



**TRABAJO FINAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE:
MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

Título

**Sistema de Información para la Integración del Talento
Humano de un Supermercado**

Sustentante

Hilario Narciso Montas Sencion

Matrícula

2015-2429

Asesor (a)

Dra. Sención R. Yvelice Zorob Avila

Distrito Nacional

Julio, 2017

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de la maestría, dándome las fuerzas para seguir adelante en esta vida llena de aprendizaje y experiencias.

Agradezco de manera especial a mi asesora Sención R. Yvelice Zorob Ávila por su dedicación y entrega al logro de este trabajo, como también a mis compañeros de maestría: Carlos Perdomo, Sergio Ramirez, Carlos Sanchez, Nathaly Gomez, Bader Taveras, Edwin Gomez, Julio Betances y Emmanuel Barbosa, los cuales estuvieron apoyándome a lo largo de este proceso de aprendizaje.

Dedicatorias

Este trabajo está dedicado a mis Padres, Rosa María Sencion Rodriguez y Rafael Alberto Pérez. A mi Esposa Margaret Leon Batista y a mi hijo Arturo Montas por ser cada uno de ellos las columnas que me sustentan.

A mis compañeros de trabajo Carlos Hichez, Fiordaliza Perez, Lilian de Leon, Francesca Luna, Claudette Socias, Cynthia de Oleo y Wendy Bido siempre han estado para brindar su apoyo incondicional en los momentos que los he necesitado.

RESUMEN

La Integración del Talento Humano es considerada como el proceso mediante el cual las organizaciones cubren sus necesidades de recursos humanos, considerando tres aspectos: 1- el pronóstico de sus necesidades futuras, 2- el reclutamiento y selección de candidatos; y 3- la inducción de los empleados de nuevo ingreso. Sin embargo la tecnología en el campo de Gestión Humana apunta hacia un nuevo progreso que tiene como alcance producir soluciones adaptativas para las organizaciones, por lo que un sistema de Información aplicado a la integración del talento cambiara los procesos, producirá que las operaciones sean más sencillas y generen una transformación en las competencias necesarias en los departamentos de Recursos Humanos, en este mismo orden el sector de ventas a minoristas, no está ajeno a esta realidad y los supermercados deben cambiar a un nuevo paradigma, enfrentando este nuevo reto el cual requiere de la concepción de una estrategia tecnológica y sostenible que busque establecer una ventaja competitiva diferenciadora, en un medio donde el escenario cambia constantemente. La estructura de la propuesta de esta tesis, está cimentada en cómo implementar un Sistema de Información para la Integración del Talento Humano acorde a las nuevas tendencias tecnológicas en un Supermercado.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA	I
RESUMEN	II
LISTA DE TABLAS	V
LISTA DE FIGURAS	V
LISTA DE ANEXOS	VII
INTRODUCCION	1
1. INTEGRACION DEL TALENTO HUMANO EN UN SUPERMERCADO.....	4
1.1 ORIGEN Y TENDENCIAS DE LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN UN SUPERMERCADO.....	4
1.2 EXPERIENCIAS TECNOLÓGICAS EN LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	15
1.2.1 <i>Caso de Éxito: Grupo Bimbo</i>	17
1.2.2 <i>Caso de Éxito: Aliservice</i>	19
1.2.3 <i>Caso de Éxito: Viscofan</i>	21
1.3 DIAGNÓSTICO Y SITUACIÓN ACTUAL EN LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS SUPERMERCADOS DE REPUBLICA DOMINICANA.....	23
2. MODELO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL SUPERMERCADO (XXXX).....	33
2.1 CONDICIONES PREVIAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SUPERMERCADO XXXX.	33
2.2 FUNDAMENTOS DEL MODELO Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	36
2.2.1 <i>SAP HCM / E-Recruiting</i>	44

2.3 ESTRUCTURA Y ELEMENTOS DEL MODELO Y DESARROLLO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE UN SUPERMERCADO.	47
3. VALORAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN UN SUPERMERCADO.	55
3.1 VALORACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL SUPERMERCADO XXXX.	55
3.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.	57
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS.....	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Diseño de la Experiencia del Empleado. (Talento Expansión, 2016).....	10
--	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tecnología en el liderazgo del siglo XXI. (El Comercio, 2016).....	11
Figura 2. Como abordar el Employer Branding. (Niubó, 2016)	12
Figura 3. Big Data: Herramientas clave en la toma de decisiones empresariales. (Molina Weffer, 2016)	13
Figura 4. Lanzamiento de APP's para Reclutamiento de Personal. (FreightIdeas, 2016).....	14
Figura 5. Sitio Web Grupo Bimbo. (Grupo Bimbo, 2013)	18
Figura 6. Sitio Web Aliservice. (Aliservice, 2016).....	20
Figura 7. Sitio Web Viscofán. (Viscofan, 2016).....	23
Figura 8. Sitio Web Centro Cuesta Nacional. (Centro Cuesta Nacional, 2017).....	24
Figura 9. Sitio Web Super Pola. (Super Pola, 2017).....	25
Figura 10. Sitio Web Super Bravo. (Super Bravo, 2017)	25

Figura 11. Sitio Web Supermercados La Cadena. (Supermercados La Cadena, 2017)	26
Figura 12. Tasa de Desocupación. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015).....	27
Figura 13. Composición de la desocupación Ampliada. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015).....	28
Figura 14. Tasa Global de participación y PEA Ampliada. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015).....	28
Figura 15. Informalidad en la Republica Dominicana. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015).....	29
Figura 16. Identificación de requerimientos esenciales. (Análisis de Sistemas 35.blogspot, 2014)	35
Figura 17. Ejemplo de Sistema. (Cohen & Asín, 2009).....	36
Figura 18. Funciones de un Sistema de Información. (Laudon & Laudon, 2012).....	38
Figura 19. Los componentes de un Sistema de Información. (O’brien & Marakas, 2006).....	39
Figura 20. Tipos y usos de los Sistemas de Información. (Cohen & Asín, 2009).....	40
Figura 21. Modelos del ERP de SAP. (Cohen & Asín, 2009).....	41
Figura 22. Principales Funcionalidades SAP HCM y los Submódulos que lo componen. (Cvosoft it Academy, 2011)	42
Figura 23. SAP - Accediendo a la carpeta Recursos Humanos. (Cvosoft it Academy, 2011).....	46

Figura 24. Componentes y Acceso a las transacciones del módulo HCM. (Cvsoft it Academy, 2011).....	46
Figura 25. Etapas de una implementación de un Sistema de Información. (Castro, 2014)	51

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Flujo de Problemas.	65
Anexo 2. Solución del Problema.	65
Anexo 3. Organigrama General Supermercado XXXX.	66
Anexo 4. Organigrama Vicepresidencia Supermercados.	66
Anexo 5. Proceso de Reclutamiento Interno y Externo.....	67
Anexo 6. Diseño Contratación del Personal.	67
Anexo 7. Levantamiento de Datos Maestros.	68

INTRODUCCION

Desde la antigüedad, la integración del talento humano en las empresas se ha considerado como un medio para apoyar al éxito y el crecimiento de las organizaciones. Este crecimiento conlleva una mayor complejidad de los recursos que necesitan para sus operaciones, como: aumentar el capital, incrementar la tecnología, las actividades de apoyo, etc. Por otra parte, esto provoca el aumento en el número de personas y también la necesidad de que éstas apliquen más los conocimientos, habilidades y destrezas indispensables para mantener la competitividad del negocio.

Las personas integradas en la empresa serán el diferencial competitivo que propicie y sostenga el éxito de la organización; convirtiéndose en su principal ventaja competitiva dentro de un mundo globalizado, inestable y cambiante en el que existe una competencia feroz. Las organizaciones cambian sus conceptos y modifican sus prácticas administrativas para movilizar y utilizar con plenitud a las personas en sus actividades, por lo que ahora invierten en los procesos para integrar a las personas, es decir, en lugar de simplemente invertir en los clientes, invierten en la contratación de las personas que los atienden y les sirven, y que saben cómo satisfacerlos y dejarlos encantados.

Sin embargo en la actualidad, se habla de sistemas de información basados en computadoras de alta calidad, actualizada y con un mantenimiento apropiado que constituyen la parte medular de la mayoría de las corporaciones. Para que un negocio tenga éxito, debe ser capaz de proporcionar la información correcta a las personas apropiadas en el momento oportuno, a pesar de que

dichas personas se encuentren en cualquier parte del mundo. Cada vez más, lo anterior significa que las personas que toman las decisiones puedan tener una visión del estado de cada aspecto del negocio en tiempo real. Si el sistema de información de una compañía no es eficiente y eficaz, ésta perderá su participación de mercado con respecto a un competidor cuyo sistema de información es mejor.

En estos momentos, República Dominicana experimenta un importante crecimiento en el sector de ventas al por menor específicamente en Supermercados, lo que representa una oportunidad para ponderar su posicionamiento en este importante Sistema de información para la integración del talento Humano.

Para desarrollar este trabajo y alcanzar los objetivos planteados, se han considerado las siguientes tareas científicas:

1. Búsqueda de información para la determinación del marco contextual en fuentes bibliográficas y de Internet relacionadas con sistemas de información para la integración del talento humano en un supermercado.
2. Estudio de la teoría existente en bibliografías y la Internet para el establecimiento del marco teórico. Estas informaciones fundamentan el modelo y soportan la implementación de las estrategias en el campo de acción.
3. Elaboración de propuestas en base a los datos obtenidos del estudio del entorno, para desarrollar y ejemplificar las técnicas de implantación de la estrategia.

El propósito de la investigación consiste en diseñar un sistema de información para la integración del talento humano para

obtener ventajas competitivas sostenibles y aportar ideas innovadoras que contribuyan a desarrollar y fortalecer el entorno, permitiendo con ello que se puedan seleccionar a la persona de manera adecuada y cumpliendo con el perfil idóneo en el puesto al cual fue seleccionado.

La estructura de la investigación está compuesta por tres capítulos que abarcan los enunciados de Origen y Tendencias de la Integración del Talento Humano, con el propósito de conocer la historia de Gestión Humana en que opera el sector de venta minorista. La implementación estratégica de un Sistema de Información para la Integración del Talento Humano de un Supermercado, el cual se desarrolla sobre una plataforma o aplicación revelando las técnicas y procedimientos para su implantación. Finalmente se ejemplifica la factibilidad a corto, mediano y largo plazo desglosando las ventajas y desventajas.

1. INTEGRACION DEL TALENTO HUMANO EN UN SUPERMERCADO.

1.1 Origen y Tendencias de la Integración del Talento Humano en un Supermercado

La Integración del Talento Humano como sugiere (Federicogalvis Blogs, 2014) “no apareció de improviso, y aunque no es posible señalar cuándo se dio inicio al uso de sus técnicas, sí sabemos que es condición indispensable para la existencia del principal recurso generador de beneficios en las empresas”. Desde la más remota antigüedad el hombre al hacerse gregario tuvo que practicar alguna forma de división del trabajo. Una rápida mirada a este proceso de evolución muestra la forma en que las técnicas del pasado condujeron a la filosofía proactiva de la actualidad.

El ser humano, urgido por la necesidad de supervivencia en su interacción con la naturaleza, y la necesidad de conocer y transformar la misma mediante el trabajo, requirió de la agrupación de personas y la cooperación entre las mismas. También surgió la necesidad de destinar a los que se encargarían de determinadas actividades: cazar, pescar, y la agricultura, por lo que el hombre tuvo que aprender a través de su experiencia. La distribución del trabajo por sus miembros, por el sexo, la edad y las características físicas, se ubicaron en el primer momento de la división del trabajo presentando así un carácter natural espontáneo.

En los pasajes de la Biblia (Federicogalvis Blogs, 2014) identifica un ejemplo de Exodo 18: 13-26, “Jetró, suegro de Moisés, ante las dificultades para atender a su pueblo y dirimir los pleitos, le

recomendó escoger un grupo de hombres y distribuir esa función, ahí se aprecia la necesidad de integrar el talento humano.”

(Federicogalvis Blogs, 2014) Identifica:

“que Platón reconoció la doctrina sobre la división del trabajo en varias categorías: Parte racional: debe corresponder a la categoría de los gobernantes y filósofos; y Parte afectiva: a la categoría de los guerreros y la categoría de los artesanos, entrenados para el cumplimiento perfecto de su oficio.”

Estas formulaciones muestran el abordaje de la interrelación hombre-trabajo desde épocas tan tempranas del desarrollo del pensamiento filosófico, expresado en la asignación del trabajo sobre la base de las diferencias individuales y otras categorías. Sin embargo (Federicogalvis Blogs, 2014) identifica:

“aun antes de la conquista española, varios grupos indígenas habían establecido diversos organismos que entrañaban la resolución de complejos problemas en Integrar el Talento Humano. Por ejemplo, tanto la sociedad Azteca como la Inca habían establecido sistemas de correo relativamente eficientes antes del contacto con los europeos, es decir, contaban con un sistema de postas; mensajeros que se relevaban a lo largo del camino; que permitía que el emperador Moctezuma consumiera diariamente pescado fresco del Golfo de México, aunque él se encontraba a unos quinientos kilómetros tierra adentro. Para mantener el equipo de mensajeros en buenas condiciones operativas, contrataron a una persona que le suministre agua y alimentos, brindarles protección militar y, naturalmente, proporcionarles calzado adecuado para el duro camino que era necesario recorrer.”

La Edad Media (Federicogalvis Blogs, 2014) se caracterizó “por condicionar el estatus de clase, en la elección y posibilidades de desempeño de una actividad determinada. Así los oficios pasaban de manos de los padres a sus hijos.” El aumento de la socialización y la consecuente complejidad social, económica y técnica, trajo consigo la necesidad de la aparición de una nueva ciencia, la administración. Sin embargo la etapa colonial (Federicogalvis Blogs, 2014) supuso “el inicio de una nueva mentalidad, enfocada sobre todo a la obtención de beneficios comerciales para la metrópoli.”

Según (Federicogalvis Blogs, 2014) a mediados del siglo XVIII la aparición de maquinarias complejas en el seno de la sociedad inglesa dio inicio al fenómeno conocido como Revolución Industrial, primero en Inglaterra y poco después en Europa y América del Norte.

