



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG

Trabajo de Titulación para la obtención del título de:
Psicóloga Laboral y Empresarial

Tema:
**Aplicación de Herramientas web 2.0 como apoyo al proceso de reclutamiento y
selección de la Compañía Royal Managment**

Autor/a:
Reina Gioconda Jaramillo Muñoz

Director de trabajo de titulación:
Mgs. Karina Muñoz

Julio 2020

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por ser luz en mi camino, por darme la fuerza y la endereza de siempre seguir adelante a pesar de las adversidades que se dieron en el camino, y por abrirme puertas que me ayudan a seguir avanzando. A mi esposo, por su paciencia y por entenderme en cada problema y brindarme su apoyo incondicional ya que sin él no habría podido llegar hasta aquí. Y para concluir agradezco a todas las personas que de una u otra manera me ayudaron a avanzar en mis estudios dándome una palabra de aliento o un consejo útil a tiempo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que desde el cielo me están cuidando pero muy en especial a mi madre, a quien llevo en mi corazón y mi mente, siempre aconsejándome e inculcándome a ser una persona fuerte y de buen corazón. Y aunque no tuvieron la oportunidad de verme crecer y conocer a la mujer en la que me he convertido, sé que están orgullosos de ver como estoy sumando este logro profesional en mi vida.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

.....

Reina Gioconda Jaramillo Muñoz

APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS WEB 2.0, COMO APOYO AL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA COMPAÑÍA ROYAL MANAGMENT

Reina Gioconda Jaramillo Muñoz

Correo electrónico: anier1805@hotmail.com

RESUMEN

Hoy en día las redes sociales están ganando popularidad en las empresas, ya que son vistas como facilitadoras a la hora de realizar un proceso de reclutamiento y selección. El objetivo del artículo consiste en analizar si las herramientas web 2.0 sirven o no como apoyo en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Consultora Royal Managment. Se aplicó la metodología cuantitativa-cualitativa, descriptiva, con uso de la entrevista y la encuesta para analizar la experiencia de los expertos en reclutamiento y selección sobre el uso de las herramientas web 2.0. Los resultados indicaron que la mayoría de consultores están utilizando activamente estas herramientas para identificar, captar y reclutar a los mejores candidatos, realizando así un mejor filtrado de los postulantes para un cargo determinado.

Palabras claves: Reclutamiento, Selección de personal, Herramientas Web 2.0, Reclutamiento 2.0, Celeridad en los procesos

1. INTRODUCCION

A nivel mundial los instrumentos tecnológicos se han convertido en herramientas imprescindibles para toda la humanidad, ya sea para su movilidad, inclusión o sociabilidad profesional. Las herramientas web 2.0 han pasado a ser parte fundamental de la función de atracción y retención de talento de estos departamentos. Las empresas ya no publican sus ofertas de empleo en prensa, sino que, además de recurrir a su web corporativa, se encargan de que la misma tenga difusión a través de portales de empleo o redes sociales. (Bringas, 2016)

En el desarrollo del presente artículo se busca analizar y validar los beneficios que nos ofrece la utilización de herramientas web 2.0 como apoyo al proceso de reclutamiento y selección del talento humano en la compañía Royal Managment de la ciudad de Guayaquil. La principal contribución de la Gestión y Aplicación de las herramientas web 2.0 es ser más eficientes en el proceso de reclutamiento y selección de personal, a ello se suma la utilidad para la empresa en términos monetarios, de recursos y de tiempo porque el costo de horas-trabajador invertido en la revisión de currículos y en la realización de numerosas entrevistas se ve reducido, en algunos casos incluso hasta un 60%. (Herrera Alarcón, 2013).

Las variables de investigación para este artículo se dan de la siguiente manera:

Variable Independiente: Herramientas web 2.0

Variable Dependiente: Reclutamiento 2.0

1.1. Objetivo General

En el desarrollo del artículo presente se plantea como objetivo principal, analizar las herramientas web 2.0 utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Consultora Royal Managment.

1.2. Objetivos Específicos

- Indicar cuáles son las herramientas web 2.0 que utiliza la Consultora Royal Managment para el reclutamiento y selección del talento humano en la ciudad de Guayaquil.

- Establecer el grado de conocimiento que tiene la Consultora Royal Management sobre las herramientas web 2.0.
- Definir las ventajas de las herramientas web 2.0 más utilizadas por la Consultora Royal Management.

2. DESARROLLO TEMATICO

Hoy en día en el mundo de las Consultoras de Talento Humano los procesos de selección cada vez son más complejos, dado a que se manejan a la misma vez varias vacantes para diferentes tipos de empresa, por tal razón se abordarán las conceptualizaciones de las principales variables del presente estudio a continuación.

2.1 Reclutamiento

En la actualidad la situación empresarial atraviesa varios tipos de cambios que se generan continuamente, por lo que se debe considerar las demandas de los consumidores y de las demandas internas. Por esta razón, es esencial conceptualizar todo lo referente al sistema de reclutamiento, sus tipos, ventajas y desventajas y parte de los procesos que son importante para llegar a la selección del personal. Prosiguiendo con el reclutamiento se basa a un proceso que consta de varios factores donde en primer lugar se realiza la selección de personal, donde la organización emplea planes estratégicos para reclutar y seleccionar al personal indicado que se encuentra apto para ocupar un puesto idóneo dentro de la institución.

