

# USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL ENTORNO LABORAL



SELECCIÓN Y BÚSQUEDA DE EMPLEO, FORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN INTERNA

ALUMNA: Roxana Maria Stan, X6486597E

TUTORA: Sonia González

GRADO: Relaciones Laborales y Ocupación

ÁREA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO: Psicología

## ABSTRACT

El uso de las nuevas tecnologías es cada vez más amplio, se expande continuamente. Su uso ha llegado hasta el entorno laboral. En este trabajo se puede observar el uso que se les da a las nuevas tecnologías en el ámbito de selección de personal, formación y comunicación. Además, también se puede observar el uso de las nuevas tecnologías en el proceso análogo, el que llevan a cabo los demandantes de empleo o empleados a la hora de buscar empleo y de las herramientas que usan para buscar empleo, formarse y comunicarse con la empresa.

Palabras clave: *nuevas tecnologías, TIC, reclutamiento, formación, comunicación, aplicaciones, búsqueda de empleo, redes sociales, portales de empleo, redes sociales de empleo.*

The use of new technologies is increasing, expanding continuously. It's use arrived to the professional environment. This essay is about new technologies used at recruitment, learning and communication. Furthermore, it's also about the analogous process, the use of new technologies at the process to finding a job, to learn and communication.

Key words: *new technologies, TIC, e-recruitment, e-learning, communication, job search, apps, social networks, job networks, jobsites,*

# Índice

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

### 1.1. APROXIMACIÓN AL TEMA

### 1.2. OBJETIVOS E HIPOTESIS

#### 1.2.1.OBJETIVOS

#### 1.2.2.HIPOTESIS

##### 1.2.2.1.USO DE LAS TIC EN LAS ORGANIZACIONES

##### 1.2.2.2.USO DE LAS TIC EN LA POBLACIÓN ACTIVA

### 1.3. METODOLOGÍA

#### 1.3.1.PARTICIPANTES

##### 1.3.1.1.ORGANIZACIONES

##### 1.3.1.2.POBLACIÓN ACTIVA

#### 1.3.2.INSTRUMENTOS

##### 1.3.2.1.ENTREVISTA

##### 1.3.2.2.ENCUESTA

## **2. MARCO TEORICO**

### 2.1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO EMPRESARIAL DE LOS RECURSOS HUMANOS

### 2.2. NUEVAS TECNOLOGÍAS

### 2.3. SELECCIÓN

#### 2.3.1.HERRAMIENTAS DE RECLUTAMIENTO

##### 2.3.1.1.REDES SOCIALES PROFESIONALES

##### 2.3.1.2.REDES SOCIALES PERSONALES

##### 2.3.1.3.PORTALES DE EMPLEO/JOBSITES

#### 2.3.2.VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL E-RECRUITMENT

### 2.4. FORMACIÓN

### 2.5. COMUNICACIÓN INTERNA

## **3. RESULTADOS**

### 3.1. USO DE LAS TIC EN LAS ORGANIZACIONES

#### 3.1.1.USO DE LAS TIC EN SELECCIÓN DE PERSONAL

- 3.1.2.USO DE LAS TIC EN FORMACIÓN
- 3.1.3.USO DE LAS TIC EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
- 3.2. USO DE LAS TIC EN LA POBLACIÓN ACTIVA
  - 3.2.1.USO DE LAS TIC PARA BÚSQUEDA DE EMPLEO
  - 3.2.2.USO DE LAS TIC PARA FORMACIÓN
  - 3.2.3.USO DE LAS TIC PARA COMUNICACIÓN INTERNA
- 4. DISCUSIÓN**
  - 4.1. LAS TIC Y LA SELECCIÓN DE PERSONAL
  - 4.2. LAS TIC Y LA FORMACIÓN IMPARTIDA
  - 4.3. LAS TIC Y LA COMUNICACIÓN INTERNA
  - 4.4. LAS TIC Y LA BÚSQUEDA DE EMPLEO
  - 4.5. LAS TIC Y LA FORMACIÓN
  - 4.6. EL MÓVIL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA
- 5. CONCLUSIONES**
- 6. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA**
- 7. ANEXOS**
  - 7.1. ENTREVISTA ÁREA DE SELECCIÓN
  - 7.2. ENTREVISTA ÁREA DE FORMACIÓN
  - 7.3. ENTREVISTA ÁREA DE COMUNICACIÓN INTERNA
  - 7.4. ENCUESTA POBLACIÓN ACTIVA

# 1.INTRODUCCIÓN

---

## 1. APROXIMACIÓN AL TEMA

Como ya es bien sabido, la globalización está cada vez más presente en todos los ámbitos, la información es cada vez mayor y el acceso a ella también. Nos encontramos en un entorno que cambia constantemente. Vivimos en una sociedad en la que no podemos quedarnos con lo sabido, sino que “hay que renovarse o morir”.

Este cambio no llega solo a los individuos como tal, sino que se extiende a las organizaciones, hasta en el ámbito de los recursos humanos. A diario podemos ver como la economía en si se ha globalizado, y con ello el mercado laboral. Las organizaciones se han visto obligadas a innovar, hasta en el ámbito de los recursos humanos.

## 1.2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

### 1.2.1. OBJETIVOS

En este trabajo se plantean dos objetivos generales: uno dirigido a analizar el uso de las TIC en organizaciones, otro orientado a esa misma cuestión pero en la población activa (tanto trabajadora como en búsqueda de empleo). Para cada uno de estos objetivos generales se han planteado una serie de objetivos específicos.

**Objetivo 1:** Conocer la magnitud del uso de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral. Como es bien sabido el uso de las tic en nuestro día a día es cada vez mayor, y por eso se pretende descubrir hasta qué punto llega en el entorno laboral en diferentes áreas, concretamente la selección de personal, la formación y la comunicación. Los objetivos específicos son:

**Objetivo específico 1:** Analizar el uso de las nuevas tecnologías en la selección de personal, en cuanto a los tipos de herramientas que se utilizan como sus aportaciones, beneficios e inconvenientes.

**Objetivo específico 2:** Analizar el uso de las nuevas tecnologías en la formación de personal, teniendo en cuenta cómo se han incorporado estas tecnologías a las acciones formativas y conocer las ventajas e inconvenientes que los profesionales del sector consideran relevantes.

**Objetivo específico 3:** Analizar el uso de las nuevas tecnologías en la comunicación organizacional, es decir, las herramientas que se han ido incorporando y las facilidades e inconvenientes que conllevan.

**Objetivo 2:** Conocer el grado de utilización de las nuevas tecnologías en el entorno laboral, tanto previo a la contratación como en el momento que ya está empleado y lo usa como una herramienta de trabajo, comunicación y formación. Los objetivos específicos son:

**Objetivo específico 4:** Conocer los usos de las nuevas tecnologías en la búsqueda de empleo.

**Objetivo específico 5:** Conocer el uso de las nuevas tecnologías por parte de la población a la hora de formarse.

**Objetivo específico 6:** Examinar el uso de los diferentes dispositivos, plataformas y herramientas a la hora de comunicarse.

### 1.2.2. HIPÓTESIS

Tras marcar los objetivos que se pretenden conseguir con la realización de este trabajo, se procede a plantear las hipótesis resultantes. Al igual que en el apartado de los

objetivos, dividiremos las hipótesis en las referentes a la organización y las dirigidas a los empleados.

#### **1.2.2.1. Uso de las TIC en las Organizaciones.**

**Hipótesis 1:** Las empresas usan cada vez más las nuevas tecnologías. Cada vez el uso tradicional de las herramientas de selección se va reemplazando por las TIC, tales como aplicaciones para el móvil, portales de internet, como consecuencia también para los individuos demandantes de empleo.

**Hipótesis 2:** Cada vez la formación se hace menos presencial y más online, ya que de esta manera el empleador ahorra dinero y el trabajador puede escoger el momento que le es más conveniente realizar la formación. También creo que al estar sumergidos en la economía global y el mercado laboral ha ampliado sus fronteras, y debido a situaciones de crisis económica como es el caso de países como España y Grecia, el período de formación ha aumentado, es decir, al encontrar un puesto de trabajo las personas no dejan de lado la formación sino que siguen formándose, ya sea para no quedarse atrás como para poder optar a un puesto mejor, ya sea formación propia del puesto de trabajo, como idiomas o informática para el uso de las nuevas tecnologías.

**Hipótesis 3:** Estamos acostumbrados a llevar siempre el móvil encima, a revisarlo periódicamente, tenemos al alcance de nuestra mano el poder comunicarnos con cualquiera, y mi tercera hipótesis es que con el uso de las nuevas tecnologías la comunicación en la empresa también se ha modificado, tanto la comunicación entre los trabajadores como la comunicación interna. Por propia experiencia, creo que el uso del móvil personal es cada vez más frecuente para comunicarse con el empleador, y dicha comunicación tiene lugar mayormente en jornada no laboral, por lo que me planteo si es una manera adecuada de comunicación formal entre la organización y como interfiere en la esfera personal.

#### **1.2.2.2. Uso de las TIC en la población activa.**

Por lo que a personas en activo se refiere, la hipótesis principal es que gran parte de esta población usa el móvil y las redes sociales en el entorno laboral, tanto para la búsqueda de empleo como también como una herramienta de trabajo para comunicarse y formarse.

**Hipótesis 4:** Para la búsqueda de empleo, se ha dejado de usar el método tradicional y se ha reemplazado por las apps móviles, los portales, las plataformas y otros recursos que ofrecen las nuevas tecnológicas.

**Hipótesis 5:** El personal prefiere la formación online.

**Hipótesis 6:** El móvil personal y de la empresa, se usa como una herramienta más de comunicación.

### **1.3. METODOLOGÍA**

#### **1.3.1. PARTICIPANTES**

##### **1.3.1.1. Organizaciones.**

Para la recolección de los datos referentes al objetivo general se ha contactado con la empresa Port Aventura World S.A.U. Se inauguró en 1995, entre los municipios de Salou y Vila-seca (Tarragona), y se convirtió en el primer parque temático de España. Hoy, PortAventura es uno de los principales *resorts* europeos.

