



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO
HERRAMIENTA PARA LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA EMPRESA FANAGRA C.A**

Autores: Larez Robert
Mogollón Wilianis

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO
HERRAMIENTA PARA LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA EMPRESA FANAGRA C.A**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciada en Relaciones Industriales

Autores: Larez Robert
Mogollón Wilianis
Tutora: Lcda. Ada Colmenarez

San Diego, Febrero del 2020.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

San Diego, Febrero del 2020.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **ADA COMENAREZ DE LAGOS** , portador(a) de la cédula de identidad N° **12.315.127** , en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por (la) ciudadano(os) **ROBERT LAREZ** y **WILIANIS MOGOLLON** portador(es) de la cédulas de identidad N° **21.584.106** y titulado; **“TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA FANAGRA C.A.”**; presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales , considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veinte y seis días del mes de Febrero del dos mil veinte.

(Firma)

**Lcda. Ada Colmenarez de Lagos
C.I.V: 12.315.12**

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	Pp.
DEDICATORIA	Viii
AGRADECIMIENTO	Ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO	1
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.2. Formulación del Problema.	6
1.3. Objetivos de la Investigación.	7
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	9
2.2. Bases Teóricas.	12
2.3 Definición de Términos	17
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.	19
3.2. Poblacion y Muestra	20
3.3.Tecnicas e Instrumentos	20
CAPÍTULO	
IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	21
CAPÍTULO	
V DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
REFRENCIAS	43
ANEXOS	45

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N°1. TIC e Infraestructura	23
Cuadro N° 2. TIC disponibles en el área de Gestión De Talento Humano de su organización	24
Cuadro N°3. Formas Organizativas	25
Cuadro N° 4. Las TIC disponibles en la organización	26

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N°1. Los Procesos de Gestión Humana	30,31
Figura N°2. Banco de datos para un sistema de información	32
Figura N° 3. Herramienta TIC que apoyan los procesos de Ingreso de personal	33
Figura N°4. Herramientas TIC utilizada en los procesos relacionados Con las funciones.	34
Figura N°5. Herramienta TIC utilizada en el proceso de compensación	36
Figura N°6. Herramienta TIC como apoyo al proceso de Adquisición de conocimientos	37
Figura N°7. Herramienta TIC utilizad en el proceso relacionados Con las condiciones de trabajo	39
Figura N°8. Herramientas TIC que apoyan los procesos relacionados Con la evaluación	39



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC) COMO
HERRAMIENTA PARA LA GESTION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS DE LA EMPRESA FANAGRA C.A**

San Diego, Febrero 2020.

Autores: Mogollón Wilianis

Larez Robert

Tutora: Lcda. Ada Colmenarez

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar que Tecnología de Información y Comunicación (TIC) son las más adecuadas para perfeccionar el sistema de departamento del personal de Recursos Humanos de la empresa FANAGRA, C.A. Es importante destacar, que en el departamento de recursos humanos aun cuando cuenta con tecnología, se evidencia la falta del uso básico a toda la plataforma, equipos y herramientas tecnológicas con las que cuentan, sin tener conocimientos de la cantidad de beneficios, que esta podría proporcionarles. Lo que podría ocasionar a la organización atraso en los determinados procesos en los subsistemas de sueldos y salarios, capacitación, relaciones laborales, reclutamiento y selección de personal, entre otros. Así como podría incidir en la productividad de la empresa. En el caso de la presente investigación, el tipo fue un análisis descriptivo. El diseño de investigación que se empleo fue un diseño de campo. Por su parte, la población estuvo conformada por dieciséis (16) personas que laboran en el departamento de Recursos Humanos se consideró una muestra no probabilística la cual estuvo integrada por las dos (02) jefes del departamento del departamento de Recursos Humanos. Para esta investigación, la técnica que se llevó a cabo fue una encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas y respuestas de diferentes alternativas. Igualmente se aplicó una entrevista que apporto información referente al uso de las TIC en el departamento de recursos humanos. Se concluye, que la diversidad de paquetes de software útiles para apoyar procesos de Gestión del Talento Humano, comprueba que estos se han convertido en un producto necesario para la industria de las TIC, debido al incremento de su uso por parte de todo tipo de organizaciones.

Descriptor: TIC, Herramientas Tecnológicas, Gestión del departamento de RRHH.