Si bien es cierto, la mayoría de organizaciones emplean procesos estratégicos para reclutar personal capacitado que son aptos para ocupar un puesto de trabajo, por lo que, el futuro de la empresa es lograr una anticipación y prevenir desajustes, por otro lado, el reclutamiento permite afrontar retos que se pueden presentar dentro de un determinado tiempo, incluyen la competitividad con las demás empresas.

De esta manera se da inicio el criterio de Murillo (2015), el cual indica que “el proceso de reclutamiento es dado por la gestión del talento humano de la empresa, con la finalidad de abastecer del personal suficiente para cumplir con los objetivos establecidos dentro de la organización”. En sí, el reclutamiento asocia los aspectos monetarios y tecnológicos al

momento de seleccionar el personal idóneo, ya que antes de ello, se emplean actividades para el proceso y de esta manera producir ventajas competitivas frente a las demás organizaciones, por otro lado, es esencial motivar al personal de la empresa y a los nuevos colaboradores.

Según Cabello (2017), "el reclutamiento es un conjunto conformado por varios procedimientos de los cuales la empresa se centra en localizar, contactar y adquirir un determinado número de candidatos que se encuentran capaces de satisfacer las expectativas y exigencias de la organización".

De acuerdo con el autor Espilco (2018), para el reclutamiento se debe considerar los siguientes aspectos para buscar las posibles vacantes:

- “Fuentes internas
- Aplicaciones directas y recomendaciones
- Anuncios en periódicos y revistas
- Agencias de empleo privadas
- Reclutamiento electrónico”

Sin embargo, dentro del reclutamiento es importante obtener el mayor número de candidatos posible, entre los cuales deben constar de un perfil profesional, incluyendo los valores morales y competencias que vayan acorde a la cultura empresarial.

2.2. Tipos de reclutamiento

El reclutamiento es una actividad netamente del área de Recursos Humanos dentro de una empresa, durante este proceso se considera varios pasos específicos para el ahorro económico de la misma, por lo que a continuación, se presenta los dos tipos de reclutamiento:

- **Reclutamiento interno:** Este se basa en que la vacante es recomendada por un colaborador interno de la empresa, motivos de ascenso, traslado o transferido con ascenso (Williamson, 2016).
- **Reclutamiento externo:** Este se trata de que la vacante es apoyada por una persona que no es colaboradora de la entidad, sin embargo, este reclutamiento perjudica a los candidatos reales o potenciales (Castaño, 2016).

Ambos reclutamientos son dirigidos por el Departamento de Recursos Humanos de la organización, ya que cada uno de ellos actúan de dos maneras diferentes, como en el caso del

reclutamiento interno, se basa en que los colaboradores de la misma empresa participan dentro de esta selección con el propósito de ser promovidos a cargos más altos o transferirlos a otras áreas. Mientras que el externo, son candidatos que no pertenecen a la entidad, por ende, son sometidos a un concurso de selección de personal.

2.3. Selección del personal

La selección de personal de la organización se rige en las políticas establecidas por la misma entidad, ya que se debe seguir un proceso para tratar de reclutar y seleccionar al perfil idóneo para ocupar la vacante existente.

Por su parte, el autor Naranjo (2016) manifiesta que “la selección del personal consta de la técnica que toma en consideración las habilidades, capacidades y aptitudes de la persona para cumplir con las expectativas que exige la organización”. Por otro lado, la selección de personal consta de un proceso donde se exponen todas las atribuciones, conocimientos y destrezas que son necesarias para el cargo laboral, además, la selección debe proporcionar la confiabilidad y validez. (Vallejo, 2016, pág. 3).

2.4. Herramientas Web 2.0

Otra variable del estudio presente corresponde a las herramientas web 2.0, las cuales en la actualidad tienen gran acogida por el público de todas las edades, ya que permite compartir información social, personal o profesional a través de redes sociales, blogs, y páginas donde es posible interactuar. Para el caso del reclutamiento del talento humano esta herramienta ha sido la responsable de la era de la creación, participación y colaboración para atraer, conocer y reclutar los perfiles idóneos que cuenten con las competencias necesarias para ocupar la vacante a disposición.

La Web 2.0 representa una forma interactiva de comprender el internet, mediante el uso de herramientas y tecnologías de tipo informáticas, la cual genera que la organización y el flujo de la información dependan del comportamiento de las personas en su acceso, sino que de sus participaciones mediante herramientas fáciles e intuitivas de utilizar (Ruiz, 2017). Por otra parte el autor considera la tecnología Web 2.0 como una era de cambio de rol de los usuarios,

donde cada uno de los participantes pasa de ser lector pasivo, a escritor activo, en este formato se encuentran diferentes tipos de formas de hacer posible la clasificación y acceso a la información, entre estas herramientas se encuentran: Facebook, LinkedIn Tags, Flickr, Technorati, CiteULike con soporte tecnológico adecuado de trabajo en línea (Martínez, 2016).

Con relación a las herramientas 2.0, representa la evolución de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web enfocadas en el usuario final tratándose la evolución de una actitud de colaboración y participación de las personas para proporcionar mejores datos, nuevos servicios y aplicaciones on-line (Flores, Bertolotti, & Gonzalez, 2017), también son conocidos como plataforma de trabajo, el fortalecimiento de la inteligencia colectiva, la gestión de bases de datos como competencia básica (De Pablos, 2017)

2.5. Reclutamiento 2.0

Para Chamorro (2017), este tipo de herramientas permite la captación masiva de personal mediante el cual es más efectivo encontrar las personas con el perfil adecuado, por la relación entre candidatos, reclutados y las empresas se establecen relaciones más directas. Dentro de este subtipo se encuentra un término actual denominado Reclutamiento 2.0 que corresponde la evolución del modelo tradicional de selección de personal, donde se adapta el esquema anterior a las nuevas tecnologías, donde es posible atraer gran cantidad de personas adecuadas y competentes para un puesto de trabajo (López, 2019).