La empresa cuenta con una plantilla máxima anual de 2680 empleados, de los cuales 273 son empleados fijos indefinidos, y otros 1360 empleados son fijos discontinuos.

La empresa se organiza en Dirección General y 7 departamentos, concretamente comercial, desarrollo, recursos humanos, tecnología y finanzas, operaciones, servicios técnicos y por último logística, asesoría y compras.

En la empresa hay más de 100 profesiones distribuidas en más de 300 funciones.

Concretamente se ha contactado con las responsables del departamento de selección de personal, formación y un técnico del área de comunicación interna.

### **1.3.1.2. Población activa.**

La población encuestada se encuentra en un rango de edad comprendido entre los 18 y los 52 años.

Los encuestados son de Cataluña, Comunidad Valenciana y Madrid.

Las mujeres representan el 63% de los encuestados, de las cuales el 34,15% se encuentran en situación de desempleo y el 65,85% están en posesión de un empleo.

Los hombres representan el 37% de los encuestados, de los cuales el 79,16% están en posesión de un empleo y el 20,84% se encuentra desempleado.

Edad	18 – 52 años
Situación geográfica	Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid
Mujeres	63%
Hombres	37%
Nivel de empleo total	70,8%
Nivel de desempleo total	29,2%
Nivel desempleo mujeres	34,15%
Nivel desempleo	20,84%

Fuente: elaboración propia

## **1.3.2. INSTRUMENTOS**

### **3.2.1. Entrevista**

La metodología que emplearemos para la recolección de datos es el método cualitativo. La característica de este método es la fuerza que pone en el lenguaje y en los aspectos macro de la vida social. Desde una perspectiva humanista rechaza el modelo metodológico de las ciencias naturales y abogó, por el análisis de lo individual y concreto a través de la comprensión o interpretación de la acción social. Dicho método busca adquirir información en profundidad, a diferencia del método cuantitativo.

El motivo por el cual se ha escogido el método cualitativo es porque utiliza muestras pequeñas, más enfocadas a un tema en particular.

Para la recolección de datos primarios nos decantamos por el análisis de datos cualitativos mediante la entrevista ya que apuesta por un caso de estudio concreto. Este método de investigación generalmente se refiere a la investigación de pocos casos, a menudo sólo uno, en un grado de considerable profundidad y a lo largo del tiempo.

Hemos escogido la técnica de la entrevista ya que es la manera directa y abierta para la obtención de información. Se trata de una técnica para obtener información mediante una conversación profesional con una o diversas personas, es un proceso bidireccional aunque asimétrico, entre el entrevistador y el entrevistado; y la información obtenida es ilimitada.

Las ventajas de las de la entrevista son entre otras la aportación de información destacando la riqueza informativa, permite profundizar las respuestas del entrevistado y también nos permite acceder a información difícil de observar. Por otra parte la entrevista tiene inconvenientes como son la fiabilidad de las respuestas, el tiempo invertido y que el entrevistado se sienta cohibido.

En este caso concreto, se ha realizado una entrevista con los tres jefes de departamento en su horario laboral, y se ha utilizado una batería de preguntas que se encuentra en el

anexo. El procedimiento que se ha seguido ha sido plantear las preguntas de la batería de preguntas dejando que el entrevistado contestara abiertamente y dando paso a nuevas preguntas resultantes de las respuestas de éstos.

### **3.2.2. Encuesta.**

Para la obtención de datos primarios también usaremos el cuestionario estandarizado, concretamente la encuesta, que podemos definir como la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés; y, la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado. La encuesta permite abarcar un amplio abanico de cuestiones en un mismo estudio, facilita la comparación de resultados y posibilita la obtención de información significativa y puede obtenerse un volumen importante de información a un mínimo coste. Por otro lado, la información se restringe a aquella que el individuo decide compartir.

El cuestionario se ha realizado tanto a mujeres como a hombres de todas las edades. El porcentaje de cada sexo es 63% mujeres y el restante 37% hombres, ambos en una edad entre los 18 y los 52 años.

El cuestionario se ha realizado con la aplicación formularios de Google Drive, y se ha difundido a contactos por diferentes redes sociales y medios de comunicación, entre ellos correo electrónico, Whatsapp, Facebook...

La técnica empleada para la recolección de datos secundarios es la documental, es decir se ha usado la web corporativa de la empresa para la obtención de datos referentes a la organización.

## 2. Marco teórico

---

### 2.1. Evolución del concepto empresarial de los Recursos Humanos

Partiendo de una situación inicial que ha subsistido hasta hace poco tiempo, el departamento de Recursos Humanos se consideraba como departamento de soporte a la estructura organizativa. Se trataba entonces de un departamento subsidiario a otros de la empresa.

Las funciones del departamento de Recursos Humanos eran meramente de carácter administrativo y jurídico, es decir, debía velar por el cumplimiento de las normas y reglamentos, y además llevar la administración de nóminas, liquidaciones, etc.

El paso del tiempo y la llegada de la economía digital han fomentado un cambio radical en el departamento de Recursos Humanos. Entre los cambios se puede destacar la consideración de los empleados, pasan de ser solo fuerza productiva a ser parte del núcleo central de la economía digital. La competitividad entre empresas ya no se basa en el capital ni en las tecnologías, sino en el capital humano, con la gestión adecuada pueden posicionar la empresa por delante en el sector.

Actualmente, el departamento de Recursos Humanos se considera uno de los ejes estratégicos fundamentales para llegar a los objetivos organizativos. Es labor del departamento de Recursos Humanos captar, seleccionar y atraer talento.<sup>1</sup>

### 2.2. Nuevas Tecnologías

La Web 2.0 y el concepto social media se han ido filtrando gradualmente en diversos ámbitos, y también lo ha hecho en los recursos humanos. No obstante la evolución ha

---

<sup>1</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

ido más allá, nos encontramos ante la web 3.0, y ya en ciertos sectores se ha implantado la web 4.0.

Antes de adentrarse en la influencia que tiene en los recursos humanos, es interesante conocer la evolución de la web.

- Web 1.0: Es la original, fue el primer contacto con un entramado de páginas web. El contenido es estático y no permite actualización o interacción.
- Web 2.0: Es la primera gran evolución de la web original, es la web social que permite intercambiar información entre usuarios mediante redes sociales o blogs.
- Web 3.0. Un salto tecnológico nos lleva a la web semántica. El principal factor es la manera de acceder a la información. Los buscadores son clave porque permiten usar un lenguaje más natural, y como consecuencia se obtiene una web más personalizada que contiene la información afín al usuario y descarta la irrelevante.
- Web 4.0. Es el siguiente avance, se basa en ofrecer un comportamiento más inteligente e intuitivo. Bastará con una afirmación para hacer funcionar una determinada agrupación de acciones con la finalidad de llevar a cabo aquello que se le ha pedido.<sup>2</sup>

### 2.3. SELECCIÓN

Hoy en día, el uso de las redes sociales como herramientas (únicas o parciales) para reclutar y seleccionar personal no es solo una alternativa para las PYME por su bajo coste, sino que puede considerarse una estrategia, hasta para profesionales del sector y las empresas especializadas en *head hunting*.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Nobbot, Tecnología para las Personas (2016). Nobbot. Recuperado 17 julio 2017 des de <http://www.nobbot.com/general/que-es-la-web-4-0/>

<sup>3</sup>Rojas P.(2010)Reclutamiento y selección 2.0 (e.1).Barcelona: Editorial UOC

## **2.3.1. Herramientas de reclutamiento y selección**

### **2.3.1.1. Redes sociales profesionales**

Actualmente existe un gran número de redes sociales profesionales en las que encontrar el talento que se busca. La importancia de estas redes ha ido en aumento debido a su uso como herramienta de reclutamiento, ahora sirven como medio para encontrar personas adecuadas al perfil profesional del puesto que se quiere cubrir. <sup>4</sup>

Las redes sociales profesionales que más incidencia tienen en España son:

- LinkedIn
- Xing
- Viadeo

Estas redes sociales permiten gestionar contactos de forma individual y a su vez conceden la posibilidad de acceder a otros contactos provenientes de los primeros, por lo que incrementan las posibilidades de encontrar el perfil profesional buscado. A continuación se detallarán características de cada una de estas redes sociales profesionales.

#### **LinkedIn**

LinkedIn es sin embargo una de las redes sociales más conocidas para la búsqueda de empleo, y una de las más utilizadas para buscar talento. Tiene sus inicios en mayo del 2003 en Estados Unidos, y 2008 se lanzó la aplicación en español. Se puede tener acceso a una cuenta gratuita que ofrece los servicios con ciertas limitaciones, o bien a la cuenta Premium.

Desde el principio se le asocia con perfiles de alta dirección, no obstante, actualmente hay cualquier tipo de perfil. La mejor baza es la gran base de datos rica en perfiles y candidatos potenciales, por ello ha pasado de ser una red profesional de simple gestión de contactos a convertirse en una plataforma enfocada a empresas y profesionales que se dedican a reclutar personal.

---

<sup>4</sup> Rojas P.(2010)Reclutamiento y selección 2.0 (e.1).Barcelona: Editorial UOC

## **Xing**

En España, Xing posee un mayor número de usuarios en comparación con LinkedIn, y también se caracteriza por contener una gran cantidad de perfiles de mandos medios. OpenBC es el nombre inicial, su creación fue en junio de 2003 en Alemania. Al igual que LinkedIn, los usuarios pueden crearse una cuenta gratuita o bien una de Premium, de pago, que permiten acceder a más funciones, aplicaciones y servicios, tales como publicar ofertas de empleo o contactar con usuarios que no son contactos directos. También posee una útil herramienta de Head Hunting denominada Cuenta Reclutador que permite buscar perfiles específicos y mostrar a la información de determinados usuarios.

