



Decanato de Posgrado

Extensión Cibao

Trabajo final para optar por el título de  
Magíster en Gerencia de Recursos Humanos

EFFECTIVIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN (TIC) EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
CASO: LUCES DEL CARIBE, SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,  
REP. DOM. SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2017.

**Sustentante:**

María Victoria Rodríguez Pérez 2013-2166

**Asesor(a):**

Rosanna Matos, M.A

Santiago de los Caballeros  
República Dominicana  
Diciembre, 2017

**EFFECTIVIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO CASO: LUCES DEL CARIBE,  
SANTIAGO DE LOS CABALLEROS, REP. DOM.,  
PERÍODO SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2017**

## RESUMEN

Hoy en día la Tecnología de la información y comunicación (TIC), juega un papel muy importante en las organizaciones y ha logrado llegar hasta el departamento de Gestión del Talento Humano. Planteándose los principales objetivos de esta investigación en los siguientes: Identificar el tipo de soluciones informáticas que posee actualmente la organización, establecer las TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano, determinar cuál es la funcionalidad de las TIC y como ayudan a eficientizar los procesos de la gestión del talento humano, y por último proponer a la empresa los sistemas de información que más se adapten a los procesos de gestión. Esta investigación se llevó a cabo utilizando el método de investigación cuantitativa pues los resultados obtenidos se expresan de forma numérica, también es de tipo explicativa partiendo del enfoque de demostrar la eficiencia que aporta la tecnología, de igual manera se utilizaran las técnicas de recolección primaria en un cuestionario de 14 preguntas de selección múltiple y respuestas cerradas, y las técnicas secundarias de referencias bibliográficas de libros y publicaciones web. A través de esta se pudo concluir que las tecnologías de la información son eficientes para realizar los procesos que se llevan a cabo en gestión humana, minimizando tiempo invertido en las tareas, identificando los sistemas más utilizados y gestionar de manera eficiente las TIC que ofrecen mayor ventaja del mercado.

**Palabras claves:** Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), Sistemas informáticos, Gestión del talento humano, Subsistemas de gestión del talento humano.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>III</b>
<i>LISTA DE TABLAS</i> .....	<i>vi</i>
<i>LISTA DE FIGURAS</i> .....	<i>vii</i>
INTRODUCCIÓN .....	1
<i>Capítulo I</i> .....	8
<i>Capítulo II:</i> .....	8
1.1 MARCO DE REFERENCIA .....	10
1.1.1 <i>Aspectos generales de la empresa</i> .....	10
1.1.1.1 <i>Aspectos históricos</i> .....	10
1.1.1.2 <i>Pensamiento Estratégico</i> .....	11
1.1.1.3 <i>Productos y servicios</i> .....	12
1.1.1.4 <i>Crecimiento demográfico</i> .....	12
<b>1.2.1 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>(TIC)</b> <b>13</b>	
<b>1.2.2 SOLUCIONES INFORMÁTICAS</b> .....	<b>14</b>
1.2.2.1 TIPOS DE SOLUCIONES INFORMÁTICAS EN GESTIÓN DEL TALENTO	
HUMANO	14
1.2.2.1.6 <i>SPN</i> .....	18
<b>1.2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> .....	<b>19</b>
1.2.3.1 SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	20

1.2.3.1.2 DATA MINING .....	22
1.2.3.1.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS .....	22
1.2.3.1.4 E- LEARNING.....	23
<b>1.3 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>24</b>
SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	24
1.3.2 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	24
<b>1.3.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.3.1 SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .</b>	<b>26</b>
1.3.3.1.1 Reclutamiento y Selección.....	27
1.3.3.1.2 Relaciones Laborales .....	27
1.3.3.1.3 Compensación.....	27
<i>Subsistema que se ocupa de cargar los beneficios de los empleados tales como, salario, hora extra, incentivos, y otros beneficios de que pueda disfrutar en el empleado según la empresa.</i>	27
1.3.3.1.4 Capacitación y Desarrollo .....	27
1.3.3.1.5 Desarrollo Organizacional.....	28
<i>Es la parte que se ocupa de llevar a cabo los análisis y descripción de puestos, estructura organizacional, evaluaciones de desempeño, así como otras actividades que contribuyan al desarrollo de la organización. ....</i>	28
1.3.3.1.6 Seguridad y Salud ocupacional.....	28

2.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
2.1.1 <i>Identificación del tipo de soluciones informáticas</i> .....	30
2.2 <i>Sistemas informáticos que utiliza la empresa</i> .....	31
2.2.1 <i>Sistemas de información mas utilizados en los procesos de gestión del talento humano</i> .....	32
2.3 ESTABLECER LAS TIC QUE SON MÁS APROPIADAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	34
2.4 <i>Determinar la funcionalidad de las TIC y como ayudan a eficientizar los procesos de la gestión del talento humano</i> .....	36
CONCLUSIONES.....	42
<i>Objetivo 1. Identificar el tipo de soluciones informáticas que posee actualmente la organización.</i> .....	42
<i>Objetivo 2. Establecer las TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano</i> .....	44
<i>Objetivo 3. Determinar cuál es la funcionalidad de las TIC y como ayudan a efficientizar los procesos de la gestión del talento humano.</i> .....	44
<i>Objetivo 4. Proponer a la empresa los sistemas de información que más se adapten a los procesos de gestión humana</i> .....	45
RECOMENDACIONES .....	47
3.1.1 <i>Establecer las necesidades puntuales de la empresa.</i> ....	47
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>51</b>

ANEXOS .....53

## **LISTA DE TABLAS**

. Tabla No. 1. Subsistemas de gestión del talento humano .....26

## LISTA DE FIGURAS

Figura No. 1. Herramientas que apoyan los procesos de ingresos de personas.....	21
Figura No. 2. Sistemas identificados en la empresa Luces del Caribe. ....	31
Figura No. 3. Sistemas más usados para los procesos de gestión del talento humano en Luces del Caribe. ....	32
Figura No. 4. Uso de TIC más apropiadas para gestión del talento humano.....	34
Figura No. 5. funcionalidad de las TIC y su aporte a los subsistemas de gestión del talento humano.....	38
Figura No. 6. Actualización del sistema acorde a las necesidades..	39
Figura No. 7. Eficiencia en tiempo de procesamiento.....	40
Figura No. 8. Capacitación efectiva en el uso de los sistemas de gestión del talento humano.....	41

# INTRODUCCIÓN

El objetivo general de esta investigación es analizar la efectividad de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión del talento humano de la empresa Luces del Caribe, ciudad de Santiago de los Caballeros, Rep. Dom. periodo septiembre - diciembre del 2017.

Los objetivos específicos son identificar el tipo de soluciones informáticas que posee actualmente la organización, establecer las TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano, determinar cuál es la funcionalidad de las TIC y como ayudan a eficientizar los procesos de la gestión del talento humano y por último proponer a la empresa los sistemas de información que más se adapten a los procesos de gestión humana.

Antes de comenzar a desarrollar el tema de esta investigación es necesario definir algunas variables, acorde a los conocimientos de algunos autores expertos en materia de tecnología aplicada a la gestión del talento humano.

La tecnología de la información y comunicación se puede definir como el uso de equipos y sistemas para ingresar, procesar y almacenar información utilizando sistemas y equipos” (Universidad de Antioquia, 2015, p. 1).

La gestión del talento humano a través de la tecnología ha ido tomando mucho auge a medida que esta va avanzando, procurando investigar y asesorarse con individuos que manejen estos temas, de esta manera hacer la vida de los usuarios más simple, en base a esto Condori (2007) Puntualiza: “Todas las innovaciones informáticas están orientadas a facilitar las labores en los diferentes aspectos de la industria

y esto se debe en gran medida a las empresas de consultoría informática, desarrolladores de sistemas y por supuesto a los facilitadores tecnológicos”. (párr. 4)

Con esto nos damos cuenta que no solo el interés viene dado por las personas que trabajan en gestión humana, sino que llega desde aquellos que trabajan en los departamentos de TI porque forman parte de la organización. Otros que apoyan esta iniciativa son las instituciones educativas enfocada a los negocios tales como Soriano (2014):

Las empresas ya se están dando cuenta de que reducir los costos administrativos de RRHH es sólo el principio; la nueva prioridad es utilizar las tecnologías que dan a las empresas datos y capacidades de análisis para lograr los ahorros que representa el departamento de RRHH. (párr. 3).

Una de las razones más importantes para el uso de tecnologías en el área de gestión humana es el ahorro del tiempo en actividades que son básicas y por supuesto la eficiencia que brinda en cada uno de los procesos ejecutados.

