

**Plan de mejora para el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería  
Frupys de la ciudad de Neiva, a través de la aplicación de tecnología en el último trimestre  
del año 2023**

Angie Patricia Ñañez Ramos

Liliana Nieto Rozo

Sandra Milena Lozano Sanchez

Leidy Paola Rodríguez Barragán

Maira Alejandra Carvajal Vargas

Asesor

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

A Dios: por ser el centro de nuestras vidas, por guiarnos en este camino lleno de retos y adversidades, por darnos la fortaleza para llegar hasta el final de nuestro proceso de formación personal y profesional, de forma íntegra, consciente y responsable.

A cada una de nosotras: Angie, Liliana, Paola, Sandra y Maira; las personas más emprendedoras, resilientes, entusiastas, luchadoras, fuertes y con grandes motivos para ser las mejores y entregarlo todo el proceso educativo.

A nuestra familia: A nuestros padres, esposos, hermanos e hijos que fueron nuestra inspiración, que siempre nos estuvieron alentando para que lucháramos por cumplir nuestro sueño de ser grandes profesionales.

A la universidad: por darnos las herramientas para convertirnos en profesionales responsables, éticos y honestos. Por sembrar en nosotros el compromiso con nuestras comunidades y resaltar nuestra esencia basada en la solidaridad y el trabajo en equipo.

A nuestros profesores y compañeros: que nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales y aunque no fue fácil, el esfuerzo y las ganas de superación, de salir adelante, nos ayudaron para encontrarnos en el umbral de nuestra graduación.

## **Agradecimientos**

A Dios: por darnos el don de la vida, por permitirnos acceder a oportunidades como la educación con gratuidad, porque, en su grandiosa bondad, ha puesto en nuestro camino a personas que nos han brindado su apoyo o quizás una palabra de aliento a lo largo de la carrera.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD: por brindarnos las herramientas digitales y tutores capacitados con vocación, necesarios para avanzar en nuestro proceso formativo, y de este modo desarrollarnos como futuras administradoras de empresas, con alto rendimiento y sentido de pertenecía hacia nuestras comunidades e institución.

A los Tutores: por su gran labor de compartir su conocimiento, por su vocación, dedicación y entrega en cada asesoría, en cada retroalimentación, por su entusiasmo y motivación para que aprendiéramos de nuestros errores, para que entregáramos trabajos de calidad y nos preocupáramos por adquirir nuevos conocimientos, contribuyendo con una formación consciente, llena de retos y nuevos aprendizajes, permitiéndonos ser mejores cada día.

A nuestra Familia: agradecemos a cada uno de nuestros familiares; padres, esposos (a), Novio (a) hermanos (a) tíos (a) e hijos (a) por su esfuerzo, paciencia, comprensión y apoyo, porque nos dieron todo su amor y palabras de aliento para que no desfalleciéramos en el camino, además de brindarnos los recursos económicos para lograr nuestro cometido de ser grandes profesionales. Sin duda alguna, han sido y serán nuestro motor para seguir avanzando en el cumplimiento de nuestros objetivos, muchas gracias a todos los que hicieron parte de nuestro proceso.

## Resumen

La investigación abordó el tema de selección de personal, considerando que algunas empresas mipymes realizan este proceso de forma manual, mediante el uso de anuncios o pruebas elaboradas por medio de papel y lápiz. El recurso humano y su importancia dentro de las organizaciones ha evolucionado con el paso de los años, consolidándose actualmente como uno de los recursos más valorados e importantes que coadyuvan con el éxito de una organización, por ello, se han integrado herramientas que permitan optimizar dichos procesos al momento de incorporar personal, y es que, con la globalización, los avances tecnológicos y entornos cada vez más competitivos las empresas deben evolucionar para mantenerse vigentes en el mercado. El objetivo de esta investigación fue elaborar un plan de mejora en el proceso de selección de personal del Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, mediante la aplicación de tecnología para obtener los mejores perfiles y evitar la rotación de personal durante el último trimestre del año 2023. Se planteó una metodología con enfoque cualitativo de alcance descriptivo con diseño no experimental de forma transversal a través de la aplicación de una entrevista con preguntas estructuradas. Los resultados mostraron que la empresa está ejecutando este proceso de forma tradicional, basándose en la información contenida en los currículos y su validación a través de entrevistas, sin ninguna implementación de herramientas tecnológicas, por consiguiente, se procede a realizar recomendaciones de las herramientas que se ajustan a sus necesidades.

***Palabras clave:*** Talento Humano, Herramientas tecnológicas, Selección de personal, Reclutamiento, Rotación de personal.

## Abstract

The research addressed the issue of personnel selection, considering that some MSMEs perform this process manually, using advertisements or tests prepared by means of paper and pencil. The human resource and its importance within organizations has evolved over the years, currently consolidating as one of the most valued and important resources that contribute to the success of an organization, therefore, tools have been integrated to optimize these processes when incorporating personnel, and is that, with globalization, technological advances and increasingly competitive environments companies must evolve to remain relevant in the market. The objective of this research was to develop an improvement plan in the personnel selection process of Frupys Restaurant and Ice Cream Parlor in the city of Neiva, through the application of technology to obtain the best profiles and avoid staff turnover during the last quarter of the year 2023. A methodology with a qualitative approach of descriptive scope was proposed with a non-experimental design in a transversal way through the application of an interview with structured questions. The results showed that the company is executing this process in a traditional way, based on the information contained in the resumes and its validation through interviews, without any implementation of technological tools, Therefore, recommendations are made for tools that meet your needs.

**Keyword:** Human Resources, Technological tools, Personnel selection, Recruitment, Personnel rotation.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Planteamiento del Problema .....	14
Justificación .....	19
Objetivos .....	21
General .....	21
Específicos .....	21
Antecedentes del Problema.....	22
Marco Teórico.....	28
Marco Legal .....	33
Metodología de la Investigación.....	37
Diseño de la Investigación .....	37
Tipo de Investigación.....	37
Enfoque de la Investigación.....	37
Población.....	38
Tamaño de la Muestra.....	38
Técnica de Investigación.....	39
Técnica de Análisis de Datos .....	41
Resultados .....	42
Conclusiones.....	52

Recomendaciones .....	54
Referencias.....	56
Apéndices.....	62

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Herramientas tecnológicas que se ajustan a las necesidades del Restaurante y Heladería Frupys en la selección de personal</i> .....	49
---	----

**Lista de Apéndices**

**Apéndice A** *Consentimiento informado*.....62

**Apéndice B** *Cédula de entrevista*.....63

## Introducción

Hoy más que nunca las organizaciones compiten por talento, puesto que, es difícil encontrar personal capacitado, con experiencia y que tenga las habilidades necesarias para cubrir las necesidades de la organización, por ello, el área de recursos humanos debe ser potencializada de tal modo que le permita atraer y seleccionar al mejor personal, orientado hacia el logro y el cumplimiento de los objetivos.

El concepto de selección de personal se define como el proceso a través del cual una empresa busca los mejores candidatos que se ajusten a las necesidades y a la productividad de la empresa, esto se realiza a través de diferentes métodos que contribuyen con la optimización de los procesos, la reducción de costos y de tiempo, que sin lugar a duda son aspectos fundamentales para el buen desempeño de una organización.

Ahora bien, se hace preciso mencionar que el auge de las nuevas tecnologías, la presencia de mercados atentos y competitivos, la grande evidencia de clientes más informados y exigentes, han obligado a las organizaciones a estar en constantes cambios y adaptarse a esta nueva revolución tecnológica, con una única finalidad, la supervivencia y permanencia en el mercado.

Colmenares (2017) señala que, el sistema tradicional para la selección de personal ha logrado que las organizaciones obtengan beneficios y han contribuido a mejorar sus procesos brindándoles soluciones; sin embargo, debido a los constantes cambios del entorno y su evolución, se han cometido desaciertos en los procesos de selección de personal, afectando a las organizaciones en diferentes aspectos como la improductividad, la alta rotación, aumento de costos administrativos de contratación y desvinculación e incremento de la inversión en costos de formación. Esto genera un impacto directo en la organización que se verá reflejado en su

cultura y en su ambiente, generando insatisfacción, inseguridad e inestabilidad en los colaboradores. (p. 6)

En cuanto al panorama mundial, en una encuesta realizada por Griffiths y Mallon (2023) a 10.000 líderes empresariales y de recursos humanos de todos los sectores, con la participación de 105 países. Se logro identificar que más del 90% de los líderes empresariales encuestados creen que en el uso de la tecnología permite mejorar los resultados laborales y el desempeño del equipo, además de ello, es muy importante para el éxito de una organización. (párr. 6)

Por lo anteriormente expuesto; podemos inferir que, la evolución e innovación en los procesos de selección de personal en una organización serian claves para su productividad y eficiencia. De no aplicarse de manera adecuada se arriesga a muchos inconvenientes operacionales. Recordemos que, una empresa que no innova estaría expuesta al fracaso.

Así mismo, como lo menciona Comorera (2013) actualmente las empresas que quieran competir en un mercado cada vez más complicado, atento y en constante evolución, deben adaptarse, desarrollar políticas y prácticas que le atribuyan diferentes beneficios como, atraer, incorporar y retener al personal más adecuado para el desempeño de cada puesto en la organización. Con esto se ratifica que, una correcta gestión del proceso de selección de personal garantiza un adecuado nivel de competitividad de la empresa. (p. 107)

Es por ello, que la tecnología se consideraría como una de las herramientas más importantes para que las empresas puedan seleccionar el personal más idóneo con relación a las vacantes ofertadas; puesto que, hoy en día, existen diferentes plataformas que ofrece un análisis de datos y un resultado sobre los perfiles de quienes aspiran al cargo, de manera, que permite

filtrar el talento que se postula y preseleccionar a los posibles colaboradores más aptos para la empresa.