## **Viadeo**

Viadeo nació en julio de 2004 en Francia. Al igual que las anteriores, los usuarios pueden escoger entre la cuenta estándar gratuita y la Premium de pago. Es muy similar al Xing y LinkedIn. Posee un perfil público por defecto, por lo que se otorga una facilidad a los buscadores de talento, se puede desactivar esta opción, no obstante quien posee un perfil en esta red social profesional desea ser encontrado y como consecuencia no privatiza el perfil.

De las tres redes sociales profesionales es la que menos opciones para la gestión de candidatos tiene, no obstante su mejor baza es que cuenta con una amplia comunidad de usuarios activos, que suscita a los buscadores de talento a participar.<sup>5</sup>

### **2.3.1.2. Redes sociales personales**

Mirar la entidad digital de las personas es una practica novedosa y cada vez más practicada. Las redes sociales personales más frecuentes para buscar talento son Facebook y Twitter.

---

<sup>5</sup> Rojas P.(2010)Reclutamiento y selección 2.0 (e.1).Barcelona: Editorial UOC

## **Facebook**

Esta red social personal se fundó en febrero de 2004 en Estados Unidos. Inicialmente su uso era la comunicación entre un grupo de estudiantes, no obstante su uso se ha magnificado, hasta la actualidad que cuenta con 194 mil millones de usuarios. Su uso como fuente de candidatos presenta dificultades ya que combina contenido personal y desenfadado con aspectos profesionales, por lo que se puede crear una imagen errónea de la persona. Una encuesta realizada a más de 2600 directivos de recursos humanos revela que el 35% han optado por no contratar un candidato por la imagen reflejada en esta red, por aparecer en contenidos relacionados con alcohol o drogas, comentarios discriminatorios o comentarios hostiles sobre empresas en las que el candidato había trabajado anteriormente. Por otro lado de la encuesta realizada, un 18% afirma haber contratado un candidato por la imagen reflejada en sus redes sociales, ya que resalta su personalidad, encaja culturalmente con la organización, las referencias positivas de otros usuarios o las buenas habilidades comunicativas que refleja.

## **Twitter**

Twitter es un microblogging, un sistema de mensajería, un sistema de SMS, un canal de marketing en el que se puede publicar cualquier cosa, cualquier persona. Su creación data del año 2006 en Estados Unidos.

Al igual que otras redes sociales, Twitter no fue creada con fines laborales, no obstante las características de esta red social hace que se un canal perfecto para encontrar un perfil de candidato muy concreto.

Su sencillez, inmediatez y transparencia hace de esta red una de la mejores opciones para complementar la búsqueda de candidatos. Sin embargo es un canal multidireccional, y no solo permite a los reclutadores encontrar perfiles concretos sino que también permite a los candidatos encontrar ofertas de empleo específicas.

Dispone de comandos que permiten la búsqueda más específica, los más comunes y más usados son:

- @usuario: se usa para dirigirse a un usuario en concreto, o para hacer referencia a este.
- Re-tweet: RT, se coloca antes de un usuario para hacer referencia que se está retransmitiendo el contenido que el usuario re-tweeteado ha publicado originalmente.
- #hashtag: se trata de palabras clave que se usan para agrupar los tweets sobre un tema concreto.

Esta red social ofrece una imagen de la persona, el lado más humano combinado con la profesionalidad. Aporta información útil de candidatos y permite el acceso a noticias y contenidos interesantes relacionados con el sector.

Para sacarle el mayor provecho es de menester usarlo como puente hacia otras herramientas como webs, blogs y redes sociales profesionales. Una buena aplicación es [www.employpersona.com](http://www.employpersona.com) , consiste en un grupo de profesionales que se dedican a la gestión de personas, a la orientación personal y a difusión del reclutamiento y la selección con las nuevas tecnologías, es la unión de Twitter y Xing. <sup>6</sup>

### 2.3.1.3. Portales de empleo/Jobsites

Las jobsites o portales de empleo son páginas en las que aparecen publicadas ofertas de empleo. Se puede diferenciar entre jobsites generalistas y jobsites especializados.

De los servicios ofrecidos a las empresas, se puede destacar:

- **Imposición de registro en la página web.** Mediante un usuario, login o password las empresas pueden acceder de forma gratuita a su propia página de e-recruitment.
- **Publicación de ofertas de empleo.** Las empresas pueden publicar ofertas de empleo de manera gratuita, por un período determinado.
- **Página privada.** Tras publicar las ofertas de empleo, las empresas pueden acceder a su página privada y consultar todos los CV's de los candidatos que se han recibido, y gestionarlos.

---

<sup>6</sup> Rojas P.(2010)Reclutamiento y selección 2.0 (e.1).Barcelona: Editorial UOC

- **E-mails de respuesta automática.** Tras gestionar los CV se permite enviar e-mails de respuesta a los candidatos, tanto para comunicar su continuidad en el proceso de selección, como también para hacerles saber que han sido descartados.
- **Históricos y estadísticas.** Gracias a este servicio se puede tener acceso a estadísticas, y se puede conocer el volumen de CV recibidos, candidatos que continúan en el proceso. Si bien es una herramienta útil para realizar informes, esta no es su función más destacada. Su característica más destacada es que permite crear búsquedas más rápidas mediante criterios establecidos, de esta manera es posible filtrar según las características que exige el puesto vacante, también concede la posibilidad de localizar los candidatos con más potencial.
- **Publicidad gratuita.** Es recurrente encontrar en estas websites publicidad relacionada con la empresa con el fin de atraer candidatos potenciales.

Las websites ponen a disposición de los demandantes de empleo los siguientes servicios con el fin de facilitar y mejorar el proceso de búsqueda de empleo:

- Al entrar en un jobsite se accede a un buscador de ofertas de empleo. Aportando cierta información se enfocará la búsqueda hacia los empleos más adecuados al candidato.
- Al entrar el ofertas de empleo el candidato debe rellenar un CV online contestando un formulario preestablecido.
- Alertas personalizadas cada vez que se publica una oferta afín al CV y los intereses del candidato.
- Pone a disposición de los usuarios foros y chats sobre el empleo.
- Servicios de asesoría que ayudan a la creación de cartas de presentación, currículum vitae, preparación de entrevistas individuales y grupales, etc.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

### **Jobsites generalistas<sup>8</sup>**

Las jobsites generalistas son portales de empleo en las que se publican ofertas de empleo de cualquier sector, sin hacer diferenciación. Su principal función conectar ofertantes y demandantes de empleo, sin embargo también incluye otros servicios como asesoramiento, enlaces de interés, etc.

Des de su creación, estos portales no han parado de evolucionar, han pasado de concebirse como tabloneros de anuncios virtuales, a ser considerados plataformas integradas de gestión de empleo que incluyen una serie de servicios que aportan un valor añadido. Ahora se llama career network, portales de empleo que desarrollan un servicio mucho más completo, son la evolución.

Diez de jobsites generalistas más destacadas son:

1. [Infojobs.net](http://Infojobs.net)
2. [monsters.es](http://monsters.es)
3. [infoempleo.es](http://infoempleo.es)
4. [direcciona.es](http://direcciona.es)
5. [empleofacil.com](http://empleofacil.com)
6. [empleoexterno.com](http://empleoexterno.com)
7. [expansionyempleo.com](http://expansionyempleo.com)
8. [gojobsite.com](http://gojobsite.com)
9. [laboris.net](http://laboris.net)
10. [empleofacil.com](http://empleofacil.com)

### **Jobsites especializados**

También se conocen como jobsites sectoriales o locales. Sus servicios y oferta de empleo son de sectores determinados, como hostelería, nuevas tecnologías, etc.

Las jobsites sectoriales más señalados son:

11. [tecnoempleo.com](http://tecnoempleo.com)

---

<sup>8</sup> González, R. (2005). Las Tic's en la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

Se trata de un portal de empleo especializados para profesionales de la informática, telecomunicaciones y tecnología.

2. [rrrh.net](http://rrrh.net)

Ofertas de empleo relacionadas con el departamento de Recursos Humanos.

3. [elmedico.net](http://elmedico.net)

Ofertas de empleo relacionadas con el sector sanitario.

4. [educajob.com](http://educajob.com)

Portal de empleo del sector de la educación.

5. [finacialwebjob.com](http://finacialwebjob.com)

Portal de empleo del área de finanzas.<sup>9</sup>

### 2.3.2. Ventajas e inconvenientes del e-recruitment

El e-recruitment ofrece ventajas tanto para las empresas, como para los candidatos.

- Ventajas para la empresa:
  - **Reducción de costes en tiempo y dinero.** La versatilidad y la rapidez son dos de las características más destacadas de la economía actual, y en el área de selección de personal se traduce con la necesidad urgente de cubrir una vacante en el menor tiempo posible. Mediante el uso de canales tradicionales de selección, la rapidez es cuestionable ya que exige unos plazos imprescindibles. Ante esta situación, el uso de nuevas tecnologías ofrece la posibilidad de reducir considerablemente la espera, una vez publicada la oferta de empleo en Internet, el proceso de recepción de CV es prácticamente inmediata.
  - **Disponibilidad.** Internet es un canal disponible los 365 días del año, las 24 horas del día, y tiene un alcance mundial, por lo que se puede acceder a cualquier oferta, cualquier persona, desde cualquier sitio. No existen limitaciones temporales ni espaciales.
  - **Publicidad y promoción.** Al publicar una oferta en jobsites, se ofrece mayor información a los posibles candidatos, que a veces puede funcionar como reclamo publicitario hacia potenciales clientes.

---

<sup>9</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

- **Facilitación del proceso.** Recibir los CV de los candidatos por Internet permite procesarlos electrónicamente, se les puede aplicar diferentes filtros que descarten los candidatos que no se adecuan a las necesidades del puesto de cubrir.
- **Posibilidad de crear una base de datos con potenciales candidatos.** Siempre y cuando se respete la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/1999, de 13 de Diciembre, se puede crear una base de datos con información de los candidatos para sucesivos procesos de selección.
- Ventajas para los candidatos:
  - **Comodidad.** Sin limitación temporal ni espacial, se puede acceder a multitud de ofertas de empleo, o incluso se pueden recibir alertas con ofertas activas relacionadas con la información aportada.
  - **Mayor información.** Mediante este canal de búsqueda de empleo, el candidato recibe información relativa a la empresa a la que pretende entrar, y al puesto al que opta.

