategias innovadoras.

La evolución del reclutamiento y selección de personal ha transitado desde un enfoque mecanicista, centrado en la eficiencia estructural, hacia una visión integral, estratégica y digitalizada. Esta transformación ha sido posible gracias a la articulación progresiva del factor humano y el factor tecnológico, permitiendo a las organizaciones responder con mayor eficacia a los desafíos del entorno empresarial contemporáneo.

Marco Conceptual

Servitransportes Andina S.A.S

Servitransportes Andina nace en marzo del 2016, en dirección su representante legal Roger E. Martínez V, se crea la empresa Servitransportes Andina S.A.S; la cual inicia sus labores comerciales y contractuales en transporte terrestre público automotor en todas sus modalidades, en la región de Acacias Meta y su zona de influencia, caracterizando como una empresa comprometida a nivel social y organizacional, generando empleo y cumpliendo las expectativas de nuestros clientes (Servitransportes Andina S.A.S, s.f.).

Es una empresa que se ha dedicado a prestar su servicio de transporte en diferentes modalidades, por ejemplo: empresarial, de carga, escolar, turismo y renting; se encuentra ubicada en la Carrera 16 # 5 - 06 Mz A CA 4 Zona 1 Sector Malecón en Acacias-Meta.

Acacías-Meta

Acacías es un municipio del departamento del Meta, es uno de los más importantes, debido a su gran número de población, de acuerdo con proyecciones del DANE, en el año 2023 este municipio tenía 95.500 habitantes; también tiene gran relevancia gracias a su parte económica que se basa en los sectores comerciales, turísticos, agropecuarios, y también en el sector de hidrocarburos. Acacías cuenta con una extensión total de 1.169 Kilómetros cuadrados (Sede Electrónica Alcaldía de Acacías, s.f.).

Innovación Tecnológica

El proceso de innovación tecnológica ha sido desarrollado por la literatura económica al menos de dos formas diferentes. La postura tradicional considera una relación causal entre la ciencia y la tecnología; mientras que la posición actual es la de tratar el desarrollo tecnológico como un proceso complejo con múltiples retroalimentaciones y fuentes de innovación. (Sánchez y Ordás, 1996, p.30)

Según una perspectiva más actual, Gutiérrez y Pérez (2021) definen el concepto de innovación tecnológica como el proceso por el cual, a través de la tecnología, se mejoran diferentes aspectos relacionados a un producto o servicio, es decir que, la tecnología es esa herramienta que permite innovar con el fin de mejorar y de generar cambios positivos que ayuden a las empresas.

La innovación tecnológica se refiere a ese proceso de agregar e implementar nuevas ideas en cierto contexto, por ejemplo, en las organizaciones, donde cada día se hace indispensable adaptarse a los cambios generados en los diferentes mercados, y es ahí donde las empresas deciden implementar sistemas, softwares, aplicaciones, y demás herramientas tecnológicas que

permiten agilizar los diferentes procesos, minimizar costos, innovar en sus productos y servicios, y además de ello alcanzar una ventaja competitiva.

Reclutamiento

Definiciones Clave. Según Chiavenato (2009a), “Éste es el papel del reclutamiento: divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea” (p.106).

Según Peiró (2020), el reclutamiento es un proceso el cual se lleva a cabo cuando se presenta una necesidad, es decir, que la empresa necesita encontrar el personal idóneo para cubrir un puesto durante cierto tiempo. Dentro del desarrollo de este proceso de reclutamiento, es vital que la empresa tenga establecido diferentes criterios que harán que la búsqueda sea mucho más efectiva, por ejemplo: debe especificar las características del puesto, y describir las características con que debe contar el personal para poder ocupar dicho cargo.

Por lo anterior se puede deducir que el reclutamiento es el proceso por el cual la organización, a través de diferentes medios anuncia una vacante disponible, con el fin de comunicar, y al mismo tiempo atraer a personas que cuenten con el perfil solicitado, para posteriormente dirigirlos al proceso de selección.

Reclutamiento Interno. Dolan et al. (2007) definen reclutamiento interno, como el proceso que se lleva a cabo dentro de la organización, con el fin de encontrar dentro de los empleados ya existentes, una persona idónea para ocupar el cargo, y poder cubrir ese puesto requerido; para realizar este proceso, la empresa usa diferentes métodos de divulgación de la vacante, por ejemplo, la voz a voz, lista de ascensos, a través del cuadro de información de la empresa, es decir a través de anuncios al interior de la organización, entre otros.

Los autores también mencionan algunas ventajas de la aplicación del reclutamiento interno, y es que, a través de este proceso de divulgación de la vacante dentro de la organización, todos los empleados de la empresa van a poder tener igualdad de oportunidades, todos se van a enterar del anuncio, ya que se difunde a todo el equipo de trabajo de la empresa, y además de ello, van a tener la posibilidad de elegir un puesto en el cual se puedan sentir mejor, van a poder desarrollar y potenciar sus habilidades.

Reclutamiento Externo. El reclutamiento externo es aquella fuente externa donde se busca a la persona idónea para cubrir la vacante, algunos ejemplos son:

a través de base de datos de solicitudes: es decir donde han llegado los currículos de personas interesadas en algún cargo de la empresa; agencias de empleo: es decir aquellas agencias que prestan su servicio a la comunidad, ayudando a que las personas encuentren empleo, publicando todas las vacantes disponibles en las diferentes organizaciones; ferias de empleo: cuando se reúnen en un solo lugar distintas empresas, que necesitan cubrir puestos, esto es de forma gratuita generalmente, y de forma masiva ;internet: a través de los diferentes portales de empleo, o a través de las páginas Web de las empresas, donde pueden anunciar la oferta de empleo ; redes sociales: a través de redes como LinkedIn, Facebook, WhatsApp, entre otros (Arturo, 2019).

Alguna de las ventajas del reclutamiento externo, es que permite que lleguen nuevas personas a la empresa, las cuales van a ofrecer nuevos conocimientos, otras experiencias, nuevas ideas, propuestas que pueden ser enriquecedoras para la organización, y por ende da un toque refrescante al grupo de trabajo, generando un nuevo ambiente laboral, e incentivando el entusiasmo, y la innovación.

Selección de Personal

Definiciones Clave. De acuerdo con Chiavenato (2009b), “Si bien el reclutamiento es una actividad de atracción, divulgación y comunicación y, por tanto, positiva e invitante, la selección es, por el contrario, una actividad de elección, clasificación y decisión y, en consecuencia, una que restringe e impide” (p.137).

Bravo y Delgado (2022) plantean que, en una organización, el Departamento de Recursos Humanos está a cargo de realizar diversas tareas, entre ellas y una de las más importantes, es la selección de personal, pues allí deben escoger al personal idóneo para poder cubrir esa necesidad requerida por la empresa, por lo tanto, deben tener en cuenta a la persona más capacitada de entre todos los postulantes, ya que de ello depende el buen desempeño en las funciones y tareas que se realizan en la organización, y por ende el buen desarrollo y avance económico de la misma.

La selección de personal comprende una serie de etapas y filtros, donde dependiendo de cada política de la empresa, se procede a evaluar a cada candidato que se ha postulado para ocupar la oferta laboral, y de esta manera, según los resultados obtenidos, y la decisión final de gerencia, se procede a elegir a la persona más adecuada para ocupar el puesto de trabajo ofertado.

Etapas del Proceso de Selección. Existen diferentes etapas en el proceso de selección, entre ellas las siguientes:

1. Detectar la necesidad de la empresa: es decir que se debe analizar rigurosamente lo que se anhela conseguir, para qué puesto se necesita, qué perfil requiere la empresa.
2. Se elabora el perfil del candidato: es decir que se describe detalladamente aquellos requisitos académicos, físicos, habilidades deseadas, destrezas, actitudes, entre otros.

3. Búsqueda de candidatos: se inicia a publicar la oferta laboral, en los diferentes medios, bien sea por medio de redes sociales, agencias de empleo, prensa, etc.