Para las empresas esta herramienta web 2.0 ha tomado relevancia en el mundo de la selección del talento humano, pues a través de ella pueden manejar varios procesos a la vez y disminuir los tiempos de búsqueda, reclutando a varios candidatos idóneos de los cuales ya se conocen previamente sus diferentes intereses gracias a sus perfiles profesionales y sociales que se encuentran en la web.

El reclutamiento mediante las herramientas de la web 2.0 conforman una alternativa especialmente atractiva para pequeñas, medianas y grandes empresas, donde los costes son más bajos, donde la búsqueda de candidatos mediante las redes sociales está equilibrando las empresas de PYMES (Guitierrez, 2016).

En resumen, en la actualidad las herramientas de reclutamiento basadas en la Web 2.0 ofrecen diferentes plataformas en que es posible la revisión del perfil completo de los

candidatos, además de la existencia de una relación directa entre los reclutados y la empresa, además es posible una mejor filtración de los perfiles buscados para la selección del personal basado en el puesto de trabajo.

3. METODOLOGÍA

El diseño de investigación considerado en el presente estudio es descriptivo y cuantitativo, permitiendo identificar las causas y consecuencias de las problemáticas inherentes a las limitaciones de las empresas encargadas del reclutamiento y selección del personal en la adopción de herramientas actuales que permiten la Gestión y Aplicación de la tecnología web 2.0 (Leiva, 2014). Además de la aplicación de la investigación de campo cuantitativa, mediante la técnica de la encuesta dirigida a los expertos en el área de reclutamiento y selección de la compañía consultora, obteniendo resultados medibles y cuantificables, así como la entrevista al gerente con resultados cualitativos. (Barranco, Cáceres, Díaz, & Hernández, 2015)

Se consideró la investigación bibliográfica para realizar la revisión de las fuentes secundarias de investigación obtenidas de libros y portales de internet para la descripción conceptual de las variables del estudio inherentes al Sistema de Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

La población considerada en el estudio fueron los empleados de la Consultora Royal Managment donde se llevó a cabo el estudio, así como el Gerente de la misma que fue entrevistado. La encuesta se desarrolló a través de una escala tipo “Likert” con cinco posiciones que van desde “Nunca”, “Muy rara vez”, “A veces”, “La mayoría de las ocasiones” y “Siempre”. Se administró la encuesta a los involucrados, de manera presencial. Luego de recoger las pruebas completadas se tabularon los datos al programa estadístico respectivo, donde se hizo un análisis de estadística descriptiva. Luego, se realizó la entrevista con preguntas estructuradas al Gerente.

Se procedió a orientar a los participantes de la investigación sobre el propósito de la misma, se les dio a conocer acerca del uso y el manejo de la información a recopilarse en dicho proceso, garantizándoles confidencialidad y el anonimato, también se les indico la voluntariedad de la participación y que podían abandonar la prueba en el momento que lo

deseen. Los participantes marcaron con una “x” la respuesta en la escala que corresponda su posición según cada afirmación.

4. RESULTADOS

Presentación de los resultados de la encuesta aplicada a los expertos en el área de reclutamiento y selección de personal en cuanto al uso de herramientas web 2.0 cuando se realiza algún proceso de selección, en la empresa Royal Managment.

1) ¿Usted se apoya con herramientas web 2.0 (whatsapp, videollamadas, LinkedIn, Skype, Facebook) al momento de realizar un proceso de selección?

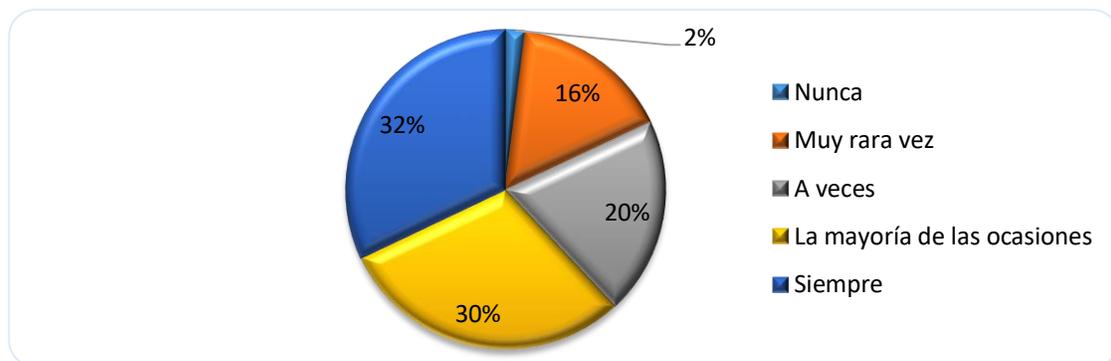


Gráfico 1. Apoyo con herramientas web 2.0, para realizar un proceso de selección
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Managment.