Siguiendo al (Observatorio de Corporaciones Transnacionales, 2006) encontramos que:

“la historia del comercio minorista moderno (Supermercados) comenzó en Paris, Francia a partir del 1852 al final del periodo de la Primera Revolución Industrial, en donde el obrero fue sustituido por la máquina en aquellas tareas que podían automatizarse y acelerar el proceso por repetición.”

Siguiendo a (Federicogalvis Blogs, 2014) para:

“el periodo comprendido 1860 a 1914 (Segunda Revolución Industrial) donde se mecaniza la industria y la agricultura dejando de lado la producción artesanal dando origen a la producción en grandes fábricas de organización capitalista y el desarrollo de nuevas formas de (inversiones bancarias, creación de instituciones financieras, fusiones de empresas).

El (Observatorio de Corporaciones Transnacionales, 2006) ha señalado “para la gran revolución comercial la apertura del primer Supermercado de autoservicio de la época en Estados Unidos.”

En otra revisión realizada por (Federicogalvis Blogs, 2014) señala que en el siglo XIX se incorpora todos los conocimientos de la ciencia y tecnología a la administración, así se inicia el movimiento de la “Administración Científica” o taylorismo, basado en la teoría del análisis de tiempos y movimientos en la línea de ensamble y dividiendo cada tarea en sus componentes; por lo que se aumentó el pago de acuerdo a la productividad y se disminuyó la jornada laboral a ocho horas y media, aplicado a través, de la selección científica de los trabajadores y la educación y desarrollo científico del mismo.

Gracias a sus contribuciones, quedó demostrado que el estudio científico y sistemático de las labores podía conducir a mejorar la eficiencia, por lo que la necesidad de proceder a especializaciones y capacitaciones impulsó la creación de más departamentos de personal. Sin embargo, estos departamentos no se consideraban esenciales para las organizaciones, ya que sólo ejercían la función de informar a los ejecutivos de la organización para que tomaran decisiones, teniendo mayor consideración otros departamentos como: Finanzas, Producción y Ventas.

Pero a medida que sus responsabilidades y aportaciones se incrementaron, la importancia de los departamentos de personal también creció, brindándole racionalidad y efectividad al sistema empresarial, como fue el caso de los departamentos de reclutamiento los cuales tuvieron que recurrir a cálculos demográficos de la población, establecimientos de exámenes

médicos, psicológicos y mediciones efectivas de aptitud para determinadas tareas.

El entorno global del siglo XXI de los Supermercados y la Integración del Talento en las organizaciones constituyen sistemas abiertos influidos por el ambiente en que operan, el cual se caracteriza por los cambios acelerados. Cambios que están impactados por las telecomunicaciones, el surgimiento de las computadoras y los sistemas de información han contribuido a construir una sociedad global.

El fenómeno de la globalización ha tenido un impacto mundial evidente en todos los aspectos, ya que ha generado interdependencia entre los países, y se ha extendido a todas las ramas de la actividad económica. El mercado minorista no ha sido la excepción en este aspecto ya que ha sido impactado por la globalización, que se caracteriza por una nueva dinámica de la competencia constante, como son los casos de Wal-Mart y Carrefour dos grandes cadena de Supermercados con un impacto en la economía Global ubicadas en los cinco continentes. Sin embargo, los Supermercados han tenido que modificar sus estrategias y reglas de negocios para poder hacer frente a la exacerbada competencia y la innovación constante. Algunas de las características de este nuevo siglo que debemos tomar en cuenta son: el crecimiento económico desigual, las nuevas tecnologías que han dado paso a nuevos negocios, evolución del modo de vida, incremento en la competencia e innovación de productos y servicios, y finalmente la creación de alianzas estratégicas entre organizaciones y países. Por lo que para esta economía caracterizada por la transformación de la “sociedad industrial” en una “sociedad del conocimiento”, la cual propone un nuevo enfoque de la gestión de las organizaciones, en

consecuencia de las nuevas realidades del mundo del trabajo y de los distintos perfiles de las competencias laborales requiere de una mayor agilidad para la toma de decisiones.

Actualmente, en el nuevo mundo globalizado tiene la necesidad de contar con personas con un dominio multidisciplinario, es decir, preparadas en dos o tres ámbitos del conocimiento para dar respuestas más rápidas a los desafíos del ambiente. La (Universidad de Barcelona, 2005) señaló que en la nueva economía global el conocimiento es creado, adquirido, transmitido y utilizado con mayor efectividad por individuos, organizaciones y comunidades que promueven el desarrollo económico y social. Además indico que la creación rápida de conocimiento, apoyado por los avances científicos, de tecnologías de información y comunicación, está incrementando la eficiencia, la innovación, la calidad de bienes y servicios, así como la relativa equidad internacional.

Sin embargo los Supermercados deben estar conscientes de los desafíos globales que se enfrentan en la actualidad, para contribuir de manera significativa al éxito de las metas corporativas enfocadas a la Integración del Talento Humano, las cuales son:

- Contar con mano de obra más calificada, con habilidades para desarrollar procesos más flexibles y tecnología más adecuada,
- Desarrollar directivos con habilidad para tomar mejores decisiones, capaces de seleccionar e interpretar con mayor acierto la información y el conocimiento,
- Generar innovaciones en procesos, a través de redes y comunidades de aprendizaje para crear servicios y productos con mayor valor agregado,

- Desarrollar habilidades para trabajar en ambientes virtuales.

Cabe destacar que a partir del 2010 Gestión Humana ha tenido un gran reto con la inserción de la tecnología, por lo que esta ha generado un gran impacto en la Integración del Talento Humano el sector de las ventas al detalle específicamente en los Supermercado, generando grandes necesidades en este nuevo entorno tecnológico para el éxito de la misma en un mundo tan cambiante, por lo que (Valuexperience Community Manager, 2016) al respecto señala las 5 tendencias del 2017:

- **Experiencia del Empleado**, Las organizaciones incorporarán en su "to do list" iniciativas para incrementar o consolidar el contrato emocional de los empleados. Hacer vivir al empleado una experiencia placentera asociada al trabajo deja de ser una tendencia y se convierte en una necesidad. Es por todos conocidos que el salario no es un elemento de motivación duradero en el tiempo, las organizaciones cada vez más deben desarrollar diferentes propuestas centradas en brindar experiencias positivas a sus empleados.

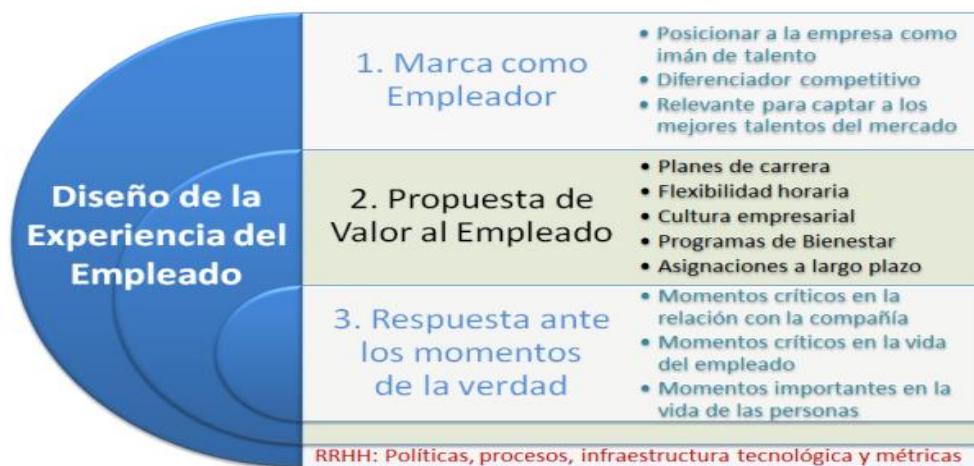


Tabla 1. Diseño de la Experiencia del Empleado. (Talento Expansión, 2016)

- **El liderazgo debe iniciar el camino del 4.0.** Los cambios que conlleva la disrupción tecnológica impactan en la estructura de la organización, su cultura, flujos de información y conocimiento, sus modelos de negocio, de relación con cliente y obviamente impacta en la forma de gestionar a las personas. No hay más tiempo para seguir teorizando, las organizaciones deben comenzar a gestionar estos cambios. Y la punta de lanza para el cambio en las organizaciones pasa inicialmente por los líderes. Dentro de las prioridades se reclutarán Líderes capaces de liderar en la era digital. Fundamentalmente un líder 4.0 es capaz de ver oportunidades, adaptar modelos de negocio y gestión (personas, recursos y resultados) y guiar el cambio y la transformación. Un líder digital no teme al cambio que conllevan las nuevas tecnologías, se siente cómodo con este cambio, lo entiende y sabe encontrar oportunidades de crecimiento para su organización.



Figura 1. Tecnología en el liderazgo del siglo XXI. (El Comercio, 2016)

- **Digital Employer Branding**, desarrollar una estrategia de marca de empleador digital, cuidar la presencia online de la empresa ofreciendo contenido de valor y desarrollar una estrategia de “Digital Employer Branding” óptima, para poder atraer al mejor talento. Esto nos presenta unos desafíos que nos obligan a desarrollar unas competencias para alinear los objetivos empresariales con las personas que la componen, la cultura y la estructura de la compañía. Sumarse a la “Digital Employer Branding”. Desarrolla y cuida tu presencia en Internet ya que es la mejor manera para atraer talento y crear engagement. Los trabajadores sentirán orgullo de pertenecer a la empresa.

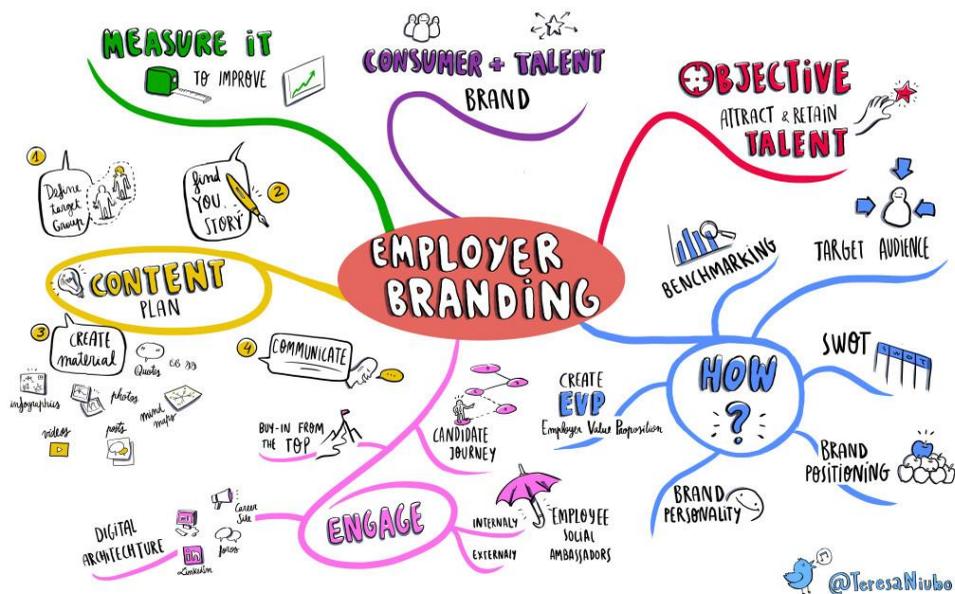


Figura 2. Como abordar el Employer Branding. (Niubó, 2016)

- **Big Data para HR**, la tecnología arroja no solo a las empresas, sino a todo aquel que se encuentre dentro de ellas, por ese motivo los avances en esta área buscan engranar al

personal que las componen, por supuesto que los departamentos de Recursos Humanos están incluidos en la transformación digital en la que están inmersas las empresas, por lo que en la actualidad se requiere que el área vuelva a estar dentro del equipo decisorio de la empresa haciendo uso de la potente información de las nuevas herramientas de análisis. Es imprescindible estrechar los vínculos entre HR y el área TIC, sobre todo en los aspectos relacionados con la gestión de datos. Si requerimos tomar decisiones, debemos tener un conocimiento básico de las nuevas herramientas de análisis de datos (Big Data).



Figura 3. Big Data: Herramientas clave en la toma de decisiones empresariales. (Molina Weffer, 2016)

- **Las APP's es un aliado del área de Personas**, las personas utilizamos una media de 4,5h diarias el teléfono móvil, por lo que otra tendencia del 2017 será la de pasar de utilizar el

Cloud (Web) y pasar a gestionar a través de APP's. Las organizaciones comienzan un camino para reemplazar los sistemas de gestión del Cloud basados en la web, al tiempo que mejorarán su flexibilidad. Los Smartphones se han convertido en objetos imprescindibles en nuestra vida cotidiana. Esto es debido a la cantidad de prestaciones nuevas que van surgiendo en el mundo de las APP's. Tanto es así que debemos focalizar parte del esfuerzo del área en cómo podemos utilizar esta herramienta para aumentar la Employee Experience mejorando en Engagement en las organizaciones.



Figura 4. Lanzamiento de APP's para Reclutamiento de Personal. (FreightIdeas, 2016)

1.2 Experiencias Tecnológicas en la Integración del Talento Humano

En la actualidad, el éxito de las organizaciones depende en gran medida de una buena elección del capital humano para un buen funcionamiento y desarrollo de las tareas en la empresa.

Por lo que partiendo del sector de ventas minoristas específicamente supermercados descubrimos la necesidad de tener al personal que tenga los conocimientos, habilidades, necesidades y disposición que requiere la misma.

Como comenta (Alles, 2000)

”Desde que las empresas emplean el proceso de Integración del Talento Humano para atraer candidatos potenciales para cubrir estos requisitos, estas se ven en la necesidad de buscar entre el almacén físico de currículos de todos los candidatos que alguna vez aspiraron a trabajar en la empresa, entonces considero que la mayoría de las empresas, deberían cambiar la forma en la cual reciben información de los candidatos.”

Sin embargo, para las empresas que no cumplan con estos requisitos es incapaz de Integrar el Talento Humano idóneo y competente para alcanzar los objetivos de la organización.

(Castells, 2003) afirma que “las nuevas trayectorias organizativas no son una consecuencia mecánica del cambio tecnológico, sino que, por el contrario, algunas de ellas precedían al surgimiento de las nuevas tecnologías de la información.” Pero de lo que no cabe duda es que las nuevas tecnologías de la información

tienen una incidencia directa en la gestión empresarial y, concretamente, en la gestión de los recursos humanos.

