

**LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC PARA UNA EFICIENTE GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS: USO ESTRATÉGICO DE LAS
BASES DE DATOS.**



AUTOR

Christian Camilo Erazo Hernandez

Código del Estudiante: 0105616

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

Administrador de empresas

Director: Ramón Ricardo Valenzuela Gutierrez

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

Abril, 2021

Resumen

De cara a la era digital en la que nos encontramos actualmente, surge la necesidad de implementar herramientas tecnológicas que se acoplen a las nuevas dinámicas del mercado y que sirvan para optimizar distintos procesos con los que se busca hacer de las empresas instituciones más organizadas y competitivas.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten el tratamiento de gran cantidad de datos de distinto nivel, permitiendo de esta manera realizar análisis respaldados en variables reales. Gracias a esto, es posible implementar estrategias formuladas específicamente para cada empresa, lo que responde a su vez a la necesidad de innovar y marcar una diferencia en el mercado.

Con el uso de bases de datos que permiten enfrentar variables de distinto nivel, es posible implementar planes de acción que tengan en cuenta tanto el beneficio del personal como de la empresa en general. Tomar decisiones desde esta perspectiva permite que el talento humano establezca un plan de carrera dentro de la empresa, así, mientras crece profesionalmente aporta también cada vez más beneficios a la empresa desde la exploración de sus competencias.

Palabras clave / Key Words (español e inglés): Tecnologías de la información y la comunicación, talento humano, competencias, bases de datos.

Technology of the information and communication, human talent, competencies, databases.

INTRODUCCION

De los numerosos procesos administrativos que las empresas deben llevar a cabo para lograr un buen funcionamiento, la administración del talento humano tiene especial importancia, pues contempla el funcionamiento del personal ocupándose de que lleven a cabo sus funciones correctamente mientras se garantiza su bienestar y el cumplimiento de sus beneficios.

La anterior es una tarea compleja que necesita tener en cuenta distintos aspectos al mismo tiempo con el fin de que las decisiones tomadas sean las más acertadas. Una de las estrategias por las que es posible llevar a cabo esta tarea es la que contempla el análisis de datos automatizados brindados por las nuevas tecnologías y que sirven para agilizar procesos de selección, reclutamiento, entrenamiento y seguimiento del personal.

Así, se busca establecer cuáles son los diferentes beneficios, a nivel empresarial y personal, que se pueden reportar a partir de la gestión de talento humano por competencias mediada por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), encontrado así la manera en la que empresas y empleados pueden alcanzar distintas metas, personales y generales, de manera conjunta.

Este interés nace por la problemática que surge cuando las decisiones con respecto al personal son tomadas a la ligera y sin seguir una estrategia bien pensada, pues esto aumenta el ausentismo laboral y la rotación de personal.

Las decisiones tomadas en las empresas deben contemplar factores externos, como la competencia, y factores internos que tienen que ver con el personal. Para ello deben tenerse en cuenta diferentes aspectos que arrojen información acerca de los empleados (competencias, debilidades, necesidades, crecimiento profesional, posibilidades de ascenso, etc.). A partir de dicha información pueden tomarse decisiones frente a problemáticas y oportunidades reales; por el contrario, sin un plan de acción que responda a un estudio de los empleados, existe un aumento del riesgo y de los costos de reclutamiento y formación, pues se está ignorando cómo se está funcionando el personal y qué cambios deben ser aplicados.

Para dar inicio a este estudio, vale la pena partir de la definición de gestión del talento humano establecida por Sánchez, García y Zapata:

La actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y

desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva (2008, pg. 6)

Importancia de la gestión del talento humano dentro de las organizaciones

Las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar un crecimiento personal, económico y profesional; así, dedican la mayor parte de su tiempo, fuerza e inteligencia llevando a cabo su trabajo dentro de las compañías, quienes a su vez dependen del personal para operar de manera correcta, ofreciendo bienes y servicios de calidad y siendo competitivos dentro del mercado. Entonces es preciso generar una relación en la que ambas partes se beneficien de forma constante y proporcional.