4. La preselección: después de recibir muchos currículos, se procede a ir descartando aquellos que no cumplen con el perfil, para de esta manera dejar un grupo el cual si aplique y se direcciona más a lo esperado por la compañía.

5. Selección: en esta fase, se procede a realizar entrevistas y pruebas de selección, después de ello, los que logren superar estos pasos, proceden a la entrevista final.

6. Decisión final: Luego de analizar cada currículum, y cada etapa de entrevistas y pruebas, se valora la mejor opción, y se elige la que esté más acorde al perfil solicitado.

7. Contratación: Se estipula todo lo relacionado a temas de sueldo, horarios laborales, las tareas asignadas, entre otros aspectos.

8. Incorporación al puesto de trabajo: se realiza la presentación formal del nuevo integrante a la empresa, se le enseña su lugar de trabajo, y reconoce a sus nuevos compañeros.

9. Formación: Se realiza la debida inducción al nuevo trabajador, la cual le permite entender los procesos de la empresa, las tareas que se deben elaborar, las herramientas con las que cuenta la organización para ejecutar sus actividades, entre otros.

10. Seguimiento: Es la etapa en la cual se verifica si el trabajador está teniendo un rendimiento óptimo en el desarrollo de las actividades dentro de la organización, si está cumpliendo con los horarios, si está teniendo buena relación laboral con sus compañeros, entre otros.

Tecnologías Emergentes

La tecnología, ha sido la fuente necesaria para facilitar a las organizaciones el cumplimiento de los objetivos estratégicos, por esta razón con la evolución que día a día

producen los sistemas de información se hace necesario implementar las actualizaciones y desarrollo para apalancar la transformación de los datos y ayudar a la toma de decisiones de una manera más rápida ágil y de mejor calidad. (Castillo, 2019, p.19)

Un concepto más actualizado lo aportan los autores Aydın et al., (2024), las tecnologías emergentes se pueden definir como un conjunto de tecnología digital avanzada, de todo aquello nuevo que se está generando, ejemplo, la realidad virtual (RV), realidad aumentada (RA), el internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA), los cuales de cierta forma permiten tener acceso, una comunicación, y tratamiento de diferentes datos e información, presentada bien sea en imágenes, en sonidos, o en texto.

Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Transporte

Aebys (2024) señala que el mundo está viviendo un constante cambio, donde las nuevas tecnologías están marcando un antes y un después, por lo tanto, hace hincapié a las herramientas digitales, que se vuelven indispensables, al momento de realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Formularios en Línea. Los cuales permiten diferentes ventajas dentro de la organización, por ejemplo, hay un ahorro de tiempo, ya que se evita la acumulación de documentos en físico, ya que los formularios en línea se diligencian de forma rápida y sencilla. La aplicabilidad de estos formularios en el proceso de contratación de personal, hace que el área de recursos humanos, tenga mayor flexibilidad al momento de recolectar información sobre los candidatos, evitando el exceso de almacenamiento de documentos físicos, y llevando esa información en medios digitales, como almacenamientos en la nube. En cuanto a costos, es muy positivo para las empresas, saber que hay formularios en línea completamente gratis, de los cuales se podrá hacer

uso, sin restricciones, lo que hace que sea aún más atractivo de implementar en las organizaciones actuales. En cuanto a funcionalidad, los formularios en línea, están diseñados para poder recolectar información sobre cierto tema en específico, permitiendo la organización, y la edición de los datos recopilados.

Evaluaciones por Medios Digitales. Realizar las evaluaciones en línea, es un proceso que beneficia tanto al empleador como a los candidatos interesados, pues esta opción permite romper barreras geográficas, ya que brinda mayor flexibilidad en temas de tiempo y espacio. Dentro de las evaluaciones digitales, en el aspecto de funcionalidad, se encuentra una gama de pruebas, las cuales son de gran importancia para las empresas, ya que estas permiten evaluar la personalidad y las habilidades de cada candidato, inclusive hay simuladores de los puestos de trabajo, lo que genera una mayor comprensión y mayor profundización sobre el contexto en que la persona se va a desenvolver. La aplicabilidad de esta herramienta tecnológica en los procesos de selección permite un entorno mucho más dinámico y activo por parte de los candidatos, rompiendo posibles sesgos humanos, ya que, al ser automatizadas las respuestas, no hay posibilidad de que haya intervención humana en el proceso. En cuanto a tema de costos, esta herramienta es de gran ayuda, para minimizar cualquier gasto, ya que, al ser por medio digital, no se necesita invertir en materiales físicos, impresos, en adecuar un espacio físico, ni mucho menos coordinación y logística, pues será mucho más fácil por medio virtual, donde cada persona está en un lugar diferente, pero conectados e interactuando en tiempo real.

Video-Entrevistas. Esta herramienta tecnológica permite que las empresas ejecuten las entrevistas de forma virtual, otorgando la oportunidad a los candidatos a que estén cómodos, más tranquilos, y puedan contestar todas las preguntas de manera espontánea, y sincera. La aplicabilidad de esta herramienta permite que las empresas y los candidatos puedan coordinar el

horario de encuentro, para poder desarrollar la entrevista, y no habrá preocupación por temas de espacio, de logística, de desplazamientos, etc. Los costos de las video entrevistas son mínimos, ya que se necesita simplemente una buena conexión a internet, un dispositivo móvil, y buena disposición de ambas partes. La funcionalidad como se mencionaba anteriormente, es que ofrece la comodidad de realizar una entrevista a distancia a los diferentes candidatos, sin impedimentos de ubicaciones geográficas y desplazamientos.

Software ATS. La funcionalidad de los sistemas de seguimiento de candidatos (ATS), es bastante amplia, pues permite realizar varias tareas como: la automatización de procesos, por ejemplo, hace que aquellas funciones repetitivas como envíos de correos electrónicos, agendamiento de entrevistas, publicaciones de vacantes, entre otros, sea automatizada, generando ahorro de tiempo y energía de aquellas personas que lo realizan. También permite hacer filtros de diferentes datos, basándose en un aspecto concreto. Permite realizar la centralización de la información de los distintos candidatos, almacenando datos importantes, como notas, feedbacks, habilidades, actitudes, entre otros. La aplicabilidad de esta herramienta tecnológica en las empresas, permite que se agilice los tiempos de contratación de personal, que se logre encontrar a las personas idóneas para ocupar los puestos ofertados, que haya un mejor almacenamiento y análisis de los datos recolectados de los candidatos, para posteriormente facilitar la toma de decisiones. En cuanto a los costos de implementación de un software ATS en una empresa, estos pueden variar, pues depende de diversos factores, por ejemplo: el tamaño de la empresa, la cantidad de usuarios, si la suscripción se va a realizar mensual o anual, la adaptación al sistema, capacitaciones, soporte, mantenimiento, entre otros.

Redes Sociales. La aplicabilidad de redes sociales profesionales como LinkedIn, permite a las empresas llegar a muchas personas, teniendo la oportunidad de esta manera de poder encontrar a

la persona más acertada para ocupar el puesto, ya que, gracias a su amplio alcance, permite que la empresa tenga acceso a múltiples currículos de acuerdo a la necesidad de la misma. Los costos de esta herramienta tecnológica también varían de acuerdo a criterios del uso de licencias, de promociones y publicaciones para mayor visibilidad, y alcance, etc. La funcionalidad de las redes sociales, es que ayudan a gestionar la búsqueda de los candidatos más aptos para cubrir el puesto vacante. La pandemia de Covid-19, que se registró en el año 2020, marcó muchos cambios en todos los aspectos de la vida cotidiana del ser humano, entre ellos, la forma de comunicarse, de interactuar con los demás, de realizar pagos, de realizar compras, etc. Pero algo que marcó demasiado, debido al aislamiento, fue el tema de la digitalización, de la virtualidad, pues se generó un crecimiento en el teletrabajo, en comercios electrónicos, en el uso de herramientas digitales, que rompan barreras geográficas, que minimicen sesgos humanos, que generen ahorro de dinero y de tiempo. Es por ello que las empresas deben ir acoplándose a lo que va teniendo mayor acogida, pues no se pueden quedar en los procesos tradicionales y engorrosos, generando mayores gastos, perdiendo tiempo, dinero, y no logrando sus objetivos. Es importante que las empresas implementen innovación tecnológica en cada uno de sus procesos dentro de la organización, generando mayor credibilidad, confianza y prestigio, lo que les permite ser mayormente competitivas.