Como ya sabemos los colaboradores dependen del departamento de personal para cualquier trámite burocrático: Actualización de datos personales y laborales, solicitudes varias. De acuerdo con Pich (2016). “El departamento de gestión humana tiene la posibilidad de focalizarse en actividades más productivas para el negocio, que ayudarán a impulsar el desarrollo y rendimiento de sus empleados”. (párr. 4)

Hoy en día se considera que a causa de la globalización y la era de información en que vivimos, las empresas organizadas, deben poner en gran parte su enfoque estratégico como medio para la competitividad, la innovación en tecnología y procesos que ayuden a dar ese acercamiento. Es por ello que Caballero (2007). Señala:

La aplicación de nuevas tecnologías en el área de gestión humana a supuesto una auténtica revolución en crear una herramienta de trabajo que ayude a llevar a cabo la tarea de gestionar a las personas, de una forma rápida, flexible, eficaz y accesible, es el principal objetivo de las consultorías de software y las organizaciones actuales. (n.39)

Actualmente el departamento de gestión humana en una organización ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Apoyando esta idea el autor Chiavenato (2009). Indica que la gestión del talento humano: “es un área muy sensible en la mentalidad que predomina en las organizaciones, (...). Las personas dejan de ser simples seres humanos y son considerados seres con inteligencia, personalidad, competencias y aspiraciones singulares” (p.19).

Sin embargo, en la actualidad los colaboradores que pertenecen al departamento de gestión del talento humano en la empresa objeto de estudio, Luces del Caribe, atraviesan por la dificultad de no adaptarse satisfactoriamente al sistema adquirido para el manejo de la base de datos de los colaboradores de la organización, incidiendo esta situación directamente en los resultados de los procesos que se llevan a cabo mensualmente, donde se observan la inversión de mucho tiempo en

realizar las tareas, por falta de actualización de algunas aplicaciones, algunos usuarios no conocen ciertas herramientas del sistema debido a que no siempre se capacita en el tiempo requerido cuando suelen hacerle novedades o cambios al sistema, falta de los campos apropiados para el manejo de los datos que correspondiente al tipo de información que necesita la empresa para ciertos indicadores.

Así como las dificultades para acceder adecuadamente a las informaciones guardadas en el sistema, ya que en ocasiones no se visualizan correctamente debido al poco mantenimiento que brinda el proveedor.

De acuerdo a lo anterior, hay aplicaciones que no se le está dando el uso adecuado como es el caso de las solicitudes de empleo, que en sus inicios se pensó para que la base de datos de elegibles se pudiera escoger desde esa fuente de información, así como también la falta de informaciones que el sistema no provee a causa de que no está adaptado a las necesidades de la empresa por el tipo de datos que desea manejar.

Actualmente la empresa Luces del Caribe tampoco cuenta con un sistema de medición, de cuán eficiente es su sistema de gestión del talento humano, por lo que no se puede comparar resultados de productividad con el sistema anterior o las incidencias que esté presente en aplicaciones con las que no se contaban anteriormente o las que tiene el nuevo software.

En este aspecto, la investigación se plantea por la falta de trabajos recientes que hablen acerca de la medición de factibilidad y como la empresa en cuestión puede medir resultados tangibles acerca de la eficiencia y eficacia en la que se ha desarrollado la tecnología en

esta área en particular de la empresa y si ha servido para los propósitos que en un principio se plantearon, el de mejorar y aprovechar el tiempo en otras tareas importantes del departamento de gestión del talento humano, además de ser una empresa tecnológicamente competitiva.

El caso de la empresa Luces del Caribe se hace necesario adoptar los indicadores adecuados para la correcta medición del aprovechamiento de estas herramientas y más aún, porque no ha sido tan reciente la implementación del nuevo sistema de recursos humanos para el manejo de las informaciones de los empleados, ya que desde hace dos años está en producción, lo que en un futuro puede generar problemas caóticos por un mal manejo de información así, como también pérdidas incalculables para la empresa o perjuicio para el empleado por incoherencias en fechas, salarios o cálculos mal aplicados.

Tal situación genera la necesidad de explorar y crear una metodología de implementación, que muestre la manera de adecuar la tecnología de acuerdo a las necesidades que existen y ajustadas a las buenas prácticas.

Esta investigación se plantea como una de las opciones que a futuro tiene disponible la organización ante la seguridad de que los cambios en el entorno seguirán siendo de avance y con retorno de la inversión, mostrando la manera correcta de cómo se debe llevar a cabo una buena implementación de sistemas de información para gestionar el talento humano de una organización.

La justificación de esta investigación se deriva del hecho de que en la empresa Luces del Caribe no se ha medido nunca, cuáles son los efectos y el impacto real que han tenido las TIC en la dinámica diaria de gestión del talento humano y como estos procesos de aplicación de las

herramientas tecnológicas pueden enriquecerse de manera que faciliten el alcance de los objetivos que inicialmente dieron origen a estos proyectos de desarrollo.

Esta investigación, busca dar no solo una descripción del uso de las TIC's y cómo impacta al departamento de gestión humana, sino que también tiene como meta básica la explicación de todo lo expuesto en una empresa que recientemente ha estado poniendo en práctica nuevas aplicaciones de estos sistemas.

Esta investigación servirá también como marco de referencias para que otras empresas se animen a medir sus resultados y mantener indicadores de eficiencia en los procesos de gestión del talento humano de manera que se pueda usar como referencia para la toma de decisiones.

La metodología que se empleara en la investigación es de tipo cuantitativo, dado que lo que se desea saber estará determinado a través de datos numéricos aportados a través de un cuestionario. Se desea saber que tan eficientes son las TIC en los procesos administrativos de la empresa Luces del Caribe.

El fin de este cuestionario es el de ampliar y obtener mayor número de información acerca del estado actual en que se encuentra la empresa, con relación a los sistemas informáticos seleccionados para el manejo de información en el departamento de gestión del talento humano.

Se dará lugar a la identificación de herramientas TIC: en esta fase se realizarán las siguientes actividades:

- a) Se analizará las funcionalidades de las TIC, para identificar su aplicabilidad en los diferentes procesos de la gestión del talento humano;
- b) Se determinará cuál es el impacto de estas en los procesos cotidianos de la empresa bajo estudio.

Se propone utilizar el método de investigación explicativa, partiendo del enfoque de demostrar la eficiencia que aporta la tecnología de la información y comunicación a la gestión del talento humano. También se dará lugar a la investigación de campo ya que se preparó un cuestionario para la obtención de otros datos que ayudaran a dar las recomendaciones pertinentes en el trabajo que se realiza.

Se utilizarán las técnicas de recolección primarias donde se realizarán preguntas, tanto abiertas como cerradas. En el caso de las técnicas de recolección de información primaria se puede mencionar la siguiente:

- El cuestionario

Se realizarán 14 preguntas a los participantes, de selección múltiple y algunas respuestas cerradas. El cuestionario se enviará vía correo electrónico, utilizando la aplicación de Google llamada "Googleforms", ya que este es una aplicación automatizada que procesa los datos y presenta las gráficas de manera simultánea, se les dará a los participantes dos días de plazo para remitir sus respuestas.

Algunas de las limitaciones con las que se pueden encontrar al realizar el cuestionario es que algunos usuarios no puedan acceder a la aplicación y no puedan participar del cuestionario, otro es que se limiten a decir que no les interesa participar en la encuesta, sin embargo, el número de usuarios que responda a pesar de dichas limitaciones nos

dará una idea clara de que tan eficiente es la tecnología en gestión del talento humano en Luces del Caribe y de ahí se partirá para las recomendaciones pertinentes.

En el caso de las secundarias, como ya se ha citado, se utilizará la revisión bibliográfica, la consulta de la web, etc.

Acerca de la estructura del trabajo, el mismo se divide en dos capítulos, tal y como se presentan a continuación.

**Capítulo I:** Representa el marco teórico-conceptual, Sistemas informáticos, gestión del talento humano, Subsistemas de gestión del talento humano, así como las razones por la que se hace necesaria una buena aplicación de la tecnología en las empresas.

**Capítulo II:** Se presentan los resultados del instrumento de investigación utilizado, mediante gráficas que muestran los resultados obtenidos del mismo, de esta mostrar las respuestas a los objetivos planteados.

Finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación, las referencias bibliográficas que sustentan la parte teórica y los documentos anexos.

**CAPITULO I**

**MARCO DE REFERENCIA TEORICO**

**CONCEPTUAL**

## **1.1 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.1.1 Aspectos generales de la empresa**

La Empresa Luces del Caribe, tiene la concesión de la comercialización y distribución de energía eléctrica en las 14 provincias de la Zona Norte de la República Dominicana: Santiago, La Vega, Duarte, Puerto Plata, Espaillat, María Trinidad Sánchez, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez, Valverde, Santiago Rodríguez, Montecristi, Samaná, Hermanas Mirabal y Dajabón.

#### **1.1.1.1 Aspectos históricos**

El año 1999 marca un cambio trascendental en el sector eléctrico nacional, con la materialización de la ejecución de las disposiciones del decreto No. 428-98, emitido por el poder ejecutivo en fecha 25 de noviembre de 1998, que modifica el reglamento No. 1034, de fecha 26 de julio de 1955, mediante el cual se divide la Corporación Dominicana de Electricidad en 7 unidades de negocios y una unidad corporativa que operarían como empresas independientes, facilitando así el proceso de capitalización de la CDE.

En el área de comercialización y distribución de la CDE, resultaron ganadores la Distribuidora del Este, AES Corporation y la distribuidora del norte y Sur, la empresa UNIÓN FENOSA. La licitación del área de generación se realizó el 13 de mayo, con la participación de tres empresas, resultando ganador de la generadora Itabo y Haina, el consorcio New Caribbean Investment.