(Morell Blanch & Brunet Icart, 1999) afirman que “las nuevas tecnologías de la información proporcionan un nuevo marco inter comunicativo que por su importancia no puede ser ignorado.” Un marco en el que los procesos de información y comunicación se caracterizan por su economía y facilidad. Y es que, lejos de los esquemas neoclásicos, la interacción entre reclutadores y reclutados, entre demandantes y oferentes de trabajo, no se realiza de forma automática: tal interacción solo llega a producirse si viene precedida de una inversión en términos económicos y de tiempo.

Por tal motivo el avance tecnológico tiene un alto impacto por la velocidad y largo alcance global que genera respuestas adaptadas más que proactivas por parte de las organizaciones, sin embargo, la tecnología modifica los procesos internos, por lo que hace más sencillas las operaciones generando un cambio en las competencias e incluso en la cantidad de personal requerido. Además indicamos que la Tecnología es un factor que no pertenece al sistema de recursos humanos pero impacta profundamente a la gestión de los mismos, ya que como en otras áreas; elimina las ineficiencias, detecta la duplicidad de trabajos, elimina todo lo que no agrega valor y terceriza todo lo que es menos rentable. Por ello cuando se habla de Tecnología en la integración del Talento Humano nos referimos a las aplicaciones informáticas relacionadas a la gestión integral del área, con productos de actual vigencia comercial en el mercado, que brindan soluciones integrales (Meta4, SAP, People Soft, entre otros).

Sin embargo debemos presentar varios casos de éxitos en la implementación de estas aplicaciones tecnológicas adaptadas a empresas relacionadas a la alimentación, las cuales brindaran:

- 1- Soluciones adecuada funcionalmente a los requerimientos del negocio, que estén plenamente integrados con sistemas de información que proporcionen acceso a la información en tiempo real a nivel corporativo, local y a los propios directivos.
- 2- Soluciones que se adapten perfectamente al crecimiento de la organización, permitiendo configurar de manera sencilla la gestión de nuevos países y asegura la estandarización de los procesos de Recursos Humanos.

1.2.1 Caso de Éxito: Grupo Bimbo

Grupo Bimbo es una empresa panificadora fundada en 1945. Su posicionamiento de marca, volumen de producción y ventas, la han colocado como líder en su ramo. Tiene presencia en 19 países de América, Europa y Asia. Cuenta con más de 8.000 productos y cerca de 150 marcas de reconocido prestigio.

Situación

Grupo Bimbo, líder indiscutible en la panificación nacional y en algunos países de Latinoamérica, creyó en la oportunidad de cerrar la brecha tecnológica que tenía en cuestión de sistemas de información. Estando a la vanguardia en procesos y maquinaria de producción, se hacía necesario contar con un sistema que diera pie y sustento a dichas prácticas modernas que día a día exigen mejoras en el área de Recursos Humanos.

Solución: Meta4 con su solución integral, PeopleNet

Inicialmente, Grupo Bimbo, buscaba una solución que le permitiera “llegar a un nivel de tecnificación suficiente que cubriera el rezago que se tenía” mencionan directivos de Grupo Bimbo, sin embargo, notaron que no era suficiente, ya que además, necesitaban promover una cultura de tecnologías que permitiera la colaboración y comunicación de todas las áreas en beneficio del negocio.

De la búsqueda, sin duda Meta4 con su solución integral, PeopleNet, ofreció una mejor oferta tecnológica, además de añadir aspectos vitales para la empresa.

Con la inmejorable solución de Meta4, se implantaron los módulos de Administración del Capital Humano: reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, plan de carrera y gestión por competencias, además de un robusto y flexible paquete de Nómina, capaz de ajustarse a la legislación de 19 diferentes países en los que se encuentra Grupo Bimbo.

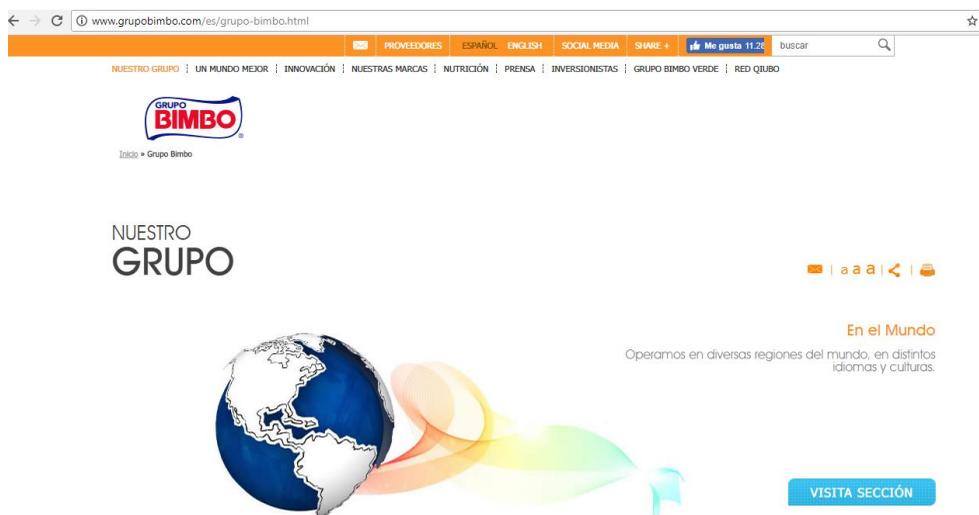


Figura 5. Sitio Web Grupo Bimbo. (Grupo Bimbo, 2013)

1.2.2 Caso de Éxito: Aliservice

Aliservice es una importante firma de servicios de alimentación en Chile. Centrada en la alimentación industrial, cuenta con dos grandes áreas de negocio: una enfocada a la alimentación escolar y otra enfocada a ofrecer sus servicios a empresas. La compañía, fundada en 1998, dispone de un equipo de más de 4.300 empleados repartidos por todo Chile y entrega más de 1.000.000 de servicios mensuales de comida sana y nutritiva.

Situación

Aliservice se ha convertido en un importante actor en el sector de servicios de alimentación en Chile, experimentando un gran crecimiento exponencial durante el último año. Actualmente la compañía cuenta con 4.300 empleados distribuidos por todo el país, de los cuales el 90% pertenecen a su área operativa dedicada a la prestación de los diferentes servicios de la compañía.

Ante el rápido crecimiento experimentado, resultaba imprescindible contar con una herramienta flexible y configurable, capaz de dar respuesta, con rapidez y de forma personalizada, a los nuevos requerimientos demandados por sus empleados para el desarrollo de su actividad dentro de la compañía, estos originaron la necesidad de adquirir una herramienta integrada de Recursos Humanos que les permitiese, en un primer momento, gestionar el cálculo de la nómina y, posteriormente, evolucionar y dar continuidad a sus políticas de Recursos Humanos en todo lo relativo a la gestión del talento de sus empleados: selección, formación, evaluación, planes de carrera, etc.

Solución: Meta4 con su solución integral, Cloud

Meta4 PeopleNet Cloud, garantiza a Aliservice contar con una solución en continua evolución tecnológica y funcional, evitando riesgos de obsolescencia y permitiéndole beneficiarse de las mejores prácticas del mercado que van siendo incorporadas a la plataforma de forma inmediata, lo cual también supone una verdadera mejora en la gestión cotidiana del departamento de recursos humanos.

La solución Cloud de Meta4 les permite obtener un ahorro y variabilización de los costes en tecnología, así mismo la nueva plataforma les permitirá abarcar la implantación de sus diferentes módulos de Recursos Humanos de forma progresiva, partiendo de la Nómina, “Core HR” (Organización y Administración de Personal) y Selección para continuar el despliegue del resto de la solución en función a las necesidades futuras de su compañía; formación, evaluación, etc.



The image shows a screenshot of the Aliservice website. At the top, there is a navigation bar with the company logo and menu items: INICIO, QUIÉNES SOMOS, ÁREAS DE NEGOCIOS, MARCAS, NOVEDADES, and CONTACTO. The main heading is 'QUIÉNES SOMOS'. Below it, a sub-heading reads 'Aliservice, importante actor en servicios de Alimentación en Chile'. The content is organized into three columns, each with an image and a text block:

- Nuestra empresa:** Accompanied by an image of a modern building. Text: 'Especializada en servicios de alimentación, con más de 10 años de experiencia en la industria y con presencia a lo largo de todo Chile. Sólida compañía de capitales nacionales cuyo éxito radica en equipos profesionales con trayectoria en el rubro gastronómico.'
- Nuestra receta:** Accompanied by an image of a chef. Text: 'Incorporamos tecnologías y nuevos productos para desarrollar Marcas-Menú y potenciar nuestro concepto de Restaurantes Corporativos. Nos importa la satisfacción de clientes y comensales. Ofrecemos un servicio a la medida, atractivo, seguro y de calidad gastronómica.'
- Nuestro equipo:** Accompanied by an image of two people working at a laptop. Text: 'Nutricionistas, chefs, ingenieros y técnicos especialistas en alimentación, buscan innovar y cambiar los paradigmas de la industria. Conocemos el mercado y los gustos nacionales; ofrecemos productos únicos, diferenciadores y flexibles.'

Figura 6. Sitio Web Aliservice. (Aliservice, 2016)

1.2.3 Caso de Éxito: Viscofan

Grupo Viscofán fundada en 1975 en Navarra, es líder mundial en envolturas artificiales para productos cárnicos y cuenta con centros de producción en España, Alemania, Brasil, China, Estados Unidos, México, República Checa, Serbia y Uruguay. La compañía es un referente en innovación del sector alimentario al ser el único productor mundial con tecnología para fabricar las cuatro tecnologías existentes en el mercado de envolturas artificiales: celulósica, colágeno, fibrosa y plásticos. La plantilla total del grupo está compuesta por más de 4.000 empleados, destacando 263 posiciones de niveles directivos y mandos intermedios distribuidos en 14 países.

Situación

Debido a las diferentes estructuras organizativas y procesos de negocio, Viscofán disponía de una estructura propia e independiente de sus sistemas de información. En lo que respecta a la gestión de Recursos Humanos, la compañía contaba con un modelo descentralizado donde cada país disponía de un sistema local para la gestión transaccional y operativa de los procesos de Nómina y Administración de Personal. Como herramienta corporativa la compañía dispone de un sistema de Business Intelligence para integrar toda la información de sus más de 4.000 empleados mediante cargas reportadas mensualmente por las diferentes direcciones locales de RR.HH.

Estas estructuras independientes, aumentaban la complejidad para Viscofán a la hora de unificar criterios y de obtener la información de su plantilla de forma automática y “on-line”. Así

mismo ésta situación impedía llevar a cabo políticas de RRHH globales y dificultaba la obtención de las analíticas del grupo.

La compañía se plantea gestionar de forma unificada todo lo relativo a la gestión de sus empleados bajo un modelo corporativo de Recursos Humanos para dar respuesta a las necesidades globales y locales del Grupo.

En dicho modelo se distingue entre las “funciones operativas” (administración de personal y nómina, relaciones laborales, seguridad y salud) definidas a nivel local bajo el cumplimiento normativo de cada país y con el seguimiento de las políticas corporativas establecidas. Y en un segundo término las denominadas “funciones de gestión” (selección/contratación, formación, evaluación, gestión del talento, compensación y retribución) bajo una definición y ejecución corporativa. Adicionalmente para gestionar los equipos directivos del Grupo, Viscofán define un modelo basado en la gestión de competencias (GPC) que integra bajo un mismo prisma el desarrollo de la selección, formación, desempeño y carreras profesionales para este colectivo.

Solución: Meta4 con su solución integral, Cloud

En un primer momento Viscofán inicia la búsqueda de una solución in-house, sin embargo tras un proceso de análisis y tras comprobar las ventajas de la modalidad SaaS (Software as a Service) la compañía finalmente opta por la solución Cloud de Meta4 como herramienta tecnológica para dar soporte a su modelo estratégico de RR.HH. Dicha solución servirá de maestro global multipaís y le proporcionará la capacidad de desplegar políticas de

recursos humanos comunes en todas sus filiales, respetando las particularidades legislativas locales propias de cada país.



Figura 7. Sitio Web Viscofán. (Viscofan, 2016)

1.3 Diagnóstico y situación actual en la Integración del Talento Humano en los Supermercados de Republica Dominicana.

Según (Grullon, 2017)

“En República Dominicana era usual que las compras de productos se realizaban en ventorrillos, pulperías y posteriormente en colmados, pero no fue hasta el final de la tiranía de Trujillo, cuando se instaló en Santo Domingo el primer supermercado conocido como Wimpys”.

Al respecto (Grullon, 2017) afirma que “Hoy día, el país cuenta con una gran cantidad de supermercados de diversos

conceptos, que ofrecen una variedad de productos y servicios a los usuarios como: productos de alta calidad, importados y ofertas”.

Anexo los 4 principales supermercados locales de la República Dominicana:

- **Supermercados Nacional**, es una cadena de supermercados que cuenta con 14 sucursales distribuidas en Santo Domingo y algunas provincias del país. El Supermercado Nacional forma parte del Centro Cuesta Nacional (CCN), fundado por Manuel González Cuesta, pero no fue hasta 1967 cuando se inaugura este mercado en el país, y de esta forma innovaron con la introducción de departamentos especializados dentro del formato: ferretería, farmacia y cafetería, en este incluyendo el concepto de comida rápida.