El e-recruitment es una manera muy ventajosa de selección y búsqueda de empleo, sin embargo también presenta inconvenientes, tanto para la empresa, como para los candidatos.

- Inconvenientes para la empresa:
  - Saturación de candidaturas. Al publicar una oferta de empleo en la red, la recepción de CV es casi inmediata por lo que los correos del departamento de Recursos Humanos se saturan ante las masivas candidaturas, de las cuales muchas no cumplen con los requisitos de la oferta de empleo.
  - **Sistema de filtrado.** La eficacia de los filtros de algunas jobsites no es perfecta, por lo que se filtran candidatos que no se adecuan a las características de la vacante.
  - **Utilidad.** La selección a través de internet es muy útil para puestos que no exigen mucha experiencia laboral, y para puestos de carácter técnico, sobretodo los relacionados con las nuevas tecnologías. Por lo que se descarta usar este método de selección para puestos de directivos.

- **Universo objeto de la oferta.** Las redes sociales no llegan a todos los hogares de aquellos que podrían ser candidatos idóneos, por lo que se quedan fuera del proceso de selección.
- Formato inadecuado de los curriculum vitae. Aunque se realice un filtrado automático, hay que leer los CV finalistas, y los formatos que ofrecen las websites son desestructurados y complican las labores del técnico.
- *“Falta de sensibilización sobre la confidencialidad de los datos. La Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal es muy estricta en cuanto al tratamiento de currículums y otras fuentes de datos personales”<sup>10</sup>.* Una gran parte de las empresas no son conscientes de un tratamiento indebido de los datos personales de los candidatos constituye delito.
- Inconveniente para los candidatos:
  - **Confidencialidad de los datos.** Con la falta de sensibilización sobre la confidencialidad de datos por parte de las empresas, los candidatos no se ven seguros sobre el uso de sus datos personales y laborales.<sup>11</sup>

## 2.4. FORMACIÓN

Los principios del e-learning se sitúan en el siglo XIX, con el comienzo de la difusión de los sistemas de formación a distancia, en forma de cursos por correspondencia, con el fin de acercar la formación a aquellas personas que no podían acceder al sistema presencial. En el siglo XX estos sistemas de formación incluyen métodos audiovisuales, pero no es hasta las últimas décadas del siglo XX que con la introducción de nuevas tecnologías, aparece la enseñanza asistida por ordenador. Durante la década de 1990 evoluciona hacia el e-learning.

---

<sup>10</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial, página 26

<sup>11</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

El e-learning es un tipo de formación a distancia, con el soporte principal de las nuevas tecnologías. Presenta las siguientes características:

- Necesita nuevas tecnologías para poder llevarse a cabo, un dispositivo fijo o portátil, y una conexión a internet.
- Sólo está dirigido al aprendizaje de conocimientos, no de habilidades.
- La eficacia del curso dependerá del alumno, ya que es el mismo formado quien decide el grado de interés que poner.
- Surge el rol del teleformador, no desaparece la figura del profesor, sino que cambia el significado del papel que desarrolla. Pasa a tener un rol de profesor que facilita y motiva la implicación en el proceso formativo, como consecuencia realiza tareas de dinamización, animando y ofreciendo retroalimentación a los alumnos.
- Es una formación abierta, ya que el propio formado elige cuando realizarla y dónde, y el ritmo al cual avanzar. Ofrece la posibilidad de incorporar una gran variedad de aplicaciones multimedia.<sup>12</sup>

## 2.5. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación a nivel general es el ámbito que más se ha visto modificado por las nuevas tecnologías. Podemos estar en contacto las 24h del día, los 365 días del año, con cualquier persona, de cualquier punto geográfico. Existen multitud de herramientas que permiten la comunicación.

Esta evolución de la comunicación también ha llegado al entorno laboral. No obstante se sigan haciendo uso de herramientas tradicionales como el tablón de anuncios, hay otros medios o herramientas que mejoran la comunicación interna.

Intranet es la herramienta más destacable y usada por las empresas. Es una herramienta que ayuda a la empresa a seguir una estrategia de comunicación enfocada a fidelizar los empleados.

---

<sup>12</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

Intranet es *“una red informática privada que utiliza normas y protocolos de Internet, para permitir a los miembros de una organización comunicarse y colaborar entre sí con mayor eficacia, aumentando la productividad”*<sup>13</sup>.

Es una plataforma de comunicación interna en la que la empresa vuelca todo tipo de información con el fin de:

1. Facilitar las tareas rutinarias de los empleados
2. Mantener a los empleados informados
3. Retener talento

Las principales ventajas que presenta son:

1. Fomento de las relaciones formales e informales dentro de la empresa
2. Actualización constante de la información
3. Comunicación más rápida, sin necesidad de intermediarios
4. Influencia en la motivación del empleado
5. Uniformización de la imagen corporativa

Además de una herramienta de comunicación también aporta multitud de beneficios, de los cuales se puede destacar:

1. Reducción de los gastos de la papelería administrativa
2. Reducción de gastos en impresiones
3. Reducción de gastos en acogida de nuevos empleados
4. Creación de un almacén de conocimiento corporativo
5. Reducción de tiempo de búsqueda de información

Puede integrar diversos componentes que potencien la comunicación interna, tales como:

1. Grupos de noticias
2. Grupos de debate

---

<sup>13</sup> Greer, T (1998). Así son las Intranets. Madrid: McGrawHill

### 3. Correo electrónico<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial

# 3.RESULTADOS

---

## 3.1. USO DE LAS TIC EN LAS ORGANIZACIONES

Tal como se menciona en el segundo apartado del trabajo referente objetivos y hipótesis, el primero de los objetivos generales es sobre la magnitud del uso de las nuevas tecnologías en las organizaciones, por ello, antes de hablar del objetivo general detallaremos la información recogida en relación a los objetivos específicos.

### 3.1.1. Uso de las TIC en Selección de personal.

Para recopilar información referente a este objetivo se ha contactado con la responsable del área de Selección y Desarrollo de Port Aventura, Anna Poy.

Es muy usual el llevar CV a empresas presentando la candidatura a puestos ofertados o para futuras ofertas de empleo, pero Anna Poy afirma que no es una manera eficaz debido a que la Ley Orgánica de Protección de Datos es muy exhaustiva con el tratamiento de los datos personales de los candidatos. El candidato debe consentir la cesión de datos a la empresa para su gestión. En caso de recibir CV sin solicitarlo la empresa debe cumplir con el deber de comunicación del artículo 27 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, 15/1999. También cabe añadir que Port Aventura realiza contrataciones masivas, lo que conduce a recibir una gran cantidad de candidaturas en el proceso de reclutamiento, las cuales se tienen que leer, filtrar, y citar a los candidatos a realizar los psicotécnicos, las entrevistas y las pruebas específicas, por lo que el proceso se ralentiza.

El método más “tradicional” que se emplea para reclutar candidatos es la web corporativa, en ella se publican las ofertas de empleo, los candidatos pueden introducir su Currículum Vitae, actualizarlo y apuntarse a las ofertas de empleo que les interesa y se adecuan a sus características. Mediante esta herramienta se agiliza el proceso, hay una serie de campos como los horarios, preferencia de jornada, disponibilidad, que

ayudan a acelerar el filtraje, y poder pasar así a citarlos y a realizar las pruebas psicotécnicas, las entrevistas y las pruebas específicas.

Anna comenta que es muy importante que haya una proactividad por parte del candidato, es decir, que antes de que el área de Selección difunda la oferta de empleo, es interesante que el candidato ya haya introducido su Curriculum Vitae en la web corporativa y muestre su motivación.

Es muy habitual ver ofertas de empleo de Port Aventura en redes sociales y portales de búsqueda de empleo de Internet, no obstante no son ofertas creadas directamente por la empresa. Una vez publicadas las vacantes en la web corporativa, los diferentes portales de búsqueda de empleo, o bien los administradores de grupos y “fan pages” de redes sociales como Facebook, cogen las ofertas, replican y hacen una difusión de las ofertas de empleo. Por lo que esta no es una fuente directa de la organización no obstante abre nuevos frentes y amplía la difusión, no obstante también complican la gestión de candidaturas, y lo que interesa al área de selección es tener una única vía, con el fin de agilizar el filtro y la citaciones, y también para cumplir con la LOPD. Aunque la misma oferta se encuentre replicada en varios medios, al final van a parar a la web corporativa.

LinkedIn es una herramienta muy utilizada para reclutar candidatos y para buscar empleo. En LinkedIn se encuentra el perfil de personas muy cualificadas, que pueden en situación de desempleo, aunque muchas se encuentran trabajando en otra empresa y lo que buscan es una mejora. Es una herramienta muy efectiva y válida siempre que la empresa pueda ofrecer un conjunto de condiciones tan atractivas que pueda hacer cambiar de trabajo a aquellos que ya se encuentran empleados en otra organización. No obstante Anna Poy nos cuenta que en Port Aventura, aproximadamente el 90% de las ofertas de empleo corresponden a puesto de operarios, es decir, personal del parque. Afirmo que no resulta una herramienta muy útil debido al perfil, al tipo de contrato y la estacionalidad de las contrataciones, por lo que en LinkedIn no se encuentra el target buscado en la empresa.

En Port Aventura, se realiza una pequeña parte de contratación fuera de España. Para reclutar y seleccionar se usa la Red Eures. Se usa esta herramienta porque tienen un sistema y una difusión muy exhaustiva, y hay una parte de pre-filtro que es muy beneficiosa para la empresa, la dificultad está en que se tiene que hacer con mucho tiempo de antelación, y hay mucha burocracia y mucha documentación por cumplimentar. Se usa para buscar perfiles para parque, gente con idiomas para hoteles, y en alguna ocasión se usa para la búsqueda de un mando que requiere un perfil internacional.