Durante la etapa de transición, la CDE actuó como organismo de soporte del sistema eléctrico nacional y continúa administrando el sistema de transmisión de electricidad y la generación hidroeléctrica, desde la unidad corporativa.

Es entonces el 18 de agosto del 1999 cuando nace Luces del Caribe en principio administrada por un equipo extranjero, ya en 2012 con administración dominicana.

### **1.1.1.2 Pensamiento Estratégico**

#### **MISIÓN**

Distribuir y comercializar energía eléctrica en la región norte del país, con un capital humano comprometido en garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad.

#### **VISIÓN**

Ser una empresa de distribución y comercialización de electricidad socialmente responsable, que satisfaga eficientemente las necesidades de los clientes y contribuya al desarrollo de la región.

#### **VALORES**

- Responsabilidad
- Integridad
- Trabajo en equipo
- Vocación de servicio
- Liderazgo
- Orientación al cambio

### **1.1.1.3 Productos y servicios**

LUCES DEL CARIBE es la encargada de brindar el servicio de energía eléctrica a toda la zona norte del país.

### **1.1.1.4 Crecimiento demográfico**

La empresa cuenta con 126 oficinas de servicio al cliente en toda la región norte de país, distribuyendo un promedio mensual de 317 GW/h a un total de 988 mil clientes, de los cuales se facturan unos 785 mil. El costo promedio mensual de la energía distribuida es de US\$ 56 Millones.

Sus redes de media y baja tensión cubren una extensión de 16,274 kilómetros Km<sup>2</sup>, e incluyen 70 subestaciones y 49,146 transformadores de distribución con una carga instalada de 2,525.6 MVA.

## **1.2 Marco Teórico**

Sirve para dar a la investigación un sistema coherente y coordinado de conceptos que permiten abordar el problema. En esta investigación se definen las variables siguientes:

### **1.2.1 Tecnología de la Información y comunicación (TIC)**

“La tecnología de la información y comunicación se puede definir como el uso de equipos y sistemas para ingresar, procesar y almacenar información” (Universidad de Antioquia, 2015, p. 1). Siendo la tecnología una parte importante para asegurar la información de nuestro personal, aparece en el mercado una gran oferta de aplicaciones y soluciones informáticas que se adaptan a cada uno de los procesos llevados a cabo en gestión del talento humano, para dar curso a las tareas de manera automatizadas y bien resguardada.

Otra definición que apoya lo descrito arriba es la aportada por los autores Celebic e Ilija (2011) “Tecnología de la Información y Comunicación implica la transferencia y el uso de todo tipo de información, abarca toda la tecnología que usamos para procesar, proteger y almacenar todo tipo de información” (p.2). Lo que nos confirma una vez más que en cierto modo todo el tiempo utilizamos tecnología, solo cambia la forma o la herramienta a través de la cual se procesa y almacena la información.

## **1.2.2 Soluciones informáticas**

Las soluciones informáticas están definidas por los expertos, como el conjunto de softwares y programas desarrollados para apoyar la gestión y estandarización de procesos y tareas (IEEE, s.f). Entre las que se pueden citar las siguientes: soluciones para llevar el control de la facturación y ventas, para el manejo de la contabilidad y finanzas, para control de inventario (entrada y salida de productos), reloj de asistencia del personal, etc.

Siendo estas soluciones, tal como su nombre lo indica, un alivio en muchas de las actividades que realizan las empresas para poder llevar un control de todas sus operaciones, no solo enfocadas a un departamento en particular, sino que va más allá, aportando estrategias de negocios que inciden en la productividad y en la relación con sus clientes. Por tal motivo hoy en día las empresas se preocupan por contar con la tecnología adecuada para su propia supervivencia en el mercado tan competitivo en que se desenvuelven los negocios hoy en día.

### **1.2.2.1 Tipos de Soluciones informáticas en gestión del talento humano**

Se puede definir sistemas informáticos o tecnológicos como aquellos que permiten estandarizar y automatizar las operaciones; que constituyan una herramienta para gestionar y asegurar un mayor control de acceso a la información sobre las operaciones. (Desjardins, Developpement International, 2012)

En el mercado tecnológico existe una gran variedad de sistemas informáticos que se dividen según la necesidad de la empresa, y algunos incluso se especializan según el tamaño de la misma, hoy en día se pueden encontrar los llamados sistemas integrados o ERP que cuentan con diferentes módulos, que vienen en un solo sistema, donde cada módulo está enfocado a cada departamento de la empresa según su tipo de procesos.

Existen otras soluciones que se desarrollan de manera independiente y van dirigidos para un departamento o tarea en particular y se puede obtener por la empresa de manera unilateral sin depender de un conjunto. También existen empresas de Tecnología que ofrecen el servicio en la nube y que no dependen de los recursos de equipos de la empresa, la novedad de los últimos años, y por supuesto los que se instalan localmente en los servidores de la empresa, esto dependerá del proveedor si tiene esta facilidad.

Acorde a lo anterior, se puede puntualizar entonces algunas soluciones donde se manejan nómina, administración de personal, otros que se especializan en el manejo de carga de trabajo, gestión del talento, gestión de desempeño, etc.

Según la investigación realizada, enfocándose directamente a los procesos que se realizan desde el departamento de gestión del talento humano, los sistemas informáticos que más se utilizan son los siguientes:

### **1.2.2.1.1 Meta4 People net**

Es un software integrado con las principales funciones de gestión del talento humano, manejando nómina, administración de personal, gestión del talento humano. Es un software pensado para una empresa de más de 500 empleados con la ventaja de que tiene una excelente integración con las principales funciones de gestión humana, es compatible para instalación y servicio en la nube.

su desventaja radica en la poca flexibilidad para utilizar equipos inteligentes como smartphone y Tablet que se puedan integrar fácilmente o la inclusión de funciones específicas debido a que no hay repositorios de terceros donde se pueda consultar.

### **1.2.2.1.2 SAP SuccesFactor**

Es un sistema que ofrece a pequeñas y medianas empresas la opción de digitalización y automatización de sus procesos de gestión del talento humano con 10 módulos a la disposición del cliente, por mencionar algunos:

- Portal para empleado
- Reclutamiento y Selección
- Nóminas
- Gestión de Estructura
- Capacitación
- Desempeño y Objetivos

Es un sistema que ofrece su gestión y fácil manejo en la nube, se puede integrar fácilmente con el ERP de SAP, entre otros. Su desventaja es la poca adaptabilidad con el usuario debido a las modificaciones según la necesidad de la empresa, no posee un sistema propio de gestión de nómina, el soporte técnico es impersonal.

### **1.2.2.1.3 Eikôn Recursos Humanos**

Está enfocada a pequeñas, medianas y grandes empresas ofreciendo las soluciones informáticas a los procesos generados en gestión humana desde el ingreso del colaborador hasta su desvinculación. Su desventaja radica en que es un sistema con poca apertura a nuevas aplicaciones y dispositivos inteligentes, no ofrece servicio en nube.

### **1.2.2.1.4 Work day**

Cuenta con dos funcionalidades un ERP para finanzas y un software para gestión humana. Enfocada en compañías de gran tamaño ofreciendo las soluciones de reclutamiento, nómina, gestión de talento, capacitación, tiempo y ausencia, planificación y análisis.

### **1.2.2.1.5 Oracle Taleo:**

Ofrece soluciones para el manejo de Reclutamiento, selección, desempeño, aprendizaje y asensos enfocados en pequeñas y medianas empresas, su versión mejorada en la nube, para todo tamaño de

empresa que permite publicar vacantes a través de las redes sociales, con la desventaja de que no incluye tareas administrativas, tales como nómina o controles de asistencia.

#### **1.2.2.1.6 SPN**

Es un sistema de Recursos humanos enfocado a cinco subsistemas en particular, tales como son: reclutamiento y selección, compensación, relación con empleado, desarrollo organizacional, compensación y seguridad industrial.

Este presenta ciertas limitaciones al momento de querer realizar algunas acciones que tiene que ver con indicadores, limitaciones para presentar diversas operaciones, tales como formularios, históricos, etc.

#### **1.2.2.1.7 On Base**

Es un sistema de manejo de documentación, que permite a sus clientes el manejo de casos, gestión documental, administración de información, además de la administración de recursos humanos.

Otros softwares son los que se encuentran online, los llamados “Administración Electrónica de Recursos Humanos” por sus siglas en ingles E’HRM, que permiten a la empresa conectarse a una página de internet ofreciendo sus servicios a un costo menor que el de instalación local en los servidores de la empresa.

“Es importante mencionar que las empresas han asumido el reto de manejar todos sus procesos organizacionales de manera integrada, aprovechando los sistemas de información ERP (Enterprise Resource Planning) que facilita el desarrollo de las actividades administrativas” (Riascos & Aguilera , 2011, p. 146).

### **1.2.3 Gestión del talento humano**

Refiriéndose a este término Chiavenato (2009), plantea que el mismo se utiliza para definir la administración de recursos humanos moderno, siendo este un equipo de trabajo que ya no se ocupa de las tareas operativas, sino más bien estratégicas.