DEDICATORIA

Agradecida con mi Dios por darme el privilegio de poder LOGRAR unos de mis sueños más anhelados, ser Licenciada. Pero en este recorrido no he estado sola, me han acompañado personas maravillosas.

Mi Mami y Papi mi apoyo incondicional. Gracias por darme lo mejor de ustedes porque he llegado hasta donde estoy por su dedicación hacia mí para hacerme una mujer profesional con bases sólidas para forjar un buen futuro! Dichosa soy de tenerlos como mis padres sé que para ustedes este es el mejor REGALO que les puedo dar. Los amo con todo su corazón su reina chiquita...

Mi Esposo que ha estado conmigo en este largo camino, Hoy te agradezco tu apoyo tu manera de darme ánimo y recordarme que podía con esto y más. Y por siempre esperar las horas que fueran necesarias por mí hasta que viera mi última clase eso vale ORO y lo valoro muchísimo, Feliz de poder celebrar este triunfo que es de los dos Te Amo...

Mis Hermanas mi ejemplo a seguir gracias por siempre motivarme y estar ahí conmigo en todo momento Dios me premio con las mejores hermanas de mundo...

Mis Suegros los cuales me brindaron su apoyo incondicional siempre que lo necesite Agradecida infinitamente por tenerlos como mis suegros

Mis demás familiares y Amigos agradecida de estar rodeada de personas especiales y de gran valor

Feliz, Dichosa, Agradecida Con Dios de ya estar tan cerca de lograr mi sueño **QUE HOY ES UNA REALIDAD....**

WILIANIS MOGOLLON

AGRADECIMIENTO

A Dios por dejar que logre esta meta tan anhelada, y darme la dicha de tener como apoyo incondicional a mis padres, esposo, hermanas, Familiares, Amigos y Profesores los cuales fueron parte de este gran recorrido, ¡**MUCHAS GRACIAS!**

WILIANIS MOGOLLON

DEDICATORIA

Le dedico primeramente a Dios por haberme dado la vida para plantearme esta meta. Seguidamente se las dedico a mis padres: Marvelis Rojas Salazar y Robert Larez Cova quienes merecen este logro. Y por último, se las dedico a mis hermanos Rubén Larez Rojas y Robersy Larez Rojas.

ROBERT LAREZ

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por darme la vida, y de esta manera haber culminado esta meta. A mis padres; por su apoyo incondicional en cada momento durante este recorrido. Igualmente, a todas aquellas personas que de una a otra forma formaron parte de esto, y me apoyaron y colaboraron a serlo posible.

Gracias. **ROBERT LAREZ**

INTRODUCCION

La utilización de las TIC en las empresas, principalmente en la gestión de recursos humanos constituye una información relevante para la empresa y le permite conocer el grado de arraigo que tienen estas prácticas en la mejora de la productividad. De allí, que para cualquier organización y empresa, independientemente del tamaño que tenga, está sometida a una fuerte presión para aumentar su productividad, reducir sus costos y ofrecer un servicio de calidad, tanto a sus clientes como a su personal. En tal sentido, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), constituyen una herramienta esencial para que las empresas mejoren su eficiencia y la calidad de sus productos y servicios, así como para fomentar su inclusión en el mercado.

De manera, que la transformación del trabajo que realizan las personas en una organización, es una de las principales manifestaciones del proceso de cambio que se produce en el tránsito de una economía industrial a una economía global fundamentada en la gestión del conocimiento. Es por ello, su gran importancia y aporte a los departamentos de RRHH de toda empresa al facilitar áreas de reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, organización y métodos así como nóminas y otras actividades desarrolladas por ellos

En consecuencia, la introducción de las TIC en las organizaciones puede generar beneficios económicos importantes elevando los niveles de productividad en las mismas, pero para ello debe adquirir un carácter estratégico a fin de acompañar la incorporación de las TIC de cambios estructurales que propicien la adecuación de las estructuras a las bondades que ofrecen estas tecnologías. Esta investigación se estructuró bajo el siguiente esquema de trabajo:

Capítulo I: El problema donde se incluye planteamiento del problema, formulación del mismo, también su objetivo general y específicos con su respectiva justificación.

Capítulo II: El Marco teórico, en el cual se destacan antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: El Marco metodológico que presenta el tipo de investigación, el diseño y modalidad, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos que se utilizan para recabar la información.