Por mucho tiempo se tuvo la perspectiva de que la relación de empresas y personal era una relación antagónica, pues el objetivo de los empleados por ganar mejores salarios, seguridad social, tiempo libre y crecimiento profesional negaba la consigna principal de las empresas: maximizar el lucro y reducir los costos en la mayor medida posible. Sin embargo, la relación de dependencia antes mencionada se hizo cada vez más evidente y se demostró que la forma más acertada de crecimiento era plantear estrategias con las que tanto la empresa como los empleados ganaran. Es en esta necesidad en la que se enmarca la gestión del talento humano.

Se trata de un conjunto de estrategias que tienen como principal objetivo garantizar el bienestar de cada uno de los colaboradores dentro de una organización para asegurar a su vez el funcionamiento de la empresa.

Esta estrategia resulta ser de suma importancia pues a partir de ella se establece una relación de crecimiento mutuo entre empresa y empleado como fuente principal de competencia frente a otras organizaciones. Para llevar a cabo esta tarea eficazmente, es necesario tener un enfoque organizacional y humano al mismo tiempo. El profesor Idalberto Chiavenato explica cómo cambia la forma de ver al personal desde la es gestión del talento humano.

Las personas ya no son un recurso de la organización, objetos serviles o simples sujetos pasivos del proceso, sino fundamentalmente sujetos activos que toman decisiones, emprenden acciones, crean innovaciones y agregan valor a las organizaciones. (Chiavenato, A. 2009, pg. 8).

Así, con el enfoque del talento humano las empresas empiezan a considerar a los empleados y su inteligencia como una fuente de beneficios y como la principal oportunidad de generar un crecimiento sostenido. Por lo tanto, se llevan a cabo distintos planes y estrategias encaminadas a garantizar el bienestar del personal y su crecimiento y permanencia dentro de la empresa. Dichos planes comprenden el proceso de reclutamiento y selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo, las prestaciones y las bonificaciones.

Es importante no confundir la gestión del talento humano con actividades disciplinarias que únicamente hacen frente al cumplimiento de normas: el control de entrada y salida del personal, las medidas disciplinarias, el proceso de pago de nóminas, el cumplimiento horario, los protocolos de seguridad etc.; pues si bien estas son actividades necesarias, no están encaminadas al aprovechamiento de las competencias y habilidades del personal como una forma de mejora para ambas partes. Las empresas, por tanto, se convierten en aliados para las personas individuales, pues es ese lugar en el que se les permite explotar sus competencias y habilidades y sacar beneficios de las mismas.

Las personas no podrían alcanzar sus objetivos tan sólo por medio del esfuerzo personal aislado. Las organizaciones surgen para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan en conjunto. Términos como *empleabilidad* y *entrepreneurship* indican, por una parte, la capacidad de las personas para obtener sus empleos y mantenerlos y, por la otra, la capacidad de las empresas para desarrollar y utilizar las habilidades intelectuales y las competencias individuales de sus miembros. (Chiavenato, A. 2009, pg. 16).

Las compañías tienen distintos grupos de interés que funcionan como aliados dentro de sus procesos productivos: los proveedores que aportan insumos y materias primas; los accionistas que contribuyen con el capital y los empleados, que brindan sus conocimientos, tiempo y competencias. En la perspectiva de la gestión del talento humano, son los empleados quienes pasan a ser el principal grupo de interés y quizás los más importantes aliados. Ya no son considerados entonces como un recurso pasivo y estandarizado, que necesita ser dirigido y controlado de cerca, sino como asociados que proveen conocimientos y habilidades y quienes muchas veces toman decisiones estratégicas y objetivas que encaminan a la empresa a alcanzar la maximización de sus beneficios.

Podemos identificar tres objetivos generales con los que se plantea la gestión del talento humano:

En primer lugar, este enfoque se lleva a cabo para alcanzar los objetivos y misión de la organización. Así, se establecen algunos lineamientos básicos al personal y se entrena de forma que conozca cuál es la finalidad de la empresa y de qué manera desde su área puede trabajar para alcanzarla.