De esta manera se deja claro, que no solo una buena base de tecnología es importante en una organización, sino también que debe ir de la mano de un buen direccionamiento y planificación para el progreso y éxito en las empresas, por su recurso más importante la parte humana.

De acuerdo a lo anterior la gestión del talento humano “se enfoca en potencializar las capacidades y talentos de cada uno de sus colaboradores” (Capital Humano, 2015, parr. 5).

La gestión del talento humano apela por un manejo eficiente de gran cantidad de información, especialmente porque de ella depende las decisiones más importantes que se toman en las organizaciones.

Por lo anterior el uso de las TIC en la gestión del talento humano se hace imprescindible si se quiere planificar con base en las informaciones y mediciones arrojadas de un sistema de informático confiable, sirve para formular objetivos, reunir, almacenar, procesar información, recuperar información importante, que son de los procesos que deben ser cubiertos por un sistema de información, ofreciendo las ventajas competitivas que den soporte en la toma de decisiones, tales como estadísticas y proyecciones.

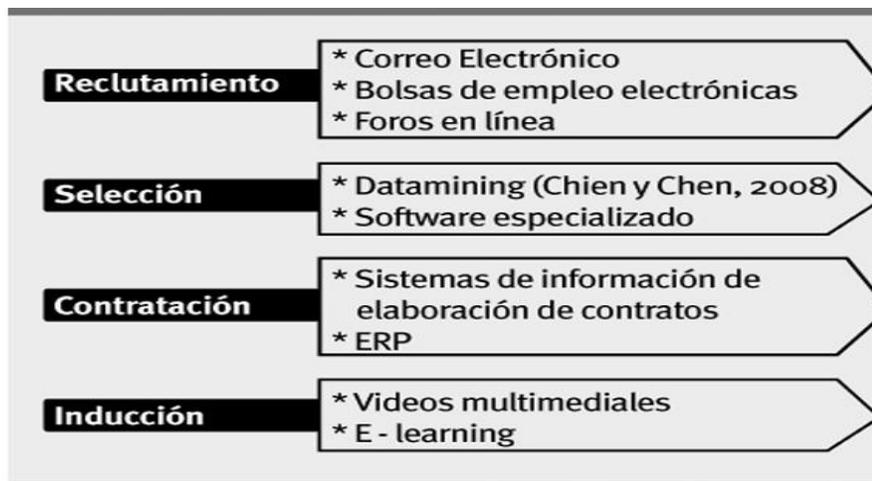
### **1.2.3.1 Subsistemas de gestión del talento humano**

Los subsistemas de gestión del talento humano “cuentan con funciones claves y bien definidas en donde se tratan de alcanzar las principales actividades que componen la administración del personal” (Ventura, 2011, párr. 1).

Están funciones hoy en día están muy apoyadas en la tecnología, procurando ampliar la gama de facilidades, tanto para la empresa como para las personas que están involucradas en el proceso de contratación en una empresa.

En la figura no. 1, podemos ver cuales tecnologías intervienen en diferentes subsistemas para hacerlo de manera más innovadora.

**Figura No. 1.** Herramientas que apoyan los procesos de ingresos de personas



Fuente (Riascos & Aguilera , 2011, *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano* , p.147).

A través de este cuadro se puede apreciar a grosso modo las innumerables ventajas que ofrece la tecnología actualmente y cuáles son esas herramientas de las que dispone el usuario, disminuyendo el tiempo entre un proceso y otro, así como distancia y espacios para el logro de objetivos entre los colaboradores y las empresas.

A continuación, una breve descripción de las herramientas tecnológicas que apoyan los procesos descritos en la figura 1.

### **1.2.3.1.1 Correo electrónico**

Permite la comunicación de doble vía entre el candidato y el reclutador sin necesidad de desplazarse para presentar currículum o tomar alguna prueba ya que se puede enviar el link de la misma y solo es necesario la conexión a internet para la realización de la misma. Esta herramienta es la más utilizada también para la comunicación interna en la misma organización y dejar atrás el uso de memos y circulares en papel.

### **1.2.3.1.2 Data mining**

Minería de datos es una herramienta que se implementa en la selección para la base de datos de candidatos elegibles, donde esta herramienta se ocupa de recopilar datos y analizarlos, para agruparlos de manera que sirvan para elección de perfiles.

También se puede decir que la data mining es como un árbol de decisiones, donde los resultados pueden arrojar reglas relacionadas con la información del personal y su rendimiento (Chien & Chen, 2008)

### **1.2.3.1.3 Sistemas de información de elaboración de contratos**

Estos sistemas normalmente vienen integrados a la solución informática que posee la empresa y por medio de una aplicación enlazada a las solicitudes de empleo, se ejecuta la acción de contratar y el sistema hala la información pertinente para imprimir el contrato.

#### **1.2.3.1.4 E- learning**

Esta herramienta es muy conveniente para empresas donde los empleados sean propensos a recibir capacitación en el extranjero, ya que permite la educación a distancia, siempre que se tengan los dispositivos disponibles. Evitándole a las empresas viajes y desplazamientos de empleados fuera de la empresa a capacitarse.

Cabe destacar que cada subsistema debe ser manejado por la solución informática de gestión del talento humano que se adquiera en la organización, de lo contrario será una desventaja si se maneja con sistemas independientes.

Algunos de los principales procesos llevados a cabo dentro de los subsistemas de gestión del talento humano, para los cuales se llevan a cabo otras sub-actividades tales como el registro de las diferentes evaluaciones llevadas a cabo y sus resultados, así como diferentes registros de datos que son necesarios al ingresar un nuevo personal a la empresa, además de las novedades que se generan en sus registros a lo largo del tiempo.

## **1.3 Marco Conceptual**

Con el marco conceptual se pretende abordar el tema de investigación, definiendo algunos conceptos, que darán mayor entendimiento al lector del tema a tratar, partiendo del conocimiento obtenido a través de lo investigado. Otros conceptos que se pueden definir son los siguientes:

### **Sistemas de información**

Se refiere al conjunto de sistemas que se utiliza para ingresar los datos de los colaboradores a la base de datos de la organización y mantenerlos actualizados para los diferentes procesos que se llevan a cabo en la gestión del talento humano.

Existe una gran variedad de sistemas en el mercado que ofrecen soluciones informáticas al alcance de todo tipo de empresas, ya sea micro, pequeña o medianas empresas por supuesto a las grandes empresas, ya que hay sistemas especializados en procesar gran cantidad de información y así mismo ofrecer espacios virtuales de almacenamiento.

#### **1.3.2 Tecnología de la información**

se puede describir como los diferentes métodos innovadores que se utilizan para la comunicación y el uso de herramientas que facilitan la interacción en el mundo actual. La tecnología de la información abarca

tanto sistemas como equipos que sirvan de enlace tanto para ingresar, procesar, almacenar y dar salida a los datos e informaciones.

### **1.3.3 Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano es la administración moderna de los recursos humanos que dirige, coordina y planifica de manera estratégica el conocimiento de las personas en las organizaciones.

Hoy en día es necesario contar con la capacidad y el talento humano, sabiendo captar y mantener ese conocimiento dentro de la empresa, poniendo en práctica estrategias vanguardistas tales como la capacitación constante de recursos humanos, oportunidad de crecimiento, así como también la flexibilidad que mediante el uso de las tecnologías las personas pueden disfrutar.

### 1.3.3.1 Subsistemas de gestión del talento humano

Se refiere a las tareas que se llevan a cabo en la gestión del talento humano, dividido según un grupo de funciones que ya conocemos, tales como se ve en la tabla 1.

**Tabla No. 1.**

*Subsistemas de gestión del talento humano*

PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD INVOLUCRDA
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	INCORPORAR AL PERSONAL	RECLUTAR CURRICULO INGRESAR BASE DATOS ENTREVISTAR
RELACIONES LABORALES	CONTRATAR	REGISTRAR EMPLEADO FIRMA DE CONTRATO INCLUIR EN SEGURIDAD SOCIAL, RETENCIÓN DE EMPLEADOS
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	CAPACITAR AL EMPLEADO	INDUCCIÓN DEL EMPLEADO, CAPACITACIÓN CONTINUA
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	BENEFICIOS SALARIALES	PAGO DE NÓMINA, PRESTAMOS, OTROS BENEFICIOS

Fuente: Elaboración propia

Todos los procesos que vemos descritos aquí, en la actualidad se realizan a través de una solución informática, que permite que cada uno de ellos vaya formando un historial de incidencias en el expediente del empleado desde que se recluta su perfil, sin la necesidad de tener un archivo físico ocupando grandes espacios.

### **1.3.3.1.1 Reclutamiento y Selección**

Proceso mediante el cual se publica las vacantes, se realiza la depuración de perfiles u hojas de vida, se realizan entrevistas y evaluaciones, finalmente escogiendo el candidato idóneo para ocupar una posición en la empresa.

### **1.3.3.1.2 Relaciones Laborales**

Este subsistema se ocupa de la parte contractual con la persona que ingresa a la empresa, el mismo vela porque se cumpla todas las condiciones legales de la relación empleado-empresa, también es el que gestiona al trabajador todo aquello que conlleve solicitudes una vez este dentro de la organización.