Capítulo IV: Resultados de la investigación donde se encuentran los datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo V: acá se encuentra la discusión del análisis del estudio planteado en un principio conjuntamente con las conclusiones y recomendaciones. Para finalizar se presenta las referencias bibliográficas.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Desde hace un par de décadas las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han sido incorporadas en los sistemas operativos y organizacionales del mundo entero con la promesa de brindar mejoras en ellas. En tal sentido para Sunkel y Trucco, (2010), los países de América Latina tales como Bolivia, Ecuador, Brasil, Paraguay, Argentina, Chile, Uruguay y Venezuela, han realizado a lo largo de este tiempo importantes esfuerzos para no permanecer al margen de esta tendencia global. Es así como, desde la segunda mitad de la década de los 90, el vertiginoso crecimiento de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) en cuanto al acceso a servicios de telefonía móvil e Internet, y la incorporación de equipos tecnológicos en las actividades del día a día, ha obligado a los gobiernos de Latinoamérica a incursionar en políticas públicas desde la perspectiva de desarrollo de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación).

Por lo tanto, los cambios que afrontan las empresas en la actualidad conducen a analizar y distinguir diversas estrategias que les permitan optimizar sus procesos organizacionales de tal forma que se puedan considerar como competitivas e innovadoras. De allí, que los procesos administrativos han sufrido una metamorfosis en su forma de operación dado que a las organizaciones se les exige eficiencia y eficacia; por tanto, se recurre a emplear cada vez más herramientas y a aprovechar las ventajas que suministran las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Entre los procesos administrativos más importantes se encuentra la administración del talento humano.

Debe indicarse, que la gestión de talento humano no se ve ajena a todas estas transformaciones, por lo cual Cejas y Grau (2007) afirman que “en esta sociedad, donde las transformaciones ocurren vertiginosamente, gestionar una empresa representa una tarea muy compleja, y en toda gestión empresarial se le da relevancia a la gestión de recursos humanos” (p. 35). En tal sentido, los desafíos competitivos que contempla la gestión de recursos humanos, donde destacan: a) Hacia la globalización, b) Incorporación de nuevas tecnologías, c) Desarrollo de capital humano, d) Administración del cambio, e) Respuesta al mercado y f) Control de costo. Dichos desafíos le dan a la gestión de talento humano un enfoque estratégico dentro de la gestión empresarial.

Es importante resaltar, que aunque las TIC las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones representan una alternativa importante para el progreso de una organización, también se requiere de una planificación y direccionamiento que les permitan su inclusión en los diversos procesos administrativos de forma adecuada. Entre las principales herramientas TIC que se utilizan a nivel administrativo se encuentran las bases de datos y los sistemas de información, estos últimos han sido adoptados en la gran mayoría de los procesos administrativos, las empresas actuales consideran a las TIC y a los sistemas de información en especial, como herramientas de vital importancia en el proceso de conseguir sus objetivos y fundamentalmente en el proceso de constituirse en organizaciones competitivas e innovadoras.

Dentro de ese marco, la gestión del talento humano requiere el manejo eficiente de gran cantidad de información, especialmente porque la toma de decisiones en esta actividad es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Según, Chiavenato (2002)

La gestión del talento humano requiere la utilización de diversas bases de datos interconectadas que permitan obtener y almacenar datos de diferentes niveles de complejidad, entre las bases de datos más importantes que se requieren están: registro de personal, registro de cargos, registro de secciones, registro de remuneración, registro de beneficios, regi

entrenamiento, registros de candidatos, registros médicos y otros que requiera la organización. (p.345).

En este sentido, los sistemas de información en la gestión del talento humano facilitan reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar los datos relacionados con los recursos humanos de la organización; los procesos principales que deben ser cubiertos por un sistema de información de gestión del talento humano son: planeación estratégica; formulación de objetivos y programas de acción; registros y controles de personal; registro de nómina; informes sobre remuneraciones; incentivos salariales; beneficios; reclutamiento y selección; entre otros.

Es importante mencionar que las empresas han asumido el reto de manejar todos sus procesos organizacionales de manera integrada aprovechando los sistemas de información ERP (Enterprise Resource Planning) que facilitan el desarrollo de las actividades administrativas. Los ERP incluyen los procesos de negocio necesarios para controlar y gestionar las necesidades de recursos humanos de la empresa (gestión de candidatos, elaboración de nóminas, desarrollo de personal, entre otros.). Los datos están disponibles de forma inmediata para cualquier otra aplicación relacionada, simplificando, por ejemplo, la contabilidad de nóminas.