Un ejemplo de ello es el de Colsubsidio, esta caja de compensación familiar, que emplea a cerca de 17.000 personas, logró la unificación de sus servicios de recursos humanos en un sistema en la nube. Gracias a esto, pasó de realizar un 50% de los trámites de manera manual a tan solo el 5%, reduciendo así los tiempos que invierte el personal de recursos humanos en estas tareas. (Desarrollo de programas de sistemas de análisis [SAP], 2022, párr. 4)

Además de ello, hay que reconocer que, en Colombia, hoy por hoy, hay varias empresas que cuentan con software de reclutamiento, como herramienta tecnológica que les permite ser más competentes y ágiles en los trámites relacionados con recursos humanos.

Para ilustrar específicamente mencionamos el grupo Éxito, el cual encontró en la tecnología una manera ágil de desplegar procesos de formación, recibir solicitudes de sus colaboradores o manejar procesos de selección y convocatorias internas. Todo lo ha logrado a través de una aplicación móvil hecha a la medida de sus colaboradores y basada en herramientas de la tecnológica alemana SAP. (SAP, 2022)

Iglesias y Sánchez (2022) afirman que, las empresas van implementando tecnología en la selección de personal; estando a la vanguardia del mundo globalizado y es que hace no mucho tiempo, las empresas consideraban el departamento de tecnología como un mal necesario, que implicaba unos costos y no tenía gran impacto, sino que se limitaba a encargarse de los servidores, las comunicaciones, la seguridad o los cables. No obstante, con el paso del tiempo, los grandes avances tecnológicos y la percepción de

necesidades de transformación digital en las empresas, las TIC han pasado a ser importantes aliadas que acompañan y respaldan cada nueva idea en cualquier empresa. Esto dado que, no solo contribuyen a un mejor conocimiento del cliente (como en el caso del Big Data o el Business Intelligence), sino que permiten establecer un canal directo entre empresa y clientes (e-commerce, apps, webs), condicionando por completo las estrategias corporativas, de innovación y de marketing de cualquier empresa y ubicándose en el core de cualquier negocio del siglo XXI. (p. 65)

En este sentido, es de vital importancia que las empresas despeguen con respecto a este tema tecnológico, y tomen como referencia aquellas empresas que ya lo han implementado y han tenido éxito en la selección de personal altamente capacitado, motivado y dispuestos al cambio.

Teniendo claro este precedente, se busca que el Restaurante y heladería Frupys, ubicado en la capital del Huila (Neiva); tenga mayor conocimiento acerca de tecnologías aplicadas en la selección de su personal; con el fin de brindar a la empresa mayores alternativas en los procesos de selección, contratación, procesos de inducción y socialización. Factores importantes dentro de la organización para obtener de este modo una mayor agilidad en la gestión de sus procesos.

## Planteamiento del Problema

La selección de personal es un proceso a través del cual las empresas buscan personas idóneas que cuenten con las capacidades, competencias y habilidades para cubrir un puesto laboral, así mismo, constituye la clave del éxito y la fuerza para cualquier organización, puesto que, le permite cumplir con sus objetivos empresariales y ser altamente competitivos. El reto consiste en lograr conformar e integrar el mejor equipo de trabajo.

Por ello, es muy importante que las empresas vinculen herramientas que les sean de gran utilidad para ser más eficaces y eficientes en los procesos de selección de personal, por esta razón se hace necesario mencionar el impacto que actualmente está generando la cuarta revolución industrial y el proceso de adopción de nuevas tecnologías a nivel empresarial.

Se observa que, en Estados Unidos, y Europa, el uso de las tecnologías aplicada a los procesos de selección de personal es eficiente y el más competitivo a nivel mundial. En España, el uso de las redes sociales y la inteligencia artificial están en demanda por el aspecto del mercado y fuerza laboral, tal es el motivo de la implementación de la tecnología y utilidad de la digitalización para la competitividad y desarrollo económico. (Peñaherrera, 2020, p. 4)

Es decir, hoy en día para que las empresas sean competitivas deben trabajar mucho en aplicar las mejores técnicas de selección de personal, de tal modo que les permitan agilizar y optimizar sus procesos, adaptándose y evolucionado constantemente, de tal modo que puedan sostenerse y avanzar en un mundo altamente competitivo.

Por otra parte, de acuerdo con el Índice Global de Competitividad de Talento (GTCI) 2020, Suiza, Estados Unidos y Singapur lideran mundialmente en competitividad de

capital humano, es decir, estos países realizan sus procesos de selección de personal de manera eficaz y eficiente haciendo uso de las herramientas tecnológicas. (Peñaherrera, 2020, p. 5)

Sin duda alguna, las empresas están siendo partícipes de los grandes cambios generados debido a la nueva era tecnológica y a la evolución de mercados más competitivos y clientes en su mayoría informados y exigentes, acompañado también de la dificultad de captar y atraer nuevos talentos. Por ende, deben ser conscientes de las ventajas y beneficios que trae consigo la correcta implementación de las tecnologías.

En Latinoamérica, se evidencia que algunas empresas están implementando las tecnologías en cuanto a la selección del personal, por otro lado, existen MiPymes que aún no han implementado tecnología, afectando sus procesos de selección de personal, esto puede ser debido a la falta de recursos para adquirir software avanzados, ocasionado que algunas no logren permanecer en el mercado.

Como nos indica Salinas y Malpartida (2020) “se necesita aplicar nuevas tecnologías ante un entorno más complejo para retener al capital humano con estrategias más novedosas” (p. 29). La tecnología ha evolucionado de una manera sorprendente y las empresas deben hacerlo a la par para fomentar una experiencia única tanto en los procesos de selección del personal como para retener al personal y evitar la rotación.

Según información compartida por Hanze (2020), la “tecnología y procesos en Ecuador, donde el reclutamiento a través de redes sociales se ha venido incorporando en el último tiempo, y dentro del cual, se ha podido obtener información relevante de los procesos de selección ejecutados mediante estas herramientas” (p. 5) dicho esto, se evidencia que algunas empresas

están implementando estrategias tecnológicas para seleccionar el personal, como lo son las redes sociales, las cuales les brindan apoyo en los procesos de reclutamiento.

En latinoamericana, considerando su tejido económico, en cuanto unidades empresariales inmersas en tradiciones antiguas que en muchos casos no les ha permitido generar cambios para el desarrollo y modernización, lo que demuestra que no existe una estructura en los criterios de reclutamiento enfocada en las necesidades de la empresa. (Oliveros, 2017, como se citó en Salinas & Gutiérrez, 2020)

Por consiguiente, reiteramos nuevamente la importancia de que las empresas evolucionen junto con la tecnología para que logren la mejor selección del personal, disminuyendo costos y contribuyendo con la estabilidad de la empresa.

Benavidez (2017), afirma que, las TIC en los procesos de selección van en aumento y actualmente tenemos diferentes herramientas para buscar y seleccionar personal como las diversas fuentes de internet o compañías como Google, Facebook, Twitter, o páginas en Colombia como El empleo.com etc., así mismo dentro de los procesos de selección se utilizan herramientas de alta tecnología como el polígrafo o llamado detector de mentiras el cual ha tenido una importante evolución, de igual forma el sistema eye detect que es una tecnología que permiten evaluar la confiabilidad a partir de la dilatación de la pupila del ojo humano. También plataformas de selección para pruebas psicotécnicas con gran número de evaluaciones a la personalidad y habilidades del candidato. (p. 10)

Las empresas deben cada día tener la capacidad de escoger el candidato idóneo para los diferentes puestos a ocupar. Hoy por hoy las personas son conscientes que, si no se está altamente capacitado, muy probablemente no tendrá la oportunidad de ocupar dichos puestos

dentro de las organizaciones, debido a los diferentes filtros que se deben implementar en las selecciones.

La innovación tecnológica puede revolucionar la forma en que las organizaciones seleccionan y contratan a su personal, mejorando la eficiencia, la objetividad y la efectividad general del proceso.

Por otra parte, el restaurante y heladería frupys Neiva, presenta ciertas limitaciones e ineficiencias, ya que a menudo se basan en criterios subjetivos, lo que lleva a la contratación de candidatos en algunas ocasiones inadecuados. Además, el proceso de contratación a menudo lleva mucho tiempo, lo que ocasiona pérdida de talento potencial.

Las formas tradicionales de reclutamiento aún están en uso y siguen siendo necesarias, pero cada vez más es fundamental para las empresas incluir un componente de redes sociales en su estrategia de atracción de talento, explica Correa (2022) directora de Talent Solutions de ManpowerGroup. “El reclutamiento social ha demostrado ser muy efectivo, ya que les permite a las organizaciones identificar y llegar más fácilmente a candidatos con el perfil adecuado” (párr. 5).

Los modelos actuales que están implementando en la empresa, están generando una gran pérdida de candidatos con potencial, puesto que, se están limitando a usar nuevas tecnologías en cuanto a la selección del personal, en primer lugar en la empresa se están basando en criterios subjetivos, como entrevistas, que pueden conducir a la contratación de candidatos inadecuados, por otra parte, los modelos actuales de selección de personal no incorporan evaluaciones de personalidad, habilidades u otros criterios objetivos importantes para la empresa, esto lleva a

seleccionar candidatos que no lleven el mismo objetivo de la organización, generando malestar y un mal ambiente laboral.