### **1.3.3.1.3 Compensación**

Subsistema que se ocupa de cargar los beneficios de los empleados tales como, salario, hora extra, incentivos, y otros beneficios de que pueda disfrutar en el empleado según la empresa.

### **1.3.3.1.4 Capacitación y Desarrollo**

Proceso que lleva la empresa mediante el cual se realiza la inducción del nuevo personal y es donde se gestiona todo aquello que

tiene que ver con el aprendizaje del trabajador, para su preparación profesional en las funciones que realiza en la empresa y planes de carrera.

### **1.3.3.1.5 Desarrollo Organizacional**

Es la parte que se ocupa de llevar a cabo los análisis y descripción de puestos, estructura organizacional, evaluaciones de desempeño, así como otras actividades que contribuyan al desarrollo de la organización.

### **1.3.3.1.6 Seguridad y Salud ocupacional**

Este departamento se ocupa de la parte que tiene que ver con la salud y seguridad del trabajador, promoviendo la cultura de un ambiente sano y seguro para cada persona en la organización, este está regido por ley.

Basándonos en la información anterior, según los procesos que realiza cada subsistema, los mismos hoy en día se ven respaldado por la tecnología de la información y comunicación.

**CAPITULO II**

**ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

## **2.1 Resultados de la investigación**

Los resultados de la presente investigación se presentarán en cuatro fases, por una parte, respondiendo a los objetivos planteados. Como primer objetivo el de identificación el tipo de soluciones informáticas que utilizan las empresas, la segunda donde se establece el tipo de TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano, un tercero para determinar cuál es la funcionalidad de las TIC y como ayudan a eficientizar los procesos de la gestión del talento humano, por último la propuesta a partir de los resultados que se darán acorde a lo que se evidenció en el cuestionario aplicado como instrumento de investigación.

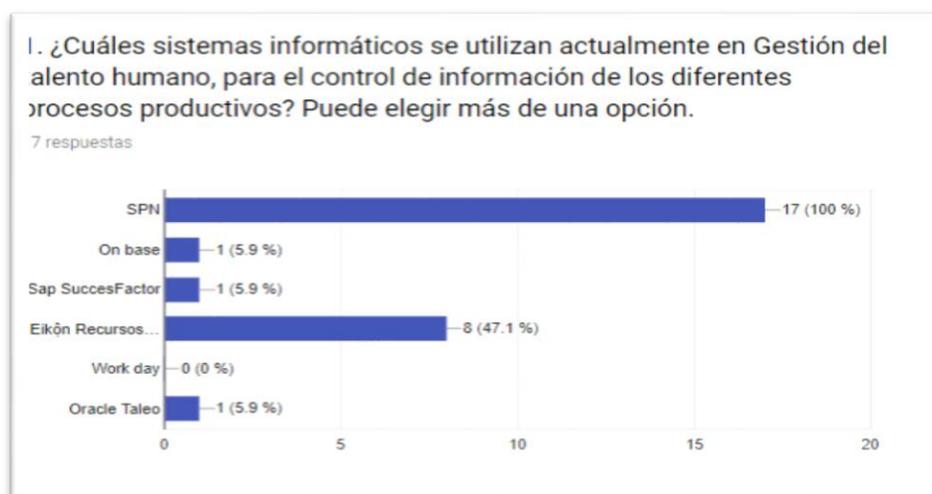
### **2.1.1 Identificación del tipo de soluciones informáticas**

En la actualidad existen muchas opciones de sistemas informáticos que ofrecen los servicios del manejo de gestión del talento humano a las empresas, identificándose varios sistemas que apoyan la gestión del talento humano, enfocándose en uno o varios subsistemas de los que se manejan en la empresa objeto de estudio, los mismos ofrecen la ventaja de que cada uno de ellos, como se vio en el capítulo I, ofrecen un servicio terminado, listo para usarse donde solo se adaptan ciertas variables a las necesidades del cliente.

## 2.2 Sistemas informáticos que utiliza la empresa

En el caso de la empresa Luces del Caribe se ha identificado que utilizan las tecnologías que se muestran a continuación en la figura No.2. contestando la pregunta para el objetivo 1.

**Figura No. 2.** Sistemas identificados en la empresa Luces del Caribe.



Fuente: Pregunta no. 1 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe.

En las respuestas aportadas por 17 empleados que trabajan directamente en gestión del talento humano, se pudo identificar que el 100 % de los colaboradores, además de los sistemas informáticos para gestionar la información de los empleados, (SPN y Eikôn Recursos humanos), también utilizan otros sistemas que ayudan a complementar procesos, tales como almacenar y consultar en otra base de datos de empleados con ciertos perfiles clasificados por el tipo de trabajo que realizan en la empresa y que los mismos no se relacionan al sistema de gestión del talento humano directamente, sino a documentos de otra índole, como son el sistema On base, con un 5.9%; Oracle que también

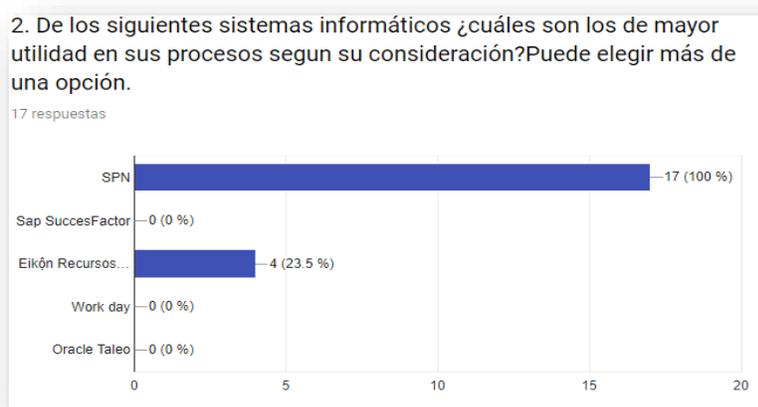
es usado por el 5.9% y SAP con el mismo porcentaje, que en este caso se usan para el manejo de reclamaciones, facturación, ordenes de servicios, etc.

### 2.2.1 Sistemas de información mas utilizados en los procesos de gestión del talento humano

Como se puede ver, la empresa objeto de estudios utiliza varios sistemas para el manejo de sus procesos, sin embargo, utiliza uno de ellos para la gestión del talento humano.

Este sistema para la gestión del talento humano, se conoce como SPN, con un 100% del uso; así como el sistema Eikon que a su vez es consultado en un 23.5%, ver la figura no. 3 con los resultados encontrados.

**Figura No. 3.** Sistemas más usados para los procesos de gestión del talento humano en Luces del Caribe.



Fuente: Pregunta no. 2 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe.

SPN ofrece el manejo de todos los procesos que se llevan a cabo en cada uno de sus subsistemas, apoyando el registro de las informaciones de sus empleados, digitalización de expedientes, análisis de datos de gestión del talento para la toma de decisiones y los principales procesos administrativos de los empleados. También se utiliza el Eikôn Recursos humanos, identificado aun por los empleados para consulta de la base de datos que aún no se ha migrado al SPN.

Estas herramientas y sistemas que se han identificado hasta ahora sirven en la gestión del talento humano para ingresar, procesar, almacenar datos y luego convertir los mismos en información útil para la planificación estratégica, poder formular objetivos y establecer programas de acción.

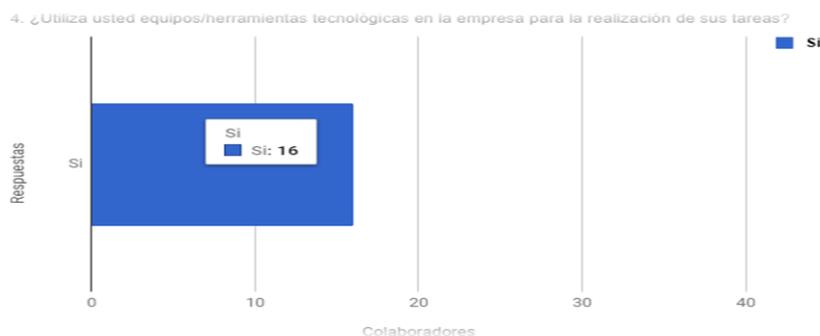
## 2.3 Establecer las TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano

No existe hasta el momento un estudio que indique cuál de las tecnologías que se ofertan en el mercado actualmente es la más conveniente para las empresas u organizaciones, ya que existe una gran gama de sistemas que ofrece las mismas soluciones y la diferencia está en el proveedor y las ventajas adicionales que este podría ofrecer.

De acuerdo a lo anterior, en este caso en vez de señalar una TIC en particular se evidenció mediante las respuestas de los usuarios a la pregunta número cuatro del cuestionario, si realmente el departamento de gestión humana posee todos sus procesos automatizados.

La empresa Luces del caribe, evidencia que real y efectivamente utiliza las TIC's como medio para realizar sus funciones en el 100% de sus procesos. Ver figura no.4.

**Figura No. 4.** Uso de TIC más apropiadas para gestión del talento humano.



*Fuente: Pregunta no. 4 Del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe.*

Un factor determinante será la necesidad que tenga la empresa y las facilidades que visualice al momento de adquirir un sistema de gestión del talento humano como tal, también del provecho que esté capacitada la empresa para sacarle a esa tecnología que adquiera, pues los proveedores de estos sistemas realizan una detección de necesidad a sus clientes y al final será elegido el que más se acomode a las necesidades del mismo.

