

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER
EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**

TEMA

**ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DEL RECLUTAMIENTO
DIGITAL DE LA EMPRESA VIAMAR S.A., SUCURSAL
SANTIAGO, PERIODO NOVIEMBRE DEL AÑO 2021 A
DICIEMBRE DEL AÑO 2022.**

SUSTENTADO POR:

Yocely A. De la Cruz Acosta MAT. 100041706

ASESORA:

Yeilis D. Serrano Abreu, M.A.

Santiago De Los Caballeros

República Dominicana

Diciembre 26, 2022

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	10
Capítulo I.....	11
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Sistematización del problema.....	15
1.3. Objetivo general.....	16
1.3.1 Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.5. Descripción del contexto.....	19
1.5.1 Historia de la organización.....	19
1.5.2 Filosofía de la institución (Misión)	19
1.5.2.1 Valores:	19
1.5.3 Estructura organizacional:.....	20
1.6. Delimitación del tema	20
1.7. Cuadro de operacionalización	21
Capítulo II.....	24
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25
2.1.2 Antecedentes nacionales	29
2.2. Bases teóricas que sustentan la investigación	31
Capítulo III	48
3.1. Enfoque, Diseño y tipos de investigación.....	49
3.2. Técnicas e instrumentos	50
3.3. Población y muestra	51
3.4. Validez y Confiabilidad	51

3.5. Procedimiento para la recolección de datos	52
3.6. Procedimiento para el análisis de los datos.....	52
Capítulo IV	53
4.1 Presentación de la información	54
4.2 Interpretación de la información	61
4.3 Análisis y discusión de los resultados.....	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	78
CRONOGRAMA	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la efectividad del reclutamiento digital en la empresa Viamar S.A, Sucursal Santiago, período noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022. El método empleado en la investigación fue el deductivo, con un enfoque cualitativo, bajo un diseño no experimental, transversal y de campo. Los tipos de investigación aplicados en esta investigación son descriptiva y de análisis documental. Las informaciones fueron obtenidas mediante la técnica de la entrevista. La población fue la totalidad de los actores del proceso de reclutamiento compuesta por 4 personas. Se llegó a la conclusión que el reclutamiento digital es un proceso ágil y eficaz en la búsqueda de talentos. El reclutamiento digital facilita la búsqueda de candidatos reduciendo el tiempo para encontrar el perfil adecuado al puesto, siendo menor el tiempo que en el reclutamiento tradicional. Por otro lado, se identificó que la empresa no ha definido una estrategia de reclutamiento digital. Partiendo de estas conclusiones, se procedió a recomendar a la empresa lo siguiente: establecer una estrategia de reclutamiento digital en un manual de operaciones estandarizado, capacitar el personal para incentivar, conocer y aprovechar al máximo las herramientas que brinda el reclutamiento digital.

Palabras claves: Recursos Humanos, reclutamiento tradicional, reclutamiento digital, candidatos, redes sociales.

CONCLUSIONES

Objetivo Específico No. 1: Describir el proceso actual de reclutamiento de la empresa

Viamar S.A., Sucursal Santiago, periodo noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022.

Se expuso que el proceso actual de reclutamiento de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, es el reclutamiento tradicional de tipo externo, el cual se caracteriza por el uso de medios impresos y poco uso de tecnologías, ya que de las herramientas 2.0 solo utilizan la red social de Facebook y la mensajería de WhatsApp.

Los responsables del proceso describen que anuncian la vacante de forma oral a sus empleados para que ellos recomienden conocidos, envían mensajes de WhatsApp a sus colegas de otros talleres para que puedan referir candidatos, en ocasiones publican en Facebook la oferta de empleo, o revisan los currículos que en el pasado fueron archivados.

El proceso de reclutamiento que utiliza el departamento de Recursos Humanos y sus actores, es determinante con relación al tiempo, costo y eficiencia del mismo ya que según el gerente de taller, las posiciones de técnico automotriz tardan más de 1 mes en recibir postulaciones de personas calificadas.

Objetivo Específico No. 2: Identificar herramientas de reclutamiento digital que utiliza el departamento de Recursos Humanos para realizar el proceso de reclutamiento de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, período noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022.

Se evidenció que las herramientas de reclutamiento digital que utiliza el departamento de Recursos Humanos para realizar el proceso de reclutamiento de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, son las Redes sociales generalistas, Facebook y WhatsApp, las cuales se caracteriza por redes ser redes más informales cuyo fin principal no es la búsqueda de candidatos y la falta de opciones para clasificar, evaluar o interactuar con el candidato.