Respecto al resultado obtenido sobre el uso de herramientas web 2.0 en el proceso de selección, se evidenció que un 32% de los consultados emplean siempre esta herramienta tecnológica, mientras que el 30% indicó que en la mayoría de ocasiones hace uso de la tecnología, por su parte el 20% mostró que solo a veces emplean la tecnología web en estos tipos de procesos, el 16% de los colaboradores de la consultora, rara vez utilizan este mecanismo y por último el 2% indicó que nunca han utilizado ninguna de las herramientas en el proceso de selección del personal.

2) **¿Siente que las herramientas web 2.0 ayudan a que Usted realice su trabajo de manera más rápida?**

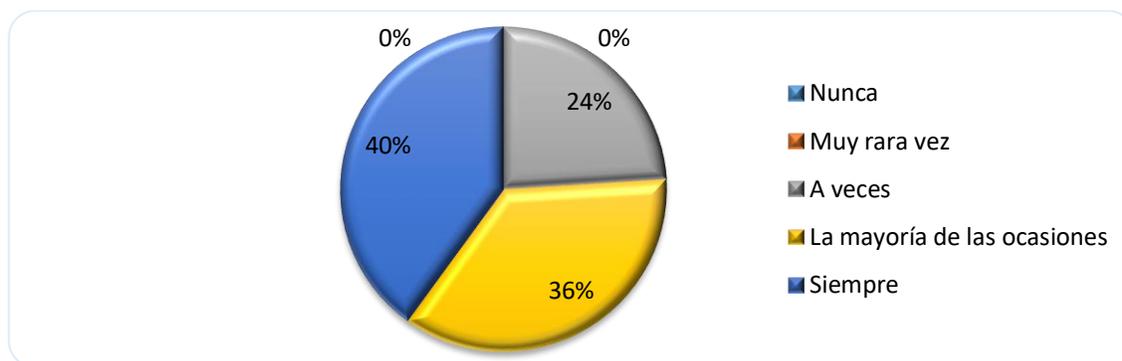


Gráfico 2. Apoyo de herramientas web 2.0 en la elaboración de trabajos rápidos.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Con relación al apoyo de herramientas web 2.0 en la elaboración de trabajo rápidos, los consultados evidenciaron que el 40% siempre emplean esta tecnología para el desarrollo rápido de sus trabajos y así minimizar el tiempo, mientras que el 36% manifestaron que en la mayoría de veces son aplicados en las actividades asignadas, el 24% de los encuestados respondieron que solo a veces hacen uso de cualquier herramienta tecnológica.

3) **¿Considera usted que el uso de estas herramientas web 2.0 son necesarias hoy en día?**

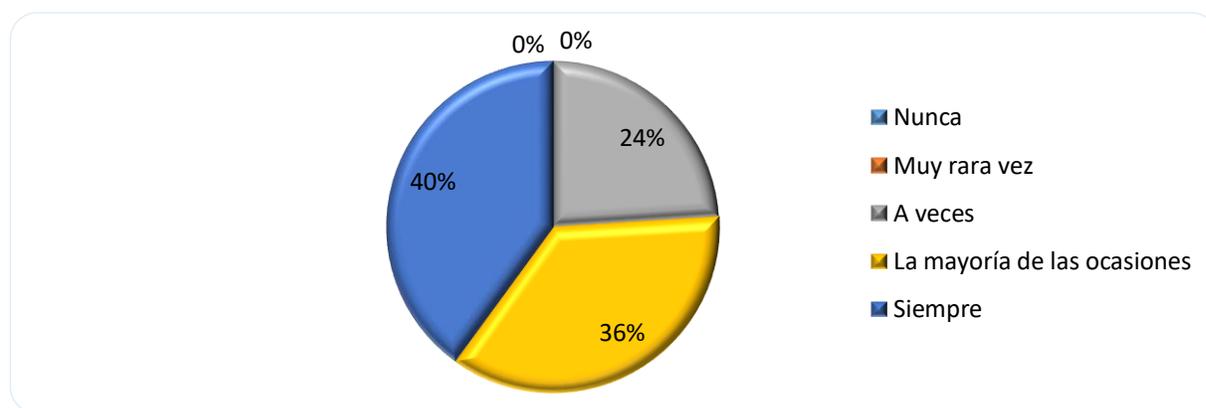


Gráfico 3. En la actualidad el uso de estas herramientas web 2.0, es necesario.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Referente al uso de herramientas web 2.0 en la actualidad, el 40% de los encuestados indicaron que siempre es necesaria la aplicación de la tecnología dentro de las empresas, mientras que el 36% indicó que la mayoría de las ocasiones, es preciso para desarrollar los trabajos relacionados al talento humano, el 24% mostraron que el uso de la web solo es empleado en muy pocos casos o actividades.

4) ¿Considera usted que las herramientas web 2.0 ayudan a que se conozca al postulante antes de entrevistarlo?

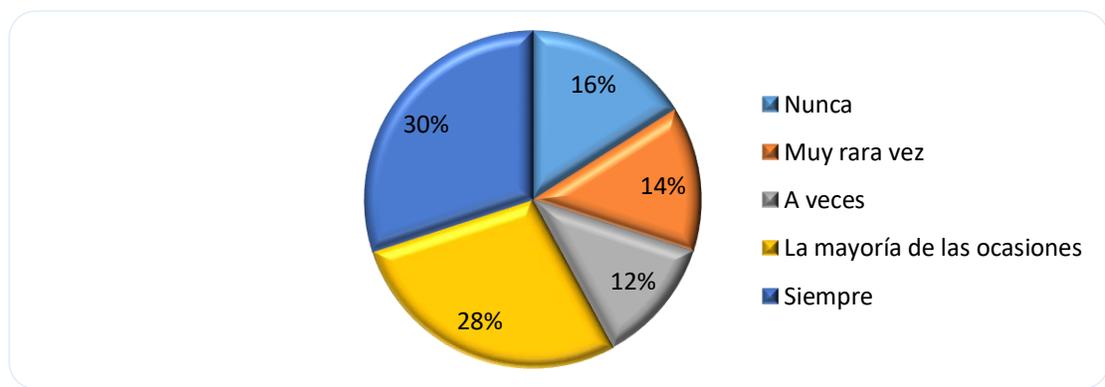


Gráfico 4. Herramientas web 2.0, ayuda a conocer postulante antes de entrevistarlo.

Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Al respecto de las herramientas web que permiten conocer a los postulantes antes de ser entrevistados, los consultados indicaron que el 30% siempre esta técnica ayuda a identificar a los futuros colaboradores, mientras que el 28% dijeron que en la mayoría de las ocasiones resulta beneficioso el uso de la web, por su parte, el 12% de los encuestados mencionaron que solo a veces se ha obtenido resultados positivos antes de realizar la entrevista, al igual que el 14% indicaron que muy rara vez lo emplean y por último el 16% evidenciaron que nunca (16%) ha hecho uso de la web.

5) ¿Maneja con frecuencia alguna plataforma web de empleo para atraer talentos?

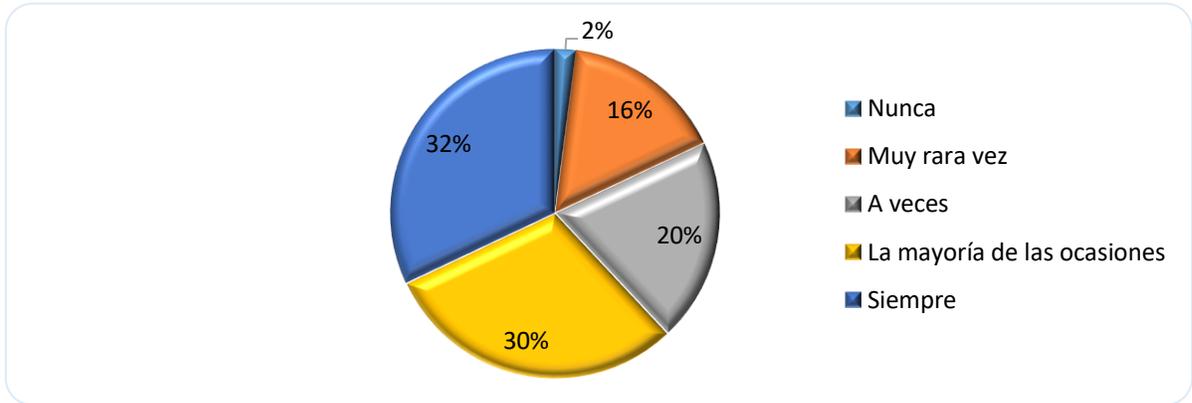


Gráfico 5. Frecuencia de uso de plataforma web de empleo.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Con relación a la frecuencia de uso de plataformas web de empleo, se obtuvo que el 32% de los encuestados siempre maneja algún tipo de plataforma para la captación de talentos, mientras que el 30% indicaron que en la mayoría de ocasiones hace uso de programas para agilizar la actividad, mientras que el 20% indicaron que a veces aplican programas para atraer nuevos talentos, por su parte, el 16% de los consultados mostraron que muy rara vez lo emplean y el 2% dijeron que nunca hacen uso de plataforma.

6) ¿Ha reclutado postulantes a través de Facebook o LinkedIn?

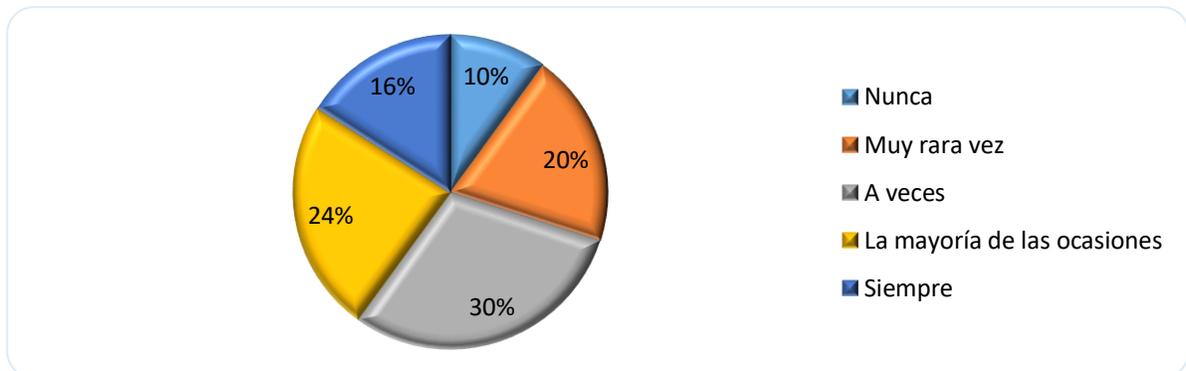


Gráfico 6. Reclutamiento de postulante mediante Facebook o LinkedIn.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Al respecto del reclutamiento de postulante mediante Facebook o LinkedIn, se evidenció que el 30% de los consultados solo a veces han hecho uso de estas plataformas para captar personal, el 24% indicaron que en la mayoría de las ocasiones la aplicación de las redes ha

dado resultados positivos en proceso de la selección, mientras que el 20% dedujeron que muy rara vez emplean Facebook o LinkedIn y el 10% prefirieron no aplicar ninguna de esta plataforma para este tipo de actividad.

