

**INCIDENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA FORTALECER
PROCESOS DE CAPACITACIÓN DE ÁREA DEL TALENTO HUMANO EN LA
ORGANIZACIÓN**



JUAN CAMILO PATIÑO CAMARGO

Ensayo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Alta Gerencia

Asesora

PAULA COLORADO ORDONEZ

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ, COLOMBIA**

2017

Resumen

Ante el incremento de herramientas organizacionales basadas en las nuevas tecnologías, se hace necesario desarrollar estudios sobre su uso dentro de las actividades propias de las corporaciones, por tal razón el presente ensayo relaciona el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) dentro de la gestión del talento humano como parte de las estrategias de capacitación continua que deben cumplir los colaboradores para estar actualizados frente a la labor específica que desarrolla dentro de la organización. Este aspecto es relevante teniendo en cuenta que la administración moderna tiene un creciente interés por la gestión no solo del talento humano, sino también del conocimiento, de tal manera que las empresas sean más competitivas y exitosas a partir del fortalecimiento de las competencias y habilidades de sus colaboradores. Es claro que la dinámica de las empresas requiere que sus miembros estén al día con las nuevas tendencias y conocimientos de acuerdo a su cargo y para ello las TIC se presentan como una alternativa para buscar la reducción de los niveles de ausencia de los miembros de la organización durante sus procesos de capacitación y facilita el acceso a más colaboradores dentro del contexto de gestión del conocimiento y mejora continua de la empresa.

Palabras Clave: Tecnología, Capacitación, Mejora Continua, Talento Humano, Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Educación Virtual.

Abstract

Given the increase of organizational tools based on new technologies, it is necessary to develop studies on their use within the activities of corporations, for this reason the present essay relates the use of Information technology and communications (ICT) within the management of human talent as a part of the strategies of continuous training that must fulfill the collaborators to be updated in front of the specific work that develops within the organization. This aspect is relevant considering that the modern administration has an increasing interest in the management not only of the human talent, but also of the knowledge, in such a way that the companies are more competitive and successful from the strengthening of the competences and abilities of their

collaborators. It is clear that the dynamics of companies requires that their members are up to date with the new trends and knowledge according to their position and for this the ICTs are presented as an alternative to seek the reduction of the levels of absence of the members of the organization during their training processes and facilitates access to more employees within the context of knowledge management and continuous improvement of the company.

Keywords: Technology, Training, Continuous Improvement, Human Talent, Information and Communication Technologies, Virtual Education.

Introducción

Dentro del desarrollo del presente ensayo se busca analizar la importancia que ha adquirido el empleo de las nuevas tecnologías de la información y las herramientas asociadas a ellas dentro del ámbito organizacional y educativo. Es fundamental generar estrategias desde el área de gestión del talento humano para optimizar los recursos existentes orientados a fortalecer los procesos de capacitación del personal de colaboradores de la organización, buscando que se cumplan los parámetros de actualización de conocimientos en todas las áreas de la empresa y a la vez minimizando los retrasos en procesos cuando el colaborador está atendiendo programas de capacitación presenciales. En este ámbito es pertinente establecer estrategias de mejora frente a los programas de capacitación de personal de la organización aprovechando las nuevas tecnologías de la información y los diferentes modelos educativos que se presentan en el mercado el cual reduce en gran medida la ausencia de los colaboradores de sus puestos de trabajo y favorece la preparación continua de los miembros de la organización.

Asimismo, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías debe ser una idea generalizada por la alta gerencia para cualquiera de los departamentos de la empresa y en el ámbito de la capacitación continua del personal, se presenta como una opción que puede traer beneficios directos no solo para el mismo colaborador, sino también para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la empresa. La flexibilidad que ofrece la educación virtual por medio de plataformas tecnológicas, está asociada a las ventajas que brinda la capacitación a distancia, lo cual en muchos

casos podría reducir costos para la organización en materia de reentrenamiento de colaboradores y en disposición de tiempo que deben emplear quienes asiste a programas académicos de forma presencial. Se trata entonces de profundizar en los beneficios que se pueden desprender del uso de nuevas tecnologías en los procesos de capacitación de los colaboradores como parte de la gestión del talento humano.