Tras este proceso llevado a cabo por Eures, el área de selección mantiene entrevistas vía Skype con los pre-seleccionados, con tal de tener un primer contacto previo a la contratación.

La promoción interna es la fuente de reclutamiento más usada para cubrir puesto de cargos de responsabilidad, y en su defecto se usará la web corporativa, portales de Internet, y bolsas de empleo de universidades. En la actualidad no se usa ninguna App para cubrir puestos de altos cargos, aunque si se ha contactado con varias empresas que ofrecen estos servicios. Tampoco se hace uso de la figura del Nethunter.

Independientemente del cargo que se debe cubrir, es una práctica habitual consultar las redes sociales de los candidatos.

### **3.1.2. Uso de las TIC en Formación.**

El segundo objetivo específico corresponde a hallar el uso de las nuevas tecnologías en la formación en la empresa. Pilar Capdevila, como responsable del Área de Formación de Port Aventura nos explica cómo es la formación en esta área y el uso de las nuevas tecnologías.

Como formadora, afirma que es imprescindible la formación antes de incorporarse a una empresa. Por empezar, la persona que va a incorporarse a debe conocer la cultura y los

valores de la empresa, y es muy importante formar a la persona en materia de seguridad y salud, con el fin de que al incorporarse pueda trabajar de forma eficiente y segura.

En el caso de Port Aventura se puede distinguir entre:

1. **Formación Corporativa.** Se trata de formación propia de la empresa, incluye los valores de la organización y las operativas internas. Transmitiendo la cultura de la empresa, los valores, los objetivos y la misión se puede crear una conexión entre empleados y empresa, de manera que el individuo se comprometa con la organización y actúe para lograr los mejores resultados.
2. **Formación de Seguridad y Salud.** Esta parte de la formación es importante para que el individuo pueda realizar sus tareas de manera segura. Se incluye formación en materia de riesgos laborales y también formación técnica de maquinaria, como por ejemplo de carretillas.
3. **Formación de Desarrollo.** Esta formación la ligada al cargo y el nivel del individuo. Formación en idiomas o en apps informativas con ejemplos de esta modalidad.

El lugar en que se realiza la formación varía en función de la modalidad, por lo que podemos distinguir entre:

1. **Formación presencial.** Se realiza en las aulas que se encuentran en las instalaciones.
2. **Formación online.** Se puede realizar desde de casa o cualquier sitio que el formado escoja, o bien puede llevarla a cabo en las aulas de informática de la empresa, o bien en las instalaciones de la empresa usando las tablets que se ponen a disposición de los empleados para realizar la formación.

Los formadores son varios:

1. **Especialistas.** Propios de la empresa, imparten formación técnica en el puesto de trabajo.
2. **Externos.** Empresas externas imparten formación específica en determinados momentos, dentro de las instalaciones de la empresa.
3. **Online.** La formación online se lleva a cabo en una Plataforma E-learning de Totara, compatible con ordenadores, y dispositivos móviles tales como tablets o teléfonos

móviles. Este tipo de formación se imparte a todos los niveles, tanto formación previa a la incorporación como formación de desarrollo.

La eficacia y la eficiencia de la formación no depende de si se realiza online o presencial, también depende de la persona que la está recibiendo. En la formación presencial se pueden detectar las carencias de los individuos, en la formación e-learning se precisa un seguimiento más exhaustivo para detectar si los contenidos han sido entendidos y los conocimientos se han adquirido.

La formación e-learning presenta una serie de ventajas: es más flexible, los horarios y el lugar los puede escoger el individuo que recibirá la formación, no exige un lugar físico, ni personal formador.

Por otro lado, la formación presencial exige horarios, un lugar donde realizarla y personal formador.

Pilar, como formadora opina que la formación e-learning es muy ventajosa, cómoda y flexible, no obstante prefiere la formación presencial, es directa y permite observar si el aprendizaje es adecuado o bien si hay carencias. Pilar concluye diciendo que la formación blended es la mejor opción, una parte e-learning y otra parte presencial, haciendo dinámicas de grupo.

Las apps móviles de formación son útiles, se usan en la empresa para la el aprendizaje de idiomas y gramática, y en el futuro la plataforma e-learning se convertirá en una apps.

Actualmente no hay aprendizaje colaborativo en la empresa.

### **3.1.3. Uso de las TIC en comunicación organizacional.**

El objetivo número tres corresponde a la comunicación interna, para ello, Carles Cerdà, como técnico de Comunicación Interna, explica como se lleva a cabo en Port Aventura.

La mayor parte de la plantilla son operativos sin acceso a ordenador, pero el personal de servicios, cada uno tiene acceso a ordenador, y uno de los medios más importantes es la Intranet corporativa, que cuenta con un portal del empleado, donde se cuelga información actualizada, ofertas internas, ventajas.

Los operativos al no tener acceso a computadora en el trabajo, se informan a través de canales como carteleras, carteles de información en las áreas de descanso, y también hay una revista impresa que se bi-mensual.

No hay una extranet donde los operativos puedan consultarse la información, pero desde hace un año se puso en marcha un proyecto, se contrató una plataforma de una empresa que se dedica a ofrecer beneficios sociales para empresas, y además desde ventajas que ofrece hay una apartado de comunicación interna dentro de esta plataforma que se llama la guía Port Aventura y allá se cuelga información por los empleados, lo puede consultar todo aquel que se registre. Se puede consultar información de la compañía, horarios de interés, lo que facilita que la gente que no va a las carteleras de las áreas de descanso tenga otro canal de información. Esta web se puede consultar a través del dominio que tiene o bien a través de una app móvil.

En cuanto la gente de oficinas, cuando hay un comunicado importante se envía una plantilla Power Point con la información vía email. También está el comunicado vía SMS, por citar o bien para hacer recordatorios. Las cartas postales cada vez están en más desuso. Otra herramienta empleada es el Newsletter, los empleados se apuntan voluntariamente y se pueden registrar y recibir la revista digital.

En cuanto a comunicación ascendente, si el trabajador precisa comunicar quejas o sugerencia, hay buzones físicos en las áreas de descanso y en el edificio 111, y también pueden realizarlo por internet, enviando un correo electrónico.

Otro medio para comunicarse de manera ascendente es través de los mandos, a los que se les puede hacer llegar las sugerencias o quejas para así hacérselas llegar a la dirección.

En la empresa hay una Intranet que cuenta con un portal de entrada con información básica y el portal del empleado, dirigido a todos los empleados, y también un portal para los mandos dirigido a los gestores de equipo.

Para la comunicación horizontal hay comités de trabajo, el equipo verde destinada a causa medioambientales, pero no se dispone de ninguna herramienta.

El móvil es una herramienta más para la comunicación, sin embargo hay pocos móviles de empresa, solo para aquellos que precisen de esta herramienta.

El móvil personal también se usa, se envían comunicados pero muy puntuales y en momentos muy concretos como puede ser la nómina o campañas de sensibilización por parte del servicio de prevención. Es un canal que se usa de manera excepcional ya que se trata de una herramienta personal y de avisos que pueden llegar en horario no laboral, por lo que se intenta respetar la esfera personal de los empleados.

Es uso de redes sociales y apps como whatsapp no es habitual, no obstante es posible que existan grupos de equipos de trabajo.

La comunicación tiene como objetivo mantener al trabajador informado, que conozca la empresa, los proyectos y saber que servicios se pueden ofrecer, y si se estrena una nueva unidad conozca los proyectos y los servicios que se ofrecen y así poder informar a los clientes.

También se hacen campañas de comunicación interna enfocadas a la motivación de los empleados, para que se sientan alineados con la empresa, también para reforzar se llevan a cabo acciones como invitarlos al pre-opening, invitaciones a actividades saludables llevadas a cabo des del área de prevención de riesgos laborales, y también la fiesta de fin de temporada con todos los integrantes de la empresa

En la empresa se usan las siguientes herramientas y acciones:

- intranet
- revista digital
- manual de bienvenida
- tablón de anuncios en áreas de descanso y en el edificio 111
- teléfono de información, en el S.A.C.
- reuniones con la dirección
- buzón de sugerencias físico en las área de descanso y también vía email.

No se puede medir el existo de estos canales porque no hay indicadores, ya que son métodos físicos. Por lo que es la plataforma hay un 80% de los empleados de oficinas, más del 50% de los fijos discontinuos. La revista física acaba existencias siempre. Pero por lo demás no hay feedback. Los más utilizados son:

- La Guía
- La revista
- El comunicado interno

No hay indicadores para medir la efectividad, sin embargo, por intuición la Intranet es la más efectiva. Sin embargo no se puede prescindir de ninguna herramienta si no se substituye por otra, como por ejemplo los tableros informativos de las área de descanso cambiarlos por pantallas que se puedan actualizar de manera inmediata y a distancia. Cada herramienta llega a un grupo de empleados distinto.

## **3.2. Uso de las TIC en la Población Activa**

El segundo objetivo general engloba el uso de las nuevas tecnologías por la población activa. Para ellos se ha llevado a cabo una encuesta a los demandantes de empleo. Se analiza la manera de buscar empleo, los medios de formación y la comunicación interna.

### **3.2.1. Uso de las TIC para búsqueda de empleo**

De los encuestados, el 29,2% están en situación de desempleo, frente a un índice de 70,8% de población encuestada con empleo. Aun teniendo un empleo, una parte sigue buscando empleo, ya que nos encontramos ante un 60% que están buscando empleo, y un 40% que no lo buscan, ya sea porque ya tienen empleo o bien porque no desean trabajar actualmente.

Internet es la principal herramienta para la búsqueda de empleo, no obstante, hay un 13,8% de los encuestados que siguen usando solo métodos tradicionales como la habitual práctica de hacer llegar físicamente el Currículum Vitae a centros de trabajo y usan los servicios de SOC.