El uso de internet para el reclutamiento por web es el más extendido en los procesos de RSP. Tanto la web de las propias organizaciones como los portales especializados se han vuelto más que populares y han cambiado las prácticas sociales de captación de talento, haciendo que el reclutamiento en línea se consolide como el medio de mayor eficacia y eficiencia. Los candidatos distan mucho de ser un grupo homogéneo, por ejemplo, los jóvenes pueden ser más favorecidos por este tipo de reclutamiento en relación con los candidatos más maduros. (García et al, 2016, p. 12)

Es por esta razón que debemos tener en cuenta las nuevas tecnologías aplicadas en la actualidad y establecer estrategias competitivas, para encontrar a esos candidatos que tengan esas habilidades, pero también aquellos que se integren correctamente con los demás y ayuden al éxito empresarial.

Dicho esto, la pregunta sobre la que se basara la investigación es ¿Qué mejoras podrían implementarse en el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de Neiva, Huila, a través de la aplicación de tecnología en el último trimestre del año 2023?

## **Justificación**

El propósito de la presente investigación se enfoca en elaborar un plan de mejora en el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de Neiva, mediante la aplicación de tecnología la cual permitirá obtener una metodología adecuada para la selección de personal cumpliendo con los objetivos de la empresa. En esta misma línea, toda organización debe asegurarse que su búsqueda de personal sea la más adecuada y favorable.

De acuerdo con Vista Jobs (2021), “las herramientas tecnológicas siempre deben apoyar y mejorar al recurso humano para impactar positivamente la experiencia del candidato, o de lo contrario, corren el riesgo de dañar la marca empleadora por la que han trabajado tanto” (párr. 11). Por otra parte, el proceso de selección del personal a lo largo de los años ha sido un elemento fundamental para las empresas, ya que buscan personas que cuenten con capacidades, habilidades y destrezas que se ajusten a las necesidades de la empresa, contar con un equipo de trabajo competente y que aporte valor a la empresa es muy importante para que sea competitiva en el mercado.

El presente trabajo investigativo, tiene una especial importancia sobre la aplicación de tecnología en la organización, por tanto, será muy conveniente que a futuro otras empresas lo implementen para su beneficio ya que puede generar conocimiento, solucionando problemas prácticos que se puedan presentar con el proceso de selección del personal, puesto que, es fundamental tener un equipo enfocado, trabajando a su vez por un mismo objetivo.

Ahora bien, la mayoría de las empresas pequeñas, hoy en día realizan el proceso de selección del personal de forma manual, mediante el uso de anuncios o pruebas elaboradas por medio de papel y lápiz para seleccionar sus candidatos, causando demora en el proceso de

selección y aumento de costos, por esta razón se quiere demostrar que la tecnología es fundamental para agilizar el proceso de selección del personal.

Cabero (2002) menciona que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (pp. 1-6)

Sin duda, estamos ante una nueva era en la que la tecnología se está volviendo cada vez más importante para las empresas, logrando mejoras en su proceso de selección de personal.

Finalmente, para lograr los objetivos del estudio, se acude a analizar estrategias que permitirán mejorar la tasa de éxito del proceso de selección de personal, mediante la aplicación de las nuevas tecnologías en la empresa, con el fin de generar oportunidades laborales, motivando a los candidatos adecuados a postularse a esta gran empresa. Cabe resaltar que el área de recursos humanos deberá gestionar y contribuir al logro de los objetivos de la empresa, permitiendo agilizar el proceso de selección de personal, por lo tanto, la selección de personal debe ser acorde a lo que el restaurante y heladería busca, teniendo como eje principal las necesidades de los clientes internos y externos.

## **Objetivos**

### **General**

Elaborar un plan de mejora en el proceso de selección de personal del Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, mediante la aplicación de tecnología para obtener los mejores perfiles y evitar la rotación de personal durante el último trimestre del año 2023.

### **Específicos**

Realizar un estudio exhaustivo para evaluar los procesos actuales del área de recursos humanos en el restaurante y heladería Frupys.

Identificar las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado que puedan ser aplicadas en el proceso de selección de personal, reconociendo aquellas que tengan mayor probabilidad de adaptación y eficiencia en el restaurante y heladería Frupys.

Formular estrategias que permita mejorar la tasa de éxito del proceso de selección de personal mediante la aplicación de herramientas tecnológicas en el restaurante y heladería Frupys.

### **Antecedentes del Problema**

Para comenzar a indagar acerca del proceso de selección de personal y la influencia que ha traído consigo la aplicación de nuevas tecnologías en la gestión del talento humano, se hace necesario reconocer y recopilar datos importantes que permitan establecer un punto de partida, por ello, en este apartado se recopilarán estudios de autores que previamente han realizado un análisis crítico respecto a la temática propuesta.

En este sentido como teoría general mencionamos a García et al. (2016) quienes han llevado a cabo una investigación acerca de los procesos de reclutamiento y las redes sociales, teniendo como propósito identificar el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), en los sistemas de reclutamiento y selección de personal de las empresas en México, en donde reconocen que los efectos de la globalización exigen una generación de cambios en todos los ámbitos organizacionales para enfrentar la competencia; y que de igual manera la revolución digital ha permitido optimizar los procesos que aseguran la captación, atracción y retención del talento humano. Además de ello, se logra reconocer que los fundamentos teóricos vinculados con la importancia de los procesos metodológicos para la contratación de personas y las herramientas tecnológicas que la facilitan en las organizaciones mexicanas son temas novedosos y desconocidos para las micro y pequeñas empresas, pues la mayoría lleva procesos manuales, de igual manera se advierte que en la medida que se automaticen, asegurarán la elección del personal idóneo para lograr sus objetivos estratégicos. (p. 3)

En concordancia con lo anteriormente mencionado este análisis nos da un indicio de la deficiente adaptación de herramientas tecnológicas presente en los procesos de selección de personal y la constante incidencia en aplicar procesos manuales y tradicionales que en su defecto

se consideran como una limitante dentro de su gestión, esto es observable no solamente en Colombia sino también a nivel internacional. Y es que indudablemente es muy necesario resaltar que de la correcta implementación y aplicación de diferentes tecnologías depende la supervivencia, competitividad y buen desempeño de las organizaciones.

En complemento, Riascos y Aguilera (2011) mencionan que la incursión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, esto se evidencia en varios aspectos, uno de ellos es la forma como se gestiona el talento humano. Por ello, el objetivo esencial en esta investigación fue caracterizar las principales herramientas TIC que se utilizan en los procesos operativos involucrados en la gestión del talento humano. En los resultados se especifica que existen diversas herramientas que facilitan las actividades del área de gestión del talento humano y que se utilizan en mayor proporción en los sectores comercial y de servicios. (p. 2)

Así mismo, es de reconocer que el capital humano es la fuente vital del sistema nervioso de una organización y que sus talentos, aptitudes, habilidades, competencias y compromiso le proporcionaran las herramientas necesarias para afrontar los cambios en el entorno. La importancia radica en lograr identificarlas y efectuar una correcta aplicación ajustándose a sus necesidades y capacidades.

Por su parte Pérez (2014) en su investigación titulada una relación desequilibrada: la selección de personal en tiempos de crisis, en el cual señala que la selección de personal está pasando por una crisis que ha traído consigo modificaciones en los procedimientos, llegando al punto de dar mayor relevancia al factor contable que al factor humano. Provocando así, una pérdida en la calidad de los reclutadores, la elusión del código de

buenas prácticas en los procesos de reclutamiento, selección y una incongruencia en el encaje entre puestos ofertados y candidatos. Como consecuencia de estas alteraciones en los procesos de selección se evidencia una pérdida de potencial en las empresas que en el medio y largo plazo les supondrá tener que afrontar los indeseables costes de la no calidad. En conclusión, las empresas no estarán en disposición de ser competitivas por su falta de rigor y por la fuga de sus mejores trabajadores. (p. 23)

En este orden de ideas se ratifica lo indispensable que es realizar un proceso de selección de personal con políticas bien definidas, integro y ético, acorde con las necesidades de la organización, que le permitan de este modo contar con personal altamente calificado y eficiente, además de tener una buena reputación, desarrollar una buena imagen corporativa, siendo más competitivos, reteniendo y desarrollando el capital humano al igual que el intelectual, evitando de este modo la alta rotación y alcanzando los objetivos organizacionales planteados.

Ahora bien, Según García et al. (2016) el pensamiento administrativo y gerencial tradicional de muchas empresas está enfocado en reducir costos y para ello se busca ahorrar dinero en procesos como la selección de personal, básicamente se contrata al trabajador de acuerdo con el resultado de unas pruebas básicas psicotécnicas y de conocimiento. El impacto de contratar gente por llenar la vacante ha traído consecuencias para las organizaciones, como incrementos en el índice de rotación, la curva de aprendizaje cada vez es más lenta, muchas veces el proceso de adaptación afecta la productividad y los empleados tienden a desmotivarse fácilmente, pues sus capacidades no se aprovechan al máximo. (p. 10)

Al realizar el proceso de selección de personal mediante nuevas herramientas tecnológicas, se ven involucradas diferentes áreas y el desarrollo organizacional que venía

ejecutando la empresa, reconociendo que el proceso de toma de decisiones va ligado a la experiencia humana de los líderes y colaboradores, lo que promueve la optimización en diferentes ámbitos mediante la comunicación y el acuerdo, puesto que, de lo contrario, se ejecutan decisiones imprevistas, opiniones en desacuerdo, e inconsistencias en las responsabilidades de cada área.