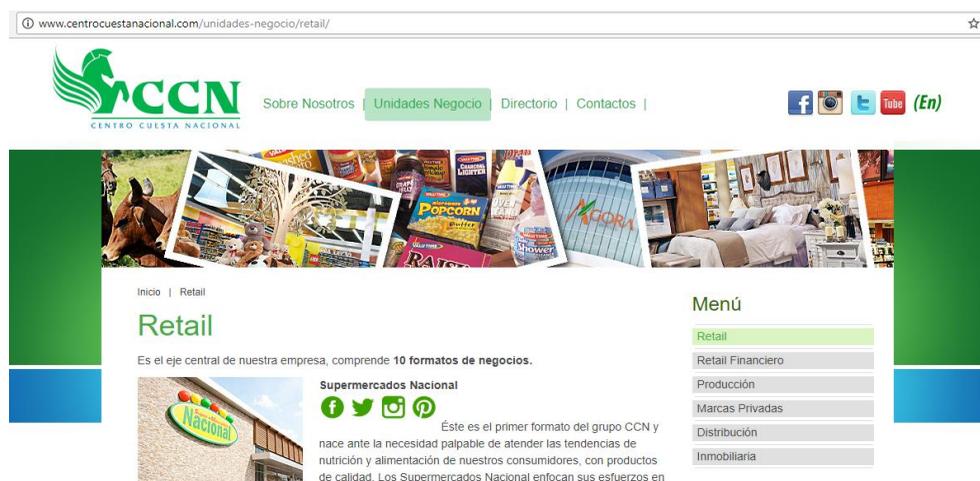


Figura 8. Sitio Web Centro Cuesta Nacional. (Centro Cuesta Nacional, 2017)

- **Supermercados Pola**, Es una cadena de supermercados del Grupo Ramos, el cual fue creado en el año 1979, cuando sus fundadores se proponen incursionar en el negocio de

alimentación con el propósito de servir a nuevos segmentos del mercado dominicano. Actualmente la empresa cuenta con 6 supermercados, ubicados en las provincias de Santo Domingo, Puerto Plata y la Altagracia.



Figura 9. Sitio Web Super Pola. (Super Pola, 2017)

- **Supermercados Bravo**, es un grupo de supermercados propiedad de la familia Monestina, de origen español. El Bravo cuenta en el país con 10 sucursales.



Figura 10. Sitio Web Super Bravo. (Super Bravo, 2017)

- **Supermercados La Cadena**, es un empresa de comercialización y venta de productos de alimentación, hogar y artículos en general, fundado el 1 de Marzo del año 1999. Hoy día cuenta en la República Dominicana con 11 sucursales en distintas partes del territorio nacional para ofrecer un mejor servicio a la población dominicana.



Figura 11. Sitio Web Supermercados La Cadena. (Supermercados La Cadena, 2017)

Los cambios ocurridos en los últimos años (última década del siglo XX y la que va del siglo XXI) en las distintas esferas de la vida social y la necesidad de lograr niveles de competitividad sostenida, han incidido en la determinación de los factores esenciales en la búsqueda de ventajas competitivas que le permitan alcanzar cada vez niveles superiores de desempeño; esto ha llevado a colocar en el centro de todo proceso organizacional, al ser humano, por ello debemos reflejar al integrar el talento humano en un Supermercado el comportamiento del mercado laboral en República Dominicana, el cual nos permitirá visualizar los elementos básicos para dicha integración del talento humano.

Estos elementos básicos que toman en cuenta los Supermercados en República Dominicana para integrar el talento humano son: el Nivel Académico, la Experiencia Laboral y el cumplimiento de las competencias para el puesto a ocupar.

A modo de ejemplo quiero citar en primer lugar un trabajo desarrollado por (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015) en el que presenta el Panorama del mercado laboral de República Dominicana 1991 al 2016 el cual no permitirá visualizar el comportamiento laboral en nuestro país.

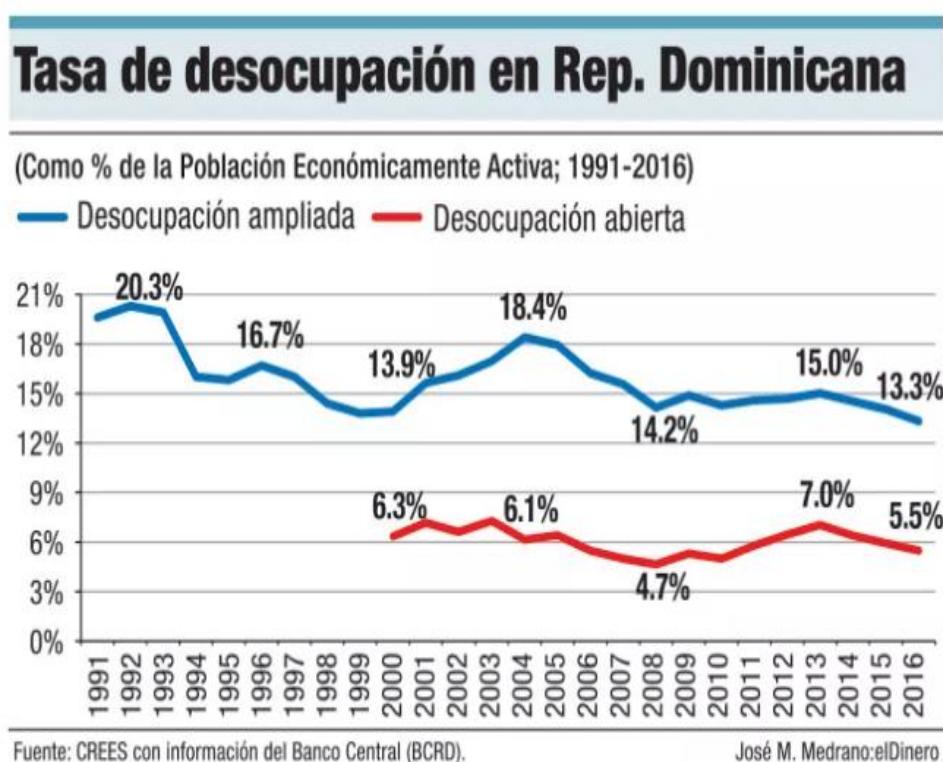
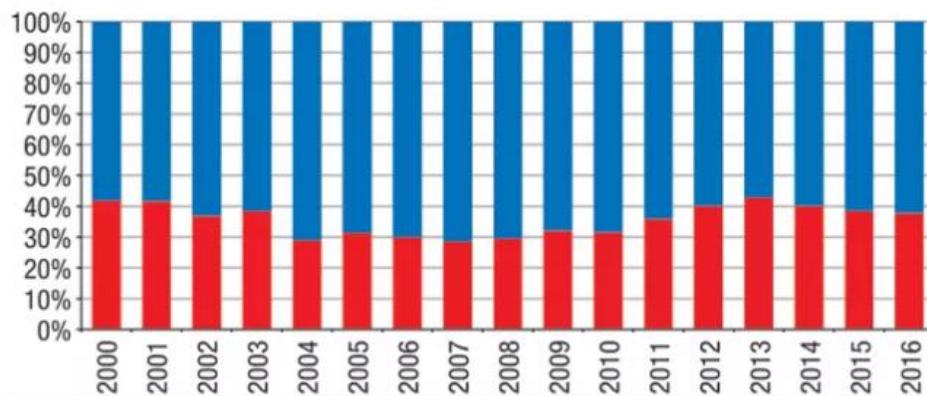


Figura 12. Tasa de Desocupación. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015)

Composición de la desocupación ampliada

(Como % de los desocupados ampliados; 2000-2016)

■ Desocupados ocultos ■ Desocupados abiertos



Fuente: CREES con información del Banco Central (BCRD).

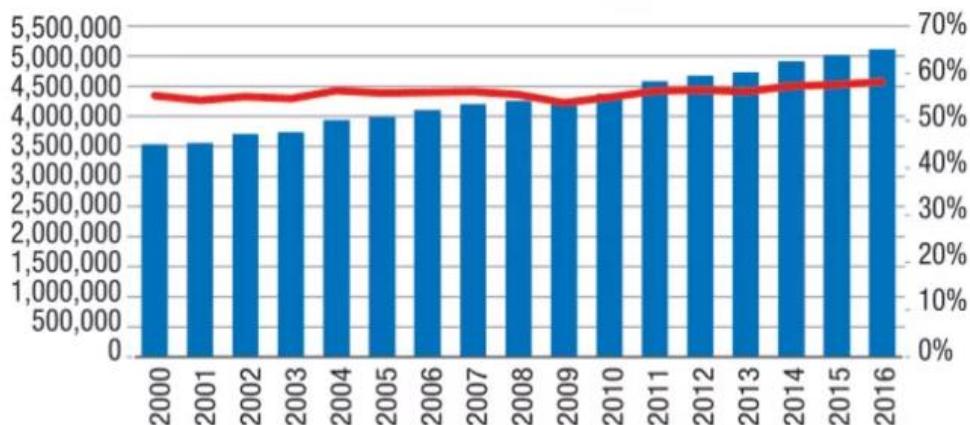
José M. Medrano:elDinero

Figura 13. Composición de la desocupación Ampliada. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015)

Tasa global de participación y PEA ampliada

(2000-2016)

■ Población Económicamente Activa, ampliada — Tasa global de participación



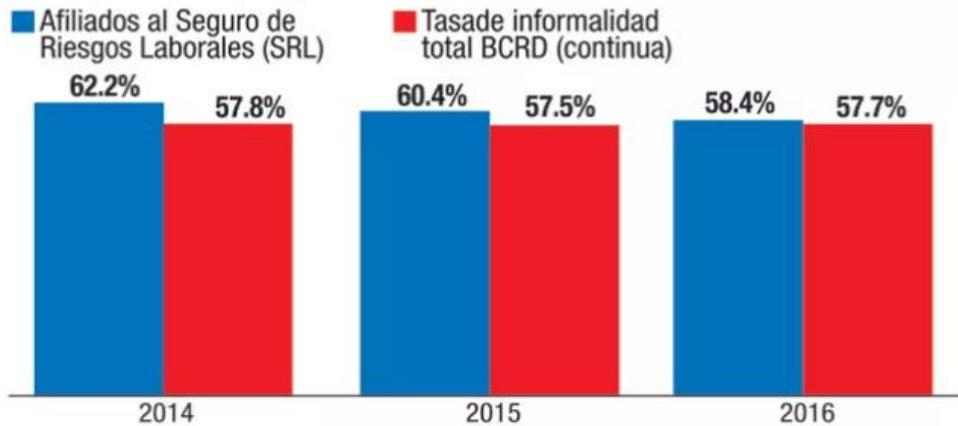
Fuente: CREES con información del Banco Central (BCRD).

José M. Medrano:elDinero

Figura 14. Tasa Global de participación y PEA Ampliada. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015)

Informalidad en la República Dominicana

(Como % de los ocupados; 2000-2016)



Fuente: CREES con información del Banco Central (BCRD) y la SISALRIL.

José M. Medrano:elDinero

Figura 15. Informalidad en la República Dominicana. (Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, 2015)

Al respecto (El Dinero, 2017) afirma que luego de analizar las variables más importantes del mercado laboral dominicano, concluye que:

- La participación en el mercado laboral es relativamente baja, por lo que todavía existe espacio para que más ciudadanos se integren al mercado laboral;
- La tasa de desempleo ampliada, no la abierta, brinda una mejor perspectiva de la problemática del desempleo debido a que incorpora el segmento de trabajadores desalentados que dejaron de buscar empleo por falta de oportunidades;
- La mayoría de los desempleados son personas que dejaron de buscar empleo por falta de oportunidades, representando el 62.2% de los desocupados o personas sin empleo; y,

- El empleo informal sigue representando la mayor proporción del empleo total en la República Dominicana, donde aproximadamente 6 de cada 10 empleados laboran de manera informal.

Sin embargo dentro de los aspectos básicos podemos indicar sobre el nivel académico, según (El Caribe, 2017):

“la República Dominicana tiene la tarea de prestar atención a los jóvenes que no estudian ni trabajan, el alto índice de deserción escolar, aquellos que abandonan las aulas sin rebasar los niveles primarios o secundarios, o quienes salen de la secundaria sin capacidades para ocupar un puesto de trabajo. Que apenas el 18% de los egresados esté preparado para ocupar un puesto de trabajo. Y el resto, a causa de esa situación enfrenta dificultades para continuar los estudios universitarios.”

(El Caribe, 2017) en su publicación del 20 de Junio del 2017 indico que:

“el ministerio de Educación junto al Consejo Nacional de la Empresa Privada (Conep) celebró un taller con el título “Estrategia para el Fortalecimiento y Ampliación de la Modalidad Técnico-Profesional del Nivel Secundario” en la búsqueda de soluciones a uno de los asuntos que atañen a la formación de los futuros ciudadanos. La idea expuesta por el ministro de Educación es cómo transformar los liceos en politécnicos para graduar jóvenes con capacidades técnicas u oficios que les permita incorporarse a la actividad productiva.”

Además dentro de los aspectos de la Experiencia Laboral y el cumplimiento de las competencias para el puesto a ocupar podemos enmarcarlo con el aspecto de edad ya que, según (El Caribe, 2016):

“El mercado laboral dominicano está dominado por trabajadores relativamente jóvenes. Más de una tercera parte de los empleados son ni muy jóvenes ni muy viejos. En forma global, los rangos predominantes son 25-39 y 40-59 años. Esos dos niveles de edad son primeros y segundos en los sectores formal o informal. Según la reciente Encuesta Nacional Continua de Fuerza de Trabajo (ENCFT) realizada por el Banco Central, en el sector formal del mercado laboral la población ocupada ubicada en la franja de 25-39 años representa el 41.30% de los ocupados, mientras que en el informal es el 31.30%, el segundo de mayor ponderación. El rango de edad de mayor ponderación en el sector informal es el 40-59 años, con un 38.04%.”

Por tanto, estos aspectos influyen de manera directa en la integración del talento humano para un supermercado, ya que por los altos cambios tecnológicos, se requieren individuos con conocimientos informáticos, por lo que en principio resultaría más costosa la implementación de un sistema de información ya que se deben añadir otras formaciones requeridas para dicha implementación. Además estos estudios nos permiten ver la disponibilidad que tenemos de personal para a futuro aplicar otras estrategias que permitan contratar a los colaboradores en nuestras organizaciones para controlar la rotación de personal, la cual se podrá extraer de las informaciones colocadas en dicha aplicación tecnológica.

Otro aspecto que influye son los sistemas manuales los cuales son influenciados por las acciones de las personas, quedando como principal desventaja las emociones que dependen de un montón de factores, como el estrés, el estado de ánimo, nerviosismo, resultados, etc.

Por lo tanto enumeraremos dos desventajas que son relacionadas directamente con los sistemas manuales:

- No aseguran una mejora en la calidad del trabajo y en el desarrollo del proceso, ya que dependerá de la eficiencia de la persona.
- Se obtiene un aumento del costo, puesto que no se racionaliza el trabajo, aumentando el tiempo y dinero dedicado al procesamiento de la información.