Inteligencia Artificial IA

Definiciones Clave. “Para brindar una definición más detallada, podríamos decir que la IA es la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones tal como lo haría un ser humano” (Rouhiainen, 2018, p.17).

Según Nicolás et al. (2023), “La Inteligencia Artificial (IA) aprovecha computadoras y máquinas capaces de realizar funciones ejecutivas de alto nivel, imitando la inteligencia

humana” (párr. 1). De acuerdo a los dos conceptos anteriores, se puede concluir que la inteligencia artificial, de cierta forma se desarrolla a través de una máquina, de un dispositivo electrónico, el cual, a través de diferentes configuraciones, y avances, logra ejecutar distintas actividades que normalmente desarrolla un ser humano.

Beneficios de la Inteligencia Artificial (IA) en Gestión del Talento Humano. Quiñones et al. (2024) afirman que son varios los beneficios que aporta la Inteligencia Artificial (IA), a la Gestión del Talento Humano, entre ellas destacan los siguientes: se optimizan los procesos de reclutamiento y selección: es decir que, a través de la inteligencia artificial, se puede lograr recopilar la información necesaria para poder identificar a los mejores candidatos que cumplan con el perfil solicitado, se tiene acceso a una capacitación y desarrollo de personal: la inteligencia artificial abarca múltiples herramientas, entre las cuales ofrece programas donde se capacita al personal de la empresa, y es adaptable a todo tipo de necesidad que los empleados requieran de acuerdo también a sus habilidades, se promueve la diversidad y la inclusión: se logra mitigar sesgos humanos, y a través de los algoritmos de la IA, se promueve a la diversidad e inclusión en los puestos de trabajo, y por último, se destaca el beneficio que aporta la IA al tema de automatización de las tareas y labores del área de Gestión del Talento Humano, en el cual, aquellas gestiones rutinarias que a veces absorben demasiado tiempo, se automatizan, y, por ende, permiten tener mayor espacio y tiempo para realizar labores que requieren mayor atención y compromiso, ya que son actividades estratégicas y de creación, que son vitales para las empresas.

Sistemas de Seguimiento de Candidatos (ATS)

Rea (2019) plantea que los avances tecnológicos, así como los sistemas de seguimiento de candidatos (ATS), y algunas herramientas como las evaluaciones en línea, han permitido una

mejora notable en aquellos procesos de selección de personal en las organizaciones, ya que, a través de estas herramientas, se logra una gestión mucho más efectiva tanto de los candidatos que se postulan, como de todos los datos e información sobre ellos, generando de esta forma mayor facilidad para la toma de decisiones. Los ATS permiten filtrar automáticamente a los candidatos más adecuados, eliminando aquellos que no cumplen con los requisitos básicos. Desde una perspectiva, el uso de estos sistemas no solo optimiza los procesos, sino que también reduce los sesgos humanos, promoviendo un proceso más objetivo y equitativo.

Software ATS. Según Salado (2025), presenta una tabla comparativa de los diferentes softwares de selección de personal, entre ellos se encuentran:

Zoho Recruit. Es una versión económica, flexible y escalable, ideal para empresas pequeñas o medianas, o también para agencias. Es un sistema basado en la nube, el cual está diseñado para gestionar el proceso de reclutamiento, es decir que cubre las diferentes etapas, desde la publicación de la vacante hasta el momento de la selección y contratación. Tiene planes y costos accesibles para las Pymes, de acuerdo a cada necesidad, ofrece planes básicos y avanzados.

Dentro de las ventajas que tiene este sistema ATS, es que es económico, comparado con otros del mercado, lo que hace que sea mucho más accesible a empresas de bajo presupuesto.

Bizneo ATS. Este sistema ATS está orientado a automatizar el proceso de reclutamiento, inicia desde la publicación de la vacante, hasta el momento de la selección de personal, incluyendo las entrevistas, las pruebas, y también realiza seguimiento y administración de los candidatos. Tiene diversas funcionalidades, entre ellas: multiposting, es decir que publica las vacantes en más de 200 portales de empleo, cuenta con una base de datos centralizada, es decir que toda la información de los candidatos queda guardada en una base, con el fin de realizar consultas futuras, revisar historial de las postulaciones, entre otros. Una de las ventajas de este sistema, es

que permite poder manejar un alto volumen de vacantes y de candidatos, y lo mejor es que tiene su base de datos para poder guardar toda la información registrada, para futuras búsquedas.

Lucca Reclutamiento. Este ATS cuenta con diversas funciones, entre ellas: tiene una gestión centralizada, tiene un panel visual para poder realizar seguimiento, cuenta con creación de páginas de empleo, coordinación de equipos, entre otros. Las ventajas que ofrece este sistema es que es flexible, ya que es modular, es decir que se usa un módulo de acuerdo a la necesidad de la empresa, cuenta con una interfaz moderna y amigable, lo cual hace que facilite su uso, y que sea más interactivo.

Personio. Este sistema ATS, ofrece diversas funciones, entre las cuales se encuentran: centraliza toda la información en un solo lugar, automatiza tareas, realiza una gestión por cada fase, tiene multiposting, realiza informes y análisis del proceso de reclutamiento, entre otros.

Dentro de sus ventajas se encuentra la facilitación de la organización del proceso de selección, y que es una solución integral, pues abarca todo el manejo de Recursos Humanos. Este tipo de sistema está diseñado para empresas medianas con proyección de crecimiento, ya que, al contar con un sistema integral, podrían aprovechar este uso para realizar la gestión general del área de Recursos Humanos.

Softy. Softy ofrece funcionalidades específicas, entre ellas: la gestión de los candidatos, la difusión de vacantes, las entrevistas, etc. Las ventajas de este sistema son que cuentan con una interfaz fácil de usar, permite la centralización de la información, y cuenta con funcionalidades completas. Este sistema es ideal para las empresas que tienen procesos de reclutamiento y selección de personal moderados, con diversos candidatos.

Estadísticas Sobre el Uso de Nuevas Tecnologías en Reclutamiento y Selección de Personal

Las cifras y estadísticas son necesarias para poder comprender la magnitud del alcance y el beneficio que trae consigo las nuevas tecnologías, siendo estas de gran apoyo en diferentes áreas donde se desenvuelve el ser humano, permitiendo alcanzar objetivos, y mejores resultados en cuanto a el desarrollo de diferentes procesos, que en muchas ocasiones se vuelven difíciles de cumplir, debido a la cantidad de información que se requiere manejar para ello. Es por ello que la automatización de tareas permite una mejor fluidez de las actividades, y menor carga para aquellos quienes deben desarrollarla. Por lo anterior, a continuación, se evidencian cifras concretas que reflejan la importancia del uso de las nuevas tecnologías dentro del Departamento de Recursos Humanos, reflejando el cambio hacia un nuevo futuro.

De acuerdo a datos estadísticos de un estudio de KPMG (2019), citado en el blog de Kenjo (s.f) , el cual se basó en entrevistas realizadas a 1200 profesionales, a nivel internacional, donde participaron diversos sectores de la industria, como áreas de la salud, de educación, de transporte, de manufactura, de energía, de comunicación, de servicios profesionales, de servicios financieros, entre otros; allí se recolectaron datos interesantes, en cuanto a la digitalización del departamento de Recursos Humanos, donde se resalta que dos de cada tres personas responsables de Recursos Humanos, están de acuerdo en que este sector está girando en torno a una transformación digital; sin embargo, solamente el 40% de ellos, tienen una ruta trazada para poder abordar esta nueva temática. Según el mismo estudio, se estima que, durante los próximos años, los departamentos que van a invertir en análisis predictivo, será del 60%, y los que van a invertir en automatización de procesos, será del 53%, y finalmente el porcentaje de los que van a invertir en inteligencia artificial, será del 47%.