En su investigación, Ascencio y Navarro (2016, como se citó en Cañon, 2020) definen el sistema de información, como “la combinación organizada de componentes como: hardware, software y personas, que interrelacionados permiten la recolección, procesamiento, almacenamiento y distribución de información para apoyar la toma de decisiones y el control de la organización”. (p. 7)

Al integrar la tecnología en el proceso tradicional de selección de personal, permite que las empresas evolucionen a la par de las múltiples exigencias del mercado, tanto por las nuevas competencias, los constantes cambios del entorno, las crisis económicas locales que tienen efecto por influencias mundiales, y donde actualmente la revolución de la información va de la mano con el desarrollo del ámbito tecnológico; en términos de productividad organizacional, genera mayor eficiencia y acierto en el proceso de selección y toma de decisiones, lo que a su vez, a nivel profesional del individuo impulsa a desarrollar y potenciar sus capacidades en el lugar de trabajo brindando en la organización un capital humano motivado y aportando al buen clima organizacional; de esta manera, las empresas reconocen la importancia de la utilización de herramientas como los sistemas de información, las redes sociales, softwares, el internet, etc.

Igualmente, las empresas deben asumir su liderazgo de manera responsable, visualizando un cambio constante y siempre en diversidad transitoria en un mundo globalizado. Por eso la importancia siempre del conocimiento renovado. Toda empresa que busque el éxito en la

contratación de personal debe buscar candidatos que se ajusten a la cultura y necesidades de la empresa.

Plaza y Domínguez (2011) aseguran que, actualmente las empresas deben prepararse para competir como empresas del futuro, y sin lugar a duda, el punto crítico está en el desarrollo de sus recursos humanos y en el conocimiento de sus trabajadores, más que en la atención a las materias primas o al dinero; es por lo que los empleados, las competencias y los conocimientos constituyen una ventaja para la organización. (p. 48)

Para nadie es un secreto que la contratación hoy día está basada en competencias, donde el candidato este abierto a cambios; debe tener la capacidad de visualizar su trabajo de manera abierta a transiciones, en un mundo laboral contemporáneo con ciertos desafíos tecnológicos de la información que aceleran los requerimientos en los puestos de trabajo.

Herranz de Lucas (2020) infiere que, hoy en día existen tecnologías como la web 3.0, que ha traído consigo ciertas mejoras que favorecen al departamento de Recursos Humanos y a su proceso de reclutamiento y selección, el reclutamiento 3.0. En primer lugar, gracias a la mejora de las redes sociales las empresas pueden publicar sus ofertas en estas para atraer a un gran número de candidatos, al mismo tiempo que la organización se promociona. Es así como finalmente, entre más publicaciones de ofertas de empleo se anuncien en el mayor número de redes sociales, más candidatos alcanzará la empresa y tendrá una mayor cobertura. En segundo lugar, se ha incrementado el uso del internet en los dispositivos móviles, y por ello ha logrado que las personas busquen empleo a través de este, ya que es una herramienta que posee una gran rapidez. Es por tanto imprescindible que se pueda encontrar a las empresas a través de una página web o una APP, ya que así la empresa puede perfeccionar su proceso de reclutamiento. En tercer y

último lugar, es imprescindible que las empresas utilicen un software de reclutamiento que les permita realizar el proceso de selección de una manera más rápida y eficiente; de esta forma se ahorrarían tiempo y dinero ya que automatizan todas las tareas que anteriormente se realizaban de forma manual, por lo que simplifican aún más este trabajo.  
(p. 20)

Es por lo que, la implementación de tecnologías dentro de la organización, facilitaran el proceso de selección de personal idóneo, que permita al Restaurante y heladería Frupys mayor rentabilidad y agilidad en los procesos de selección.

## **Marco Teórico**

El área de recursos humanos hoy en día es considerada como una de las áreas más importantes dentro de una organización, pues de ella se deriva el contar con personal altamente calificado que desempeñe las actividades primordiales para el correcto funcionamiento y operación de una empresa.

Ahora bien, es de resaltar que esta área ha venido en constante evolución y no siempre fue reconocida con tal vehemencia, todo ha sido gracias a sucesos y necesidades de reorganización que se fueron dando con el pasar de los años. Por ello, a continuación, mencionaremos diferentes etapas que marcaron historia:

### **Prehistoria de la Selección de Personal**

El ser humano y su actividad en dicha época era condicionada por aspectos de clase social y era observable el racismo, en donde las personas negras eran consideradas esclavas, los hijos heredaban el trabajo de sus padres, sin derecho a elección y libre expresión.

Zayas (2010) menciona que, en la comunidad primitiva, la distribución del trabajo entre sus miembros se realizaba fundamentalmente por el sexo, la edad y las características físicas. En este período se ubica el primer momento de la actividad de selección de personas, el cual presenta un carácter natural espontáneo. En la edad media el trabajo se caracterizó por adquirir un carácter prácticamente hereditario; la clase social condicionaba la elección y las posibilidades de desempeño de una actividad determinada.

(p. 2)

En 1780 con el surgimiento de la revolución industrial, la máquina a vapor, los diferentes avances de la ciencia en la industria y la incorporación de tecnología. Dan paso a la transformación y al desarrollo de nuevas formas de organización. (Zayas, 2010)

Sardi y Troilo (2020, como se citó en Bravo y Delgado, 2022) mencionan que, debido a la época de la industrialización la cantidad de empleados creció de manera exponencial, lo que ameritó crear nuevas medidas y procedimientos para elegir al personal que era necesario para los procesos productivos y lograr niveles de eficiencia en la ejecución de estos. (pp. 42-43)

Es aquí donde Frederic Tylor propone que las empresas deben organizarse a través de una planificación, que les permita ser más productivos, reduciendo al máximo la improductividad, siendo más eficientes y coordinados según los requerimientos de cada puesto, considerando las habilidades y capacidades para las asignaciones de dichas actividades. Esto llevo a que la selección de personal empezara a marcar un precedente y se considerara como una herramienta importante de organización con un alcance de gran impacto. (Bravo & Delgado, 2022).

## **Reclutamiento**

Este proceso antecede al de selección de personal, para las organizaciones es relevante atraer personal que se sienta identificado con los valores y que además de ello los compartan, de tal forma que su marca sea reconocida y se postulen diversos perfiles que cuenten con las habilidades y competencias requeridas para el desempeño de las diferentes actividades y que en definitiva beneficien a la compañía.

En este sentido el reclutamiento es definido por Chiavenato (2009) como una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por tanto, una

actividad positiva de invitación. Se trata de atraer con selectividad mediante varias técnicas de comunicación a los candidatos con los requerimientos mínimos para el puesto vacante. El objetivo básico de reclutamiento es abastecer al proceso de selección de materia prima, ósea los candidatos. (p. 144)

### **Selección de Personal**

La selección de personal es la fase en la cual se realiza la clasificación de las personas que han sido reclutadas y se empiezan a descartar y escoger a quienes se consideren más idóneos para ocupar los cargos que la empresa requiere. Se busca que dicho candidato seleccionado cubra esa necesidad dentro de la organización, aportando con sus habilidades y capacidades al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

En concordancia con lo anteriormente mencionado Chiavenato (2009) define la selección de personal como la elección del hombre adecuado para el puesto adecuado. En otras palabras, busca entre los candidatos reclutados a los más idóneos para desempeñar los puestos disponibles en la empresa con la intención de mantener o aumentar la eficiencia, el desempeño del personal y la eficacia de la organización. (p. 144)

Salazar et al. (2022) hace referencia a que la selección y retención del talento humano son procesos críticos para el éxito de cualquier empresa u organización, debiendo adaptarse la gestión del talento al cambio constante de las tendencias tecnológicas y sociales del entorno donde se desarrolla, y que las nuevas tecnologías abren paso a un sin número de ventajas para las organizaciones, entre ellas reducir sesgos inconscientes en la selección de candidatos, sumado a que la realidad virtual y aumentada, pueden ayudar a las empresas a evaluar habilidades técnicas y prácticas,

especialmente en puestos que requieren habilidades, así como también pueden contribuir en los procesos de capacitación del personal haciendo que se incrementen sus destrezas y conocimientos, haciéndolos más útiles para la empresa u organización. (p. 178)

### **Evolución de las Tecnologías en el Proceso de Selección**

Durante años se han venido desarrollando procesos que agilizan la forma de contratación del personal; esto con el ánimo de mejorar la productividad y servicio dentro de las organizaciones, adaptándose a cambios realmente significativos que les permita prevalecer en el tiempo.

De acuerdo con Thompson y Strickland, (2004, como se citó en Flores et al., 2016) definen las tecnologías de información y de comunicaciones, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos; capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. (p.4)

Efectivamente prevalecerán las empresas que logren visibilizar las amenazas y sepan cómo aprovechar las oportunidades que traen consigo las tecnologías de la información y las herramientas que contribuyan al mejoramiento de la selección de su personal.

Es así como en la actualidad existen factores determinantes que permiten encontrar de manera más fácil a los candidatos, ante ello aparece el Headhunting. Dolan (2015, como se citó en Salinas y Malpartida, 2020) sostiene que es una técnica que permite localizar, evaluar y contratar personal del alto mando, su uso implica el uso de base de datos, redes y herramientas tecnológicas; sin embargo, los procesos de reclutamiento varían y la elección del medio determinara el éxito del proceso. (p. 31)

Las empresas deben ser conscientes que las limitaciones al contratar personal; en especial en pequeñas empresas son los recursos tecnológicos; las cuales aún utilizan instrumentos convencionales y apoyan su selección por la buena actitud y no lo enfocan a los conocimientos y conductas.