Los responsables del proceso de reclutamiento indican que cuando una vacante no recibe ninguna recomendación en las primeras semanas después de notificar a los empleados y

conocidos, la analista de Recursos Humanos y el Gerente del taller publican en sus cuentas personales de Facebook la vacante. En ocasiones envían mensajes de WhatsApp a través de un grupo de empleo.

Las herramientas de reclutamiento que predominan en una empresa poseen un valor importante al momento de obtener candidatos potenciales, de acuerdo con la analista de Recursos Humanos, al no tener la capacitación correcta y/o sistemas de optimización, los currículos que no son utilizados en el momento que se reciben, se almacenan juntos en un archivero, lo que en ocasiones complica el proceso de volver a buscar algún perfil en específico.

Objetivo Específico No. 3: Describir los aportes que ofrece el reclutamiento digital a la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, período noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022.

A través de la técnica de la entrevista a los responsables del proceso de reclutamiento se identificó que dentro de los aportes que ofrecería el reclutamiento digital a la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, está la Optimización de la búsqueda, obtener postulantes en un tiempo prudente y mejorar la imagen competitiva de la empresa.

El gerente general describe que el proceso actual de reclutamiento tradicional aporta a la empresa la reducción de la rotación, ya que los candidatos elegidos se llegan a desvincular con poca frecuencia por ser referidos por conocidos, lo que trae consigo que tengan una mayor responsabilidad para mantener sus trabajos. Mientras que la analista de Recursos Humanos expresa estar de acuerdo, pero los aportes que se reciben de llevar dicho proceso no solucionan otros problemas más importantes como el tiempo, costes de mantener una posición desocupada, disminución de la producción y la desmotivación de los empleados que trabajan más para cumplir la meta general.

Objetivo Específico No. 4: Proponer estrategias sobre reclutamiento digital que serían efectivas para fortalecer el proceso de reclutamiento digital de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, período noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022

Se evidenció a través de la técnica de la entrevista que dentro de las estrategias sobre reclutamiento digital que serían efectivas para fortalecer el proceso de reclutamiento

digital de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago están la automatización de sistemas, precisión de filtrado y selección, Chat bots y video entrevistas.

Por otro lado, la analista de Recursos Humanos expresa que las estrategias sobre reclutamiento que utilizan los responsables actualmente, son: banco de currículos almacenados en un archivero de metal, pequeñas notas de colores grapadas en el folder que contiene el currículum que identifica el área de especialidad, entrevistas telefónicas (solo voz), entrevistas presenciales, llenado presencial de la solicitud de empleo con una foto 2x2 impresa fijada con un clic. Todas estrategias tradicionales.

Objetivo General: Analizar la efectividad del reclutamiento digital de la empresa Viamar S.A., Sucursal Santiago, período noviembre del año 2021 a diciembre del año 2022

Se concluye que la efectividad del reclutamiento digital de la empresa Viamar S.A.,

Sucursal Santiago, utilizando solo algunas redes sociales, como Facebook y WhatsApp, ha incrementado a un 900% las solicitudes recibidas, tomando en consideración el promedio de 4 candidatos mensuales que ofrece el reclutamiento tradicional, a diferencia de los 40 candidatos promedios que ofrece el reclutamiento digital en el mismo tiempo, según la información recopilada durante la entrevista.

Tomando en cuenta el promedio de 40 solicitudes al mes, 10 de ellas son tomadas en cuenta para continuar el proceso de reclutamiento y selección de personal. Mientras que el reclutamiento tradicional solo ofrece un promedio de 4 solicitudes, quedando por lo general 1 o ninguna para continuar el proceso de reclutamiento y selección, lo cual incide en iniciar nuevamente el proceso.

Si consideramos la organización y estandarización de un proceso capaz de poner en práctica medios digitales para el reclutamiento que promuevan la imagen competitiva de la empresa, se puede obtener innovación de herramientas que le permita a todos los involucrados una rápida recepción de información del postulante y una población mayor a quienes estar dirigidos.

Los medios digitales tienen la particularidad de que pueden cargar información previa y detallada de la empresa, por lo que al aplicar para una vacante el postulante va creando lazos con la empresa y se involucra en un proceso más personalizado. Dicho lo anterior,

se resalta la eficiencia del reclutamiento digital para promover la cultura y evitar las desvinculaciones en el futuro.