Empleo de las TIC en la gestión del talento Humano

Para el caso de las organizaciones que orientan muchas de sus estrategias bajo los lineamientos de la innovación, las TIC se presentan como un factor de diferenciación que busca garantizar la sostenibilidad y la competitividad dentro del entorno económico de la empresa, sin embargo, investigaciones como las de Ochoa, Parada y Verdugo, (2017), han demostrado que no solo se trata de hacer grandes inversiones en tecnología para fortalecer los procesos internos de la empresa, sino que se requiere un empleo de ella de forma inteligente, de tal manera que su adquisición realmente represente un cambio importante a nivel general para la empresa. En este sentido aspectos como la globalización, las demandas del mercado, el incremento de los tratados de libre comercio y en general de todos los elementos que están inmersos en la actividad económica de las empresas dependen en muchos aspectos de la evolución de sus procesos y del ajuste de los modelos de acción de cada una de las áreas de la empresa a partir de las nuevas tecnologías, y en este aspecto el área de gestión del talento humano se convierte en una importante pieza dentro del engranaje de la empresa para el cumplimiento de su misión, que debe ser vinculada al deseo de incorporar tecnologías que le brinden mayor efectividad dentro del desarrollo de sus actividades.

Por otra parte, es importante mencionar que las organizaciones hacen esfuerzos importantes por potenciar el capital intelectual de sus colaboradores como parte de sus estrategias de gestión del talento humano, y para ello es necesario contar con modelos que estén soportados en políticas propias de la organización para el empleo de procedimientos ligados a la actividad del área de recursos humanos mediante el uso de la diferentes TIC disponibles para ello (Otaegui y Milla, 2017), de tal modo que los colaboradores ejecuten sus actividades en mejores condiciones, asimilando su experiencia y conocimiento para beneficio propio y de la organización. Obviamente

el impacto sobre el capital intelectual está vinculado directamente a la forma en la cual la empresa desarrolla sus programas de capacitación continua, en la cual se presentan las opciones educativas de tipo presencial y virtual.

Consecuentemente, las organizaciones desde sus políticas de gestión del talento humano están llamadas no solo a emplear tecnologías en actividades, como selección de personal, nominas, rotación, etc, sino en la creación de conocimiento y mejora en la comunicación con los colaboradores, haciendo consideraciones sobre las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información frente a la capacitación o educación virtual que podría aplicarse como parte de las políticas de la empresa para alcanzar el máximo rendimiento de sus colaboradores. A continuación, se relacionan algunas de las ventajas que puede traer la capacitación virtual a las organizaciones desde el área de gestión del talento humano.