7) ¿Utiliza con frecuencia las herramientas web 2.0 para el reclutamiento de personal?

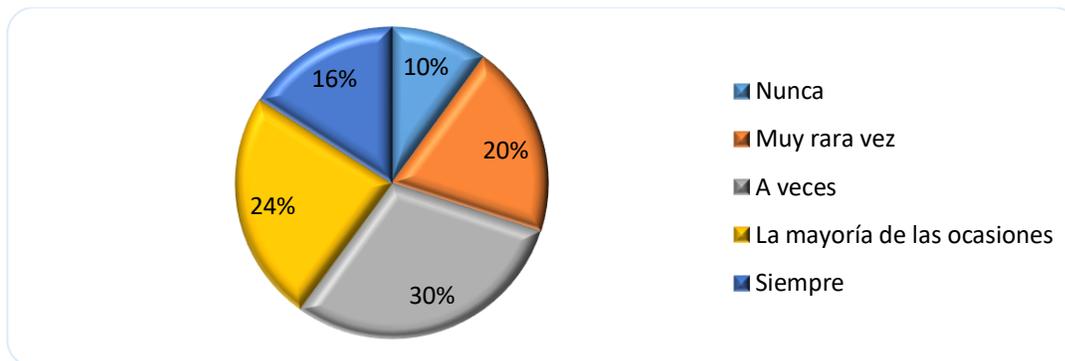


Gráfico 7. Frecuencia las herramientas web 2.0 para el reclutamiento.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Con relación a la frecuencia de herramientas web para el reclutamiento del personal, el 30% de los encuestados indicaron que a veces utilizan herramientas web para este tipo de actividad, el 24% manifestaron que la frecuencia de aplicación de plataforma web son usados en la mayoría de las ocasiones, mientras que el 20% muy rara vez aplican la web para reclutar a los futuros empleados, por último, el 10% indicaron que nunca usan ningún tipo de programa para esta acción.

8) ¿Conoces sobre las herramientas tecnológicas web 2.0?

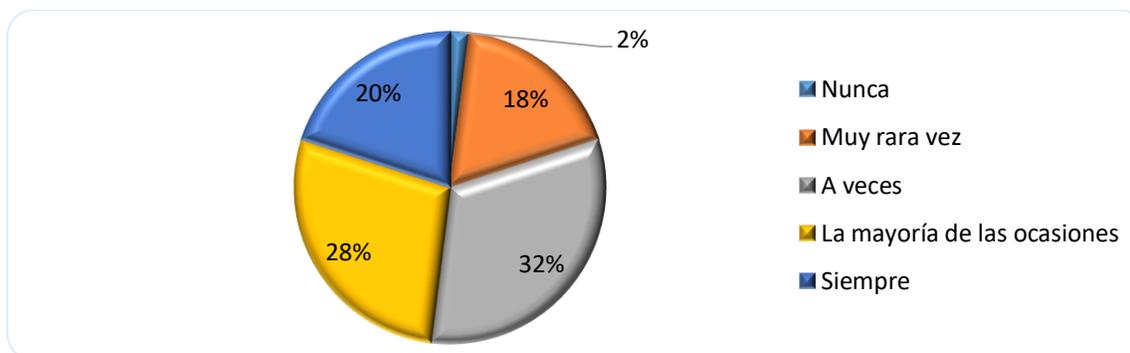


Gráfico 8. Conocimiento de herramienta tecnológicas web 2.0.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Respecto al resultado obtenido sobre los conocimientos de las herramientas tecnológicas web 2.0 que manejan los expertos en las consultoras de talento humano, se obtuvo que el 32% conoce muy poco de esta herramienta, el 28% de los encuestados la mayoría de ocasiones posee conocimientos sobre este tipo de plataformas, el 20% mostró tener conocimiento sobre el uso de las herramientas, el 18% muy rara vez conoce sobre los beneficios y ventajas y finalmente el 2% los encuestados no conocen las herramientas de la tecnología web 2.0.

9) ¿Realizas pre entrevistas vía Skype, o vía telefónica?

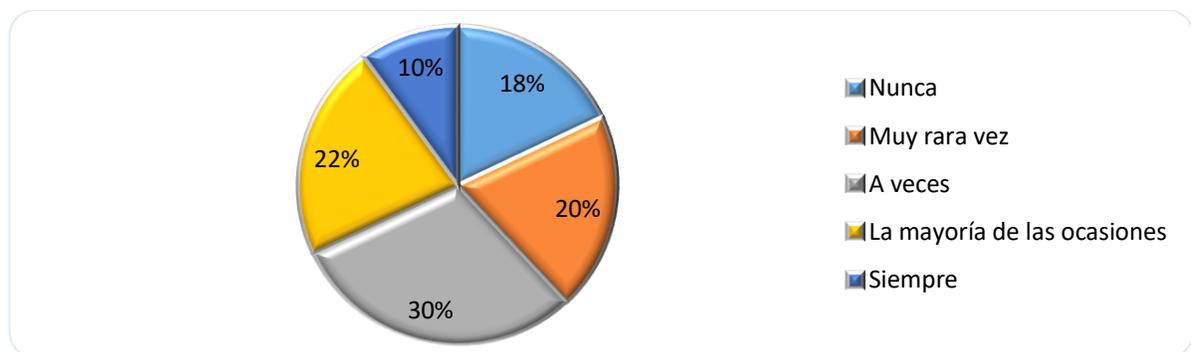


Gráfico 9. Pre entrevistas vía Skype, o vía telefónica.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultora Royal Management.