Sin embargo, es importante tomar en cuenta que, al decidirse adquirir un sistema para el manejo de información del personal, se debe tener claro que se quiere de ese sistema en particular, pues los mismo no siempre van orientados a los objetivos de la empresa, sino que pueden especializarse según el tipo de empresa, ya sea manufactura, producción, o de servicios.

Para empresas de manufactura, identificadas por la cantidad de personal y actividad que realice como grande, se recomienda un software ERP, ya que el mismo conjuga una suite de aplicaciones que sirven para manejo de personal, control de estructura, gestión de nómina, gestión del tiempo, también incluye módulos para el área de finanzas y logística. en los casos de ERP el de mayor difusión hasta ahora es el SAP, que conjuga estos procesos siendo una de las principales características que ofrece, además de que su soporte técnico es uno de los más eficientes del mercado según fuentes investigadas en la web.

Para las empresas de estudio, se identificó que la misma ha preferido un sistema específico para la administración de la información de su personal, el cual ofrece las aplicaciones de cinco subsistemas: Reclutamiento y selección, Relación con empleados, Desarrollo organizacional, Capacitación, Compensación, Seguridad industrial y otros sistemas que apoyan el área financiera, de servicios e inventarios.

## **2.4 Determinar la funcionalidad de las TIC y como ayudan a efficientizar los procesos de la gestión del talento humano.**

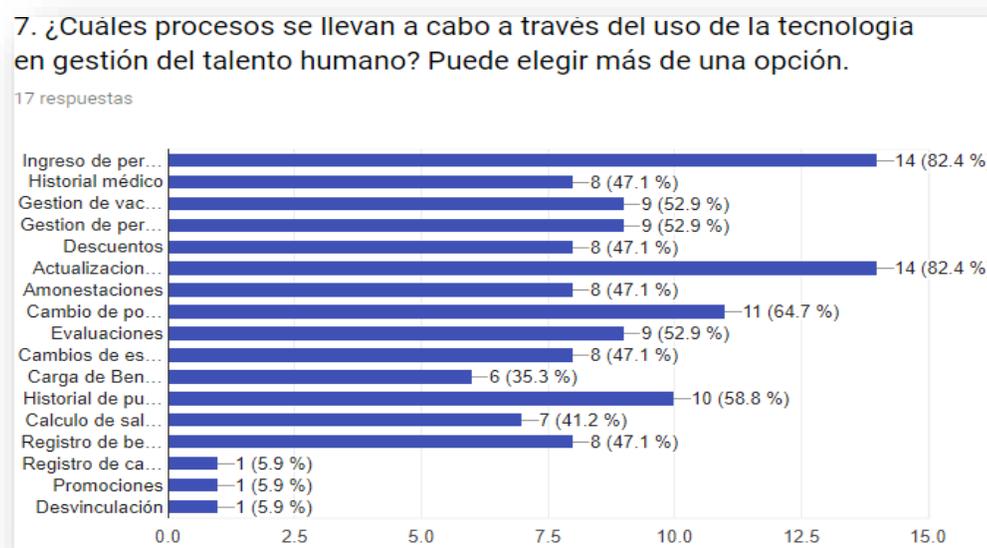
La determinación de la funcionalidad, viene dada por lo que se logra conseguir a partir del uso de la tecnología en los procesos involucrados, si estos son los que se perseguían en un principio o si logran los objetivos planteados.

Es por ello que se hace necesario la intervención de expertos tanto en la materia tecnológica como en el subsistema que se apoya en dicha tecnología, contando con una buena asesoría y planteamientos claros se logra adquirir la herramienta tecnológica adecuada a las necesidades.

Se puede determinar entonces, a partir de la definición de indicadores, donde se puede responder los avances a los que se ha llegado a partir del uso de las tecnologías; pues esto sirve como punto de partida para la mejora continua de los procesos.

Ver figura no. 5.

**Figura No. 5.** Procesos llevados a cabo a través de la TIC.



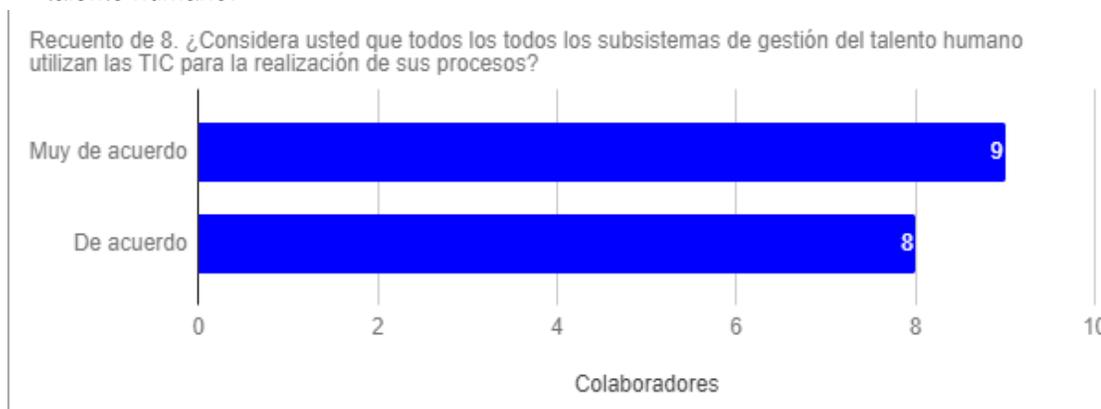
Fuente: Pregunta no. 7 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe

En el caso de Luces del Caribe, una de las problemáticas planteadas precisamente es que no se lleva ningún indicador que especifique que tan eficiente ha sido la implementación del sistema informático para la gestión del talento humano, punto importante para determinar si realmente se le está sacando el provecho necesario a las aplicaciones informáticas que poseen actualmente.

Además de verificar si los procesos que aún se llevan a cabo de manera manual también se pueden automatizar y de alguna manera disminuir la cantidad de almacenamiento físico de los archivos de ex-empleados, otros documentos tales como las solicitudes de empleo, base de datos candidatos, currículum físico, etc.

En la figura no.6. podemos ver que el personal que respondió al objetivo número tres que plantea la funcionalidad de las TIC y como estos ayudan en los procesos llevados a cabo en su área, todos están de acuerdo que ayuda, que se utiliza en el total de los subsistemas del departamento.

**Figura No. 6.** funcionalidad de las TIC y su aporte a los subsistemas de gestión del talento humano.



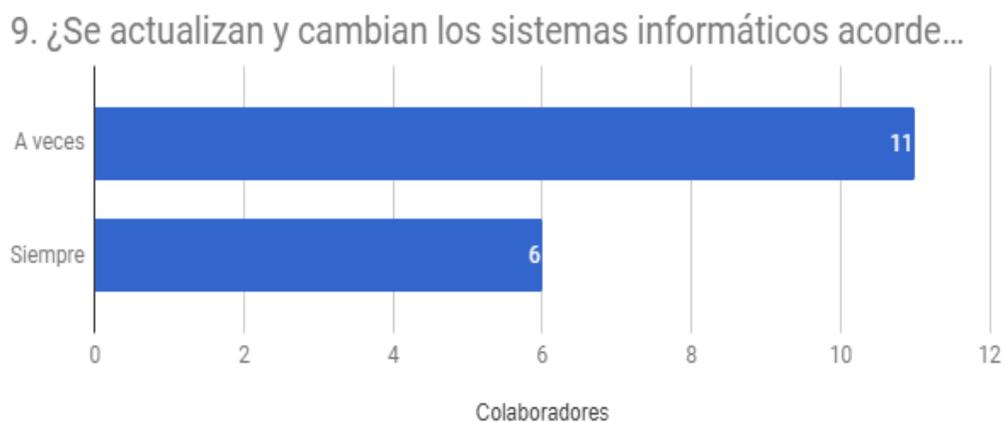
Fuente: Pregunta no. 8 del cuestionario realizado a los empleados de Luces del Caribe.

Sin embargo, aunque en todas las gerencias en que están divididos los subsistemas de gestión del talento humano se utilice la tecnología para procesar y realizar sus actividades diarias, los mismos están de acuerdo en que existen ciertas debilidades en el sistema que se debe mejorar.

En tal sentido se presentan a continuación los resultados obtenidos a través del cuestionario y se dividen en tres puntos importantes.

Los usuarios del sistema informático para gestión del talento humano, entienden que su sistema actual debe estar más actualizado y adaptarse a las nuevas corrientes de innovación tanto en la parte del reclutamiento como la parte de compensación y manejo de indicadores. Según la figura no. 7, los resultados fueron los siguientes: de 17 personas encuestadas acerca de las actualizaciones del sistema, donde un 64% opina que se realizan a veces y otro 35% dice que se actualiza siempre.