### **Marco Legal**

A continuación, se presentan las leyes que regulan todo el proceso de contratación hasta la vinculación del personal a la empresa de acuerdo con sus principios y normativas.

Disposición selección de personal: en los procesos de selección de personal se debe considerar lo establecido en la constitución política de Colombia, específicamente en los artículos 13 y 25, en donde se menciona la igualdad, libertad, y el derecho a un trabajo digno.

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 13)

“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 25).

Cabe resaltar que, las empresas tienen la libertad de establecer unos reglamentos específicos y condiciones para la postulación en diferentes vacantes, estas se desarrollan según sus criterios y necesidades, lo importante es no violar los derechos ya establecidos por la ley y regirse a ellos para establecer cualquier requerimiento sin generar ningún tipo de discriminación y abuso en los procesos.

El congreso de la república de Colombia decreta el siguiente preámbulo: el ministerio de salud y Protección Social de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley número 100 de (1993) señala que:

La Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad (p.4).

Artículo 6: objetivos. El Sistema de Seguridad Social Integral ordenará las instituciones y los recursos necesarios para alcanzar los siguientes objetivos:

Garantizar las prestaciones económicas y de salud a quienes tienen una relación laboral o capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema.

Garantizar la prestación de los servicios sociales complementarios en los términos de la presente Ley.

### **Código Sustantivo del Trabajo**

El código sustantivo del trabajo es el que regula las relaciones laborales entre el empleador y trabajador, en él se establecen las obligaciones y derechos de ambas partes.

“Nadie puede impedir el trabajo a los demás, ni que se dediquen a la profesión, industria o comercio que les plazca, siendo lícito su ejercicio, encaminada a tutelar los derechos de los trabajadores” (Código sustantivo del trabajo, 1993, Artículo 8).

En otras palabras, ninguna persona está en la autoridad de decirle a un colaborador que debe trabajar en otra empresa o desempeñar un cargo diferente al que se postuló, sin embargo, debemos tener en cuenta que cada empresa maneja un reglamento interno, por lo cual estipulan ciertas condiciones, derechos y obligaciones.

De igual manera en el artículo 10 se declara la igualdad entre trabajadores sin distinción alguna.

Igualdad de los trabajadores. “Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen las mismas protección y garantías establecidas por la Ley. “(Código sustantivo del trabajo, 1993, Artículo 10).

Por último, la ley estatutaria 1581 de (2012) “se dicta disposiciones generales para la protección de datos personales”, la cual veremos a continuación:

Título IV: derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos

Título VI: deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento

La ley tiene como objeto el desarrollo del derecho constitucional de las personas de conocer, actualizar, rectificar los datos, entre otros. Esta ley será aplicada a todas las entidades públicas y privadas que rigen el territorio colombiano bajo la supervisión de la superintendencia de industria y comercio, la cual podrá sancionar a todo aquel que la incumplan de forma monetaria, suspensión de actividades y cierre temporal o inmediato, por esta razón las entidades tienen unos principios a la cual apegarse, así como el titular tiene unos derechos que se deben cumplir a la hora de dar tratamiento de datos a la persona que se le solicita. Por otra parte, en el caso empresarial, solo se podrá dar datos

de los empleados cuando sean autorizados por ellos de manera verbal o escrita a las entidades.

Esta ley es muy importante, ya que dará a las personas una garantía de que sus datos personales sean utilizados de una manera adecuada, sin que se vea afectada su intimidad e integridad de las personas, dando cumplimiento al artículo 15 de la (constitución política de Colombia,1991) “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar” (p. 3).

## **Metodología de la Investigación**

### **Diseño de la Investigación**

Dado que el objetivo de estudio es elaborar un plan de mejora en el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, mediante la aplicación de tecnología para obtener los mejores perfiles y evitar la rotación de personal durante el último trimestre del año 2023, se acudió a un diseño no experimental que se empleará de manera transversal.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el diseño no experimental es “observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural para después analizarlos” (p. 174), Asimismo, señala que el diseño transversal “es un diseño útil para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 178).

### **Tipo de Investigación**

Nuestra investigación es de tipo descriptivo puesto que, permitirá observar y describir conductas o situaciones, y cómo se manifiestan determinados fenómenos, con el propósito de percibir y descubrir falencias que se pueden mejorar mediante la aplicación de la tecnología para el proceso de selección del personal.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativa; puesto que, se focaliza en analizar e investigar aspectos precisos y auténticos que no han sido estudiados con profundidad, buscando encontrar pautas relevantes en los datos recolectados que deben ser observados para establecer las primeras deducciones completas sobre lo que ocurre con el proceso de selección de personal en el restaurante y heladería Frupys.

El enfoque cualitativo según nos indica Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Consiste en que la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea y van influyendo entre sí” (p. 9).

De esta forma, se utilizó este enfoque en la investigación para lograr contestar a la pregunta de investigación ¿Qué mejoras podrían implementarse en el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de Neiva, Huila, a través de la aplicación de tecnología en el último trimestre del año 2023?, lo cual nos permitió conocer a fondo porque se están presentando falencias en la selección del personal en la empresa acercándonos a la realidad, para así proponer mejoras.

Del enfoque cualitativo se tomo la entrevista, con el fin de analizar la percepción del proceso de selección del personal en el Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, por parte de los empleados involucrados en dicho proceso.

### **Población**

La población se define como “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004, p. 69).

La población de estudio está conformada por los 63 empleados que laboran en el restaurante y heladería Frupys de la ciudad de Neiva, con un rango de edad entre los 19 y 40 años, de genero tanto femenino como masculino.

### **Tamaño de la Muestra**

La muestra es definida por López (2004) como “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población” (p. 69).

La muestra de nuestra investigación está enfocada en los colaboradores del área recursos humanos encargados del proceso de selección de personal en el restaurante y heladería frupys, obteniendo finalmente como resultado una persona encargada del proceso, a la cual se le realizó la aplicación del instrumento de investigación.

### **Técnica de Investigación**

“Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Usualmente se usan en investigación científica, empresarial, estadística y marketing” (Lifeder, 2021, párr. 1).

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista.

Para Santos (2023) “la entrevista es un método que consiste en recopilar la información formulando preguntas. A través de la comunicación interpersonal, el emisor obtiene respuestas verbales del receptor sobre un tema o problema en específico” (Párr. 27).

### **Instrumento de Recolección de Datos**

“El instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. En cada instrumento concreto pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido” (Palella & Martins, 2017, como se citó en Camacho, 2011, párr. 10).

El instrumento es una cédula de entrevista.

De acuerdo con Joss (2017) “la cedula de entrevista tiene un carácter anónimo, que para aplicar es necesario establecer un raptor, es decir, una relación anímica adecuada con el informante antes de iniciar el interrogatorio” (párr. 1).

Además, la cedula se clasifica en 3 partes, en donde cada una agrupa información diferente:

### **Primera Parte**

Datos de la investigación

Número de Cédula

Nombre del entrevistador

Lugar y fecha de la entrevista.

### **Segunda Parte**

Nombre del entrevistado

Sexo

Edad

Profesión

Puesto actual

Años en la organización.

Área de adscripción

Experiencia laboral en la organización

### **Tercera Parte**

Preguntas sobre el tema que se investiga.

### **Técnica de Análisis de Datos**

Principalmente se elaboró un protocolo de consentimiento informado para la entrevista, en donde de manera escrita da su autorización para que la entrevista sea grabada, seguidamente, se realizó una cedula de entrevista con once preguntas estructuradas, que fue aplicada a la persona encargada de talento humano del restaurante y heladería Frupys.

## **Resultados**

En este capítulo se realizará el análisis de los datos obtenidos posterior a la aplicación del instrumento de recolección de información, y se interpretarán estos resultados con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación como también dará luz a los fundamentos para gestar las conclusiones y las recomendaciones.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista, la cual se realizó a través del instrumento cedula de entrevista compuesta por once preguntas estructuradas, enfocadas en conocer cómo se están ejecutando actualmente los proceso de selección de personal en la empresa y de este modo lograr proponer un plan de mejora para el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, a través de la aplicación de tecnología en el último trimestre del año 2023.

La muestra estuvo representada por una persona, y los resultados presentados en este apartado se basan en las respuestas obtenidas durante la entrevista.

Para efectuar la entrevista, se realizó un consentimiento informado para la grabación de esta, en donde la auxiliar administrativa y de talento humano de la empresa dio su consentimiento para participar en la investigación y autorizo que la información se utilice en este.

Asimismo, se acordó que la identidad sea tratada de manera confidencial, es decir, que en la investigación no se hará ninguna referencia expresa de su nombre y el grupo utilizará un código de identificación o pseudónimo. Al final de este proyecto de investigación ella recibirá el documento final que le permita conocer los resultados del estudio realizado.

Durante el análisis de las respuestas se identificaron cinco categorías principales, la primera relacionada con el proceso de selección de personal, que abarca las fases y los criterios, que actualmente se están llevando a cabo dentro de la empresa, la segunda relacionada con el proceso de reclutamiento, que comprende los retrasos en el proceso de contratación y las consecuencias que trae consigo, la tercera relacionada con la rotación de personal, que incluye la deserción presentada en la empresa en el último semestre, la cuarta relacionada con las herramientas tecnológicas, que engloba su implementación en el proceso de reclutamiento, las ventajas, desventajas, conocimiento de herramientas tecnológicas disponibles en el mercado para el proceso de selección y los beneficios que esperarían de ellas. Finalmente, como quinta categoría mencionamos las técnicas para la selección y retención de personal, que cubre la formalidad en la contratación y el bienestar psicológico que actualmente están implementando en la empresa.