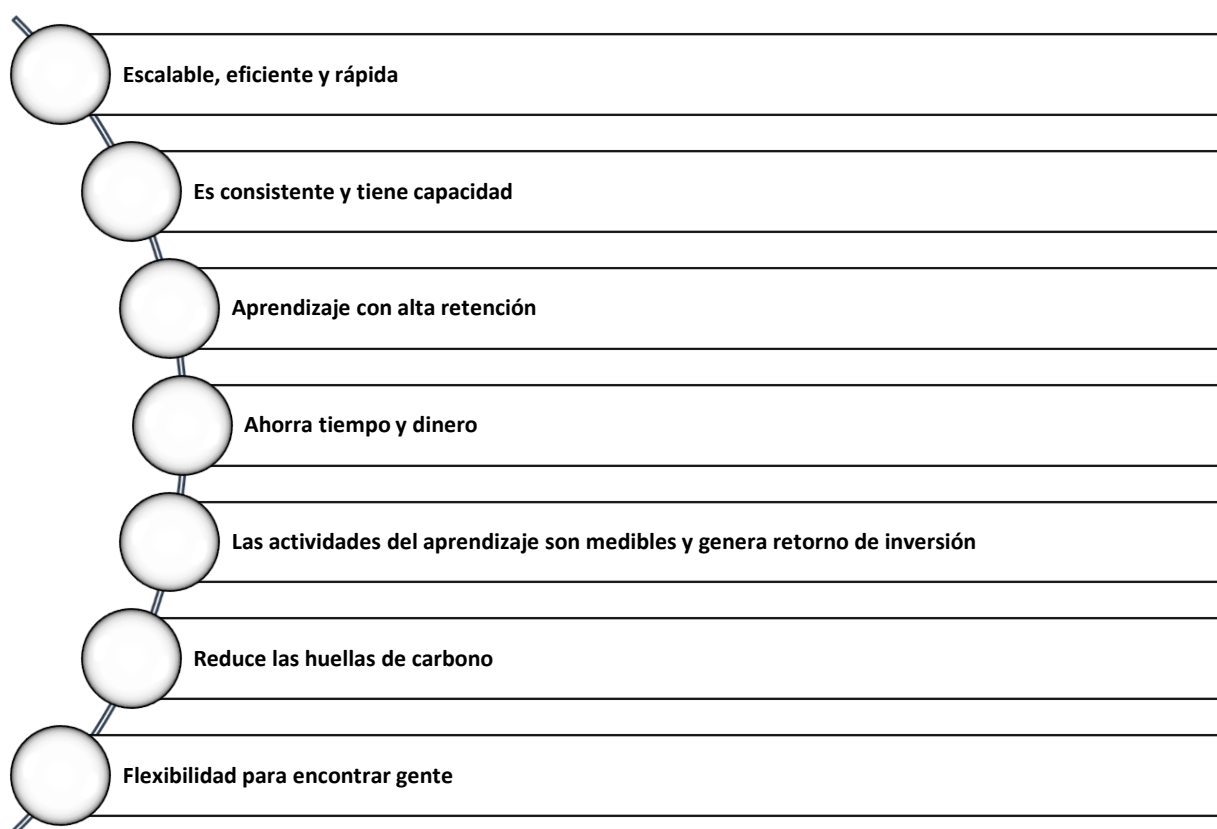


Figura 1. Ventajas de la capacitación virtual en las organizaciones
Nota: Elaboración a partir de datos tomados de (Collazos, 2014)

En el mismo sentido se puede considerar que las ventajas relacionadas dan claridad sobre el impacto de las TIC en una actividad tan importante como es la gestión del talento humano en la

organización, de tal manera que su uso impacta de forma directa procesos prioritarios como la capacitación continua de personal. Es así como la *eficiencia y rapidez* como la cual se presentan la capacitación de las empresas mediante el uso de plataformas tecnológicas le brinda a la empresa alternativas para que sus colaboradores puedan cumplir con los cronogramas de potenciación de sus conocimientos sin afectar en mayor medida los procesos de los cuales son responsables. Así mismo, estas plataformas son *consistentes y con gran capacidad* a partir de los amplios niveles de cobertura que pueden alcanzar de tal manera que los programas de capacitación pueden ser ofrecidos a áreas completas de la empresa e incluso a todo el personal, garantizando que los propósitos de las organizaciones sean conocidos por todos los miembros, o a quienes interese de forma específica de acuerdo al área de experticia.

Ahora en relación con las plataformas tecnológicas sugeridas, el mercado presente diversas alternativas en la modalidad virtual como la moodle, blackboard collaborate, entre otras, que sirven de escenario para que los estudiantes pueden desarrollar los programas de capacitación en los tiempos que se pueden generar tanto en el ámbito laboral, como en el hogar. La flexibilidad en materia de tiempo dedicado a la capacitación dependerá del programa y la sincronización entre la organización y el colaborador, lo que finalmente se traduce en estrategias ajustadas a la dinámica de las empresas en las cuales es difícil liberar a un miembro de la misma para que asista de forma presencial a un curso de capacitación o reentrenamiento. No obstante, es factible el empleo de programas académicos de modalidad semi-presencial a los que el colaborador puede acceder previo estudio por parte del departamento de recursos humanos.