2. MODELO Y SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL SUPERMERCADO (XXXX).

2.1 Condiciones previas del Sistema de Información del Supermercado XXXX.

La tecnología envuelve el mundo de los negocios. Para que una empresa tenga una destacada presencia es necesario establecer una estrategia que permita desarrollar los objetivos de manera eficaz. En el sector de ventas minoritas, la reputación tecnológica juega un papel preponderante y la adopción de una estrategia digital favorece y abre las puertas para dinamizar los procesos hacia el posicionamiento y rentabilidad del negocio.

Es por ello que para determinar las condiciones previas del sistema de información utilizaremos según (Kendall & Kendall, 2011):

“la Fase 2 (Determinación de los requerimientos de información) del ciclo de vida de vida del desarrollo, esta fase determina las necesidades de los usuarios involucrados, mediante el uso de varias herramientas, para comprender la forma en que interactúan en el contexto laboral con sus sistemas de información actuales. El analista utilizará métodos interactivos como entrevistas, muestreos e investigación de datos duros, además de los cuestionarios y los métodos discretos, como observar el comportamiento de los encargados al tomar las decisiones y sus entornos de

oficina, y los métodos integrales como la creación de prototipos.”

El analista utilizará:

- Revisión de los objetivos.
- Identificación del dominio.
- Investigar la razón por la cual se implementa el sistema actual.
- Recolectar información sobre los procedimientos y operaciones que se desempeñan actualmente, o sea, el quién (la gente involucrada), el qué (la actividad del negocio), el dónde (el entorno donde se desarrollan las actividades), el cuándo (el momento oportuno) y el cómo (la manera en que se realizan los procedimientos actuales) del negocio que se estudia.
- Detallar específicamente: Quiénes son los involucrados, cuál es la actividad, regla y restricciones del negocio, entorno de desarrollo de las actividades, momentos oportunos de desarrollo de cada función, la manera en que se desempeñan los procedimientos actuales.
- Elaborar una lista detallada y organizada de todos los procedimientos.
- Separar requerimientos funcionales y no funcionales.

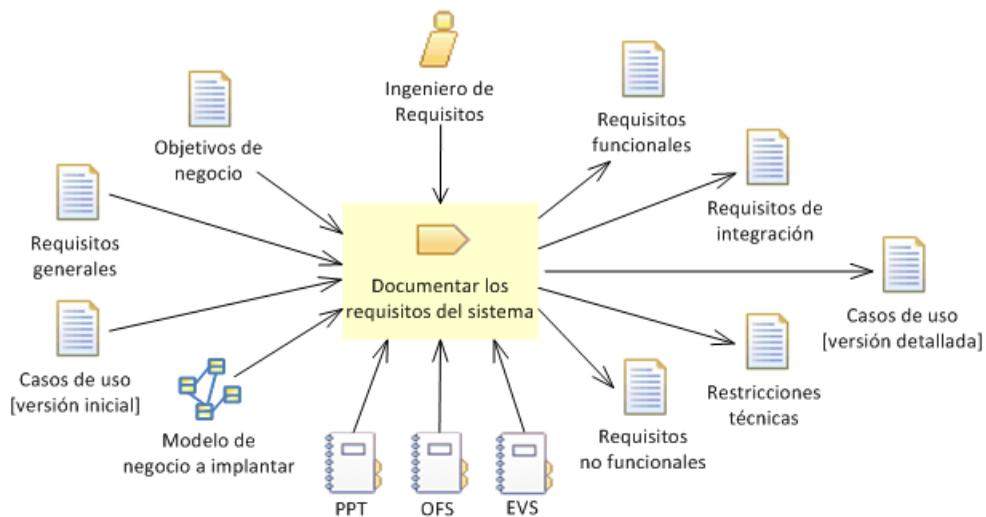


Figura 16. Identificación de requerimientos esenciales. (Análisis de Sistemas 35.blogspot, 2014)

Posterior a la ejecución de esta fase identificamos que los Supermercados no cuentan con plataformas vigentes que permitan procesar la información de los candidatos postulantes a una determinada posición, por lo que el incremento de los procesos manuales a medida que va creciendo este sector complicará la ejecución de las actividades diarias generando a su vez la falta de homogeneidad y estandarización de los procesos.

Además otro aspecto que se precisa, es la integración y unificación de todos los formatos y modelos usados a lo largo de la empresa para coleccionar y disponer de los datos que se manejan. El manejo poco centralizado de los datos detona en la carencia de Información precisa. Esto sin contar con la total dependencia del grupo de personas asignados para la colección de datos, donde ante la ausencia de estos, se deben invertir un mayor tiempo para tratar de coleccionarse las informaciones y que pueda tener lugar el proceso de análisis por el grupo de líderes.

2.2 Fundamentos del Modelo y Sistemas de Información para la Integración del Talento Humano.

Un Sistema se define como el mecanismo para generar información (Ver Figura 18).

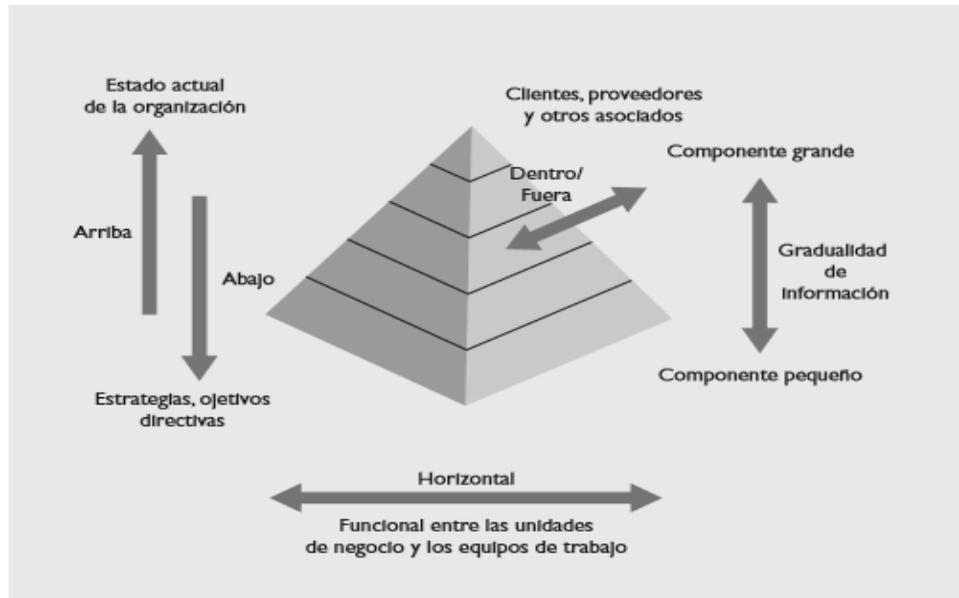


Figura 17. Ejemplo de Sistema. (Cohen & Asín, 2009).

(Laudon & Laudon, 2012) Ha señalado:

“un sistema de información como el conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.”

Los sistemas de información suelen soportar tecnologías para el procesamiento de datos, es decir, son más complejos y la mejor manera de comprenderlos es analizarlos desde una perspectiva de tecnología y de negocios, por lo que uno de los elementos fundamentales para que estos sistemas de información puedan funcionar son la tecnología de Información que consiste según (Laudon & Laudon, 2012):

“en todo el hardware y software que necesita usar una empresa para poder cumplir con sus objetivos de negocios. Esto incluye no sólo a los equipos de cómputo, los dispositivos de almacenamiento y los dispositivos móviles de bolsillo, sino también a los componentes de software, como los sistemas operativos Windows o Linux, la suite de productividad de escritorio Microsoft Office y los muchos miles de programas de computadora”

Al respecto (Laudon & Laudon, 2012) afirman:

“que un sistema de información contiene datos sobre una organización y el entorno que la rodea y posee tres actividades básicas (entrada, procesamiento y salida) las cuales producen la información que necesitan las empresas. La retroalimentación es la salida que se devuelve a las personas o actividades apropiadas en la organización para evaluar y refinar la entrada. Los actores ambientales, como clientes, proveedores, competidores, accionistas y agencias regulatorias, interactúan con la organización y sus sistemas de información.”(Ver Figura 19)

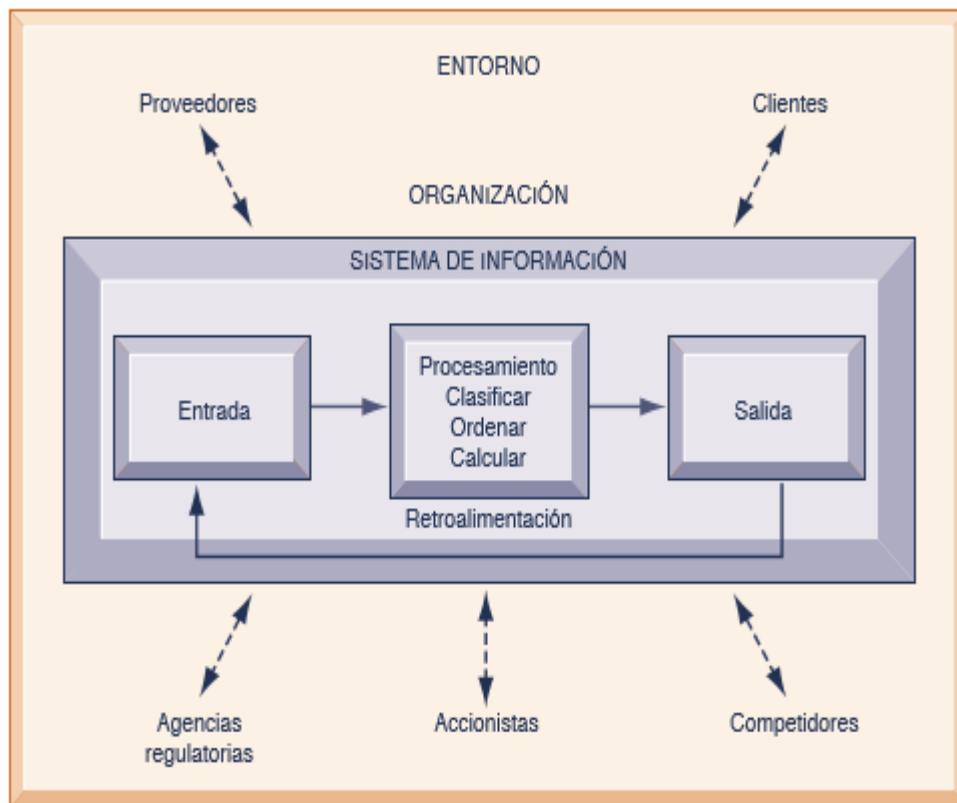


Figura 18. Funciones de un Sistema de Información. (Laudon & Laudon, 2012)

Así, siguiendo a (O'Brien & Marakas, 2006) encontramos que sistema de información depende de los recursos de personas (usuarios finales y especialistas de SI), hardware (máquinas y medios), software (programas y procedimientos), datos (bases de datos y de conocimientos) y redes (medios de comunicación y soporte de redes) para desempeñar actividades de entrada, procesamiento, salida, almacenamiento y control, que conviertan los recursos de datos en productos de información. (Ver Figura 20)



Figura 19. Los componentes de un Sistema de Información. (O'Brien & Marakas, 2006)

Además los sistemas de información de manera general se clasifican según (Cohen & Asín, 2009):

“en **sistemas transaccionales** cuya función primordial consiste en procesar transacciones, tales como pagos, cobros, pólizas, entradas, salidas, etcétera. En **sistemas de apoyo a las decisiones** el cual se sub-clasifica en: sistemas de apoyo a las decisiones (DSS, decision support systems), sistemas para la toma de decisiones en grupo (GDSS, group decision support systems), sistemas de información para ejecutivos (EIS, executive information systems) y sistemas expertos de apoyo a la toma de decisiones (EDSS, expert

decision support systems). También existen los **sistemas de automatización de oficinas** (OIS, office information systems), útiles en la mayoría de las empresas para trabajar con documentos. Algunos de los programas considerados en los OIS, son: hojas de cálculo, procesamientos de textos, herramientas para hacer presentaciones, bases de datos y herramientas para el manejo de imágenes. Otro tipo de sistemas, de acuerdo con su uso u objetivos que cumplen, son los **sistemas estratégicos**, que buscan desarrollar en las organizaciones ventajas competitivas, a través del uso de la tecnología de información.”

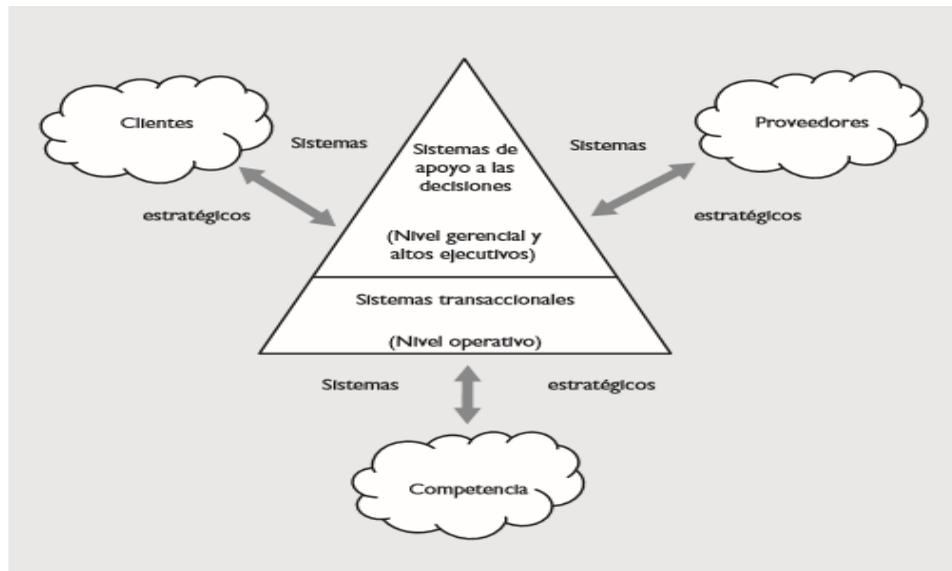


Figura 20. Tipos y usos de los Sistemas de Información. (Cohen & Asín, 2009)

Sin embargo (Cohen & Asín, 2009) identifican:

“que para los últimos años se han desarrollado numerosas herramientas para apoyar las actividades de los negocios, tecnologías que permiten automatizar casi en su totalidad los procesos operativos. Así como el MRP es una solución al proceso productivo, un ERP (enterprise resource planning)

apoya los procesos básicos funcionales de una empresa. Uno de los sistemas líderes a nivel mundial en esta categoría es el R/3 de SAP. Hoy en día SAP es una de las empresas más grandes de software en el mundo; quienes compartieron un proyecto para lograr una solución integrada para cada compañía, con el cual pudieron crear su propia empresa de software. En la actualidad, SAP AG es líder mundial en aplicaciones de negocios en arquitectura cliente/servidor.”