En segundo lugar, se tiene el objetivo de aumentar la competitividad de la compañía a partir de los aportes, propuestas y fuerza de trabajo del personal. Entonces, se busca que las fortalezas individuales se conviertan en una fuente productiva para beneficio de los clientes, los asociados y los mismos empleados.

Por último, con la gestión del talento humano se espera garantizar que los puestos de la empresa sean ocupados por profesionales capacitados, entrenados y motivados, para que no vean sus esfuerzos únicamente como un aporte a la empresa sino como una inversión para su propio beneficio.

Veamos entonces de qué manera esta actividad estratégica se ve simplificada gracias a las herramientas que brindan las tecnologías de vanguardia.

Gestión del talento humano mediada por las TIC y las bases de datos.

Como antes fue mencionado, en el ejercicio de la gestión del talento humano deben tenerse en cuenta factores frente al personal individual y factores que se relacionan con variables de la empresa. Se trata pues de una gran cantidad de datos que necesitan ser tenidos en cuenta a la hora de tomar decisiones que respondan a los intereses de ambas partes.

Tradicionalmente, los gerentes de las grandes compañías tomaban decisiones acerca de los trabajadores sin reparar en la información que se tenía sobre ellos en un ámbito exterior de la empresa, en cambio, se tenía en cuenta únicamente su desempeño y el historial en su expediente sobre impuntualidades, permisos, incumplimientos, etc.

Por el contrario, los especialistas en gestión del talento humano se interesan por conseguir información y datos acerca de cada uno de los colaboradores para así identificar sus fortalezas, características y necesidades. Para esto se necesita de un sistema integrado de información con el que sea posible también optimizar el proceso toma de decisiones eficaz y eficientemente.

Como mencioné anteriormente, con la gestión del talento humano se defiende la consigna de que los empleados no son recursos sino aliados de la empresa y el principal grupo de interés. Por tanto, es necesario tener pleno conocimiento sobre ese grupo para establecer cuáles son sus necesidades básicas humanas.

De esta manera, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la gestión del talento humano es una herramienta para el tratamiento de la información que permite establecer las competencias y los objetivos tanto de la empresa como del personal como la principal fuente de ventaja competitiva sostenida. Esto se logra gracias al correcto aprovechamiento de las bases de datos y a las decisiones que se toman a partir de las mismas.

Con la implementación de un software especializado en gestión humana, las empresas implementan con mejor eficacia la recolección de datos, siguen de forma específica y detallada el ciclo de vida de los empleados dentro de la compañía y la forma en que su trabajo aporta beneficios a la entidad. Por ejemplo: a través de la información que brinda el software, el área de Gestión Humana puede sacar conclusiones inmediatas, como el cumplimiento de metas, o las que derivan en signos de alerta frente al estado emocional de una persona y afectan su desempeño laboral (Martínez, H. 2020).

Sistemas de información en el procesamiento de datos y la toma efectiva de decisiones.

Todo sistema de información debe estar soportado en una base de datos que permita almacenar y establecer interconexiones entre datos codificados y disponibles para el estudio y la obtención de conclusiones. A partir de la información arrojada por los datos los especialistas se pueden formar juicios o planes para solucionar diferentes problemáticas.

No obstante, el dato en sí mismo tiene muy poco valor, es únicamente un registro que difícilmente puede informarnos sobre un panorama. Por el contrario, una vez este es codificado, clasificado y relacionado con más datos del mismo y distinto nivel, este empieza a arrojar información más precisa y relevante, únicamente al hacer parte de un conjunto.

De esta forma, los datos individuales no brindan información valiosa. Estos necesitan ser almacenados, clasificados y vinculados para que en ese conjunto general adquieran un significado e informen sobre un hecho específico. A la hora

de obtener los datos, se debe tener una intención con los mismos, para saber así cómo procesarlos teniendo en cuenta la información que se espera que arrojen.