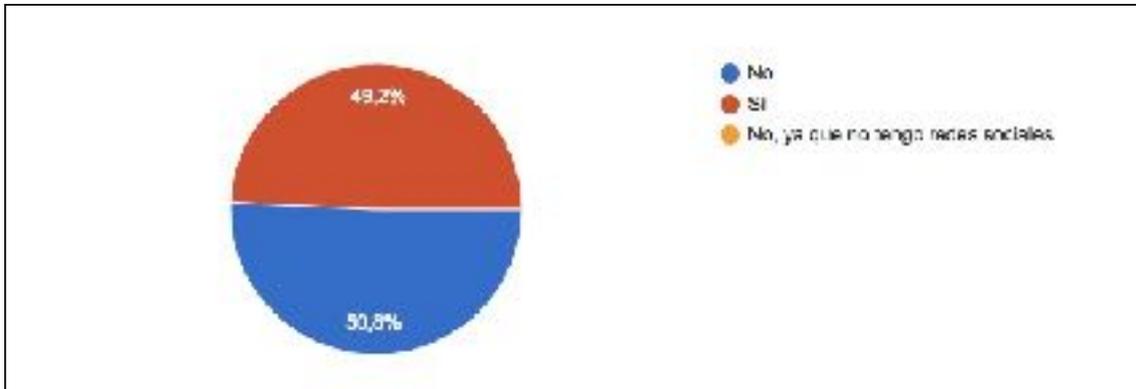
Internet ofrece diferentes herramientas para la búsqueda de empleo:

- Páginas o portales de búsqueda de empleo
- Aplicaciones para dispositivos móviles
- Redes sociales

Los portales de búsqueda de empleo o jobsites, tales como Infojobs, se han convertido en una herramienta muy usual para la búsqueda de empleo, no obstante un 24,6% de los encuestados aun no los usan.

El uso de aplicaciones para dispositivos móviles para encontrar trabajo es algo más novedoso, casi el 40% de los encuestados no usan sus móviles para esta finalidad, ya

sea porque no conocen las aplicaciones de este tipo, o bien conociéndolas no saben usarlas. Aun así, aproximadamente el 75% de los encuestados opinan que es una herramienta efectiva y eficaz.



#### USO DE LAS REDES SOCIALES PARA BUSCAR EMPLEO

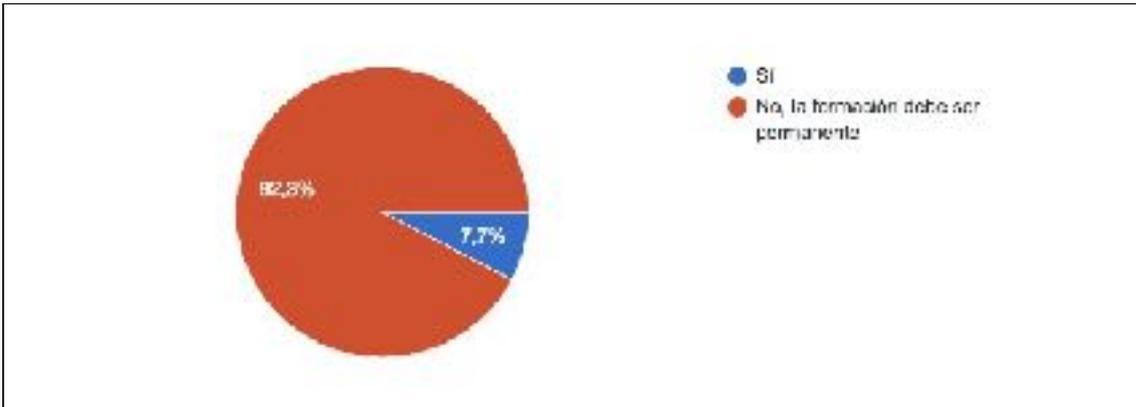
Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados tienen redes sociales, y el 90,8% es consciente de la importancia de la imagen que se refleja en las redes sociales. No obstante solo el 50,8% las usan como herramienta para buscar empleo, tal y como se ve reflejado en el gráfico.

La efectividad de Internet como herramienta para la búsqueda de empleo es innegable, no obstante se encuentra igualado con la habitual y tradicional práctica de llevar el CV a las empresas, con un índice de 32,3% de efectividad respectivamente. El 36,4% restante corresponde a personas que han encontrado su último empleo gracias a la bolsa de trabajo del Ayuntamiento, recomendaciones, empresas familiares...

#### 3.2.2 Uso de las TIC para formarse

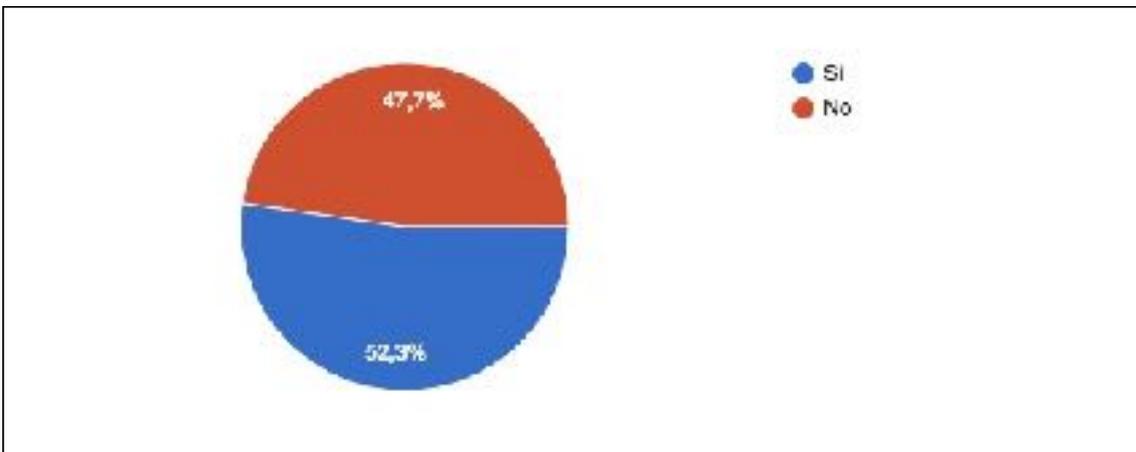
La formación ha cobrado una nueva trayectoria en los últimos años, actualmente el 92,3% de los encuestados opinan que tras encontrar empleo es necesario seguir con la formación. El 100% de los encuestados coincide que la formación es importante. El 75,4% ha recibido formación en su empleo. Por lo que se puede concluir que la formación tiene un carácter continuo.



#### IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN

Fuente: elaboración propia

La manera de recibir la formación también ha evolucionado, además de presencial puede ser e-learning, y mediante diferentes medios, se puede realizar con el ordenador y hasta con el propio móvil personal.

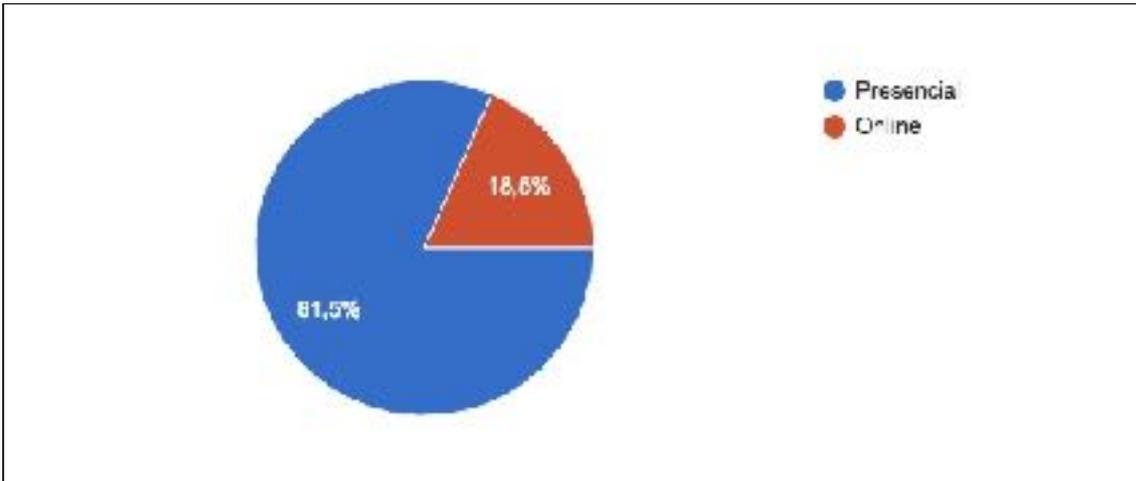


#### FORMACIÓN ONLINE

Fuente: elaboración propia

El 52,3% de los encuestados han recibido formación online, por lo que la parte restante no ha recibido formación o bien ha recibido formación presencial, en función de las características de su puesto de trabajo y las exigencias que este suponga.

El uso del móvil cada vez es más amplio y llega hasta la formación, no obstante solo el 10,8% de los encuestados lo usan con esta finalidad.



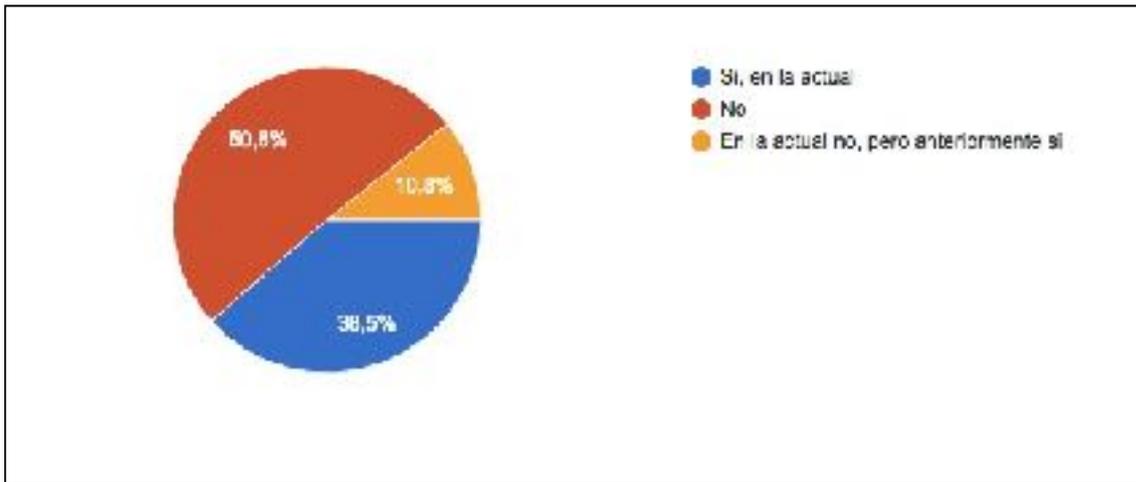
**MODALIDAD DE FORMACIÓN PREFERIDA POR LA POBLACIÓN**

Fuente: elaboración propia.