Cabe resaltar, que entre los ERP de mayor difusión en el ambiente empresarial encontramos SAP (software propietario) y Openerp (software libre) incluyen módulos que permiten la gestión del talento humano, SAP está dividido por módulos que realizan distintas funciones y que se integran entre sí para ofrecer compatibilidad en los diferentes procesos de una empresa, estos procesos se pueden agrupar en tres áreas: financiera, logística y de recursos humanos. El área de recursos humanos: incluye los procesos necesarios para la gestión del talento humano; abarca componentes para la administración de salarios y nóminas, contratación de personal, desarrollo y formación, gestión de remuneración, gestión de viajes, beneficios y control de costos de personal.

Al respecto, Suarez (2008), menciona que: “la integración es una de las principales características del SAP, pues la información es compartida en todos los

módulos.”(p.115), De modo, lo que permite conocer en tiempo real las necesidades y el diagnóstico de lo que se quiere saber; de igual modo, la información se encuentra en línea y existe una jerarquía de la misma.

Ahora bien, en la empresa FANAGRA C.A. Ubicada en la zona industrial la Quizanda galpón 34 en Valencia Edo Carabobo que presenta problemática en relación al uso de las TIC, debido a que a pesar que se cuenta con los equipos tecnológicos para llevar a cabo los procesos relacionados con la gestión del talento humano, las comunicaciones dentro del departamento se ve afectada por la demora en que llega a sus colaboradores y a otras áreas de la organización. Cabe mencionar, que los procedimientos del departamento son llevados en documentos impresos, cuando bien pueden agilizarse y reducir costos con darle mejor uso a las herramientas tecnológicas con las que cuentan, además muchas de las reuniones importantes son pospuesta por razones de ausencia de uno o varios colaboradores, cuando hoy en día gracias a las tecnología, se ha cerrado tantas brechas en distancias con solo contar con internet.

Es importante destacar, que en el departamento de recursos humanos aun cuando cuenta con tecnología, se evidencia la falta del uso básico a toda la plataforma, equipos y herramientas tecnológicas con las que cuentan, sin tener conocimientos de la cantidad de beneficios, que esta podría proporcionarles. Lo que podría ocasionar a la organización atraso en los determinados procesos en los subsistemas de sueldos y salarios, capacitación, relaciones laborales, reclutamiento y selección de personal, entre otros. Así como podría incidir en la productividad de la empresa.

1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera podría incidir la Tecnología de Información y Comunicación como una herramienta adecuada para el desempeño de las funciones del departamento de Recursos Humanos en la empresa Fanagra C, A?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar que Tecnología de Información y Comunicación (TIC) son las más adecuadas para perfeccionar el sistema de departamento del personal de Recursos Humanos de la empresa FANAGRA, C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar las herramientas tecnológicas existentes en el departamento de recursos humanos para el desempeño de sus funciones en la empresa FANAGRA C.A.

Describir la relación existente entre el uso de las (TIC) y el desempeño del departamento de personal de recursos humanos de la empresa FANAGRA C.A.

Determinar la aplicación de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para mejorar el desempeño del profesional de Relaciones Industrial en el departamento de Personal de RRHH de la empresa FANAGRA, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La realidad actual exige la incorporación de elementos que faciliten la actividad gerencial, a fin de mejorar el desempeño profesional. Desde el punto de vista de las funciones gerenciales, las TIC contribuyen a optimizar el proceso administrativo facilitando la dirección, organización, concreción, la celeridad y ahorro de tiempo en la expedición de documentos, notas y cualquier otro servicio que se requiera.

Ahora bien, el presente estudio se justifica debido a que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC),son una serie de instrumentos que se aplican

como apoyo al intercambio de información y facilitan la comunicación entre personas u organizaciones, además buscan optimizar los medios de comunicación y transmisión de información, así como mejorar procesos al desarrollar tareas, procesos, cálculos a menor tiempo, con menos errores de la mejor manera contribuyendo así en la competitividad de las empresas, en tal sentido su adecuado conocimiento y uso mejoran el desempeño de las funciones del profesional del departamento de personal, aumentado así su productividad y/o competitividad en la empresa, siendo el caso de estudio del departamento de recursos humanos de la empresa FANAGRA C.A.