En el desarrollo de las actividades empresariales, los directivos van notando cambios en sus empresas, esto en base tanto a factores internos como externos, donde se puede ver afectada la organización, y es allí donde inician a crear estrategias para poder dar solución efectiva a aquellas inconsistencias que se puedan presentar. Un claro ejemplo de ello, es el siguiente: debido a que se estaba presentando escasez de mano de obra en un 84% en las empresas, y que el 72% de los departamentos de RRHH dieran a conocer la deficiencia de candidatos calificados, se optó por el uso de nuevos softwares de sistemas de seguimiento de solicitantes, ya que, debido a esas estadísticas negativas en cuanto a los temas de contratación, y debido a los retrasos presentados en el cumplimiento de las tareas, se requirió implementar herramientas tecnológicas en beneficio a los procesos de solicitudes, entrevistas, inducción, y seguimiento a los candidatos (TechnologyAdvise, 2022, como se citó en Arias, 2022 b).

Según datos estadísticos de tecnología en Recursos Humanos, presentados por Kolmar (2023), se estima que el 80% de las empresas pequeñas de los Estados Unidos, usan Software de RH, o que planean poder usarlo en un tiempo estimado de uno o dos años. Otros datos interesantes, es que, el 6% de las empresas, actualmente están usando Inteligencia Artificial en el proceso de contratación; el 75% de los reclutadores utilizan software de seguimiento de candidatos (ATS), con el fin de poder encontrar empleados potencialmente calificados para la labor, mientras que el 79% utiliza las redes sociales; y por último se destaca, que el 97% de empleadores planean que la inversión de tecnología en los procesos de reclutamiento incremente en sus empresas.

Para finalizar, según el informe de Tendencias Globales en Capital Humano 2016, allí se habla sobre una gran medida de cambios y retos en las organizaciones, donde a medida que se van incrementando dichos cambios, aquellos líderes de negocios, y de Recursos Humanos RH, se

ven en la necesidad de avanzar de forma rápida y oportuna para poder enfrentar todas estas tendencias globales que están surgiendo, y de esta forma ganar ventaja sobre sus competidores, para posicionarse como líderes, como equipos ganadores, en esta competencia global por el talento (Deloitte, 2016). En el mismo artículo, se habla sobre el gran reto que tienen las organizaciones hoy en día, de competir por el talento, esto debido a una variable, la cual es la tasa de desempleo en algunos países, y también por el alto incremento que se ha generado en el tema de rotación de personal de forma voluntaria.

Marco Legal:

La innovación tecnológica en procesos de reclutamiento y selección de personal se encuentra enmarcado dentro de diversas normas nacionales, las cuales tienen como fin garantizar diferentes derechos y deberes de las personas, brindando siempre seguridad y confianza en este caso específico, en los temas de contratación de personal, brindando igualdad de oportunidades y transparencia en el proceso. También estas normas, leyes y decretos están relacionados con el uso de servicio público de transporte especial, donde se establecen requisitos para que las empresas estén en operación dentro del país, respetando los reglamentos de tránsito, y en especial contratando al personal idóneo para poder brindar un servicio de calidad y excelencia.

Por lo anterior, a continuación, se presentan artículos de la constitución política de 1991, normas del sector transporte en Colombia, y finalmente se presenta las políticas internas de la empresa Servitransportes Andina S.A.S, las cuales evidencian el compromiso de la entidad por ser responsables en su labor, mejorando cada día para prestar el mejor servicio a sus usuarios.

Constitución Política de Colombia 1991

Artículo 13

Expresa el derecho de igualdad de todas las personas, y que todos gozarán de los mismos derechos, las mismas oportunidades y libertades, sin discriminación alguna. Este artículo garantiza que, en los procesos de reclutamiento y selección de personal, llevados a cabo a través de herramientas tecnológicas, no exista discriminación alguna, es decir ni por raza, ni por sexo, por el origen nacional o familiar, religión, condición económica, entre otros.

Artículo 15

Este artículo expresa el derecho a la intimidad personal y familiar, donde las personas pueden conocer, actualizar y rectificar la información de sus datos recogidos por diferentes entidades, bien sea financieras, entidades públicas y privadas. Este artículo entonces ampara y favorece la regulación del manejo de los datos personales, ejemplo de ello, en las plataformas de reclutamiento y selección de personal, donde se almacenan currículos, pruebas de diferentes tipos (psicométricas, médicas, técnicas), lo que aporta mayor seguridad y confianza a los candidatos y empresas, para poder llevar a cabo dichos procesos en las organizaciones.

Artículo 24

Expresa que todo colombiano tiene derecho a circular de forma libre por todo el territorio nacional, respetando las limitaciones expuestas por la ley. Esto en relación a la innovación tecnológica, hace que, a través de mecanismos avanzados, se pueda lograr una mayor seguridad vial, garantizando de esta forma la libre y segura circulación de las personas, ya que por medio del uso de la tecnología en los procesos de reclutamiento y selección de personal en el sector transporte, se logra obtener mayor idoneidad en la selección de conductores aptos para ejecutar la operación del transporte. Por otra parte, la empresa Servitransportes Andina S.A.S, estaría vinculada a este artículo, ya que a través del transporte terrestre que brinda, permite que las personas puedan circular dentro del país libremente.

Artículo 25

Este artículo habla sobre el derecho que tienen todas las personas a un trabajo digno y con condiciones justas. Este artículo entonces garantiza que las personas puedan acceder a un trabajo digno, en este caso, la empresa Servitransportes Andina S.A.S, es una pequeña empresa que ofrece condiciones laborales dignas y justas, de igual forma brinda la oportunidad de acceso a las diferentes personas, sin discriminación alguna; y a través de la innovación tecnológica en sus procesos de contratación, hace que las personas puedan acceder de forma más fácil a estas oportunidades laborales.

Artículo 26

Aquí se expresa la libertad de poder escoger la profesión u oficio en que se quiera desempeñar cada persona, es decir que todos son libres de escoger a su gusto, y la ley tiene la libertad de exigir títulos de idoneidad, también las autoridades competentes, se harán cargo de la supervisión y vigilancia del desarrollo de las diferentes profesiones u oficios. En el caso de las empresas del sector transporte, es importante que, al momento de realizar la contratación de personal, dentro de sus requisitos para el cargo de conductores, verifiquen las licencias de conducción, y si es necesario, hagan una revisión detallada para poder indagar si existen algunas infracciones de tránsito cometidas por los candidatos postulantes al cargo, ya que esto indicaría si las personas ejercen su profesión de forma responsable y cumplida, siempre respetando las diferentes leyes y normas de tránsito y transporte.

Artículo 53

Establece principios fundamentales para los trabajadores, garantizando igualdad de oportunidades, estabilidad en los empleos, capacitación, formación, y protecciones especiales. Es importante que las empresas cumplan con las leyes que amparan el bienestar de los trabajadores,

pues deben gozar de los diferentes derechos que hacen que su calidad de vida sea mejor, logrando un equilibrio laboral, social y personal.

Artículo 54

Expresa que tanto el Estado como los empleadores, deben capacitar y formar a los trabajadores. Las empresas deben estar en constante capacitación y formación a sus empleados, ya que es necesario poder brindarle todas las herramientas tanto físicas, como en conocimientos, para así mismo poder desarrollar todas las actividades de forma satisfactoria, y lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización. En Servitransportes Andina S.A.S no es la excepción el poder brindar la formación necesaria a su personal, y en este caso que es de transporte de pasajeros, toma mayor relevancia, ya que, los usuarios que hacen uso del servicio estarán mayormente seguros sabiendo que los conductores están en constante formación y capacitación para poder ejecutar su labor de forma responsable y óptima.