Al respecto de la pre entrevista mediante Skype, o vía telefónica, los resultados de las encuestas manifestaron que a veces (30%) realizan esta actividad por medio de Skype o teléfono, el 22% indicó que en la mayoría de las ocasiones han ejecutado la pre-entrevista en este tipo de elemento, el 20% mostró que muy rara vez realiza preguntas a los candidatos mediante la red social o telefónica, finalmente el 18% indicaron que no realizan esta actividad por ningún medio.

10) ¿Estaría de acuerdo en que la organización implemente las herramientas web 2.0 como apoyo al proceso de selección y reclutamiento del talento humano?

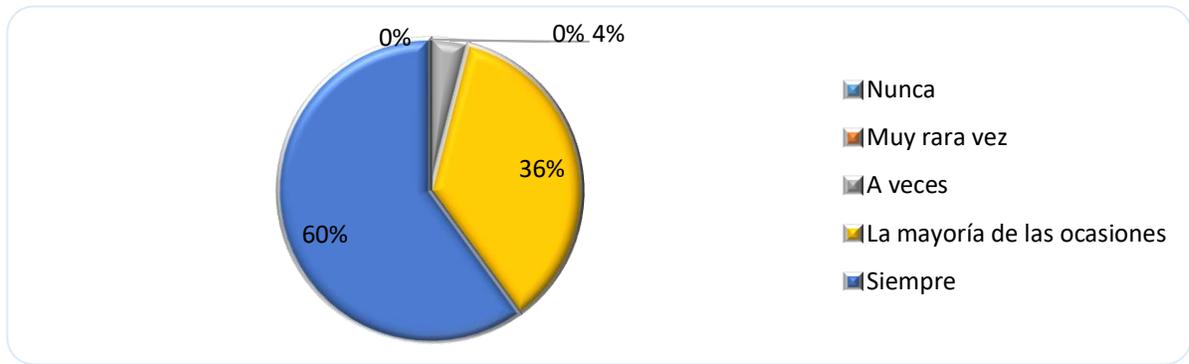


Gráfico 10. Implementación de herramientas web 2.0.
Fuente: Encuesta aplicada a expertos de consultoras de Talento Humano.

Sobre la necesidad de implementar las herramientas web 2.0 como parte del apoyo en la selección y reclutamiento del personal, el 60% de los expertos de las consultoras manifestaron que están de acuerdo en aplicar dentro de la empresa estos tipos de plataforma para facilitar las actividades, el 36% mostró que la organización debe implementar estas herramientas en la mayoría de los casos, mientras que el 4% indicó que las herramientas web están de acuerdo de que solo a veces deben ser usadas para el proceso de selección y reclutamiento del talento humano.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se puede determinar que la aplicación de las herramientas web 2.0, sirve como un gran apoyo al momento de realizar los procesos de reclutamiento y selección puesto que gracias a ellos simplifican la búsqueda de postulantes, llegando a encontrar el talento idóneo que requiera el consultor.

En Royal Managment las herramientas web 2.0 que más utilizan para el reclutamiento y selección, son Facebook y LinkedIn, ya que estas redes son las que tienen una respuesta más rápida por parte de los postulantes versus otras Compañías consultoras las cuales se manejan a través de plataformas de empleos y LinkedIn.

Con relación al conocimiento de la tecnología inherente a las herramientas web 2.0, se pudo conocer que el 54% de los consultores tienen un conocimiento aceptable de las mismas, mientras que la tercera parte (30%) tienen un conocimiento moderado, por consiguiente se toma como referencia la respuesta del experto que fue entrevistado, quien expresó que se requiere el diseño de un instructivo con herramientas web 2.0, para dejar una experiencia

indispensable para los colaboradores de la consultora, que contribuya a fortalecer la eficiencia de los procesos de selección, reclutamiento y contratación del personal en la empresa.

Y para concluir, las principales ventajas de las herramientas web 2.0 más utilizadas por la Consultora Royal Managment, consisten en la rapidez del proceso de reclutamiento y selección del personal, que fue admitida por más de las tres cuartas partes (76%) de los consultores, así como la confianza que ofrecen a los directivos, porque permiten interactuar y conocer al entrevistado previo a su reclutamiento, que fue indicada por el siete de cada diez encuestados (70%).