El 81,5% prefieren la formación online, pero el 52,3% opinan que la eficacia se encuentra en realizar ambas, solo 1,5% confía en la eficacia única y exclusivamente de la formación online.

### **3.2.3 Uso de las TIC para comunicación**

Las nuevas tecnologías también han influido en la comunicación interna. El 72,3% de los encuestados usan nuevas tecnologías en el entorno laboral con el fin de potenciar la comunicación interna. El 49,3% usan plataformas Intranet como medio de comunicación interna, por otro lado aproximadamente la mitad aun no lo usa.



#### USO DE INTRANET

Fuente: elaboración propia

Es muy común que entre compañeros se lleve una comunicación horizontal vía móvil, aunque no sea un método de comunicación formal, el 8,4.6% lo usan, no obstante el índice es ligeramente inferior si se trata de comunicación vertical ascendente.

Aunque sea muy común usan el móvil para la comunicación entre miembros de una empresa, no lo es tanto el uso de las redes sociales, menos de la mitad de los encuestados lo usan.

Estos métodos de comunicación implican el uso de dispositivos personales, y muy a menudo se lleva a cabo fuera del horario laboral, por lo que el 64,6% opina que interfiere en la esfera personal.

# 4. DISCUSIÓN

---

Ante los objetivos iniciales y las hipótesis planteadas, se ha realizado una búsqueda y se ha creado un marco teórico, y se ha realizado un trabajo de campo para comprobar la veracidad de éstas.

## 4.1. LAS TIC Y LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Inicialmente, en la primera hipótesis se ha planteado que el uso de las nuevas tecnologías en las empresas es cada vez más amplio, llegando así a los procesos de selección de personal. La hipótesis es que las nuevas tecnologías substituyen el método tradicional de selección de personal.

Tras contactar con Anna Poy, la opinión inicial no es la misma. El uso de nuevas tecnologías está muy presente. Una empresa como es Port Aventura, recibe miles de currículum y tiene vacantes constantes debido a la temporalidad de los contratos, y a las características de los empleados, por lo que los procesos de selección de personal son constantes. Si se realizara el proceso de una manera tradicional, el proceso sería lento debido a la cantidad de candidatos para cubrir los puestos, no obstante gracias al uso de las nuevas tecnologías, puede agilizar algunas fases del proceso de selección. Recibiendo los Curriculum Vitae por Internet, y procesándolos con E-preselec, se evita tener que leer miles de CV's, y de esta manera se puede asegurar tener cierta información necesaria al haber campos obligatorios.

Es recurrente ver ofertas de empleo en diferentes portales de empleo, también en “fan pages” y grupos de redes sociales, no obstante, no son ofertas publicadas directamente por la propia empresa que ofrece empleo, sino que los gestores de las herramientas mencionadas integran ofertas de empleo localizadas en páginas corporativas.

El uso de Apps en el entorno laboral es muy frecuente, no obstante es una herramienta muy novedosa que exige inversión económica, como es en el caso de Port Aventura.

Las herramientas más utilizadas son el jobsite de Infojobs, la app JobToday, y la app de JobSearch de LinkedIn.

La imagen que se proyecta en las redes sociales es muy importante, no obstante las grandes empresas, con contrataciones temporales de operarios descuidan la fase de comprobación de redes sociales ya que no se dispone de tiempo suficiente. Es más recurrente investigar las redes sociales de las personas que ocuparán cargos de más responsabilidad, aún así no es corriente que la imagen reflejada en el currículum y la entrevista se aleje de la imagen proyectada en las redes sociales.

La conclusión a la que se llega es que las nuevas tecnologías están presentes en el área de selección, no obstante la evolución no llega hasta las tecnologías actuales.

## **4.2. LAS TIC Y LA FORMACIÓN IMPARTIDA**

La teoría planteada es que las nuevas tecnologías han influido en la formación de manera que la formación e-learning ha substituido la formación presencial.

Está claro que la formación ha adquirido una relevante importancia en la vida de toda persona, especialmente de aquellas personas que buscan empleo ya sea por estar en situación de desempleo, como aquellos que pretenden encontrar un puesto mejor. Como consecuencia, la formación exige una continuidad en el tiempo.

Las plataformas Moodle, Totara, o las apps para la formación son cada vez más habituales. La formación e-learning tiene la ventaja de la comodidad y flexibilidad que aportan, y son una buena herramienta de formación teórica.

La formación presencial es más rígida que la formación e-learning, exige un espacio y un horario, además de uno o varios formadores, no obstante ofrece la posibilidad de

interactuar con los formados, detectar carencias, poner en práctica dinámicas de grupo y otras pruebas que estimulan el aprendizaje.

El resultado tras el trabajo de campo es que el método ideal es la formación Blended, combinando una parte de la formación e-learning y la restante de manera presencial.

### **4.3. LAS TIC Y LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Inicialmente la hipótesis planteada era que el uso de las nuevas tecnologías había reemplazado las herramientas de comunicación interna en las empresas. Tras la entrevista, se puede concluir que la herramienta con más potencial, y más usada es la Intranet. No todos los puestos en una empresa disponen de ordenador o dispositivos con conexión a internet, por lo que es necesario el uso de otras herramientas tradicionales.

Algunas de las herramientas tradicionales, como los buzones de sugerencias, siguen usándose, sin embargo permiten también la posibilidad de realizar la misma función mediante correo electrónico.

Otras herramientas tradicionales como los tableros de anuncios son necesarios ya que llegan a un público diferente al que llega la Intranet, sin embargo son sustituibles por pantallas interactivas, pero exige una inversión económica.

El uso del móvil como canal de comunicación interna se reserva para casos puntuales y situaciones determinadas, sin embargo no se descarta la posibilidad que se use como herramienta de comunicación entre equipos de trabajo.

### **4.4. LAS TIC Y LA BÚSQUEDA DE EMPLEO**

La cuarta hipótesis planteada es que las nuevas tecnologías se usan cada vez más para la búsqueda de empleo, así se ha reflejado en las respuestas de los encuestados, sin embargo se siguen usando métodos tradicionales.

La población joven opta mayormente por buscar empleo mediante las herramientas que ofrece Internet, por el contrario la población de edad más avanzada opta por seguir usando métodos tradicionales, y sobretodo hacen uso de las referencias.

#### **4.5. LAS TIC Y LA FORMACIÓN RECIBIDA**

En relación a la quinta hipótesis planteada, antes que nada hay que tener en cuenta que hay empresas que siguen sin impartir formación a sus empleados, ya que una gran parte de las empresas son pequeñas y medianas empresas que optan con un grupo reducido de trabajadores, por lo que no cuentan con un departamento de recursos humanos.

Tras encuestar a una parte de la población el resultado es que todos opinan que la formación es necesaria y que una vez empleados no hay que dejar la formación en un segundo plano.

La mayoría de los encuestados, al igual que los formadores, prefieren la formación blended, ya que se puede realizar la parte teórica cómodamente mediante dispositivos tecnológicos, y la parte práctica de forma presencial que potencia el aprendizaje de una manera dinámica.

#### **4.6. EL MÓVIL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA**

La última hipótesis planteaba que el móvil se usa como una herramienta más para la comunicación interna. Por parte de la empresa hemos visto que se intenta respetar la esfera personal de los empleados, sin embargo lo es muy común que se use esta herramienta por parte de los empleados.

La comunicación vía móvil entre compañeros es muy común, aunque lo es algo menos en la comunicación ascendente. El 80% de los encuestados han comunicado datos relacionados al trabajo por medio de su móvil personal.

Por lo que, aunque no se trate de una herramienta formal, el móvil si es una herramienta más en la comunicación interna, ya que es más rápida y accesibles que otras, como es el correo electrónico.

## 5. CONCLUSIONES

---

Tras la realización de este trabajo, en base a la investigación teórica, la realización de entrevistas y la recogida de datos de la población, se puede concluir indudablemente que el entorno laboral ha evolucionado, y las nuevas tecnologías van adentrándose cada vez más en este ámbito.

Las conclusiones extraídas son:

1. Las nuevas tecnologías agilizan partes del proceso de selección, no obstante hay fases que no se puede substituir el factor humano. Es decir, las nuevas tecnologías deben usarse como herramientas para facilitar el proceso.
2. El método de selección depende de las características de la empresa y el puesto a cubrir.
3. En el ámbito de la formación las nuevas tecnologías ayudan al aprendizaje de contenidos teóricos, no obstante es necesario una formación presencial
4. Las empresas españolas no cuentan con las últimas tecnologías, por lo que aunque están usan nuevas tecnologías no están al día ya que implica una inversión económica.
5. El móvil se usa como herramienta de comunicación interna pero no formal, sobre todo entre equipos de trabajo.
6. La población activa es consciente de la importancia de formación.
7. Las redes sociales son una herramienta de reclutamiento poco explotada.
8. Las redes sociales sirven para comprobar referencias y buscar un perfil concreto para cubrir una vacante concreta.