Por ejemplo, a partir del uso de las TIC se puede enfrentar información sobre el personal (profesión, competencias, metas profesionales, objetivos a largo plazo, oportunidades de aprendizaje, debilidades, condiciones de salud, contexto social, etc.), y datos sobre la empresa (cargo vacante, habilidades requeridas, oportunidades de crecimiento, problemáticas, metas, visión, etc.). De esta manera, es más sencilla y acertada la tarea de reclutamiento, pues se sabe cuál es el candidato que tiene objetivos y oportunidades de crecimiento similares a los de la empresa.

La tecnología como medio para implementar herramientas competitivas

Las empresas en la actualidad miden su potencial partiendo de la eficiencia, en un mercado cada vez más dinámico y fluctuante, por lo tanto, el uso de las TIC en los procesos administrativos no se trata ya de una opción sino de una necesidad para garantizar el crecimiento de la empresa.

La *Organización Internacional de Normalización* o ISO, encargada de promover normas estandarizadas de calidad, tanto de productos como de servicios con el fin de alcanzar mayor eficiencia y rentabilidad económica define la efectividad empresarial como “la capacidad de las herramientas utilizadas para permitir a los usuarios alcanzar objetivos especificados con exactitud y complejidad, en los diferentes contextos de uso establecidos” (ISO TOOLS, 2016).

De esta manera, la calidad está mediada por la capacidad de las empresas de contar con los medios necesarios para alcanzar sus objetivos de forma cada vez más inmediata y eficaz. En esta era de la información cada vez más tareas empiezan a ser automatizadas, por lo que resulta insostenible continuar anclados a procedimientos tradicionales que, aunque son funcionales, no se adaptan a la inmediatez de la actualidad.

Por otra parte, el economista Carlos Gispert afirma que la efectividad depende de la organización óptima de cinco factores: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y desarrollo (Gispert, 1999).

Estos conceptos de efectividad hacen evidente una vez más la necesidad de establecer herramientas optimicen todos los procesos administrativos y que se

adapten a las tecnologías emergentes que constituyen nuevas formas de economía y aprendizaje (e-learning).

Ventajas del uso de las TIC en el ejercicio de la administración

Las tecnologías TIC pueden funcionar como el medio para alcanzar distintos beneficios a las empresas en dos niveles distintos: un nivel físico que contempla insumos, maquinaria, hardware y dispositivos de los que se sirve el personal para llevar sus tareas a cabo de forma eficaz y sacar el mayor provecho posible de sus competencias; por otro lado, el nivel de tecnologías blandas permite a las empresas implementar métodos de control de calidad de los productos y programas que optimizan procesos de gestión del personal. Entonces vemos cómo por medio de las TIC se maximizan competencias y conocimientos ya existentes gracias a la agilidad y la inmediatez que estas herramientas ofrecen.

Los profesores Sandra Riascos y Miguel Ramos establecen específicamente las ventajas que ofrecen estas tecnologías: efectividad y flexibilidad; cantidad de información; disponibilidad y reusabilidad, y fiabilidad. Así, vale la pena resaltar algunas de estas ventajas como una propuesta interpretativa personal.

Para empezar, la efectividad y flexibilidad que supone la implementación de estas herramientas es evidente, pues no son estáticas y se pueden transformar respondiendo a las necesidades que se presentan a diario.

Por otra parte, la cantidad de información procesada tiene gran utilidad y permite tener en cuenta distintos aspectos a la vez que posiblemente antes eran ignorados. Trabajando con dichos datos puede hacerse un diagnóstico sobre las problemáticas inmediatas y a su vez, sobre las fortalezas de la empresa que deben mantenerse. De esta forma se llega a conclusiones innovadoras que tienen en cuenta a todas las partes de la organización y desde las cuales se puede beneficiar todo el personal. Además, la disponibilidad y reusabilidad, permite plantear distintas estrategias haciendo uso de los mismos datos. Así, se establecen al mismo tiempo planes acción para las actividades de reclutamiento, análisis de cargos, programas de incentivos, entrenamiento, higiene y seguridad, y métodos de evaluación.