### **Categoría Proceso de Selección de Personal**

En esta categoría, la entrevistada nos da a conocer que actualmente la empresa está ejecutando su proceso de selección de personal a través de dos fases, la primera consiste en la identificación de una necesidad, de un cargo, en donde posterior a ello se pone en conocimiento la vacante y procede con la evaluación de las hoja de vida, validando la formación, experiencia y antecedentes, para posterior a ello continuar con las entrevistas.

Por ejemplo, la entrevistada menciona:

“Lo que hacemos posteriormente es validar que estas experiencias sean ciertas, pues e revisando las referencias e laborales. Esto validamos también el hecho de que la gente tenga los antecedentes correctos y e aplicamos una serie de entrevistas.” (Entrevistada)

Al momento de evaluar a los candidatos en el proceso de selección se evidencia que tienen en cuenta como criterios principales que su perfil sea acorde a la formación académica y de experiencia, que tenga los conocimientos adecuados para poder generar su vinculación a la empresa.

Así mismo resalta que, con estos procesos han realizado vinculaciones acertadas al ejecutar controles rigurosos como la revisión de las hojas de vida y validando los perfiles.

### **Categoría Procesos de Reclutamiento**

En cuanto a la segunda categoría, la entrevistada deja en evidencia que actualmente se están presentando demoras en el proceso de contratación desde las búsquedas, esto debido a que no siempre logran obtener las suficientes postulaciones o los perfiles no son los idóneos para los cargos que están buscando.

Por ejemplo, la entrevistada menciona:

“Se están haciendo unos controles más rigurosos en lo que tiene que ver con la inspección de las hojas de vida, e validando que estos perfiles sean acordes a lo que nosotros realmente requerimos para nuestro desempeño en el restaurante.” (Entrevistada)

### **Categoría Rotación de Personal**

En función de la tercera categoría, la entrevistada alude que en el último semestre se ha presentado una deserción de aproximadamente una persona al mes.

### **Categoría Herramientas Tecnológicas**

En la cuarta categoría, se logra evidenciar que la empresa restaurante y heladería Frupys, está implementando herramientas tecnológicas de terceros para el proceso de reclutamiento.

Por ejemplo, la entrevistada menciona:

“Bueno, las herramientas tecnológicas son básicamente tres, las cuales menciono que serían CompuTrabajo, la Agencia Pública del Sena y la Agencia de empleo de Comfamiliar del Huila.” (Entrevistada)

Es así como la entrevistada toca un punto clave sobre las ventajas que han podido identificar de estas alianzas con externos y con los cuales hasta el momento están apoyándose en el proceso de selección de personal, donde afirma poder obtener una recopilación ágil en las hojas de vida, pero que existen limitaciones en el uso de estas herramientas , ya que, al llegar a un público más amplio, en ocasiones se tienen situaciones donde se postulan personas que no tienen la suficiente experiencia o su perfil o cargo no está acorde a lo que ellos están buscando.

De igual manera la entrevistada reconoce no tener conocimiento alguno sobre las herramientas tecnológicas que pueden implementar dentro de la empresa para el proceso de selección de personal, como lo son Análisis del perfil personal (PPA) de Thomas, Plataforma Manatal, Test Gorilla, entre otras. Pero afirma que si fuese el caso y la empresa decidiera implementar esas herramientas; esperarían que sus datos fueran más organizados y acordes a lo que la empresa necesita en los diversos cargos.

Por ejemplo, la entrevistada menciona:

“Bueno, pues si adquiriésemos una de estas herramientas tecnológicas, e principalmente esperaríamos tener datos más organizados y acordes en el filtrado de lo que tiene que ver con la búsqueda del talento humano, no, en donde nosotros podamos visualizar con mayor practicidad lo que es el perfil del candidato y qué cumplimiento tiene comparado con nuestro perfil ocupacional.” (Entrevistada)

Por ello, también se consideró importante realizar la pregunta correspondiente a si la empresa tiene alguna restricción de presupuesto para la implementación de herramientas tecnológicas en el proceso de selección de personal, obteniendo como respuesta que, no hay ninguna restricción para acceder a estas valiosas y eficientes herramientas tecnológicas.

### **Categoría, Técnicas para la Selección y Retención de Personal**

La quinta categoría consiste en técnicas para la selección y retención de personal que utiliza el área de talento humano del restaurante y heladería frupys, para seleccionar el personal idóneo y a su vez, fidelizarlo con la empresa.

Como lo menciona la entrevistada:

“Nosotros acá tenemos unos contratos con todo lo que dispone la ley, como son el reconocimiento de los salarios en los periodos adecuados, a sí mismo, con sus variaciones, prestaciones sociales, pagos de seguridad social, reconocimiento de lo que son derechos como las dotaciones, vacaciones.” (entrevistada)

Eventualmente esto hace parte de la formalidad de la contratación de la empresa, en relación a los derechos laborales y prestaciones sociales que se debe realizar en el proceso de contratación, en donde la entrevistada, al hacer referencia a que los contratos disponen de todo lo de ley, se alude a prestaciones como efectuar el pago de las horas que excede de la jornada laboral ordinaria, las cesantías, también el auxilio de transporte, la seguridad social integral (Salud, pensión y ARL), la afiliación a caja de compensación, entre otras.

En la entrevista también se menciona sobre la retención del personal, en donde trae a colación el bienestar organizacional que proporciona la empresa.

La entrevistada afirma:

“Tenemos un área de bienestar psicológico, a sí mismo, gestionamos capacitaciones y brigadas de salud, salud en el trabajo y en general de bienestar organizacional”. (entrevistada)

Por ende, se refleja la importancia de facilitar a los colaboradores la atención adecuada para mantener su salud integral, puesto que promover la protección y la salud de los colaboradores, genera una prevención hacia posibles lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo.

### **Herramientas Tecnológicas Sugeridas para el Proceso de Selección de Personal**

Las siguientes son las herramientas tecnológicas correspondientes al plan de mejora en el proceso de selección de personal que se da a conocer al Restaurante y Heladería Frupys, con el fin de poder obtener mejores perfiles y se adopten a nuevos y avanzados procesos de selección.

### **PPA o Evaluación del Comportamiento de Thomas**

Determina cómo las personas se ven a sí mismas respondiendo a situaciones laborales que perciben como favorables o desafiantes; además, revela si sus patrones de respuesta son activos o pasivos, clasificando así los estilos de comportamiento de la persona de acuerdo con cuatro ejes: dominio, influencia, constancia y obediencia. (O'Driscoll, 2023)

### **TestGorilla**

TestGorilla es un software de pruebas previas al empleo que está diseñado para ayudar a las empresas a gestionar todo el ciclo de vida de la contratación, desde crear evaluaciones e invitar a candidatos hasta realizar una revisión detallada de los resultados. Los administradores pueden ver instantáneas automáticas de pantalla durante las pruebas en curso y recibir alertas

cuando los candidatos intenten salir del modo de pantalla completa para evitar prácticas indebidas durante la evaluación. (GetApp, 2023)

### **Plataforma Manatal**

Software de reclutamiento con IA diseñado para buscar y contratar candidatos más rápido. Diseñado para equipos de RRHH, agencias de contratación y head-hunters. (Manatal, 2023)

En la tabla uno mencionamos aspectos fundamentales relacionados con el plan de mejora propuesto para la empresa.

**Plan de Mejora Relacionado con las Herramientas Tecnológicas que Mejor se Adecuan a las Necesidades del Restaurante y Heladería Frupys en la Selección de Personal.**

**Tabla 1**

*Herramientas Tecnológicas que se Ajustan a las Necesidades del Restaurante y Heladería Frupys en la Selección de Personal.*

Herramienta Tecnológica	Creador	Servicios y/o Soluciones	Recursos	Responsables
Evaluación del comportamiento de Thomas	Thomas Hendrickson	Reclutamiento Trabajadores Remotos. Capacitación y acreditación (habilidades de asertividad, estilos de comunicación, liderazgo, etc) Sistema de seguimiento de candidatos. Evaluación DISC (obtiene conocimiento sobre el comportamiento de una persona en el trabajo.)	\$150.000 pesos al mes. Precio Anual \$1.800.000 pesos.	Auxiliar administrativa y de talento humano
TestGorilla	CapitalT y un grupo internacional de padrinos inversores	Ofrecen más de 300 test de aptitudes y personalidad para candidatos. Numerosas opciones para contactar a cada candidato. Por medio de un informe, permite analizar y escoger los mejores candidatos.	\$300.000 mensuales. Anualmente \$3.600.000 pesos.	Auxiliar administrativa y de talento humano
Plataforma Manatal	Easy-to-Use Drag y Drop Pipeline	Búsqueda de candidatos mediante canales e integraciones (accede a muchas bolsas de trabajo). Sistemas de seguimiento de candidatos. Colaboración en equipo y gestión de tareas. Recomendaciones por la IA (puntuá a los candidatos) Reportes y análisis.	Plan mensual; equivalente a \$140.000 pesos. Anualmente \$1.680.000	Auxiliar administrativa y de talento humano

## **Estrategias para Mejorar el Proceso de Selección de Personal Mediante la Aplicación de Herramientas Tecnológicas en el Restaurante y Heladería Frupys.**

Al analizar la entrevista se identifican dos falencias en la gestión del personal en el restaurante y heladería Frupys:

La empresa cumple con suministrar lo establecido por las normativas de ley, como las prestaciones sociales, la seguridad social integral, la afiliación a caja de compensación, entre otros derechos que tienen los colaboradores en su entorno laboral, pero la entrevistada, no hizo referencia a ningún tipo de actividades o dinámicas que utilicen para promover la motivación organizacional, mejorar el trabajo en equipo y, por ende, generar mayor productividad por parte del talento humano.