**Figura No. 7.** Actualización del sistema acorde a las necesidades.

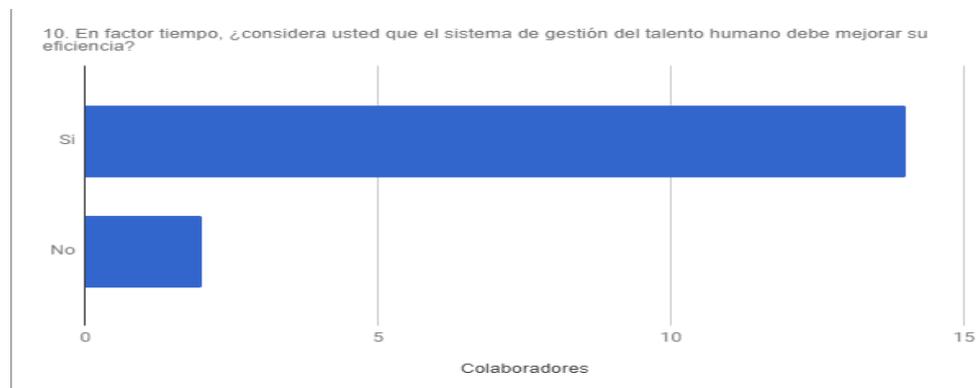


Fuente: Pregunta no. 9 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe.

Este gráfico indica que el 64.7% del personal que trabaja con el sistema piensa que no se hacen actualizaciones constantes a las aplicaciones utilizadas para mejorar sus resultados.

A continuación, se visualiza otras de las necesidades que los usuarios han detectado, esta corresponde la eficiencia en el tiempo que conlleva realizar una tarea en el sistema, ya que el mismo te obliga a realizar varios pasos que resultan de una mala organización en la lógica que utiliza el sistema para realizar ciertas funciones y que según expertos pueden resumirse una o dos acciones para lograr el resultado esperado, según los usuarios el mismo al presentar pocas actualizaciones no está brindando la eficiencia necesaria para las funciones asignadas y esto provoca que en muchas ocasiones se tarden en alcanzar ciertos objetivos y metas a corto plazo. En la figura no. 7 se muestra el resultado correspondiente a la eficiencia del sistema de acuerdo a los usuarios del mismo.

**Figura No. 5.** Eficiencia en tiempo de procesamiento.



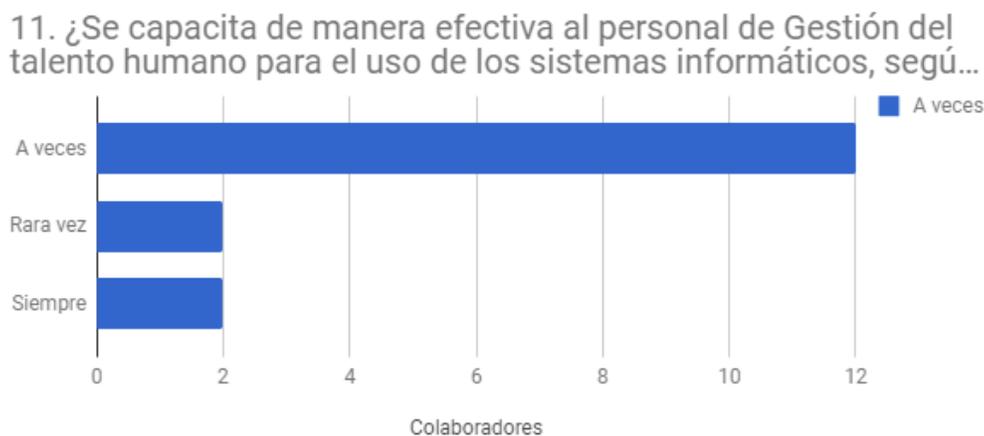
Fuente: Pregunta no. 10 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe.

El 88.2 % de los colaboradores consultados esta de acuerdo en que el sistema debe mejorar su eficiencia en el tiempo que se toma realizar cada proceso, mientras que el 11.8% cree que no.

Por último, se presenta la problemática de la capacitación que recibe el personal para el manejo eficiente del sistema de gestión del talento humano, donde los resultados muestran que es necesario que la empresa ponga más atención a la preparación correcta del personal para que asimile las bondades del sistema. En la figura no. 8, los usuarios respondieron:

El 50% esta de acuerdo en que a veces reciben capacitación del sistema, 25% rara vez y otro 25% siempre.

**Figura No. 6.** Capacitación efectiva en el uso de los sistemas de gestión del talento humano



Fuente: Pregunta no. 11 del cuestionario aplicado a los empleados de Luces del Caribe

Como se había mencionado anteriormente, para que una empresa pueda aprovechar al máximo sus recursos ya sea tecnológico o de otra índole, también para que pueda hacer mejoras; es necesario que tenga un punto de partida y utilice indicadores que permitan medir las necesidades, los procesos y los recursos a la mano para un mejor aprovechamiento y por consiguiente la toma de decisiones correctas, necesarias para una planificación estratégica.

## **CONCLUSIONES**

Sin lugar a dudas las tecnologías juegan un papel importante en las organizaciones y sus procesos administrativos, tanto así que pueden afectar de una manera drástica sus operaciones si no se cuenta con ellas haciendo de las tareas de los individuos sean más difíciles, así que es necesario contar con un sistema que muestre flexibilidad para ser parametrizables y se puedan modificar por sus usuarios sin la necesidad de contar con un experto.

A continuación, las conclusiones a las que se ha llegado partiendo de lo observado en la empresa objeto de estudio y según los resultados del cuestionario aplicado, divido según los objetivos que se plantearon al principio de esta investigación.

### **Objetivo 1. Identificar el tipo de soluciones informáticas que posee actualmente la organización.**

Se logro identificar tres tipos de tecnología que se utilizan actualmente en la empresa Luces del Caribe y que contribuyen al desempeño de los procesos productivos de la empresa. Tomando en cuenta que de los tres sistemas informáticos identificados uno de ellos es para la gestión del talento humano.

Los sistemas identificados fueron:

1. SPN que se utiliza para el manejo de la información del personal y donde se realizan los procesos que se mencionan a continuación:

1. Ingreso de personal
2. Historial médico
3. Gestión de vacaciones
4. Gestión de permisos
5. Descuentos
6. Actualización de información
7. Amonestaciones
8. Cambio de posición
9. Evaluaciones
10. Cambios de estructura
11. Carga de Beneficios por ley
12. Historial de cambios de posiciones
13. Calculo de salarios
14. Registro de beneficios

2. Eikon Recursos Humanos, que es el sistema que se utilizaba anteriormente para las funciones que en la actualidad se realizan a través del SPN, solo se utiliza para consultas de casos que no llegaron a ser ingresados al mismo.

## **Objetivo 2. Establecer las TIC que son más apropiadas para la gestión del talento humano.**

A través de las investigaciones en la Web se llegó a la conclusión de que no existe un sistema ideal para la empresa, sino más bien que es necesario realizar un análisis de necesidades para detectar cual le es más favorable, tomando en cuenta el tipo y tamaño de la empresa ya que existe una gran variedad de aplicaciones, y es necesario que se asesore con un experto para validar ventajas y desventajas.

Lo recomendable es aquel sistema que se pueda adaptar a las necesidades actuales y futuras de la organización.

## **Objetivo 3. Determinar cuál es la funcionalidad de las TIC y como ayudan a efficientizar los procesos de la gestión del talento humano.**

Según el cuestionario realizado, los usuarios del sistema utilizan el mismo en todas sus operaciones, siendo entonces catalogado como funcional, sin embargo, por el mismo instrumento se detectó que en Luces del Caribe existe la necesidad de poner en práctica las actualizaciones necesarias para la mejora continua del sistema y se siga adecuando a las necesidades que la empresa vaya adquiriendo a través del tiempo. Se concluye entonces que teniendo en cuenta que los sistemas conllevan mantenimiento y mejora continua, son eficientes y funcionales.

#### **Objetivo 4. Proponer a la empresa los sistemas de información que más se adapten a los procesos de gestión humana.**

Como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo de investigación, existen en el mercado una gran variedad de sistemas informáticos para la gestión del talento humano, los mismos se pueden consultar a través de la web, más esto no significa que todos sean tan buenos como lo presentan. Es por ello que se presentan 6 de los sistemas catalogados por empresas de Latinoamérica como los más actualizados y de mayor uso en el área.

1. **Oracle** ofrece soluciones para el manejo de Reclutamiento, selección, desempeño, aprendizaje y ascensos enfocados en pequeñas y medianas empresas, su versión mejorada en la nube.
2. **SAP** es un sistema que ofrece a pequeñas y medianas empresas la opción de digitalización y automatización de sus procesos Portal para empleado, reclutamiento y selección, nominas, gestión de estructura, capacitación, desempeño y objetivos.
3. **Bitrix24:** Software que ofrece varias soluciones de administración de recursos humanos, instalación en la nube,

compatible con las redes sociales para un reclutamiento moderno.