Finalmente, la fiabilidad que estos sistemas ofrecen en el tratamiento de datos permite que la información de la empresa esté cifrada en programas seguros, permitiendo total confidencialidad.

Los sistemas de información integrada

La gestión del talento humano requiere el uso de distintas bases de datos interconectadas que pertenecen a diferentes niveles y sectores de la empresa. Entre estas bases de datos se encuentran las que contemplan: el registro del personal; el registro de los puestos; el registro de secciones; registro de remuneración; registro de prestaciones; registro de entrenamiento; registro de candidatos; registro médico y el registro de las necesidades de la empresa.

Así, el procesamiento de datos consiste en acumular, agrupar y cruzar estos distintos datos para obtener otros datos o transformarlos en información relevante.

Lo anterior es posible gracias a los sistemas de información integrada ERP (Enterprise Resource Planning) con lo que se pueden tener presentes los datos, necesidades y metas del personal para enfrentarlas a las necesidades de la empresa.

A partir de estos sistemas se pueden alcanzar dos objetivos claves de toda organización: el primero, de nivel administrativo permite reducir los costos y el tiempo de procesamiento de la información. El segundo, a nivel de planeación estratégica, funciona como un apoyo para gerentes, jefes de área y colaboradores a la hora de tomar mejores decisiones.

Así, los sistemas de información integrada están sustentados en una base de datos (que implican también datos sobre talentos o competencias) que le brindan al especialista, de forma inmediata, información sobre cada uno de los colaboradores de la empresa, el capital humano y el potencial intelectual que puede ser aprovechado para generar mayores utilidades.

CONCLUSIONES

En conclusión, el área de gestión del talento humano es un proceso complejo y de suma importancia dentro de las empresas debido a que contempla los intereses de la empresa y de los empleados al mismo tiempo, con el fin de satisfacer ambos de la forma más acertada posible.

Dicho proceso puede optimizarse a través del estudio de diferentes datos con el que se pueden formular análisis que establezcan cuáles son las principales problemáticas que impiden el crecimiento de la organización.

Al ser una gran cantidad de datos de distinto nivel, las tecnologías TIC pueden ser implementadas para optimizar estos procesos, pues estas permiten el manejo de numerosa información enfrentada de manera que se puede llegar a distintas y acertadas conclusiones que contemplan el nivel humano y el nivel empresarial.

Las tecnologías TIC reportan beneficios en dos niveles: físicos y a nivel de tecnologías blandas, ambos fundamentales frente a la optimización de tareas y planes estratégicos.

El mercado actual es variable y dinámico, esto marca una tendencia hacia la optimización y tecnificación de distintas tareas que se hacen necesarias si se espera tener cabida dentro de la competitividad del mercado.

Gestionar el talento humano teniendo en cuenta las variables más relevantes es posible gracias al uso de bases de datos que posibilitan el estudio de los mismos con distintas finalidades y objetivos.

Los sistemas de información integrada EPR son la forma más acertada y efectiva para incursionar dentro de las tecnologías TIC, pues gracias a estas se logra trabajar con múltiples datos que pertenecen a distintas áreas de la administración.

REFERENCIAS

- Chiavenato, A. (2009). Gestión del talento humano. Universidad Nacional Autónoma de México.
- García, M., Sánchez, K. y Zapata, A. (2008). Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management. *Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.*
- Gispert, C., (1999) Diccionario de Administración y Finanzas. *Ediciones Océano.*
- ISO tools. (2016) ¿Cómo medir la eficacia en la formación?
<https://www.isotools.org/2016/10/13/iso-9001-2015-medir-la-eficacia-la-formacion/>
- Martínez, H. (2020). Las TIC en la gestión del talento humano. Xposable Colsubsidio.
<https://www.xposable.com/innovacion/las-tic-en-la-gestion-del-talento-humano/>
- Riascos, S., y Ramos, M., (2003). Auditoría de la eficiencia funcional de las aplicaciones informáticas en tres centros universitarios. *III Jornada de Informática.*