Considerando lo anterior, las herramientas tecnológicas ayudan a las empresas mediante planes de acción, que son aptos para mejorar el compromiso y motivación de los colaboradores, como el desarrollo del liderazgo, promover que el colaborador no se reprima y por el contrario tenga la confianza para comunicarse de manera asertiva y dar su punto de vista en algún tema de la empresa, permitiéndole a la persona sentirse parte de ella, a su vez, los métodos más adecuados para proporcionar un clima laboral satisfactorio, con este tipo de herramientas proporcionan capacitaciones acreditadas sobre resolución de conflictos, etc.

Es así, como las herramientas tecnológicas, ayudan a las empresas a mejorar su proceso de selección, mediante evaluaciones sencillas pero con preguntas precisas para conocer el comportamiento de la persona, esto proporciona un perfil inicial en donde se establecen las fortalezas y las áreas de mejora de una persona, como es su forma de comunicarse, sus motivaciones, como se comporta bajo presión y brinda informes detallados, filtrando los

currículos, permitiéndole a la empresa comparar el perfil de las personas con el puesto de trabajo ofertado y de esta forma, encontrar el talento humano que mejor encaje con el perfil y la cultura de la empresa.

## Conclusiones

Al realizar el estudio detallado y evaluar los procesos actuales del área de recursos humanos en el restaurante y heladería Frupys., se encontró que la empresa ejecuta su proceso de selección de personal de forma tradicional, basándose en la información contenida en los currículos y su validación a través de entrevistas. Es evidente que estos procesos hasta el momento les han permitido realizar vinculaciones acertadas, debido a los controles rigurosos que vienen realizando, sin embargo; no están contando con un suficiente número de postulaciones y los perfiles en su mayoría no son los idóneos, lo que ocasiona demoras en sus procesos de selección, destinando mucho más tiempo al momento de realizar las evaluaciones de los perfiles, llevando a que la efectividad de dichos procesos sean poco efectivos en esta modernidad, en donde la evolución e innovación son dos constantes para la supervivencia y correcto funcionamiento de una organización.

Al identificar las herramientas que actualmente utiliza el Restaurante y Heladería Frupys en contraste con las herramientas disponibles en el mercado que puedan ser aplicadas al proceso de selección de personal y reconociendo aquellas que tengan mayor probabilidad de adaptación y eficiencia en la empresa, se puede decir que realmente no se está implementando ningún tipo de herramienta tecnológica para optimizar el proceso de selección de personal, ya que la entrevistada reconoce que no conoce algunas de las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado y que permitirían potencializar el proceso de selección de personal y al no implementarse puede no suplir la alta calidad que se requiere y con el gran número de información recibida, puede pasarse por alto candidatos con gran experiencia, habilidades idóneas para el cargo; esto por la falta de manejo de políticas y procesos internos.

Si bien el uso de herramientas tecnológicas externas, como el caso de las bolsas de empleo, son un apoyo a la hora de convocar las diferentes vacantes en la empresa; están enfocadas al reclutamiento del personal, lo que les permite publicar ofertas de trabajo de manera rápidas y fácil; cubriendo ciertas vacantes y ahorrando tiempo y recursos; pero tienen sus limitaciones debido a fallas en un conocimiento más amplio, sobre la cultura, los valores y necesidades específicas que se tiene a la hora de escoger el personal.

Al identificar falencias que presenta el proceso de la selección de personal del restaurante y heladera Frupys, se planteó el uso de las herramientas tecnológicas como estrategia que permitan mejorar la tasa de éxito en la selección de personal, puesto que, son software que le proporcionarían a la empresa herramientas para evaluar y determinar la persona que mejor se adecua a sus necesidades, ofreciendo ventajas como proporcionar y agilizar procesos, mejorar la retención, el compromiso de los empleados, las capacitaciones acreditadas, las habilidades como el trabajo en equipo, entre otras.

## Recomendaciones

Con relación a las respuestas que se obtuvieron en la entrevista realizada en el restaurante y heladería frupys, se recomienda identificar mensualmente las causas de rotación del personal que está teniendo actualmente la empresa con el fin de reducir los factores que llevan a la pérdida de la productividad.

Respecto a la selección del personal, se logró identificar durante la investigación una alta demora en la agilidad del proceso, puesto que, actualmente la empresa está utilizando plataformas tradicionales, por lo cual conlleva a un proceso más lento, por tal razón se deberá diseñar estrategias fortaleciendo el proceso de selección.

De acuerdo con el proceso que está llevando la empresa, es importante reconocer que en su momento están aplicando plataformas para la búsqueda de candidatos que cumplan con los objetivos de esta, sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa debe ir actualizando estas plataformas, por otra parte, la inteligencia artificial se ha vuelto muy importante en estos procesos, ya que contribuyen en mejorar la eficiencia y efectividad en la toma de decisiones, por tal razón, se recomienda al restaurante y heladería frupys aplicar la herramienta de Thomas internacional, plataforma que ayudará a optimizar los procesos de selección a un menor tiempo, atrayendo el mejor talento, con la finalidad de formar equipos más eficaces y optimizados para el éxito de la empresa.

Y es que la prueba Thomas es una herramienta ágil y muy oportuna a la hora de realizar la selección de personal; tiene más de 40 años de experiencia. Una plataforma inglesa que ya tiene gran acogida en Colombia. La duración de la prueba es de solo ocho minutos, se aplica de manera virtual, está compuesta por veinticuatro preguntas de auto calificación, donde se entregan tres gráficas importantes. En estas gráficas el candidato se muestra tal y como es, se analiza

cómo es cuando está bajo presión y como lo perciben los demás, de esta prueba se pueden generar diecisiete diferentes informes; lo que la hace una prueba completa sobre las habilidades del candidato, realizando una fotografía real del mismo, y obteniendo un 100% de la información del candidato.

Este tipo de pruebas no solamente permiten realizar una selección de forma más efectiva si no que ofrece un plus a la organización al tener la posibilidad de aplicarla al personal que ya está dentro de la organización y conocer en realidad cómo se comportan las personas en el trabajo, identificando factores desencadenantes en sus conductas que pueden aumentar su motivación, permitiéndole reconocer cuáles son sus puntos fuertes y limitaciones.

Esta aplicación tiene un alto grado de validación al estar registrada ante la British Psychological Society y auditada conforme a los criterios técnicos establecidos por la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos.

Finalmente, esto le permitirá medir el grado de conocimiento del personal, con el objetivo de generar incentivos o crear capacitaciones, fomentando el interés y el compromiso de los colaboradores con la finalidad de que el equipo se sienta satisfecho en el área de trabajo establecido, ayudándoles a mejorar el desempeño de su equipo y así alcanzar los objetivos del restaurante y heladería frupys.

## Referencias

- Benavides, J. (2017). *Las herramientas Tecnológicas y su contribución en los procesos de selección del Talento Humano*.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17222/benavidesaldanayohnalexander2017.pdf?sequence=1>
- Blasco. (2004). *Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Bravo, W., y Delgado, B. (2022). Selección de personal: Relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista publicando*, 9(34), 41-56.  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2324/2533>
- Cabero, J. (2002). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones*. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1mzf0mgpj-dw0c5j-nb1s/tics%20en%20educacion.pdf>
- Camacho, C. (2011). *Metodología de la investigación*. JIMDO:  
<https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>
- Cañon, R. (2020). *Importancia de la gestión tecnológica en procesos de selección de personal en una organización*. Ensayo:  
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36772/can%cc%83o%cc%81ncuervorubieleli%cc%81as2020\\_formato.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36772/can%cc%83o%cc%81ncuervorubieleli%cc%81as2020_formato.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones (8 ed)*. México DF: McGraw-hill.

Chiavenato, I. (2009). *Selección de personal*. Mc Graw Hill.

[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)

Código sustantivo del trabajo [CST]. (1993). (Colombia).

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)

Colmenares, L. (2017). *Importancia de una buena gestión del talento del proceso de selección del talento humano en el desarrollo de la empresa*. [ Tesis de especialidad, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio unimilitar:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16240/GonzalezColmenaresLilianaBeatrizSuri2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comorera, V. (2005). *Desarrollo del factor humano*. Elibro. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Constitución Política de Colombia. (s.f.). [Const]. 7 de julio de 1991 (Colombia).

Correa, L. (Julio de 2022). *Empresas y talento humano le apuestan al reclutamiento en redes sociales*. ACIS: <https://acis.org.co/portal/content/empresas-y-talento-humano-le-apuestan-al-reclutamiento-en-redes-sociales>

Desarrollo de programas de sistemas de análisis latinoamérica. (20 de 10 de 2022). *Recursos Humanos: 4 ejemplos de empresas colombianas que se modernizan con tecnología*.