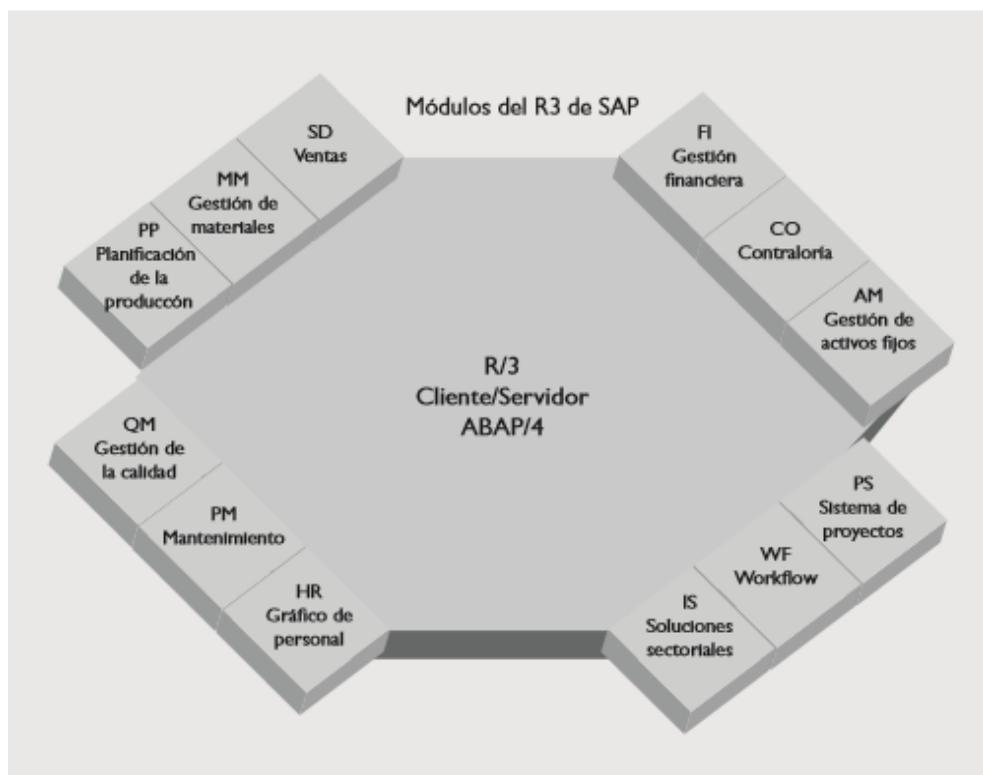


Figura 21. Modelos del ERP de SAP. (Cohen & Asín, 2009)

Partiendo de esta premisa es importante destacar que el sistema ERP SAP incluye un módulo de sistema de información HCM el cual según (Cvosoft it Academy, 2011):

“está compuesto por diversos componentes que se comportan como si fuesen un reloj de alta precisión, donde cada

engranaje debe funcionar correctamente para que toda la máquina pueda cumplir el objetivo común a la perfección, a estos componentes que mencionamos se los llama "Submódulos".



Figura 22. Principales Funcionalidades SAP HCM y los Submódulos que lo componen. (Cvsoft it Academy, 2011)

Además para la integración del talento humano este sistema de información permite según (Cvsoft it Academy, 2011):

“administrar y gestionar prácticamente todo lo relacionado al capital humano de una empresa en ámbitos locales, nacionales e internacionales, de una, varias o todas las sucursales que la empresa posea, además cuenta con la potencia necesaria para manejar desde cientos a miles de empleados de manera eficiente, rápida y simultánea, gestionando el personal en cuanto a en sus horarios, liquidación de los sueldos, aguinaldos, convenios colectivos

de trabajo, selección del nuevo personal, desarrollo, capacitación, entre otros.”

Según (Cvsoft it Academy, 2011) SAP HCM permite a las empresas que lo utilizan:

- Reemplazar multiplicidad de aplicaciones y herramientas sueltas, con una plataforma robusta, escalable y totalmente integrada con las áreas financieras y logísticas de la empresa.
- Establecer un completo manejo de nómina.
- Estandarizar reportes en tiempo real en todo lo referente a la automatización de la administración de los empleados, el pago de sus haberes, las liquidaciones mensuales de salarios, aguinaldos y demás temas administrativos.
- Cumplir con las regularizaciones legales de empleo de acuerdo al ámbito y al alcance de la compañía, en base a la envergadura del modelo de negocios implementado SAP HCM le ayudará a cumplir pautas laborales legales a niveles locales, provinciales, nacionales e internacionales.
- Gestionar completamente el horario del empleado y todos los temas inherentes al tiempo de trabajo incluyendo horas extras, compensaciones de horarios, llegadas tarde y mucho más.
- Potenciar la fuerza de los recursos humanos de la empresa incrementando los niveles de satisfacción de los empleados y evitando la desmotivación personal y/o grupal.
 - Gestionando el talento del personal mediante en conocimiento de las destrezas de cada empleado.

- Evaluando y cuantificando el desempeño, identificando quien está listo para un nuevo puesto de trabajo y quien necesita un apoyo extra para potenciar su talento.
 - Estableciendo métricas y objetivos a niveles individuales y/o grupales.
 - Fijando nuevos y claros objetivos, alineando los objetivos particulares de cada persona o grupo, con los objetivos del puesto en el cuál se desempeña y con el objetivo común y general de toda la compañía.
 - Generando y monitoreando planificaciones de trabajo al mediano, corto y largo plazo.
- Gestionar la selección de personal, atrayendo y contratando a las personas adecuadas para cada puesto de trabajo, estableciendo estas nuevas contrataciones de una manera rápida y eficiente.

2.2.1 SAP HCM / E-Recruiting

(Cvsoft it Academy, 2011) Identifica “que la Gestión de Contratación permite ejecutar todo el proceso de Selección y Contratación de Personal desde el registro de Candidatos hasta la ocupación de posiciones vacantes”.

Al respecto (Cvsoft it Academy, 2011) afirma que “el componente Contratación de Personal de SAP consta de los

subcomponentes siguientes: Necesidades y publicidad de personal, Gestión de candidatos y Selección de candidatos.”

También (Cvosoft it Academy, 2011) desarrolló que “este componente tiene todas las funciones que necesita para trabajar en todo el proceso de Selección de personal, desde crear datos de un candidato hasta ocupar las vacantes.”

(Cvosoft it Academy, 2011) también ha de “utilizar el componente Contratación de personal para contratar personal según las necesidades y en cualquier momento. Podemos aumentar el número de candidatos a disposición de nuestra Empresa e incluirlos en el proceso de selección para vacantes, poniendo anuncios para contratar personal (por ejemplo, publicaciones de ofertas de trabajo) o recibiendo solicitudes espontáneas por autopostulación.”

Además nos permite definir un proceso de integración del talento humano que se adapte a las necesidades de la Organización, repartiendo las tareas y responsabilidades a diferentes empleados que trabajen en el proceso de contratación, dividiendo y asignando tareas administrativas y también así podremos procesar muchas tareas mediante tratamientos en masa.

(Cvosoft it Academy, 2011) ha señalado “que para la Gestión de la Contratación del empleado tenemos varias transacciones divididas en las que corresponderán al maestro de candidatos, a la publicación de las vacantes y al proceso de selección entre otros.”



Figura 23. SAP - Accediendo a la carpeta Recursos Humanos. (Cvsoft it Academy, 2011)

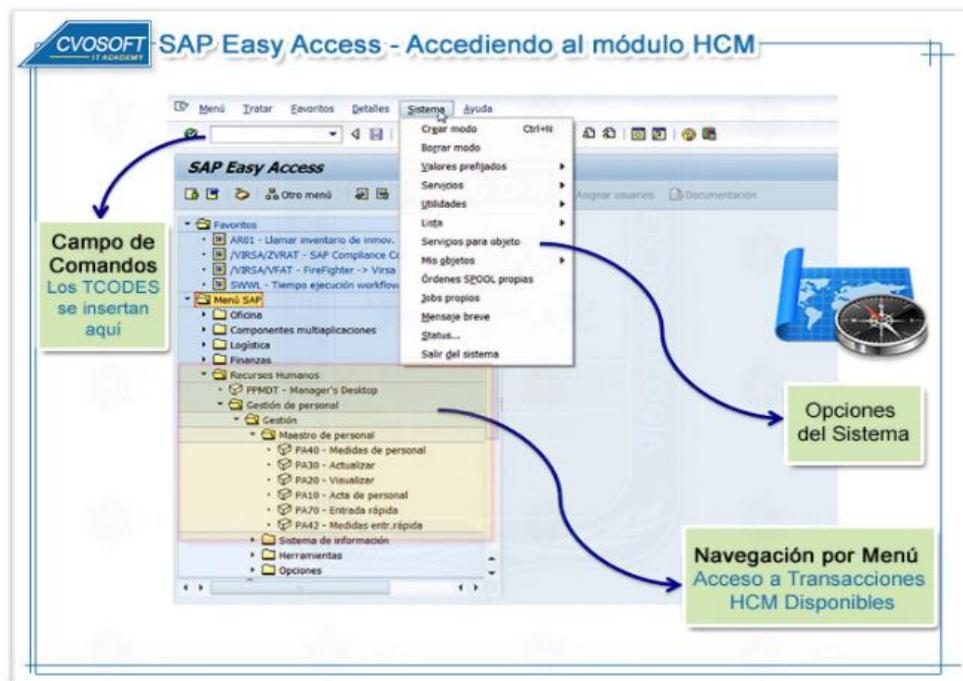


Figura 24. Componentes y Acceso a las transacciones del módulo HCM. (Cvsoft it Academy, 2011)

2.3 Estructura y elementos del modelo y desarrollo de Sistema de Información para la Integración del Talento Humano de un Supermercado.

Los distintos tipos de sistema de información buscan encaminar a las organizaciones hacia el cumplimiento de sus objetivos, sin embargo cada uno con un enfoque distinto. Todos los sistemas demuestran la importancia e influencia que tiene la tecnología permitiendo que en las organizaciones se facilite la toma de decisiones a través del uso adecuado de la información.

Los supermercados son organizaciones con elevados niveles de informaciones por la cantidad de empleados y la rotación de personal que esta posee.

Además estas tienen tecnologías que soportan las operaciones del día, sin embargo, pese a lo crítico de sus procesos y la gran cantidad de datos que se generan día tras día, en la organización no existen herramientas que permitan la transformación de datos almacenados. En términos sistemas de información poseen Sistemas de Automatización de Oficinas (OAS) y Sistemas de procesamiento de Transacciones (TPS), pero ante la necesidad de determinar un curso de acción las mismas deben ser colectadas y procesadas de modo manual.

La implementación de un Sistemas de Información para la Integración del Talento Humano de un Supermercado representa retos y cambios, es un proyecto muy importante que va a demandar tiempo, esfuerzo y la participación de todas las áreas que forman la empresa, no obstante, si existe un compromiso mutuo de parte del proveedor y del cliente durante todo el proceso, el resultado será

una exitosa integración de tus operaciones, acceso a información completa para toma de decisiones así como un crecimiento acelerado y controlado de tu empresa.

Sin embargo según (Cvsoft it Academy, 2011) “el Submódulo de SAP E-Recruiting se forma a partir de 3 grandes componentes: base de candidatos, responsable de contratación y análisis. Además un portal avanzado y una tecnología de colaboración complementan la solución.”

1. Base de Candidatos

La base de candidatos de SAP E-Recruiting integra la contratación externa e interna en una única plataforma global en la que los candidatos pueden aumentar sus opciones de carrera y los gerentes de área consiguen un conjunto mayor de candidatos potenciales para los puestos de trabajo, tanto en su propio país como en el extranjero.

Esta base de datos proporciona a los responsables de contratación una gran cantidad de posibilidades de mantener relaciones positivas y activas con los candidatos.

Por último, la base de candidatos es la plataforma para una segmentación de candidatos específica. Utilizando la información que proporciona la base de candidatos, las empresas pueden definir sus propios grupos objetivo e implementar diferentes servicios y procesos para diferentes grupos de candidatos.

2. Responsable de Contratación

El administrador del proceso de reclutamiento y selección de personal cuenta con todas las herramientas que un responsable de contratación necesita para simplificar las tareas administrativas del

proceso de reclutamiento, incluyendo funciones que aumentan notablemente la velocidad, la eficacia y la rentabilidad en todo el proceso de solicitud de empleo. El soporte del responsable de contratación está disponible desde la fase de solicitud del trabajo y continúa hasta el cierre de la oferta de trabajo. Las aplicaciones de gestión de solicitudes dotadas de herramientas de planificación y flujo permiten disponer de un proceso automatizado de información y tareas, lo cual optimiza todo el proceso de solicitud.

El administrador de soporte del módulo cuenta con una completa gestión que incluye la capacidad de crear y presentar perfiles de requisitos para el puesto de trabajo para su aprobación, visualizar listas de perfiles de candidatos y datos de la solicitud de empleo del candidato.

También cuenta con un sistema de evaluaciones (responder cuestionarios sobre candidatos) que buscan mejorar aún más las tareas del responsable de contratación.

SAP E-Recruiting gestiona varios canales de ofertas de empleo. Por ejemplo, las ofertas de empleo pueden dirigirse automáticamente a canales internos y transportarse mediante una interfaz HCM-XML a tableros de anuncios externos. El responsable de contratación regula las solicitudes entrantes, tanto por correo como online, utilizando procesos soportados por flujo de trabajo. Desencadena automáticamente rechazos de solicitudes, invitaciones a entrevistas y citas para entrevistas, coordina las actividades de todas las partes implicadas en el proceso de contratación. Un potente sistema de gestión de documentos maneja los documentos de solicitud electrónicos y archiva todos los documentos enviados y recibidos. Gracias a esta función, el ciclo del soporte de contratación queda completo, sin afectar a la transparencia ofrecida por la

capacidad de la solución de integrarse con aplicaciones tales como planificación de personal, gestión organizativa y finanzas.