Continuando con el análisis de ventajas, se puede resaltar que la *alta retención* que surge de los procesos de capacitación virtual se representan por la dinámica con las cuales las plataformas tecnológicas ofrecen los diferentes cursos, los cuales son atractivos dependiendo de las herramientas multimedia que son empleados y el grado de interacción que existe entre los softwares y el colaborador que está en proceso de capacitación. Se debe mencionar que, si la preocupación para la alta gerencia son los costos por concepto de capacitación virtual, es claro que el *ahorro de tiempo y dinero* es un factor de ventaja para la organización, ya que no se requerirá que sus colaboradores se ausenten de forma permanente para ir a estudiar de forma presencial, siendo viable la reducción de costos en transporte, viáticos, etc. Asimismo, la flexibilidad de horarios que

ofrece la capacitación virtual facilita que el colaborador pueda cumplir con su trabajo y atender sus propósitos de potenciar sus competencias y habilidades.

En este mismo sentido, aspectos como la posibilidad de *medir los resultados del aprendizaje*, generan la posibilidad que el área de talento humano pueda hacer un seguimiento permanente de los colaboradores dentro sus procesos de capacitación, ya que las plataformas tecnológicas ofrecen datos importantes y en tiempo real de la participación de los estudiantes en los espacios virtuales de estudio. En lo que concierne a la *reducción de huellas de carbono* (Collazos, 2014) lo relaciona con la reducción en el uso de los mecanismos tradicionales de evaluación de conocimientos, es decir hoja y lápiz, entendiéndose que todos estos procedimientos se desarrollan en los campos virtuales y facilitan la valoración por parte de los gerentes de talento humano en cualquier momento. Ahora hablando de la *facilidad para encontrar gente*, el autor refiere la posibilidad de interacción de los colaboradores y su curso de capacitación virtual en cualquier momento y lugar lo cual favorece al estudiante que no queda aferrado a un sitio u hora para cumplir con sus responsabilidades.

Frente a lo anterior es pertinente referenciar a Del Canto, García, Martínez y Uzcátegui (2014), quienes mencionan que:

La gestión del conocimiento no es más que gestionar los flujos de información y llevar la información correcta a las personas que las necesitan, ayudando de esta forma a las empresas a reaccionar con rapidez ante mercados cada vez más cambiantes, siendo este el punto donde pasan a jugar un papel importante las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) (p. 1)

Significa entonces que desde la alta gerencia existe la responsabilidad de buscar alternativas en las cuales se aprovechen las TIC, como herramienta para la gestión del talento humano, y de acuerdo al tema de estudio se convierten en una ventaja dentro de los procesos de capacitación que se llevan de forma permanente en las empresas como parte de las estrategias de generación de ventajas competitivas, de desarrollo y de crecimiento de las mismas.

Gestión del talento humano y el conocimiento

Es fundamental entender que la gestión del talento humano es definida por las fortalezas y debilidades que las organizaciones tienen frente al personal de colaboradores, para ello es usual que se busquen alternativas para mejorar el rendimiento y desempeño de los mismos, de tal manera que se abre la puerta para buscar los mejores modelos posible para cumplir los objetivos deseados mediante planes de capacitación diseñados para potenciar a los colaboradores en las áreas que correspondan. En este campo Beltran, Sánchez y Perdomo (2013), mencionan que es necesario que las organizaciones desde el área de la gestión del recurso humano diseñen planes de capacitación orientados a buscar las competencias y ahondar en los conocimientos que son propios del objeto social de la organización, de tal manera que los temas que se deben integrar a dicho plan fortalezcan a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones y esto derive en el mejoramiento de la calidad de los procesos, de los productos o de los servicios ofrecidos por la empresa.

Asimismo, se trata de diseñar estrategias de capacitación que se adapten a las condiciones de la empresa en materia de costos, tiempo, recursos, etc, y para ellos las TIC se plantean como alternativas viables para suplir las expectativas de las organizaciones frente a la capacitación de sus colaboradores. (Chiavenato, 2002), resalta que entre los aspectos fundamentales de la gestión del talento humano está la importancia que tienen *los seres humanos* para la organización a partir de sus habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos, los cuales entonces, deberían ser reforzados permanentemente para beneficio propio de las empresas. De igual forma destaca que los colaboradores *son activadores inteligentes* de los recursos organizaciones, principalmente porque son la fuente de energía de la dinámica de las empresas, razón por la cual, es necesario que estén en constante preparación para afrontar los retos propios de la vida organizacional y termina mencionando que los colaboradores son *socios de la organización*, y como tal la empresa debe invertir en ellos, siendo la capacitación una fuente importante de retorno para el servicio que prestan.