<https://news.sap.com/latinamerica/2022/10/recursos-humanos-4-ejemplos-de-empresas-colombianas-que-se-modernizan-con-tecnologia/>

- Flores, L., Acosta, N., Sánchez, C., y Vélez, S. (Diciembre de 2016). Las TIC en la Gestión de personal para las empresas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-16.  
[https://www.researchgate.net/publication/328332857\\_las\\_tic\\_en\\_la\\_gestion\\_de\\_personal\\_para\\_las\\_empresas\\_para\\_citar\\_esto\\_articulo\\_puede\\_utilizar\\_el\\_siguiete\\_formato?enrichid=rgreq-8dad5924828dae55b20ab0135f16b824-xxx&enrichsource=y292zxjywdlozmyodmzmjg1nz](https://www.researchgate.net/publication/328332857_las_tic_en_la_gestion_de_personal_para_las_empresas_para_citar_esto_articulo_puede_utilizar_el_siguiete_formato?enrichid=rgreq-8dad5924828dae55b20ab0135f16b824-xxx&enrichsource=y292zxjywdlozmyodmzmjg1nz)
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Gatica, K., Vargas, R. d., Hernández, J., . . . Macías, D. M. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Ride Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(12), 4-18.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- GetAPP. (2023). *Software de pruebas previas al empleo para profesionales de RR. HH.*  
TestGorilla: <https://www.getapp.com.co/software/239259/testgorilla>
- Griffiths, M., y Mallon, D. (09 de Enero de 2023). *Impulsando el impacto humano con la tecnología*. Deloitte: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends.html#explore>
- Hanze, E. (2020). *El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN. <http://hdl.handle.net/10644/7873>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill México.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5a2qdwaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=libro>

+de+la+metodolog%c3%ada+de+la+investigaci%c3%b3n+sampieri&ots=tj-  
mxqljf0&sig=x15-

5qb7byqq8aensseatnmqowe#v=onepage&q=libro%20de%20la%20metodolog%c3%ada  
%20de%20la%20investigaci%c

Herranz de Lucas, I. (2020). *El proceso de selección de personal y la influencia de las nuevas tecnologías: El caso de grupo Gali*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid].

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/43511/tfg-n.%201441.pdf>

Iglesias, C., y Sánchez, L. (2022). *Las TIC en los procesos de reclutamiento y selección de talento humano: Un estudio sobre su impacto, avances y perspectivas*. [Tesis de pregrado, Colegio de estudios superiores de Administración]. Repositorio Cesa.

[https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4505/adm\\_1234091771\\_2022\\_1.pdf?sequence=4](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4505/adm_1234091771_2022_1.pdf?sequence=4)

Joss, E. (23 de Enero de 2017). *Cedula de entrevista*. Slideshare:

<https://es.slideshare.net/JossElizabeth15/cedula-de-entrevista-71310557>

Ley 100 de 1993. (23 de Diciembre de 1993). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. D.O. No. 41148:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Ley Estatutaria 1581 de 2012. (17 de Octubre de 2012). *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. D.O. No. 48.587.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981#:~:text=los%20datos%20personales%20no%20podr%c3%a1n,%2c%20actualizada%2c%20comprobable%20y%20comprensible.>

Lifeder. (21 de Enero de 2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos*.

Lifeder: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Manatal. (2023). *Líderes en IA Software de reclutamiento*. <https://www.manatal.com/es>

O`Driscoll, L. (2023). *Evaluaciones y pruebas de comportamiento*. Thomas:

[https://www.thomas.co/es-la/evaluaciones/evaluaciones-del-](https://www.thomas.co/es-la/evaluaciones/evaluaciones-del-comportamiento#:~:text=el%20ppa%2c%20tambi%2c%20conocido%20como%20evaluaci%2c%20del%20comportamiento,con%20cuatro%20ejes%3a%20dominio%2c%20influencia%2c%20constancia%20y%20obediencia.)

[comportamiento#:~:text=el%20ppa%2c%20tambi%2c%20conocido%20como%20evaluaci%2c%20del%20comportamiento,con%20cuatro%20ejes%3a%20dominio%2c%20influencia%2c%20constancia%20y%20obediencia.](https://www.thomas.co/es-la/evaluaciones/evaluaciones-del-comportamiento#:~:text=el%20ppa%2c%20tambi%2c%20conocido%20como%20evaluaci%2c%20del%20comportamiento,con%20cuatro%20ejes%3a%20dominio%2c%20influencia%2c%20constancia%20y%20obediencia.)

Peñaherrera, M. (2020). *Selección de personal en empresas de servicio a través de la tecnología: un estado de arte*. [Trabajo de grado, Universidad Peruana Unión]:

[http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/3962/Maria\\_Trabajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/3962/Maria_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, R. (2014). Una relación desequilibrada: la selección de personal en tiempos de crisis.

*Revista de ciencias sociales*, 2(1), 23-35.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441542971003>

Plaza, M., y Domínguez, M. (2011). La estrategia de recursos humanos como clave del éxito de la gestión del conocimiento en empresas que implementan nuevas tecnologías de manera sistemática en la ciudad de Montería. *Redaly*, 13(20), 44-83.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187222418003>

- Riascos, S., y Aguilera, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Scielo*, 27(46), 141-154. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225022711011>
- Salazar, R., Toledo, A., y Andrade, F. (2022). Disrupción tecnológica en la gestión del Talento Humano. *Journal of Science and Research*, 8(1), 178-197.  
<https://zenodo.org/records/7746347>
- Salinas, J., y Malpartida, J. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Revista de Investigación científica y Tecnología*, 1(3), 26-43.  
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/17/20>
- Santos, D. (22 de Marzo de 2023). *Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos*. *Hubspot*. Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Vista Jobs. (30 de Abril de 2021). *Como la tecnología mejora el reclutamiento moderno*.  
<https://www.vista-jobs.com/post/como-la-tecnolog%c3%ada-mejora-el-reclutamiento-moderno>
- Zayas, P. (Octubre de 2010). Breve esbozo historico del proceso de selección de personal. *Contribucion a las ciencias sociales*. <https://www.eumed.net/rev/cccscs/10/pmza.pdf>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Consentimiento informado*

##### **Protocolo De Consentimiento Informado Para Entrevistas Para Participantes**

Estimada \_\_\_\_\_

Le pedimos su apoyo en la realización de una entrevista conducida por \_\_\_\_\_ estudiante del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano del grupo 101007\_53, matriculada en el pregrado de Administración de empresas de la universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) asesorada por la tutora \_\_\_\_\_. En el proyecto de investigación, denominado "Plan de mejora para el proceso de selección de personal en el Restaurante y Heladería Frupys de la ciudad de Neiva, a través de la aplicación de tecnología en el último trimestre del año 2023", el cual tiene como propósito elaborar un plan de mejora en el proceso de selección de personal de esta empresa, mediante la aplicación de tecnología para obtener los mejores perfiles y evitar la rotación de personal durante el último trimestre del año 2023.

Se le ha contactado a usted en calidad de Auxiliar administrativa del restaurante y heladería Frupys. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente quince minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de un proyecto de investigación. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Se considera que este estudio implica un riesgo mínimo para usted. Además, si tuviera alguna

consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, en el correo electrónico o medio de contacto que le solicitaremos, le enviaremos el documento final que le permita conocer los resultados del estudio realizado. En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al siguiente número \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, doy mi consentimiento para participar en la investigación y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera Confidencial, es decir, que en la investigación no se hará ninguna referencia expresa de mi nombre y el grupo utilizará un código de identificación o pseudónimo

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

---

Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
--	-------	-------

\_\_\_\_\_  
Correo electrónico del participante:

---

Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha
-------------------------------------	-------	-------

## Apéndice B

### Cédula de entrevista

<p style="text-align: center;"><b>Cédula Entrevista</b></p> <p>Apreciada funcionaria,</p> <p>Agradecemos su participación y apoyo dando respuesta a la siguiente entrevista, cuyas respuestas serán usados solo con fines académicos, en el marco del desarrollo del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, por favor responder de la manera más honesta posible para el correcto desarrollo del trabajo.</p> <p>Con el diligenciamiento autoriza el tratamiento de sus datos por parte de la UNAD en actividades exclusivamente académicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.</p> <p><b>Datos de la investigación</b></p> <p>Nombre del entrevistador:</p> <p>Lugar y fecha de la entrevista:</p> <p><b>Datos del entrevistado</b></p> <p>Nombre:</p> <p>Sexo:</p> <p>Edad:</p> <p>Profesión:</p> <p>Puesto actual:</p> <p>Años en la organización:</p> <p>Área de adscripción:</p>	<p>Experiencia laboral en la organización:</p> <p><b>Preguntas sobre el tema que se investiga.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuántas personas laboran actualmente en el restaurante y heladería frupys?</li> <li>2. ¿Cuál es el proceso de selección de personal que se está implementando actualmente en restaurante y heladería frupys?</li> <li>3. ¿Qué herramientas tecnológicas se están utilizando actualmente en el proceso de selección de personal? ¿Cuáles son sus ventajas y limitaciones?</li> <li>4. ¿Cuáles son los criterios que se utilizan para evaluar a los candidatos durante el proceso de selección?</li> <li>5. ¿Han experimentado demoras en el proceso de selección? ¿a qué se debe la demora en el proceso?</li> <li>6. ¿Considera que en los último 3 meses se ha contratado al personal adecuado que requiere la empresa para el cumplimiento de sus objetivos? ¿Por qué?</li> <li>7. ¿Aproximadamente cuantas personas renunciaron en el último semestre?</li> <li>8. ¿Conoce alguna de las siguientes aplicaciones que son utilizadas para el proceso de selección de personal? Análisis del perfil personal (PPA) de Thomas Plataforma Manatal Test Gorilla Otras</li> </ol>
--	--

9. Si accediera a la implementación de estas nuevas herramientas tecnológicas en la contratación de personal; ¿que esperaría de ellas?
10. ¿Existen restricciones presupuestarias u otros factores a considerar al momento de proponer nuevas tecnologías o herramientas en el proceso de selección de personal?
11. ¿Qué técnicas utilizan actualmente para la retención y satisfacción del personal?