Normas del Sector Transporte en Colombia

Ley 336 de 1996-Estatuto Nacional de Transporte

Esta ley tiene como propósito presentar un marco general del transporte en Colombia, donde expresa los diferentes principios de seguridad, de calidad del servicio, y de la prestación de servicio público de transporte en sus diferentes modalidades, de acuerdo con la ley 105 de 1993. Lo anterior hace que las empresas tengan mayor responsabilidad al momento de la contratación de personal, ya que deben contar con personas idóneas que cumplan con los requisitos legales para poder estar en operación, y de esta forma garantizar la seguridad de los usuarios de estos servicios de transporte público.

Ley 769 de 2002-Código Nacional de Tránsito

Las normas establecidas en esta ley rigen en todo el territorio colombiano, y se establecieron con el fin de regular la circulación de peatones, de ciclistas, motociclistas, conductores, entre otros, que se movilicen por las diferentes vías públicas y privadas del país, de igual forma también establece el código de conducta y proceder de las autoridades de tránsito. Lo anterior es de suma importancia, ya que las empresas de transporte deben ser muy responsables con el control de las infracciones de los conductores, para así mismo generar acciones de mejora que permitan la prestación de un servicio de mayor calidad.

Decreto 1079 de 2015-Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte

Es un decreto único reglamentario del Sector Transporte, el cual aplica a todas las entidades de este sector, y rige en todo el territorio colombiano. Especialmente en el capítulo 6 del presente decreto, se establece los requisitos esenciales que debe cumplir las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial, y Servitransportes Andina S.A.S, es una empresa que opera bajo esta modalidad de transporte público, es por ello que este decreto es esencial, ya que allí habla sobre los contratos, sobre la vinculación formal de los conductores, y sobre los requisitos de idoneidad, es decir que los conductores cumplan con sus licencias vigentes, con las capacitaciones especiales, y los exámenes médicos previstos para poder prestar el servicio de forma óptima y segura.

Políticas Internas de Servitransportes Andina S.A.S

Política de Seguridad Vial- 31 de enero 2024

Contribuyen al cumplimiento de la legislación colombiana en la prevención de accidentes de tránsito y comportamientos en seguridad vial, a través de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con actividades que permitan identificar, evaluar,

controlar y mitigar los riesgos, incluyendo los riesgos críticos a los cuales se encuentran expuestos nuestros conductores, durante los desplazamientos laborales e in itinere que realizan, así mismo se establece estrategias de concientización que promuevan un comportamiento seguro en la operación, preservando su bienestar, el óptimo estado de los vehículos a cargo, a su vez se tiene respeto y consideración por los diferentes actores viales. (Servitransportes Andina S.A.S, 2024 a).

Política Integral de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente-15 de febrero de 2024

La Gerencia expresa su compromiso con la prevención y autocuidado, brindando condiciones de trabajo seguras y saludables que eviten incidentes que produzca lesiones o deterioro de la salud, mediante la identificación y eliminación de peligros y riesgos, el uso de EPP's, así mismo la preservación del medio ambiente, a través de la identificación, control y seguimiento de los riesgo y peligros y de la identificación de los aspectos e impactos ambientales y sociales, así mismo con los daños a la propiedad en consecuencia del desarrollo de nuestras actividades, la asignación efectiva de recursos y el cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables. (Servitransportes Andina S.A.S, 2024 b).

Metodología

La investigación utilizó un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos para analizar los procesos de reclutamiento y selección en Servitransportes Andina. Esta combinación permitió una visión completa, abordando tanto las percepciones subjetivas del personal como las métricas objetivas relacionadas con el desempeño del sistema actual.

“El enfoque mixto, logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno examinado, produce datos más ricos y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas y permite una mejor exploración y explotación de los datos” (Hernández y Mendoza, 2020, p. 663).

En la primera fase, se realizó una revisión exhaustiva de literatura relevante, enfocada en tecnologías emergentes aplicadas al reclutamiento, como sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) e inteligencia artificial.

Paralelamente, se llevó a cabo un diagnóstico interno de los procesos actuales de selección en la empresa. Este diagnóstico incluyó una entrevista semiestructurada con el jefe del área de Recursos Humanos, quien proporcionó información detallada sobre las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el sistema de reclutamiento. También se revisaron documentos internos, como políticas y procedimientos relacionados. Para complementar este análisis, se recopilieron datos cuantitativos relacionados con el tiempo promedio de contratación, tasas de rotación y satisfacción del personal. La recopilación de los datos del tiempo promedio de contratación, y la tasa de rotación de personal, se realizó a través de cuestionario estructurado, el cual iba dirigido al jefe de Recursos Humanos de la empresa.

Se elaboró otro cuestionario estructurado, para la recolección de los datos referente al nivel de satisfacción del personal de la empresa Servitransportes Andina S.A.S, el cual se desarrolló con un grupo de 5 colaboradores de la empresa. La triangulación entre los datos cualitativos y cuantitativos permitió validar los hallazgos y enriquecer las conclusiones.

Enfoque de la Investigación

Mixta (cualitativo y cuantitativo)

Diseño Metodológico

Diseño convergente, ya que se busca poder combinar datos cualitativos y cuantitativos, para luego recolectar y analizar esos datos de forma independiente, y después compararlos o integrarlos, para saber si tienen coincidencia, o si se complementan.

Tipo de Investigación

La presente monografía se enmarca en una investigación documental y descriptiva, ya que esta se basa en revisar y analizar las diferentes fuentes bibliográficas, artículos académicos, y aquellos documentos relacionados con la temática de la innovación en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En esta monografía, se emplearon dos técnicas para la recolección de los datos:

Entrevista

Es una técnica de origen cualitativo de recolección de datos, en la cual se lleva a cabo una conversación anteriormente diseñada, entre dos o más personas, con el fin de obtener información de tipo relevante, sobre un tema en especial.

Encuesta

La encuesta es una técnica cuantitativa de recolección de datos, la cual se desarrolla aplicando un cuestionario a un individuo, o un grupo de personas, esto con el fin de poder obtener información sobre sus opiniones, sus percepciones, sus actitudes, sus niveles de satisfacción sobre cierto tema, entre otros.

Los instrumentos que se utilizaron para aplicar las dos técnicas mencionadas anteriormente fueron:

Entrevista Semiestructurada

Se elaboró una guía de entrevista semiestructurada, la cual sirvió de apoyo para poder realizar la entrevista de forma ordenada, clara y flexible, a la persona encargada del Área de Recursos Humanos de la empresa Servitransportes Andina S.A.S. Para ello, se redactó la entrevista en un documento de Word, donde se formularon preguntas abiertas, de forma organizada, y en forma tal que se pudiera recolectar la información sobre cada ítem que se quería investigar; es decir que se dividió en secciones, para que esas preguntas pudieran brindar la respuesta acerca de cómo está el proceso actual de reclutamiento y selección de personal, las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de dicho proceso. Se optó por realizar preguntas abiertas, para que el participante pudiera tener el espacio de ser libre y espontáneo en sus respuestas, y de esta manera obtener información mucho más clara y detallada. La entrevista semiestructurada constaba de 13 preguntas abiertas, y tuvo una duración aproximada de 7 minutos, la cual se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Servitransportes Andina S.A.S, ubicada en el municipio de Acacias-Meta.

Grabadora de Voz

Para poder realizar el registro de la entrevista con el jefe de Recursos Humanos de la empresa, se utilizó una grabadora de audio en un dispositivo móvil, para posteriormente hacer la transcripción de las respuestas dadas por el entrevistado, y así poder organizar la información, para poder analizarla mejor.

Cuestionario Estructurado

Se elaboraron dos cuestionarios estructurados, los cuales fueron aplicados a los participantes, a través de un formulario digital de Google Forms.