Los aspectos señalados anteriormente se suman a la importancia de la gestión del talento humano mediante una adecuada administración de recursos dentro de la capacitación del personal que compone la empresa. Dentro de diversos planteamientos, el factor del talento humano es

susceptible de impactar de acuerdo al grado integración que tiene la alta gerencia con su personal, y ello se muestra con los elementos que influyen en la consolidación del talento humano en las empresas y que son descritos por (Mejía, Bravo y Montoya, 2012), así:



Figura 2. Elementos que influyen en la consolidación del talento humano
Nota: Elaboración a partir de datos tomados de (Mejía, Bravo, y Montoya, 2012)

Estos elementos de influencia muestran una tendencia en la cual la organización debe diseñar modelos que facilitan la potenciación al colaborador sin importar la posición que tenga dentro de la empresa y de allí surge la capacitación permanente como una forma para impactar de forma positiva la cadena productiva, mediante el incremento de las competencias y las labores de los empleados. Por tanto, se hace imperativo el ajuste de las estrategias de gestión del talento humano y el conocimiento mediante el uso de herramientas que faciliten el cumplimiento de los objetivos, entendiendo que las TIC se presentan como una de las principales alternativas para ello.

Capacitación Integral del talento Humano

Se debe considerar que el concepto de capacitación en el contexto laboral moderno está haciendo su incursión a nuevos escenarios y se han destaca las herramientas que actualmente se emplean para ello, siendo ellas de tipo presencial y en los últimos tiempos de forma virtual. Aunque este tipo de capacitación depende mucho del tamaño de la empresa por las inversiones que se deberían hacer para garantizar que los modelos de capacitación virtual puedan ser viables dentro de la sostenibilidad financiera de la empresa, también es claro que se trata de establecer un sistema de gestión humana en la cual se adicionen elementos tecnológicos que sean beneficiosos para los colaboradores y para la empresa misma, y en este aspecto se debe resaltar que muchos de los resultados de las empresas están ligados a la percepción que los colaboradores tienen de las políticas de recursos humanos existes.

Por lo tanto, es necesario que exista un modelo de capacitación integral del talento humano que sea efectivo en sus propósitos y que se ajuste a las tendencias de gestión del recurso humano del ámbito global. Es claro que la educación virtual no tiene fronteras y los conocimientos están a la orden del día mediante el uso de tecnologías que permiten un acceso rápido y flexible para quienes desean actualizarse en áreas específicas del conocimiento, que puede aportarles de forma directa para la ejecución de sus funciones (Campuzano, Ziadet y Echeverria, 2016). Es entonces conveniente que desde la alta gerencia se efectúen los estudios pertinentes para generar modelos de capacitación de acuerdo a cada una de las áreas de la empresa, de tal manera que en todos los procesos exista la posibilidad de mejora continua a partir del desarrollo de cursos o programas académicos por parte de los colaboradores.

En este sentido, es necesario mencionar que la capacitación representa para las organizaciones fuentes de desarrollo, innovación, competitividad, creatividad, entre otros, razón por la cual se debe gestión de forma adecuada (García, 2011). Frente a ello es necesario establecer cuáles son las técnicas de enseñanza que pueden ser más favorables de acuerdo al tipo de organización y las TIC tendrían que ser una opción de estudio, con respecto a la efectividad que podría ofrecer para la empresa en termino de recursos, tiempo, costos, infraestructura, entre otros.

En palabras de Mondey y Noez (1997): “Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización” (p. 35), siendo esto una clara alusión a las competencias, habilidades, destrezas y características de los colaboradores a partir de sus conocimientos y experticia.