4. **Unit 4:** provee de un servicio completo para la administración de personal que incluye soluciones para procesos específicos como planes de carrera, manejo del tiempo y solución en la nube.
5. **Meta 4:** un software integrado con las principales funciones de gestión del talento humano, manejando nómina, administración de personal, gestión del talento humano y otras soluciones avanzadas como atracción y retención de personal.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada, a la base teórica existente de los avances en la tecnología aplicada a gestión del talento humano, a las necesidades presentadas en el departamento de gestión del talento humano de la empresa Luces del Caribe en relación a eficientizar el uso de su tecnología y las capacitaciones necesarias para sus usuarios, se presenta la propuesta siguiente:

### **3.1.1 Establecer las necesidades puntuales de la empresa.**

Como se ha visto en los resultados arrojados por el cuestionario realizado a los empleados que trabajan directamente con el sistema informático para la gestión del talento humano SPN en Luces del Caribe, es necesario que la empresa se plante lo siguiente:

1. Tener totalmente identificados cuales son las necesidades específicas de la empresa acorde a los resultados que busca obtener, puesto que de aquí dependerá el buen funcionamiento y la eficiencia de la herramienta a utilizar.
2. Asesorarse con profesionales que conozcan de los sistemas de información especialmente los que se enfocan en soluciones para gestión humana. Pues estos pueden dar sugerencias que amplíen el aprovechamiento de la tecnología que tiene a mano o sugerir mejoras que se puedan adecuar a lo que tienen actualmente. De esta manera se evita inversión

en un nuevo sistema y se motiva al personal a que explore las ventajas que ofrece el mismo.

3. Realizar benchmarking con empresas del mismo rubro para conocer sus experiencias con el uso de sistemas de gestión del talento humano optimizados y poder partir de estos para la toma de decisiones de adquirir un sistema o aprovechar las ventajas del que tenga la organización en ese momento.

Para esto es necesario que la dirección de la empresa inicie un plan de aprovechamiento de las tecnologías en conjunto con su departamento de IT, en este se plantearan todos los posibles usos y que tan factible resultara para los usuarios de los mismo, pues lo que se busca es que se adecue a la necesidad y capacidad de los mismos.

4. Procurar que las actualizaciones del sistema que se utilice se hagan en un tiempo acorde a los cambios del entorno de la empresa y/o si varía alguna actividad, sin dejar que se vuelva obsoleto y se deje percibir la productividad del mismo.
5. Incluir en el programa de formaciones, la actualización de conocimiento de los colaboradores acerca del uso óptimo de su herramienta, para que al realizar sus actividades tenga las habilidades necesarias para hacer sus funciones de forma correcta y eficiente.

6. Incluir dentro de las actividades que se pueden realizar en el sistema de gestión del talento humano, aquellas que pueden ser automatizadas, si la empresa no sabe cuáles pueden ser automatizadas, la investigación en la web o de otras empresas del mismo rubro podría servirles de ejemplo.
7. Tener claros los objetivos que se quieren alcanzar en cuestión de innovación tecnológica con relación a la gestión humana, para de esta manera saber cuál será el plan de acción a poner en marcha.
8. Poner condiciones claras a los proveedores de servicio en cuanto a actualizaciones del sistema, soporte de servicios y por supuesto garantía de capacitación cuando haya novedades en las aplicaciones, quedando esto por escrito.
9. Aprovechar el talento de desarrolladores internos, para que con la ayuda de los proveedores del sistema actual se pueda ampliar la ventaja del sistema a través de la internet con los enlaces como autoservicios para que el personal de la empresa pueda gestionar sus solicitudes, también para seguir innovando en el área de reclutamiento con el envío de currículum por la web o el llenado de solicitudes hacia una base de datos que se puede ir alimentando por los candidatos.



## REFERENCIAS

- Capital Humano. (2015). *Gestión Humana y Talento Humano ¿son lo mismo?* Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). Los nuevos desafíos de la administración de recursos humanos. En I. Chiavenato, *Gestión del talento humano* (pág. 42). Mexico: Mc graw Hill.
- Codori, J. R. (2007). *Area de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.arearh.com/software/tecnologia.htm>
- Desjardins, Developpement International. (2012).
- Gálvez, E., Riascos, S. & Contreras, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios Gerenciales*, 30 (133), 355-364
- Heras, F. (Marzo de 2009). *Ecologista en accion*. Obtenido de [ecologistaenaccion.org](http://www.ecologistasenaccion.org):  
<http://www.ecologistasenaccion.org/article17815.html>
- Pich, I. (2016). *Blog Talentier*. Recuperado de <http://blog.talentier.com/beneficios-de-aplicar-tecnologia-a-rrhh>
- Riascos, S., & Aguilera , A. (2011). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. Colombia: Universidad del Valle.

Soriano, J. (2014). *EOI, Escuela Organización Industrial*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/03/26/recursos-humanos-y-tecnologia-3/>

*Tecnología al instante*. (2008). Obtenido de Tecnología hecha palabra: [http://tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/glosario\\_tecnico/articulo.asp?i=2060](http://tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/glosario_tecnico/articulo.asp?i=2060)

Universidad de Antioquia. (8 de abril de 2015). *Aprende en línea*. Obtenido de Arende en línea Plataforma académica para la educación: <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>

Ventura, S. (2011). *Gestion.org*. Obtenido de Gestion.org: <https://www.gestion.org/formacion-empresarial/1018/los-subsistemas-de-recursos-humanos/>

## **ANEXO I**



## Cuestionario

Distinguido colaborador soy estudiante de término de la Maestría en Gerencia de Recursos Humanos de la universidad APEC, sede Santiago de los caballeros. Este cuestionario pretende analizar la efectividad de las tecnologías de la información y telecomunicación (TIC), en la gestión del talento humano.

La información recogida en este formulario es estrictamente confidencial, estará destinado única y exclusivamente para fines de estudio.

### Instrucciones

Favor marcar la opción que considere adecuada,

**\*Obligatorio**

### Datos generales

#### 1. Sexo \*

*Marca solo un óvalo.*

Hombre

Mujer

#### 2. Grado académico \*

*Marca solo un óvalo.*

Bachiller

Técnico

Estudiante universitario

Universitario

Maestría

#### 3. Tiempo en la empresa \*

*Marca solo un óvalo.*

0 a 1 año

1 a 3 años

3 a 5 años

Más de 5 años

4. Posición en la empresa \_\_\_\_\_

5. ¿Cuáles sistemas informáticos se utilizan actualmente en Gestión del talento humano, para el control de información de los diferentes procesos productivos? Puede elegir más de una opción. \*

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- SPN
- On base
- Sap SuccesFactor
- Eikôn Recursos Humanos
- Work day
- Oracle Taleo
- Otros:

6. De los siguientes sistemas informáticos ¿cuáles son los de mayor utilidad en sus procesos según su consideración? Puede elegir más de una opción. \*

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- SPN
- Sap SuccesFactor
- Eikôn Recursos Humanos
- Work day
- Oracle Taleo

7. ¿Con qué frecuencia utiliza los sistemas de gestión del talento humano? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Diario
- Semanal
- Quincenal
- Mensual

8. ¿Utiliza usted equipos/herramientas tecnológicas en la empresa para la realización de sus tareas? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

9. ¿Cuáles de las siguientes herramientas o equipos tecnológicos que se describen debajo, utiliza para realizar sus funciones? Puede elegir más de una opción. \*  
*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- Laptop o PC
- Impresora
- Escáner
- Internet
- Reloj Control de asistencia
- Video conferencia
- Teléfono móvil

10. ¿En qué porcentaje el uso de las TIC en gestión del talento humano contribuye a la eficiencia de sus funciones? \*  
*Marca solo un óvalo.*

- Menos de un 30% de las veces
- 50% de las veces
- Mas de 90% de las veces

11. ¿Cuáles procesos se llevan a cabo a través del uso de la tecnología en gestión del talento humano? Puede elegir más de una opción. \*  
*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- Ingreso de personal
- Historial médico
- Gestión de vacaciones
- Gestión de permisos
- Descuentos
- Actualización de información
- Amonestaciones
- Cambio de posición
- Evaluaciones
- Cambios de estructura
- Carga de Beneficios
- Historial de puestos
- Calculo de salarios
- Registro de beneficios
- Otros: \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted que todos los todos los subsistemas de gestión del talento humano utilizan las TIC para la realización de sus procesos? \*

*Marca solo un óvalo.*

- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo

13. ¿Se actualizan y cambian los sistemas informáticos acorde a las nuevas necesidades de la gestión del talento humano? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- A veces
- Rara vez

14. En factor tiempo, ¿considera usted que el sistema de gestión del talento humano debe mejorar su eficiencia? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

## **ANEXO II**

**SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO**

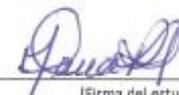
Yo, María Victoria Rodríguez Pérez, cédula 032-0033821-2 matrícula de la Universidad APEC 2013-2160.

estudiante de término del programa de Gestión en Gerencia de Recursos Humanos

cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Edenorte Dominicana  
(Nombre de la empresa que autoriza)

para realizar mi trabajo final sobre: Efectividad de las Tecnologías de la información y comunicación en la gestión del talento humano.  
acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en Como ayuda la tecnología en los procesos de gestión del talento humano.

  
(Firma del estudiante)

Yo, Ilkani Azcona Cruz  
(Nombre de quien autoriza en la empresa)

Gerente de Reclutamiento y Selección  
(Cargo que ocupa)

Cédula: 045-0019093-0, autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el nombre de la empresa
- Utilizar un pseudónimo en caso necesario
- Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.



  
(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)