Uno de los cuestionarios que fue elaborado con el fin de conocer el tiempo promedio de contratación, y la tasa de rotación de personal, que estaba dirigido al jefe de Recursos Humanos de la empresa, contaba con 10 preguntas cerradas, de opción múltiple; y el otro cuestionario que estaba enfocado en recolectar información sobre la satisfacción del personal en cuanto al proceso de contratación de la empresa, fue diseñado con 3 preguntas cerradas, y 8 ítems medibles a través de la escala de Likert, con una puntuación de 5 puntos, el cual debía marcar según la escala de 1 a 5, donde 1 - Muy insatisfecho, 2 - Insatisfecho, 3 – Ni satisfecho ni insatisfecho, 4 - Satisfecho, y 5 - Muy satisfecho. Este cuestionario fue aplicado a 5 colaboradores de la empresa.

Fuentes de Información

En la presente monografía se usaron fuentes primarias (como entrevistas y encuestas); y secundarias (como artículos científicos, libros, y sitios web confiables)

Población y Muestra

La población objeto de estudio de la presente monografía, es la empresa Servitransportes Andina S.A.S, la cual es una pequeña empresa, la cual está conformada por 50 trabajadores

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 6 personas pertenecientes a la empresa Servitransportes Andina S.A.S, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, esta técnica fue usada, debido a diversos contratiempos, y el difícil acceso a la población total.

Resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la investigación, en tres partes, de acuerdo a los tres objetivos específicos establecidos, por lo anterior, en la primera parte se presenta el diagnóstico de la empresa Servitransportes Andina S.A.S, en cuanto a fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su sistema de reclutamiento y selección de personal.

Luego en la segunda parte se realiza una comparación de 5 herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de reclutamiento y selección de personal en empresas del Sector Transporte, y se finaliza en la tercera parte con una comparación de los sistemas ATS, para seleccionar el que se adapta más a la empresa, en cuanto a funcionalidad, aplicabilidad y costo.

Resultados de Diagnóstico de las Fortalezas, Debilidades y Oportunidades de Mejora en el Sistema de Reclutamiento y Selección de Personal de Servitransportes Andina S.A.S

De acuerdo a los resultados obtenidos de la entrevista semiestructurada realizada al jefe de Recursos Humanos de la empresa Servitransportes Andina S.A.S, se presenta la información en la siguiente Matriz DOFA, evidenciando las respuestas obtenidas.

Tabla 1 *Matriz DOFA Servitransportes Andina S.A.S en cuanto a procesos de reclutamiento y selección de personal*

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> *La empresa no cuenta con herramientas tecnológicas en el proceso de contratación de personal. *Escasa presencia de plataformas digitales. *Los procesos son un poco demorados, pues duran hasta 30 días. *Dependen solo de dos canales de reclutamiento, el cual es portal de empleo, y la recomendación voz a voz. 	<ul style="list-style-type: none"> *Crecimiento del mercado laboral. *Adquisición de herramientas tecnológicas para agilizar los procesos. *Ampliación de canales de reclutamiento. *Atracción de talento potencial. *Alianzas con centros de formación de conductores.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> *Son organizados en la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal. *Ofrecen estabilidad laboral. *Se apoyan en los portales de empleo de la región. *Cuentan con personal capacitado en el área de Recursos Humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Cambios en la legislación laboral. *Rotación de personal. *Cambios en tendencias laborales. *La competencia atrae mejor talento calificado. *Crisis económicas en la región.

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la Matriz DOFA elaborada a partir de las respuestas obtenidas por el jefe de Recursos Humanos de la empresa Servitransportes S.A.S, se evidencia que la empresa no cuenta con herramientas tecnológicas que le permitan una optimización en los procesos de reclutamiento y selección de personal, y que, aunque cuenten con un personal altamente calificado, están generando procesos largos y tediosos al momento de la contratación.

Comparación de las 5 Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Transporte

A continuación, se presentan los resultados de la comparación de las cinco herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de reclutamiento y selección de personal, en empresas del Sector Transporte, con criterios de aplicabilidad, funcionalidad y costo.

Por lo anterior se presenta una tabla, donde se evidencia la comparación de las herramientas tecnológicas que se registraron en la investigación.

Tabla 2 *Comparación de Herramientas Tecnológicas Utilizadas en Reclutamiento y Selección de Personal*

Herramienta Tecnológica	Aplicabilidad	Funcionalidad	Costo
Formularios en línea	Se usa para recibir postulaciones de forma sencilla, ideal para empresas pequeñas.	Permite que los candidatos ingresen sus datos fácilmente y facilita su recolección.	Muy bajo, basta con tener acceso a internet y plataformas gratuitas como Google Forms.
Evaluaciones por medios digitales	Se emplea para evaluar conocimientos técnicos,	Automatiza pruebas de conocimientos, habilidades y conductas.	Variable bajo si son pruebas simples, alto si son especializadas.

	competencias y habilidades.		
Video-entrevistas	Útil cuando hay limitaciones geográficas o para ahorrar tiempo y costos logísticos.	Permite entrevistas remotas, evaluaciones visuales y verbales.	Medio-bajo; requiere dispositivos con cámara y plataformas gratuitas.
Software ATS	Ideal para empresas que buscan optimizar todo el proceso de reclutamiento.	Gestiona desde la publicación de la vacante hasta la contratación, automatizando procesos.	Variable; existen versiones gratuitas hasta sistemas complejos y costosos.
Redes sociales	Ampliación del alcance geográfico para atraer talento diverso.	Difusión de vacantes, captación de candidatos pasivos, mejora la marca empleadora.	Bajo o variable, dependiendo del uso de publicidad paga.

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla anterior, se puede observar que existen diversas herramientas tecnológicas que contribuyen al mejoramiento y optimización de los procesos de contratación, cada uno ofrece diferentes funciones, y se aplica de distintas formas, de acuerdo a las necesidades de las empresas; y los costos varían según el alcance al que se quiera llegar.

Estas herramientas tecnológicas son de gran ayuda para las organizaciones, ya que, permiten que exista una mejor eficiencia de los diferentes procesos de reclutamiento y selección de personal, agilizando los procesos, facilitando la organización y un mejor control de la información, mejorando la calidad del personal seleccionado, ampliando el alcance del sistema

de reclutamiento, mejorando la experiencia de los candidatos, y sobre todo reduciendo costos operativos.

Sistema ATS seleccionado

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron sobre la evaluación de los diferentes sistemas ATS, esto con el fin de poder determinar cuál se adapta mejor a la empresa Servitransportes Andina S.A.S, para poder reducir en un 20% el tiempo promedio de contratación, y también mejorar la precisión en cuanto a la selección de los candidatos.

Por lo anterior se presenta una tabla donde se evidencia la comparación de los diversos sistemas ATS que se registraron en la investigación:

Tabla 3 *Comparación de Sistemas ATS*

ATS	Principales funciones	Ventajas	Desventajas	Tipo de empresa recomendada
Zoho Recruit	Cuenta con gestión de candidatos, desde la publicación de la vacante hasta el momento de selección. Tiene funciones de automatización.	Es muy accesible, cuenta con un plan gratuito durable, con funciones básicas, y tiene un interfaz fácil de usar y comprender.	Las funciones que son más avanzadas requieren pago.	Para empresas pequeñas o medianas, que tengan un moderado volumen de vacantes.
Bizneo ATS	Cuenta con multiposting, con bases de datos de los candidatos, analíticas de reclutamiento e	Permite estructurar procesos de selección de tipo complejo, es	Suele ser costoso para pequeñas empresas con pocas contrataciones.	Para empresas medianas o grandes, que cuenten con varios puestos, y que

	integración de otros sistemas.	ideal cuando hay volumen.		tengan procesos de selección complejos.
Lucca Reclutamiento	Gestiona el proceso de selección mediante un panel visual, hace publicación de vacantes, e integra módulos de Recursos Humanos.	Cuenta con una interfaz visual clara, y puede tener un sistema integral para mayores funciones de Recursos Humanos.	Es una plataforma Europea, lo que eleva el costo, y limita la publicación de las vacantes.	Para empresas medianas, que busquen integrar todas las funciones de Recursos Humanos, con aspiración a crecimiento potencial.
Personio	Recepción y almacenamiento de datos de candidatos, automatización de tareas, programación de entrevistas, gestión de personal.	Permite centralizar las diversas funciones, y automatiza tareas repetitivas.	En una empresa pequeña este sistema puede tener demasiadas funciones, que quizá no se usen, y esto genera un alto costo.	Empresas medianas, con planeación de crecimiento y manejo estructurado de empleados.
Softy	Publicación de ofertas, base de datos de los candidatos, y entrevistas.	Cuenta con una interfaz intuitiva, y con gran variedad de funciones en un solo sistema.	Es Europea, lo que limita el idioma, la regulación de los datos y la publicación de las vacantes.	Pequeñas o medianas empresas que deseen una solución integrada y sencilla.