Conclusiones

El presente trabajo permite establecer que la gestión del talento humano debe ajustarse a la dinámica moderna de las empresas, y ellas mismas están acogiendo las nuevas tecnologías como herramienta fundamental para el desarrollo de los procesos de las distintas áreas de la corporación. En tal virtud el empleo de las TIC se convierte en una estrategia que debe ser evaluada de forma detallada por la alta gerencia, como parte de las políticas de gestión del recurso humano en lo que concierne a la capacitación, por las diversas ventajas que puede traer a la empresa y por los elementos de potenciación que tiene para los colaboradores. Es claro que el rendimiento y el desempeño de los miembros de una organización está fuertemente ligado a las competencias, habilidades y destrezas que puedan poseer y esto debe ser alimentando de forma continua con estrategias de gestión del conocimiento de forma permanente.

La posibilidad que las organizaciones tengan protocolos de capacitación mediante el empleo de plataformas tecnológicas le permite al gerente del recurso humano tener un contacto más directo con respecto a los conocimientos que sus colaboradores puedan tener sobre un área en particular, ya que estas herramientas proporcionan información en tiempo real del desempeño del trabajador durante sus cursos de capacitación. Asimismo, permite que los colaboradores interactúen de forma directa con la organización mediante la generación de nuevas ideas y proyectos que se pueden desprender de la actualización de información adquirida dentro del proceso educativo.

Finalmente, es necesario que las empresas diseñen programas de capacitación integral del talento humano, que este alineado a los objetivos de la empresa y que eventualmente se debe integrar a la cultura corporativa como parte de las estrategias para generar ventajas competitivas,

buscando así el desarrollo y crecimiento de la empresa a partir de su núcleo principal, que es el su personal. Consecuentemente la incidencia de las nuevas tecnologías marcará la pauta para estructurar una identidad corporativa y buscar la diferenciación que es tan importante en el ámbito de las empresas que buscan sobresalir dentro de su entorno económico, particularmente porque las TIC ofrecen la posibilidad de brindar opciones a quienes las utilizan para adecuarse de forma más rápida a los retos de la globalización y la creciente apertura de mercados.

Referencias

- Belloch, C. (S.f). *Las Tecnologías de la información y comunicación (T.I.C)*. Valencia: Universidad de Tecnología Educativa.
- Beltran Muñoz, N. C., Sánchez , Y., & Perdomo Gaitán , A. (2013). Análisis para el mejoramiento en la gestión del Talento Humano a partir de la aplicación de una estrategia de capacitación caso real: Distribuidora Huberal. *Revista FACCEA*, 55-62.
- Campuzano Rodriguez, A., Ziadet Bermúdez, E. I., & Echeverria Vasquez, H. G. (2016). Gestión del Talento Humano en las PYMES. *Revista Publicando*, 438-448.
- Cejas, M., Ramos, I., Navarro, M., Belkis, O., & Acosta, A. (2015). La formación y el desempeño profesional: dos procesos de convergencia en la gestión del talento humano. *Revista Científica de Ciencias Económicas Administrativas y del Turismo - Espeactum*, 1-12.
- Chiavenato, A. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Collazos, A. (15 de Marzo de 2014). *7 grandes ventajas de la Educación virtual para tu empresa*.
Obtenido de <https://revistaeducacionvirtual.com>:
<https://revistaeducacionvirtual.com/archives/963>
- Cuesta Santos, A. (2016). *Gestión de Talento Humano y del conocimiento*. ECOE Ediciones.
- Del Canto, E., García, A., Martínez , J., & Uzcátegui, D. (2014). Gestión del conocimiento y uso de TIC's. *RAGC*, 1-16.

García López, J. M. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Contribuciones a la Economía.

Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2012). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial - Universidad San Buenaventura*, 2-11.

Mondey, W., & Noe, R. (1997). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.

Ochoa Ruiz, J., Parada Ruiz, E., & Verdugo Tapia, M. L. (2017). *El uso estratégico de las tecnologías de información y comunicación para incrementar la innovación en las empresas*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad.

Otaegui y Milla, J. L. (2017). *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.