# Bibliografía y webgrafía

---

- González, R. (2005). Nuevas Tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial
- González, R. (2005). Las Tic's en la gestión de recursos humanos. Vigo: Ideaspropias Editorial
- Rojas P.(2010)Reclutamiento y selección 2.0 (e.1).Barcelona: Editorial UOC
- Nobbot, Tecnología para las Personas (2016). Nobbot. Recuperado 17 julio 2017 des de <http://www.nobbot.com/general/que-es-la-web-4-0/>
- Observatorio de Recursos Humanos (2017). ORH. Recuperado 15 julio 2017 des de [www.observatoriorh.com](http://www.observatoriorh.com)

## Anexo 1. Entrevista Área de Selección

1. ¿Qué métodos tradicionales se emplean para reclutar candidatos?
2. ¿Qué métodos innovadores se utilizan para reclutar candidatos?
3. ¿Utilizáis alguna aplicación móvil en especial?
4. ¿Qué importancia tiene LinkedIn para el proceso de reclutamiento?
5. ¿Facebook se utiliza como medida de reclutamiento?
6. ¿Para que puestos se utiliza cada método de reclutamiento? (altos cargos?)
7. ¿Os habéis planteado usar alguna app móvil para el reclutamiento de altos cargos?
8. ¿Que métodos de selección se implementa en esta empresa?
9. ¿Utilizáis las redes sociales para “investigar” al nuevo candidato? En que momento del proceso de selección?
10. ¿Qué tipo de redes sociales miráis? Personales o solo las profesionales como LinkedIn?
11. ¿Cómo influye el perfil del candidato en las redes sociales en la elección de contratarlo o no?
12. ¿Qué tipo de información se tiene en cuenta?
13. ¿Qué peso tienen las redes sociales (el perfil del candidato) a la hora de la contratación?
14. ¿Conocéis la aplicación para el móvil Zeebe Jobs? Se emplea en esta empresa como método de reclutamiento? Que hay de las siguientes apps?
  - a. LinkedIn Jobsearch
  - b. Indeed Jobs
  - c. Jobeeper
  - d. Turijobs (sector turismo y hosteleria)
  - e. Infojobs
  - f. Cornerjob
  - g. JobToday
  - h. Trovit Empleo
  - i. Monster app
  - j. Eures
  - k. [trabajando.com](http://trabajando.com)

- l. [laboris.net](http://laboris.net)
  - m. Opcionempleo
  - n. Careerbuilder
  - o. Nubelo
  - p. Tecnoempleo (telecomunicaciones e informática)
15. ¿Se utiliza alguna app o red social para reclutar candidatos fuera del país? Que tipo de perfiles que buscan?
16. ¿Se realizan entrevistas online con los candidatos que se encuentran en otros países?
17. ¿Para qué tipo de cargos?
18. ¿Utilizáis la figura del nethunter?
19. ¿Qué tipo de perfiles se buscan?
20. ¿Qué diferencias encuentras entre el modelo tradicional de reclutamiento y selección y los modelos 2.0?
21. ¿Qué hay de la finalización de trabajos para la empresa? Se comunica personalmente? Quien lo hace?
22. ¿Os habéis planteado la posibilidad de comunicar la baja en la empresa de manera no presencial?
23. Personalmente, ¿qué opinas de esta manera de despedir? Es eficaz?

## Anexo 2. Entrevista Área de Formación

1. ¿En la empresa hay formación?
2. ¿Qué papel tiene la formación?
3. ¿Qué tipo de formación? (inicial, general, especialidad...)
4. ¿Quién imparte la formación?
5. ¿Dónde se hace la formación?
6. ¿Qué medios se emplean para formar al empleado?
7. ¿Se realiza formación online?
8. ¿Se realiza formación a través del móvil? (mLearning)
9. ¿Qué tipo de formación es más eficaz?
10. ¿En qué momento se imparte la formación?
11. ¿Con que medio de formación son más receptivos los empleados?
12. ¿Qué tipo de formación se imparte online?
13. ¿Se imparte formación online a todos los niveles? ¿Incluso los altos cargos?
14. ¿Quién decide el tipo de formación y si puede ser online?
15. ¿Qué opinas del aprendizaje colaborativo (o crowdlearning)?
16. ¿En esta empresa hay aprendizaje colaborativo (o crowdlearning)?

### Anexo 3. Entrevista Área de Comunicación Interna

1. ¿Cómo es la comunicación interna? ¿Y la externa?
2. ¿Qué métodos utilizáis para la comunicación interna?
3. ¿Utilizáis alguna plataforma B2E?
4. ¿De qué herramientas dispone el trabajador para la comunicación horizontal?
5. ¿De qué herramientas dispone el trabajador para comunicarse con sus mandos?
6. ¿De qué herramientas dispone el trabajador para comunicarse con el exterior?
7. ¿Cómo es la comunicación vertical descendente? ( de los mandos a los trabajadores)
8. ¿Cómo es la comunicación vertical ascendente?
9. ¿Se utiliza el móvil personal como una herramienta más en el entorno del trabajo?
10. ¿Se utiliza el móvil como herramienta de comunicación en la comunicación vertical?
11. ¿Qué papel juega la comunicación interna en la empresa?
12. ¿Cuál de estas herramientas se usan en la empresa?
  1. Intranet.
  2. Revista digital.
  3. Reuniones aleatorias.
  4. Manual de bienvenida.
  5. Revista interna impresa.
  6. Jornadas de puertas abiertas.
  7. Convención anual.
  8. Tablón de anuncios.
  9. Teléfono de información.
  10. Reuniones con la dirección.
  11. Buzón de sugerencias.
13. ¿Cual tiene más peso?
14. ¿Cuál es la herramienta de comunicación más efectiva?
15. ¿De qué herramienta se podría prescindir?
16. ¿Qué herramienta es más problemática?

17. ¿En qué momento se utiliza el móvil para la comunicación entre trabajadores? Fuera del horario laboral?

#### Anexo 4. Cuestionario empleados

Edad:

Sexo:

Comunidad autónoma:

Provincia:

Profesión:

*(Solo se puede escoger una opción, marca con un círculo o con una X tu respuesta)*

1. ¿Actualmente estás trabajando?
  1. Si
  2. No
2. ¿Qué método empleas para la búsqueda de empleo?
  1. Internet
  2. Apps del móvil
  3. Llevo mi curriculum a centros de trabajo
  4. INEM
  5. Todos
  6. Internet y las apps del móvil
  7. Llevo mi curriculum a centros de trabajo y me inscribo en el INEM
3. Tu trabajo actual, o el último trabajo que has tenido, ¿cómo lo encontraste?
  1. Internet
  2. Dejé mi curriculum
  3. Otros
4. ¿Has utilizado alguna página de de búsqueda de empleo?
  1. Sí
  2. No
  3. No sé lo que es
5. ¿Has utilizado alguna app del móvil para la búsqueda de empleo?
  1. Si
  2. No
  3. No sabía la existencia de las apps de búsqueda de empleo
6. ¿Actualmente buscas empleo?
  1. Si

2. No
7. ¿Has buscado ofertas de empleo por alguna app?
  1. Si
  2. Sí, tengo apps en el móvil
  3. No
8. ¿Te han contratado alguna vez gracias a una app?
  1. Si
  2. No
9. ¿Crees que la imagen que das en las redes sociales es importante para la búsqueda de empleo?
  1. Sí
  2. No, es irrelevante, solo importa mi experiencia laboral y mi formación
10. ¿Has usado las redes sociales para buscar empleo?
  1. Si
  2. No
11. ¿Crees que la formación es importante?
  1. Sí
  2. No
12. ¿Crees que una vez has encontrado trabajo ya puedes dejar de lado la formación?
  1. Sí
  2. No, la formación debe ser permanente
13. ¿Has recibido formación en tu trabajo actual o alguno de tus anteriores empleos?
  1. Si
  2. No
14. ¿Qué tipo de formación has recibido?
  1. Presencial
  2. Online
  3. Ambas
  4. Ninguna
15. ¿Has recibido formación online?
  1. Sí
  2. No
16. ¿Has recibido formación mediante tu móvil?
  1. Si
  2. No
17. ¿Qué tipo de formación prefieres?

1. Presencial
  2. Online
18. ¿Qué tipo de formación crees que es más eficaz?
1. Presencial
  2. Online
  3. Ambas son necesarias
19. ¿En tu trabajo actual (o en los anteriores) se usa alguna plataforma Intranet?
1. Si
  2. No
20. ¿En tu trabajo actual (o en los anteriores) la comunicación vertical y horizontal se lleva a cabo con la ayuda de las nuevas tecnologías?
1. Si, en la actual
  2. Si, en anteriores
  3. No
21. ¿En tu trabajo actual (o en los anteriores) usas el móvil para comunicarte con tus compañeros de trabajo?
1. Si
  2. No
22. ¿En tu trabajo actual (o en los anteriores) usas el móvil para comunicarte con tus superiores?
1. Si
  2. No
23. ¿Alguna vez haz comunicado datos relacionados con el trabajo, vía móvil?
1. Sí, a mis compañeros
  2. Sí, a mis superiores
  3. Sí, a ambos
  4. No
24. ¿Usas las redes sociales para comunicar datos relacionados con el trabajo?
1. Si, con mis compañeros
  2. Sí con mis superiores
  3. Si, con cualquiera de la empresa
  4. No
25. ¿Crees que usar el móvil y las redes sociales para la comunicación de datos del trabajo interfiere en la esfera personal?
1. Si
  2. No

(Marca con una X o una redonda una o varias opciones)

1. Escoge de esta lista las apps de búsqueda de empleo que conoces

- LinkedIn Jobsearch
- Indeed Jobs
- Jobeeper
- Turijobs (sector turismo y hosteleria)
- Infojobs
- Cornerjob
- JobToday
- Trovit Empleo
- Monster app
- Eures
- [trabajando.com](http://trabajando.com)
- [laboris.net](http://laboris.net)
- Opcionempleo

2. Escoge de esta lista las apps de búsqueda de empleo que has usado:

- LinkedIn Jobsearch
- Indeed Jobs
- Jobeeper
- Turijobs (sector turismo y hosteleria)
- Infojobs
- Cornerjob
- JobToday
- Trovit Empleo
- Monster app
- Eures
- [trabajando.com](http://trabajando.com)
- [laboris.net](http://laboris.net)
- Opcionempleo