3. Análisis

Para garantizar una optimización continuada de los procesos de contratación, el acceso a información actualizada es vital. En esta área, SAP E-Recruiting se beneficia de la experiencia de SAP en el almacenamiento de datos, ofreciendo una amplia variedad de informes y análisis específicamente diseñados para satisfacer las necesidades de la contratación, que incluyen informes estándar, gestión de informes ad hoc y evaluaciones basadas en indicadores clave de rendimiento, así como cifras importantes tales como el plazo para la contratación y el plazo entre la oferta y su aceptación. Además, de contar con completas funciones de planificación que permiten realizar un análisis de varias estrategias de contratación y conceptos de contratación alternativos.

4. Colaboración

SAP E-Recruiting es una solución integrada. Presenta una integración con sistemas internos (mySAP™ ERP, SAP Business Information Warehouse, página interna de carreras, extranet y herramientas back-office), sistemas externos (proveedores de soluciones, como los tableros de anuncios de empleo) y proveedores de servicios de contratación (verificaciones de fondo, procesadores de currículos, etc.). La integración permite un alto nivel de colaboración entre todas las personas y sistemas implicados, lo cual maximiza la eficacia y minimiza los costes de contratación. Este sistema de gestión de información permitirá que se optimice el uso de la información aportando a los miembros de la organización un

mecanismo enfocado en solucionar la problemática de la integración del talento humano en la organización.

Según (Castro, 2014) Un proyecto de implementación de un sistema de información para la Integración del Talento Humano consta de seis etapas, cada una con su importancia individual, no obstante, al final se crea una sinergia entre todas para lograr los objetivos que se fijaron para tu empresa.



Figura 25. Etapas de una implementación de un Sistema de Información. (Castro, 2014)

- **Planeación del Proyecto.**

El objetivo de esta etapa es poner en contacto al equipo con el de tu proveedor para que en conjunto definan la planeación definitiva y detallada del proyecto, entre las actividades a realizarse están:

- Presentar al equipo de trabajo de tu empresa al consultor que llevará a cabo la implementación.
- Establecer un cronograma de actividades y empatar el mismo con la agenda de todos los involucrados.
- Armar una bitácora de compromisos mandatorios para poder arrancar el Proyecto sin posibles contratiempos o sorpresas.

- Preparar los formatos de cada uno de los procesos así como los datos maestros iniciales que se ingresarán al sistema.

- **Análisis del Proyecto**

En esta fase se obtiene la lista de requerimientos y funcionalidades acordadas de cada una de las áreas de tu empresa para la implementación y así mismo dicho listado debe ser validado por cada responsable de área para proceder a la configuración de la solución de acuerdo a los procesos y procedimientos definidos.

Durante esta fase se llevan a cabo las siguientes tareas:

- Se definen los alcances específicos del proyecto.
- Se elaboran diagramas de flujo de tus procesos y procedimientos para cada área operativa.

- **Diseño del Proyecto**

En esta etapa de la implementación del Sistema de Información se realiza con la configuración de la solución de acuerdo a los procesos, procedimientos y requerimientos que en la etapa anterior se definieron.

Es importante en esta etapa que la persona a cargo del proyecto de parte de la empresa mantenga el contacto con el proveedor para validar cualquier duda que pudiera surgir ya que en esta etapa la solución va tomando forma para quedar adecuada a las necesidades reales del negocio.

- **Pruebas del Proyecto**

Cuando se llega a este punto de la implementación, es el momento de validar si lo definido en el análisis y planeación va de acuerdo al resultado obtenido. Esto se logra realizando escenarios de las operaciones reales de la empresa en situaciones que recreen las circunstancias del día a día.

Es indispensable que en esta fase del proyecto cada una de las personas encargadas de las diversas áreas participe activamente en la revisión y validación de cada proceso así como de cada funcionalidad de la herramienta y de la información que se obtiene, para asegurarse que realmente van a recibir del sistema esa ventaja para hacer su trabajo más eficiente. Es muy importante confirmar que todos los procesos y requerimientos clave de la operación del día a día estén completamente validados y cerrados en esa etapa para evitar sorpresas en la etapa de capacitación o liberación del proyecto.

- **Capacitación para utilizar el Sistema de Información**

En esta etapa se procede a capacitar a todos los usuarios finales, por lo que la motivación y participación de todos los involucrados es muy importante ya que es cuando van a tener la experiencia real con el Sistema de Información y sobre todo se prepararán para dominar el uso de la solución. La comunicación total con el consultor es muy relevante en este paso, se deben de externar todas las dudas en cuanto a procesos y funciones, esto con el fin de obtener el máximo provecho de la herramienta.

Al finalizar la capacitación la empresa se debe asegurar de encargar a cada usuario que realice operaciones diarias de práctica en el sistema, a manera de tarea, desde ese día hasta la liberación, para reforzar la capacitación recibida, ya que de no hacerlo existe el riesgo de que la persona pierda el conocimiento obtenido en esta etapa.

- **Liberación del Proyecto**

La etapa de liberación, es la salida para que el personal pueda hacer uso de la herramienta en su totalidad con el apoyo del proveedor en la etapa inicial. Una vez terminada esta fase y cuando los usuarios ya manejan de manera eficiente la solución de acuerdo a las tareas asignadas, se inicia un proceso de mejora continua con el fin de optimizar el trabajo y obtener los resultados esperados en la etapa de preparación.

3. VALORAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN EN UN SUPERMERCADO.

3.1 Valoración del Sistema de Información para la Integración del Talento Humano en el Supermercado XXXX.

El Supermercado representa uno de los medios preferidos por la población ya que brinda productos de consumo masivo y primera necesidad a costos razonables y con cierto nivel de comodidad. Tomando en consideración estos puntos, la necesidad de un eficiente sistema de información para la integración del talento humano radica en obtener una ventaja competitiva determinada a nivel nacional, y también busca garantizar que la contratación del personal se maneje de forma óptima, para seguir siendo una de las elecciones de nuestros clientes en el tema de cubrir sus necesidades básicas de alimentación buscando la satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido.

Históricamente, se consideraba que los procesos de recursos humanos eran demasiado complejos y estaban pobremente definidos. En ese contexto, implementar una solución de gestión automatizada no promete garantizar un retorno inmediato de inversión. SAP HCM incorporara una amplia experiencia y las mejores prácticas en materia de recursos humanos, proveyendo información oportuna en tiempo real sobre la fuerza de trabajo, alineado a la gestión de talento y a la prestación de servicios con las necesidades de cada organización. Así, habilita a la empresa a gestionar, pronosticar y planificar y contratar a los mejores talentos disponibles y a incrementar la excelencia operacional a través de la capacidad de compartir información, esfuerzos y servicios.

SAP HCM facilitara a futuro las tareas de recursos humanos en cuatro áreas clave:

- Estandarización de nómina y procesos operativos de recursos humanos. Un sistema integral sustentado por las mejores prácticas locales y mundiales y en una única base de datos permite cumplir las reglamentaciones locales y mejorar la eficiencia, lo que permite a los expertos en recursos humanos disponer de una mayor cantidad de tiempo para definir estrategias orientadas a identificar, atraer y retener a los mejores talentos.
- Gestión del talento. En el contexto de una generación muy ávida de cambios, el éxito de las organizaciones puede radicar en su capacidad para establecer recompensas, diseñar lazos de lealtad y definir estrategias de desarrollo y retención de los talentos. Es necesario que los encargados del sector diseñen formas nuevas y eficientes para reclutar, administrar y capacitar el capital humano. La solución aporta visualización de talentos e-learning y otras funcionalidades que tienden a crear valor sostenible.
- Eficiencia operativa. La estandarización y la automatización de los procesos por medio de servicios globales reducen costos y, enfocadas hacia el cliente, pueden llevar a la obtención de mejores resultados.
- Analíticos de recursos humanos. Información en tiempo real sobre tendencias de empleados y requerimientos de recursos para apoyar el desarrollo de estrategias personalizadas y de rápida implementación.

3.2 Ventajas y Desventajas del Sistemas de Información para la Integración del Talento Humano.

La información constituye un recurso crítico para toda organización, sin importar el sector en que la misma opere, de aquí se deriva la necesidad ordenar y contralar para garantizar su accesibilidad, por lo que la implementación de un sistemas información puede dotar a las empresas no solo de una ventaja competitiva, sino también de un elevado nivel de estabilidad que le permita operar acorde con los objetivo pautados, dado a los cambios del entorno y la cantidad de factores que convergen en los mismos.

Los sistemas de información dotan a las organizaciones no solo de una herramienta para el adecuado uso y tratamiento de este, sino que dichos sistemas constituyen mecanismos de prevención de riesgos y de aprovechamiento de oportunidades.

Algunas de las ventajas que se verifican con los Sistemas de Información para la Integración del Talento Humano son:

- Liderazgo – El liderazgo de SAP es reconocido por expertos del sector.
- Soluciones Completas – SAP ofrece un amplio conjunto de soluciones.
- Elección – Ofrece opciones que se adaptan a su forma de hacer negocios.
- Sector – Ponen a su servicio la experiencia que tienen en cada sector.

- Obtención del Valor – Ayuda a empezar rápidamente y a que los resultados se vean solo en cuestión de semanas.
- Información Útil – Las soluciones ayudan a convertir los de datos de su organización en información útil.
- Innovación – Constantemente proporcionan innovaciones que contribuyen al éxito de los negocios.
- Crecimiento – Las soluciones están diseñadas para adaptarse al crecimiento de los negocios.
- Localización – El servicio es prestado donde se encuentre.
- Ecosistema – Maneja un amplio ecosistema de Partners y clientes que proporcionan más opciones y más recursos.

Algunas limitantes o desventajas en la implementación de un Sistemas de Información para la Integración del Talento Humano son:

- El costo de la implementación, en algunos casos es muy alto.
- Siempre se dependerá de tener algún consultor como soporte de los diferentes módulos, porque al ser tan grande, no existe persona que conozca todo el sistema.
- La documentación es restringida por políticas de confidencialidad.
- Las academias tiene un costo muy alto, para especializarse en los módulos.

CONCLUSIONES

Los sistemas de información constituyen uno de los aspectos estratégicos claves para el buen funcionamiento de la empresa. Para ello es necesario que la totalidad de la organización tenga la consciencia de su utilidad, tanto por parte de la alta dirección, la cual ha de tenerlos en cuenta a la hora de realizar el proceso de planificación estratégica de la empresa, como por parte de los distintos usuarios de la empresa. Si esto se lleva a cabo, la empresa logrará superar a sus competidores, podrá aumentar su poder de negociación e incluso podrá evitar la entrada de nuevos competidores logrando la denominada “ventaja competitiva sostenible”.

A la hora de implantar el sistema de información ha de realizarse por parte de la empresa un alineamiento de la estrategia global de la compañía, identificando las principales necesidades y evaluando los distintos métodos de satisfacción, teniendo presente en todo momento cuáles son las tecnologías de información disponibles en el mercado y como estas pueden utilizarse.

El proceso de desarrollo de los sistemas de información afectará en gran medida al éxito o fracaso de la organización; los competidores tendrán que adecuarse a estas nuevas tecnologías, las cuales implicaran inversión para cubrir las necesidades de la organización.

En el sector de ventas minoristas les resulta necesario garantizarle la satisfacción al cliente, el cual es la fuente que otorgará los recursos de la misma. Este contexto es donde se enmarcan los Supermercados, los cuales deben ser capaces de

gestar de modo oportuno soluciones ante las problemáticas asociadas a la integración del talento humano. El ser humano en sentido general es inestable y en nuestro país, la demanda se vuelve cambiante continuamente, es por ello que los Supermercados dentro del sector minorista buscan marcar de forma positiva a su clientes, utilizando los sistemas de información que nos permitan contratar el personal idóneo el cual les brindara el servicio que estos desean, sin embargo, no podemos obviar que es importante mantenernos constantemente en el proceso de mejora continua permitiéndonos mantenernos en los niveles óptimos aceptación y calidad.

La implementación del sistema de información para la integración del talento humano va de la mano con la integración de nuevos flujos de trabajos, nuevos esquemas y nuevos software, lo cual dé lugar a la ocurrencia de un cambio cultural, por lo que será un gran paso transición de procesos manuales a procesos digitales de datos, es decir, de sistemas robusto a sistemas auto guiados, desplazando la práctica de decidir de manera intuitiva o solo en base experiencias obtenida.

RECOMENDACIONES

Los sistemas de información para la integración del talento humano proporcionaran una ventaja competitiva respecto a nuestros rivales y mayor solidez organizacional que nos permita afianzarnos a través del tiempo. Es por ello que se plantea para un Supermercado la implementación de este mecanismo, en aras de servir como modelo a otros negocios relacionados a la venta de minoristas en Republica Dominicana.

Todo sistema de información permite a las empresas tener la convicción de oportunidades y fortalezas, a través, de las informaciones. Por lo que la presencia de una información estructurada elevara la visión global de la organización permitiendo mejorar los flujos de comunicación, dando lugar a poder tomarse decisiones que reflejan el sentir de las partes implicadas y asumiendo de este modo un rol más colaborativo por parte de los colaboradores de la empresa, lo que permitirá mantenerse operando de modo eficiente.