Por otro lado, se resalta que, a través de la entrevista, los responsables del proceso indicaron que la efectividad del reclutamiento digital podría reflejarse también en el tipo de reclutamiento interno, ya que la información de la vacante no sería de forma oral exclusivamente, sino que se puede preparar afiches, etc., para captar y motivar a los empleados a postularse y desarrollar carrera en la empresa.

El supervisor de taller señala que, si se utiliza el reclutamiento digital, la efectividad del proceso se vería reflejada en el tiempo de respuesta y el seguimiento que la empresa puede ofrecer a los candidatos, en caso de que apliquen para una entrevista o no, pero de igual modo, el gerente de taller agrega que la efectividad del reclutamiento digital sería poder transformar el proceso a uno más ágil y que disminuya la pérdida de producción si se llenan las vacantes lo antes posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, Y. (2021). La era de la transformación digital de las organizaciones y su impacto en la competitividad. Los Libertadores.

Amo, A. (2019). Reclutamiento y selección de personal. España, (1 ed.). Editorial Elearning S.L.

Andrés, M. (2004). Nuevos procedimientos en el proceso empresarial de provisión de candidatos:

El reclutamiento OnLine. Cuadernos de CC.EE y EE. 47(1), 89-110.

<http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf585.pdf>

Buenadicha, M. (2015). El reclutamiento de personal a través de sitios Web corporativos;

Valoración desde la perspectiva de la Web como servicio electrónico y como producto.

[Tesis Doctoral, Universidad de Extremadura]. Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/74507351.pdf>

Carbery, R., y Cross, C. (2018). Human resource management. (2 ed.). Bloomsbury Academy.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México D.F.: McGraw-Hill.

Díaz Castrillón, F. y Toro, A. (2020). SARS-COV-2/COVID-19: El virus, la enfermedad y la pandemia. Med. Lab. Recuperado de:

<https://medicinaylaboratorio.com/index.php/myl/article/view/268>

Díaz Llairó, A. (2011). El talento está en la red. Barcelona: LID.

Dolan, S., Schuler, R. y Valle, R. (2007). La gestión de los Recursos Humanos. (3 ed.). McGraw-

Hill.

Espilco, I. (2018). Eficiencia de la metodología de reclutamiento 2.0 comparado con el reclutamiento tradicional. [Tesis de Grado, Universidad de San Martín de Porres].

Florentino, E. (2018). Propuesta de un Manual de Reclutamiento y selección para la Asociación de Aguas Vivientes, Inc. [Tesis de maestría, Universidad APEC].

Fores, S. (2014). Solo puede quedar uno: Diario de un proceso de selección. Plataforma Editorial.

García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V., y Macías, D. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. Vol.6, Núm.12. RIDE.

González, R. (2005). Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de Recursos Humanos. En España: Ideaspropias.

Gómez Vieites, A. y Otero Barros, C. (2011). Redes sociales en la empresa: la revolución e impacto a nivel empresarial y profesional. Bogotá: Ra-Ma.

Grados Espinosa, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. (4 ed.). Manual Moderno.

Grupo Viamar (s.f). Quienes Somos. https://grupoviamar.com/p/quienes_somos/

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 Consulting Services Ecuador. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7873>

Harvey, E., Blakely, J., y Lee, K. (2002). Soluciones de Internet para gerentes RH.

Hutt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. Reflexiones. 91(2), 121-128.

López, S., y Ruiz, E. (2015). Operaciones administrativas de recursos humanos. McGraw-Hill.

Marr, B. (2015). Big Data. (1 ed.). John Wiley & Sons Ltd.

Matos, R. (2021). Efectividad de las redes sociales en el proceso de reclutamiento de personal,

Caso: Jobs Search República Dominicana. Revista de Ciencias Sociales y Económicas. Vol.5. 2021.

Pato, S. (2018). Manual de entrevista de selección de personal. Madrid: Editorial CEP S.L.

Peiró, J., y Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. IVIEExpress. 1-10.

Ramos, J. (2018). Marketing con WhatsApp: Guía práctica. (2 ed.). Berlín: XinXii.

Rissoan, R. (2016). Redes sociales: Comprender y dominar estas nuevas herramientas de comunicación. (4 ed.). Barcelona: ENI.

Rojas, P. (2010). Reclutamiento y selección 2.0: La nueva forma de encontrar talento. (1 ed.). Editorial UOC.

Teigens, V. (2019). Inteligencia artificial. Editorial Cambridge Stanford Books.

Werther, W., y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. (6 ed.) MCGRAW-HILL. Vela, R. (2014). Nuevas tendencias en selección y reclutamiento de personal: El caso de BBVA.

Almería: Universidad de Almería.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.
Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do