Nota. Elaboración propia

De acuerdo al análisis de la tabla de comparación de los diferentes sistemas ATS, se puede observar que el que más se adapta a la empresa Servitransportes Andina S.A.S, es Zoho Recruit, al ser un sistema que cuenta con un plan gratuito y con funcionalidad suficiente, y los paquetes que son de pago, son de precios accesibles, lo que hace que la empresa no tenga que

invertir demasiado para poder adquirir este sistema. Zoho Recruit es ideal para esta empresa, ya que es una pequeña empresa, la cual no tiene gran volumen de vacantes, y este sistema es sencillo, es económico, muy fácil de usar, y algo importante para destacar también, es que no requiere de mucho mantenimiento.

Por lo anterior se puede decir que, las ventajas que trae la implementación de este sistema ATS, en este caso Zoho Recruit, son de carácter operativo, organizacional, humana y estratégica, ya que, permite la optimización de los procesos, a través de la automatización, reducción de tiempos, centralización de la información, respuestas más rápidas, procesos mucho más transparentes, y toma de decisiones mucho más acertadas; en cuanto a costo beneficio, se requiere de inversión a corto plazo como por ejemplo, la licencia del software, la capacitación del personal de la empresa, entre otros, pero esto genera beneficios económicos, los cuales son la reducción de costos operativos, hay procesos mucho más rápidos, también se reducen costos por rotación de personal, y se mejora la calidad del talento humano contratado.

A continuación, también se realiza un análisis donde se explica las ventajas de la aplicación del Sistema ATS Zoho Recruit en la empresa Servitransportes Andina S.A.S, de acuerdo a las diversas teorías de la Administración, las cuales fueron abordadas en capítulos anteriores de la presente monografía: de acuerdo al estudio realizado en la presente monografía, se evidencia que la implementación de un Sistema ATS, en los procesos de reclutamiento y selección de personal, permiten grandes beneficios a la empresa, ya que, a través de ella, se logra cumplir con los objetivos de cada teoría analizada en el desarrollo de la presente monografía, ejemplo: en la Teoría Científica, se habla sobre la optimización de los procesos, y esto se está logrando con la aplicación de un sistema ATS, ya que, este permite que exista una automatización de diferentes filtros de la contratación, como por ejemplo la revisión de hojas de

vida, lo cual hace que se reduzcan los tiempos y los errores operativos, generando una mayor productividad en esta área.

Por otra parte, en la Teoría de las Relaciones Humanas, de la cual también se habló en el apartado de la evolución teórica del reclutamiento y selección de personal del presente trabajo, se evidencia que, el objetivo de esta, es dar gran importancia a las personas, y a su bienestar, es por ello que, al aplicar un sistema ATS, se permite la mejor experiencia a los candidatos, hace que existan procesos mucho más transparentes y éticos, y que sobre todo haya una mejor comunicación. Por lo anterior, puedo decir que, a través de este sistema, se logra ayudar a los candidatos a que tengan una mejor percepción, y puedan llevar a cabo un mejor proceso de contratación, generando mayor confianza y respeto por la empresa.

Y, por último, de acuerdo a la Teoría del Comportamiento Organizacional, donde habla sobre el análisis del comportamiento de las personas dentro de la organización, se puede evidenciar que a través del Sistema ATS, se puede seleccionar al personal más adecuado para los cargos solicitados, generando una mejor adaptación al puesto de trabajo de los candidatos escogidos, que vayan más alineados a la cultura organizacional.

Conclusiones

La presente monografía tuvo como propósito analizar e identificar mejoras en los procesos de reclutamiento y selección de personal en Servitransportes Andina S.A.S, a partir de la integración de tecnologías emergentes que permitan optimizar la eficiencia, reducir los tiempos de contratación y elevar la calidad del talento captado.

Como resultado del diagnóstico realizado, se evidenció que la empresa presenta fortalezas como la existencia de un personal calificado en el área de Recursos Humanos y un esquema organizativo funcional. Sin embargo, también se identificaron debilidades significativas, entre ellas la falta de herramientas tecnológicas y una limitada diversificación en los canales de reclutamiento, situación que afecta negativamente la eficacia del proceso de selección.

Frente a estas limitaciones, el estudio demostró que la implementación de tecnologías como software de seguimiento de candidatos (ATS), entrevistas virtuales y el uso estratégico de redes sociales puede representar una solución viable y eficaz. Estas herramientas permiten automatizar tareas, realizar filtros más precisos, mejorar la experiencia del candidato y reducir los errores humanos en la toma de decisiones.

Asimismo, se concluye que la transformación digital del área de talento humano no solo debe enfocarse en la adopción de herramientas, sino también en un cambio de paradigma organizacional que promueva la cultura de la innovación, el aprendizaje continuo y la flexibilidad frente a los cambios del entorno. Las tecnologías deben ser vistas como un aliado estratégico, capaz de posicionar a la empresa en un entorno altamente competitivo como lo es el sector transporte.

Finalmente, se resalta que las decisiones relacionadas con la tecnología en procesos de selección deben ir acompañadas de un análisis de costo-beneficio, de la capacitación del personal

interno y del diseño de políticas que garanticen la transparencia, la equidad y la legalidad en cada etapa del proceso.

Lecciones Aprendidas

Durante el desarrollo de esta monografía, se evidenció que la definición precisa de los perfiles de cargo es fundamental para lograr procesos de reclutamiento y selección exitosos. La ausencia de descripciones claras conlleva a atraer candidatos que no cumplen con los requerimientos, lo cual incrementa los tiempos de contratación y la tasa de rotación.

Asimismo, se comprendió que la transformación digital en la gestión del talento humano no es opcional, especialmente para pequeñas empresas del sector transporte como Servitransportes Andina S.A.S., donde los procesos tradicionales ya no son suficientes para competir en un entorno dinámico. Las herramientas como los sistemas de seguimiento de candidatos (ATS) permiten no solo optimizar tiempo y recursos, sino también incorporar filtros objetivos que aseguren una mejor coincidencia entre el perfil buscado y el talento postulado.

Una lección clave fue la identificación de Zoho Recruit como el sistema ATS más adecuado para la empresa. Este hallazgo no solo responde al objetivo específico de proponer un sistema funcional, sino que demuestra cómo la selección tecnológica basada en criterios de aplicabilidad y costo puede ser estratégica para pequeñas organizaciones.

Finalmente, se aprendió que los procesos de innovación deben ir acompañados de una estrategia de comunicación interna y formación, que permita la apropiación de estas herramientas por parte del equipo de Recursos Humanos. Este aprendizaje puede transferirse a otras empresas del sector con características similares, promoviendo prácticas innovadoras y sostenibles en la gestión de talento.