BIBLIOGRAFIA

- Barranco, Cáceres, Díaz, & Hernández. (2015). *Cuestionarios SERVQUAL*. Tenerife - España:
<https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/1006/SERVQUAL%20Y%20OTROS%20CENTROS%20OCUPACIONALES%20TENERIFE.pdf>.
- Cabello, F. (2017). *Manual de procedimeitno de reclutamiento y selección*. Chile: Comisción Nacioanl de Investigación Científica y Tecnológica.
- Castaña, M. (2016). *Guía Técnica y de buenas prácticas en reclutamiento y selección de personal*. España: Colegio Oficial de Psicológico de Madrid.
- Chamorro, S. (2017). *Herramientas de reclutamiento 2.0 más utilizadas*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- De Pablos, S. (2017). El impacto 2.0 en la búsqueda y selección de profesionales con talento. *Capital Humano, n° 248. Extra de Selección*, pp. 18-26.
- Ruiz Jose. (2017). *Web 2.0 un nuevo entorno de aprendizaje de la red*. *Revista DIM 13*, 2500, pp. 56-57.
- Flores, J., Bertolotti, C., & Gonzalez, F. (2017). La Web 2.0 y las herramientas de colaboración y participación. *Unidad de Virtualización Académica*.
<https://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info68/web2.pdf>, pp. 156-162.
- Guitierrez, J. (2016). *Herramientas 2.0 en los procesos de reclutamiento*. Catambria, España: Universidad de Cantambria.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9681/SAIZBRINGASCLAUDIA.pdf?sequence=1>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México:
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Herrera Alarcón, E. C. (Julio de 2013). *Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. Obtenido de
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/7256>
- Leiva, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Barcelona – España: Quinta Edición. Editorial Norma:.
- López, E. (2019). *Uso de las herramientas de la web 2.0 en la empresa: situación actual y tendencias*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Escuela Politécnica Superior.
- Martínez, F. (2016). Herraqmientas de Web 2.0 para el aprendizaje 2.0 . *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, pp. 174-190.

- Murillo, P. (2015). *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados "MERCAMAXX" del cantón Los Bancos* . Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes .
- Naranjo, R. (2016). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. *Pensamiento y Gestión*, 1(2), 1-7.
- Ruiz, J. (2017). Web 2.0 un nuevo entorno de aprendizaje de la red . *RevistaDIM13*, pp. 56 - 57.
- Vallejo, J. (2016). *El proceso de reclutamiento y selección de recursos humanos*. México: <http://eprints.uanl.mx/7722/1/1020119029.PDF>.
- Williamson, C. (2016). *Reclutamiento y selección en servicios públicos*. Chile: Dirección Nacional del Servicio Civil.

Anexo 1

Formato de Encuesta

Encuesta acerca del uso de herramientas tecnológicas web 2.0 cuando se realiza algún proceso de selección, en la empresa Royal Managment

Estoy realizando un estudio sobre la importancia del uso de herramientas web 2.0 como Skype, LinkedIn, Facebook, Whatsapp al momento de realizar reclutamiento y selección de talentos. Me gustaría que participara respondiendo a las preguntas que le presentamos. El cuestionario es anónimo. Los resultados que se obtengan, serán útiles, si lo contesta con sinceridad.

DATOS DEMOGRAFICOS

Genero:	Hombre () Mujer ()
Edad:	
Ciudad:	

Marcar con una (X) en la casilla que crea conveniente

#	Preguntas	Nunca	Muy rara vez	A veces	La mayoría de las ocasiones	Siempre
1	¿Usted se apoya con herramientas web 2.0 (whatsapp, videollamadas, LinkedIn, Skype, Facebook) al momento de realizar un proceso de selección?					
2	¿Siente que las herramientas web 2.0 ayudan a que Usted realice su trabajo de manera más rápida?					
3	¿Considera Usted que el uso de estas herramientas web 2.0 son necesarias hoy en día?					
4	¿Considera Usted que las herramientas web 2.0 ayudan a que conozca al postulante antes de entrevistarlo?					
5	¿Maneja con frecuencia alguna plataforma web de empleo para atraer talentos?					
6	¿Ha reclutado postulantes a través de Facebook o LinkedIn?					
7	¿Utiliza con frecuencia las herramientas web 2.0 para el reclutamiento de personal?					
8	¿Conoces sobre las herramientas tecnológicas web 2.0?					
9	¿Realizas pre entrevistas vía Skype, o vía telefónica?					
10	¿Estaría de acuerdo en que la organización implemente las herramientas web 2.0 como apoyo al proceso de selección y reclutamiento del talento humano?					

Se le solicitó a dos expertos en el área, que evaluaran los reactivos e indicaran si el mismo era esencial o no esencial para medir el constructo, también se evaluó la redacción y ortografía

Anexo 2

Formato de Entrevista

Entrevista acerca del uso de herramientas tecnológicas web 2.0 cuando se realiza algún proceso de selección, en la empresa Royal Managment

DATOS DEMOGRAFICOS

Genero:	Hombre () Mujer ()
Edad:	
Ciudad:	

#	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	Conoce Usted sobre las herramientas Web 2.0?	
2	Cuáles son las herramientas web 2.0 que más utiliza al momento de realizar un proceso de selección, y por qué?	
3	Considera Ud. que las herramientas web 2.0 ayudan a que el experto en selección realice su trabajo de manera más rápida?	
4	Considera Usted que las herramientas web 2.0 ayudan a que conozca al postulante antes de entrevistarlo?	
5	Realiza pre entrevistas vía Skype, vía whatsapp, LinkedIn, etc.?	
6	Que diferencias ha encontrado Usted entre reclutar personal con la ayuda de las herramientas web 2.0 y hacerlo de la forma tradicional?	
7	Que categorías profesionales suele contactar y reclutar a través de las redes sociales?	
8	¿Para Usted, cuáles son las ventajas que ofrecen las herramientas web 2.0?	
9	¿Cuáles son las desventajas que ofrecen las herramientas web 2.0?	
10	¿Qué recomendaría Usted a las empresas consultoras, con relación al uso de las herramientas web 2.0?	

Se le solicitó a dos expertos en el área, que evaluaran los reactivos e indicaran si el mismo era esencial o no esencial para medir el constructo, también se evaluó la redacción y ortografía.