El mundo y las tecnologías no son estáticas, por lo que conforme a los tiempos cambian, siendo necesario que las organizaciones se muevan al mismo ritmo. Esto ha sido visto por el sector de ventas minoristas específicamente los supermercados, quienes en un momento determinado invertirán en estos sistemas de información para garantizar su operatividad en el futuro, ya que en este punto es donde las demandadas del entorno están llevando a los Supermercados en República Dominicana a aumentar sus inversiones en los niveles de calidad del personal que integrara en sus organizaciones permitiéndose constituir un nuevo paradigma tecnológico en el sector de ventas al detalle.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aliservice. (10 de Marzo de 2016). *Aliservice*. Obtenido de Aliservice: <http://www.aliservice.cl/>
- Alles, M. A. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por Competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Analisis de Sistemas 35.blogspot. (16 de Septiembre de 2014). *Analisis de Sistemas 35.blogspot*. Obtenido de Analisis de Sistemas 35.blogspot: <http://analisis-de-sistemas-35.blogspot.com>
- Castells, M. (2003). *La era de la información. Vol.2: El poder de la identidad*. Madrid: Editora Alianza.
- Castro, J. (06 de Octubre de 2014). *Blog Corponet*. Obtenido de Blog Corponet: <http://blog.corponet.com.mx>
- Centro Cuesta Nacional. (10 de Julio de 2017). *Centro Cuesta Nacional*. Obtenido de Centro Cuesta Nacional: <http://www.centrocuestanacional.com/unidades-negocio/retail/>
- Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles. (26 de Junio de 2015). *Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles*. Obtenido de Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles: <http://www.crees.org.do/>
- Cohen, D., & Asín, E. (2009). *Tecnologías de información en los negocios*. Mexico: McGraw-Hill.
- Cvosoft it Academy. (2011). *Cvosoft it Academy*. Obtenido de Cvosoft it Academy: <http://www.cvosoft.com>
- El Caribe. (11 de Noviembre de 2016). *El Caribe*. Obtenido de El Caribe: <http://www.elcaribe.com.do>
- El Caribe. (20 de Junio de 2017). *El Caribe*. Obtenido de El Caribe: <http://www.elcaribe.com.do>
- El Comercio. (17 de Marzo de 2016). *El Comercio*. Obtenido de El Comercio: <http://elcomercio.pe>

- El Dinero. (20 de Marzo de 2017). *El Dinero*. Obtenido de El Dinero: <https://www.eldinero.com.do>
- Federicogalvis Blogs. (02 de Julio de 2014). *Federicogalvis Blogs*. Obtenido de Federicogalvis Blogs: <https://federicogalvis.wordpress.com/>
- FreightIdeas. (31 de Marzo de 2016). *FreightIdeas*. Obtenido de FreightIdeas: <http://noticias.freightideas.com/>
- Grullon, J. (15 de Marzo de 2017). *Conectate*. Obtenido de Conectate: <http://www.conectate.com.do>
- Grupo Bimbo. (10 de Enero de 2013). *Grupo Bimbo*. Obtenido de Grupo Bimbo: <http://www.grupobimbo.com>
- Kendall, K., & Kendall, J. (2011). *Análisis y Diseño de Sistemas*. Mexico: Pearson Educación.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. Mexico: Pearson Educación.
- Molina Weffer, M. R. (10 de Enero de 2016). *Pro.giztab*. Obtenido de Pro.giztab: <http://pro.giztab.com>
- Morell Blanch, A., & Brunet Icart, I. (1999). El reclutamiento de personal en la nueva sociedad. *Revista de Sociología*, 173-193.
- Niubó, T. (31 de Enero de 2016). *Teresa Niubo*. Obtenido de Teresa Niubo: <http://teresaniubo.com>
- O´brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Información Gerencial*. México: McGraw-Hill.
- Observatorio de Corporaciones Transnacionales. (2006). La Gran Distribucion: Supermercados, Hipermercados y Cadenas de Descuentos. *IDEAS/Iniciativa de Economía Alternativas y Solidaridad*, 7.
- Super Bravo. (10 de Julio de 2017). *Super Bravo*. Obtenido de Super Bravo: <http://superbravo.com.do/>

Super Pola. (10 de Julio de 2017). *Super Pola*. Obtenido de Super Pola: <http://superpola.com/>

Supermercados La Cadena. (10 de Julio de 2017). *Supermercados La Cadena*. Obtenido de Supermercados La Cadena: <http://www.supermercadoslacadena.com/principal.php>

Talento Expansión. (6 de Junio de 2016). *Talento Expansión*. Obtenido de Talento Expansión: <https://talentoenexpansion.wordpress.com>

Universidad de Barcelona. (21 de Abril de 2005). *Universidad de Barcelona*. Obtenido de Universidad de Barcelona: <http://www.ub.edu/web/ub/ca/>

Valuexperience Community Manager. (19 de Diciembre de 2016). *Valuexperience*. Obtenido de Valuexperience: <http://www.valuexperience.com>

Viscofan. (10 de Enero de 2016). *Viscofan*. Obtenido de Viscofan: <http://www.viscofan.com>

ANEXOS

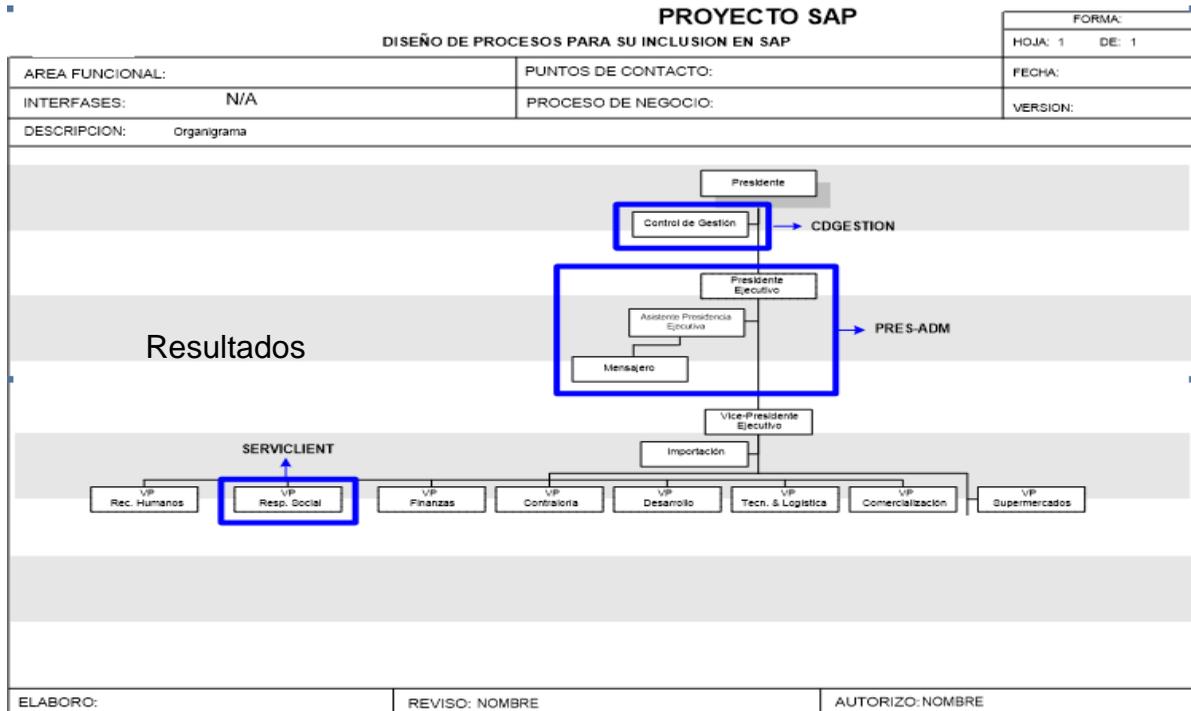
Anexo 1. Diagrama de Flujo de Problemas.

PROCESO	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	MÉTODOS DE CONTROL	SALIDA
RECEPCIÓN DE CV'S ALMACENAMIENTO EVALUACIÓN ENTREVISTA GESTIÓN HUMANA ENTREVISTA FINAL CONTRATACIÓN	<p>Entrada de información del postulante.</p> <p>Almacenamiento de los CV's en estantes y archivos manuales.</p>	<p>Responsable de recepción de CV'S.</p> <p>Responsable de almacenamiento .</p> <p>Responsable de evaluación.</p> <p>Responsable de entrevistas.</p> <p>Responsable de contratación</p>	<p>El control de recepción de CV'S es manual.</p> <p>El cronograma de evaluaciones esta anotado en pizarras acrílicas.</p> <p>Las evaluaciones son fotocopias de numerosas hojas.</p>	<p>Se tiene un finalista después de 4 semanas que puede ser o no el adecuado.</p>

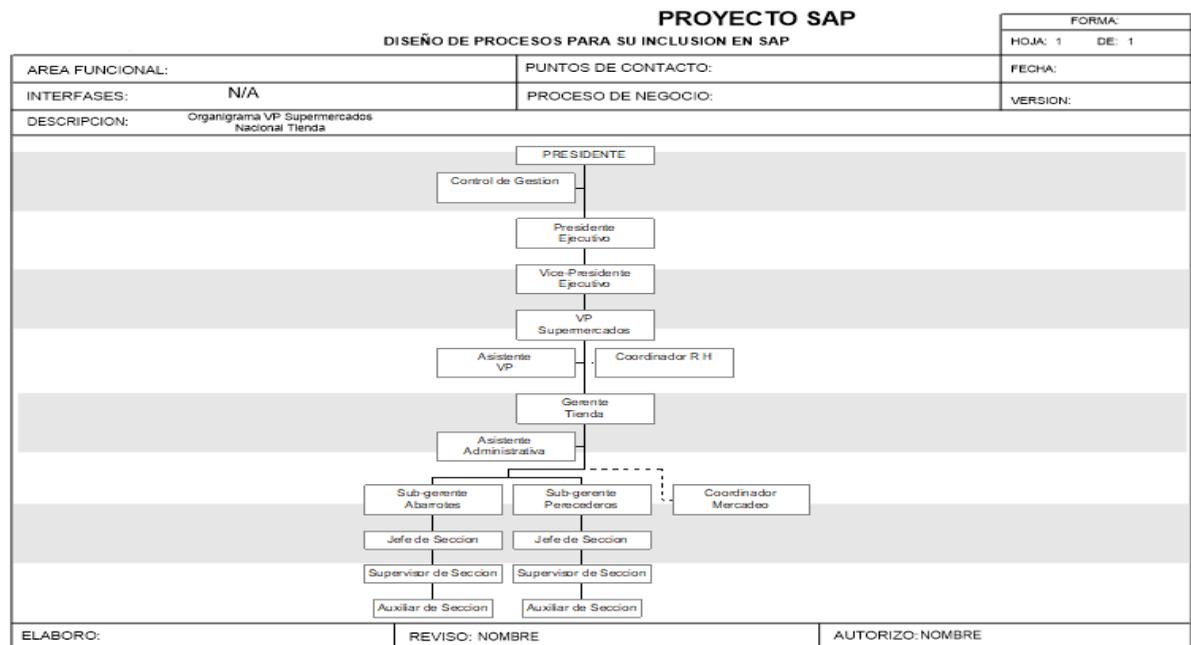
Anexo 2. Solución del Problema.

PROBLEMA	ACCIÓN	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA DE MEJORA
El procedimiento dura 4 semanas.	<p>Elaborar una plataforma de captación que haga que el proceso sea en tiempo real y automatizado.</p>	<p>Responsable de Sistemas.</p>	
Los archivos son manuales y numerosos.	<p>Desarrollar una Base de Datos que integre toda la información que se ingrese en la bolsa de empleos.</p>	<p>Responsable de sistemas.</p>	
Los costos de evaluación son elevados.	<p>Ofrecer un servicio gratuito para los postulantes.</p>	<p>Responsable de Mercadeo</p>	

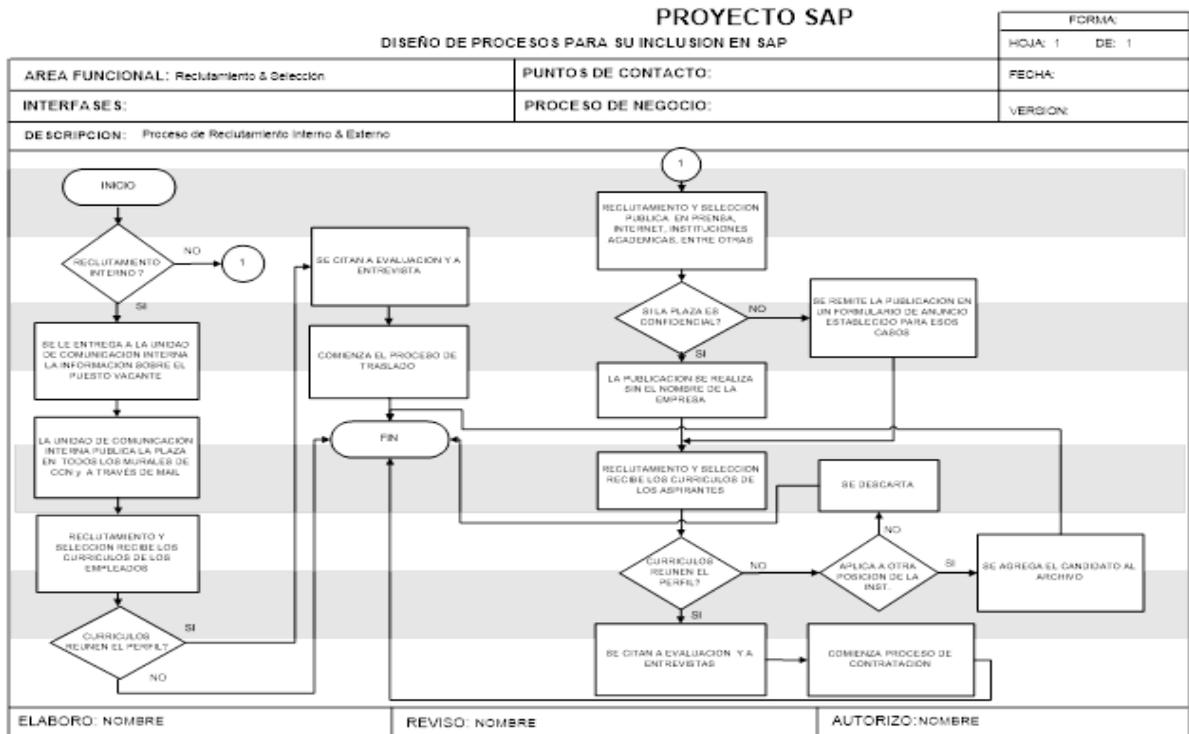
Anexo 3. Organigrama General Supermercado XXXX.



Anexo 4. Organigrama Vicepresidencia Supermercados.



Anexo 5. Proceso de Reclutamiento Interno y Externo.



Anexo 6. Diseño Contratación del Personal.