Referencias bibliográficas

- Aebys (2024) *5 Herramientas imprescindibles para reclutamiento y selección digital*.
<https://aebys.com/noticias/5-herramientas-imprescindibles-para-reclutamiento-y-seleccion-digital/#>
- Arias Galeano, A. (2022) *Tecnologías aplicadas a los procesos de reclutamiento y selección de colaboradores: Estado del arte* [tesis de pregrado, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio de la Universidad Industrial de Santander.
<https://noesis.uis.edu.co/bitstreams/d5904391-14f2-46f4-b2a6-383c84bb6fa3/download>
- Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Editorial Elearning S.L.
https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=63fIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=proceso+reclutamiento&ots=4q9r_nxxL1&sig=ANDRqb6Vg1FZlhLfao28W7bXnUs&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20reclutamiento&f=false
- Aydın, Ö., Karaarslan, E., y Gökçe Narin, N. (2024). Artificial Intelligence, VR, AR and Metaverse Technologies for Human Resources Management. arXiv. 35.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2406.15383>
- Bersin, J. (2022). *The Rise of the Talent Intelligence Platform*. Eightfold AI.
<https://eightfold.ai/resources/joshbersin-the-rise-of-the-talent-intelligence-platform/>
- Bravo Ross, W. y Delgado Litardo, B. (2022). Selección de personal: Relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista Publicando*, 9(34), 41-56.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Calderón Hernández, G., Cuartas Castaño, J., y Álvarez Giraldo, C. (2009). Transformación organizacional y prácticas innovadoras de gestión humana. *Innovar*, 19 (35), 151-166.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512009000300011
&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512009000300011&lng=en&tlng=es)

Cappelli, P. (2019). Your approach to hiring is all wrong: Outsourcing and algorithms won't get you the people you need. *Harvard Business Review*, 97(3), 48-58.

Castillo, N. (2019). *Implementación de herramientas analíticas para mejoramiento en el procesamiento de información y la toma de decisiones* [Ensayo de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Archivo digital <http://hdl.handle.net/10654/35277>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.

[http://repositorio.uasb.edu.bo/bitstream/20.500.14624/1143/1/Chiavenato-
Talento%20humano%203ra%20ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo/bitstream/20.500.14624/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

[http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-
Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf](http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf)

Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente - Gestor Normativo. (s. f.).
Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Decreto 1079 de 2015. (2015, 26 de mayo). Ministerio de Transporte. Diario oficial No 49.523.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889>

De la Garza Rodríguez, L. M; y Toscano Moctezuma, J. A. (2022). *El impacto de la industria 4.0 en Recursos Humanos*. Revista Torreón Universitario, 12 (33).

<https://doi.org/10.5377/rtu.v12i33.15893>

- Deloitte, (2016). Tendencias Globales en Capital Humano 2016. *La Nueva Organización: Un diseño diferente*. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Deloitte, (2017). *Global Human Capital Trends 2017: Rewriting the rules for the digital age*. Deloitte University Press.
- Dolan, S; Valle, R; Jackson, S; y Schuler R. (2007). *La gestión de los recursos humanos, cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3.ª ed.)_McGraw-Hill/Interamericana.
- Fajardo, J. (2023). Inteligencia artificial aplicada al proceso de selección de personal. *Revista Polo del Conocimiento*, 8(1), 124-138.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6047>
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*. Francia.
- Forbes. (2020). HR Pros Share 13 Ways Tech Is Improving The Way They Work. *Forbes*.
<https://www.forbes.com/sites/forbeshumanresourcescouncil/2020/12/09/hr-pros-share-13waystech-is-improving-the-way-they-work/?sh=cd0eecb33675>
- Gayozzo, P. (2020). La Cuarta Revolución Industrial: una revolución venidera. *Futuro Hoy*. 1(1),11-13.
- Gutiérrez, M y Pérez, Y. (2021). Gestión de la innovación en TIC en empresas del Estado: Una perspectiva desde la legislación venezolana. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 7(14), 125-145.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://bellasartes.upn.edu.co/wp->

<content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>

Interim Group. (2025). Reclutamiento 4.0: qué es y por qué ha llegado para quedarse.

<https://interimgrouphr.com/blog/reclutamiento-4/>

Kenjo Blog (s.f). 30 estadísticas de recursos humanos que debes conocer. [30 estadísticas de recursos humanos que debes conocer](#)

Kolmar, C. (2023). Más de 75 estadísticas esenciales de recursos humanos 2023: cifras, salarios y estadísticas. *Zippia. The Career Expert*. <https://www.zippia.com/advice/human-resources-statistics/>

Leguizamón, J. (2021). *Uso de metodologías ágiles en los procesos de reclutamiento y selección en gestión del talento humano*. [Trabajo de grado de especialización, Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio Institucional UMNG.

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/12ca4385-b67a-4d12-882a-cdb67ad228e3/content>

Ley 336 de 1996. (1996, 20 de diciembre). Congreso de la República. Diario oficial No 42.948.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0336_1996.html

Ley 769 de 2002. (2002, 13 de septiembre). Congreso de la República. Diario oficial No 44.932.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0769_2002.html

MINTIC Colombia (2024, 6 de agosto). *Cumbre Nacional de Inteligencia Artificial Colombia*.

<https://mintic.gov.co/cumbre-ia/secciones/Cumbre-Nacional-de-IA/>

Morales Estrella, R. (2013). Gerencia de tecnologías emergentes. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 1(2).

<https://doi.org/10.29057/icea.v1i2.52>

Nicolas, J., Pitaro, N. L., Vogel, B., & Mehran, R. (2023). Artificial intelligence – Advisory or adversary? *Interventional Cardiology Review*, 18, e17.

<https://doi.org/10.15420/icr.2022.22>

OVA. (s.f.) *Fundamentos y principios de la Teoría del Comportamiento organizacional*.

https://booksandbooksdigital.com.co/ovas_unad/OVA-045/dist/08.slide.html

Pástor, K., Agualongo, E., Meza, D., & Parra, L. (2023). Integración de tecnologías emergentes en el diseño industrial para una gestión más eficiente del transporte y la logística. *Polo del Conocimiento*, 8(9), 1204-1218.

Peiró, R. (2020) Proceso de Reclutamiento. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-reclutamiento.html>

Quiñones-Li, A., Becerra-Castillo, Z., Melgar-Begazo, A., & Cuenca-Robles, N. E. (2024).

Inteligencia artificial como estrategia en la gestión del talento humano post pandemia.

Universciencia, 22(65), 23-27. <https://revista.soyuo.mx/index.php/uc/article/view/275>

Rea, J. (2024). *Elaboración de un manual de los procesos de selección de personal para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vencedores Ltda* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Israel] Repositorio Digital Universidad Israel.

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/4107>

Romero, J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal* [Tesis de grado, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio RediUMH <http://hdl.handle.net/11000/3973>

Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial. 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Madrid: Alienta Editorial, 20-21.

https://planetadelibrosar0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/40/39307_Inteligencia_artificial.pdf

- Salado, E. (2025). *Software de selección de personal y reclutamiento: ¿Cuáles son los mejores ATS en 2025?* SoftDoit. <https://www.softwaredoit.es/recursos-humanos/software-seleccion-personal.html>
- Sánchez, E. F., y Ordás, C. J. (1996). *El proceso de innovación tecnológica en la empresa*. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 2(1), 29-46.
- Sede Electrónica de Acacías. (s.f.) *Conoce nuestro municipio*. <https://www.acacias.gov.co/>
- Servittransportes Andina S.A.S. (s.f). *Empresa de transporte*. <https://servittransportesandina.com.co/empresa/>
- Servittransportes Andina S.A.S. (2024). *Política de Seguridad Vial*. <https://servittransportesandina.com.co/wp-content/uploads/2025/01/2025-POLITICA-DE-SEGURIDAD-VIAL.pdf>
- Servittransportes Andina S.A.S. (2024). *Política Integral de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente*. <https://servittransportesandina.com.co/wp-content/uploads/2021/08/FR-GI-CA-07-V%C2%B01-POLITICA-INTEGRADA-DE-GESTION.pdf>
- Soria, V. (1997). *Relaciones humanas*. Editorial Limusa.
- Taylor, F. (1911). *Administración Científica*. Ediciones Orbis
- Vargas, F. (2023). Inteligencia artificial y gestión de talento humano. OIT/Cinterfor Notas N°17-2023. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Nota%2017%20IA_GH_Cinterfor_0.pdf