Cabe resaltar, que el rol de las tecnologías de la información y comunicación en la Gestión de Talento Humano en la empresa objeto de estudio contribuirá tanto a la construcción teórica como empírica que sustenta la comprensión de los fenómenos del mundo del trabajo que están estrechamente relacionados a las transformaciones organizacionales y la gestión de talento humano. Debido, que resalta la importancia del proceso de cambio a partir de la incorporación de las TIC caracterizado por la reingeniería, reestructuración y rediseño organizacional. Sin embargo, una vez que estas inversiones se hacen junto a los cambios organizacionales necesarios, la empresa estará en condiciones para aprovechar los beneficios del progreso tecnológico en la industria de la computación y la informática.

El presente trabajo de investigación, no sólo puede servir de apoyo a la empresa objeto de estudio, sino también a la Universidad José Antonio Páez y otras instituciones; porque puede ser consultado por otros estudiantes que deseen indagar sobre este tema, por cuanto se convertirá en un elemento de apoyo para aquellas personas interesadas en el tema mediante un antecedente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Borjas (2018), Tesis doctoral presentada ante la Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad de Carabobo como credencial de mérito para optar al título de doctora en Ciencias Sociales, mención estudios del trabajo que tiene por título **“Configuración de la Gestión de Talento Humano a partir de la Introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Químico Carabobeño”**; La introducción de las TIC en las organizaciones puede generar beneficios económicos importantes elevando los niveles de productividad en las mismas, pero para ello debe adquirir un carácter estratégico a fin de acompañar la incorporación de las TIC de cambios estructurales que propicien la adecuación de la estructura a las bondades que ofrecen estas tecnologías.

La presente investigación tiene como propósito general analizar la configuración de formas organizativas en la Gestión de Talento Humano en las empresas dedicadas a la fabricación de sustancias y productos químicos ubicadas en el Estado Carabobo, interpretando la influencia de la introducción de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) sobre dicha configuración, vista la introducción de las TIC como estrategia de inserción en la Economía Basada en el Conocimiento. En cuanto al abordaje epistemológico se recurrió a la línea explicativa de la objetividad entre paréntesis de Maturana, los principios del pensamiento complejo de Morin y al círculo hermenéutico y los aportes de Ricoeur.

Con relación al abordaje metodológico, por la naturaleza del objeto de estudio, se plantea el enfoque cualitativo basado en el estudio de casos. El diseño de la investigación se sustentó en primer lugar en la Teoría Fundamentada y en segundo lugar en la codificación axial (Strauss y Corbin, 2002). Se consideró como universo las 20 organizaciones de la Gran Industria dedicadas a la fabricación de sustancias y

productos químicos ubicada en el Estado Carabobo, la muestra definitiva estuvo conformada por tres empresas. Se concluye que la incorporación de las TIC no ha incidido en la creación de estrategias ni en el rediseño de la estructura de las áreas destinadas a la Gestión de Talento Humano en las empresas dedicadas a la fabricación de sustancias y productos químicos ubicadas en el Estado Carabobo, por lo cual no se han configuración las formas organizativas a partir de la introducción de las TIC.

Erazo, (2017), realizo un trabajo especial de grado que título **“Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano”** en la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle.(Colombia). La incursión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el contexto organizacional ha revolucionado el pensamiento administrativo y gerencial, esto se evidencia en varios aspectos, uno de ellos es la forma como se gestiona el talento humano. Este artículo pretende mostrar los resultados de una investigación relacionada con la evaluación de las TIC utilizadas como apoyo a la gestión del talento humano y su objetivo esencial es caracterizar las principales herramientas TIC que se utilizan en los procesos operativos involucrados en la gestión del talento humano.

La investigación se desarrolló en dos fases; primera, identificación de las herramientas TIC que apoyan los procesos de gestión humana, y segunda, determinación del software utilizado para la gestión del talento humano en 60 empresas del sector Industrial, Comercial y de Servicios de la ciudad de Santiago de Cali. Los resultados de la investigación indicaron que existen diversas herramientas que facilitan las actividades del área de gestión del talento humano y que se utilizan en mayor proporción en los sectores comercial y de servicios.

González (2017), en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Escuela de posgrado realizó tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública cuyo título **“Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín”**. El objetivo de la investigación es establecer la relación

entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito judicial de San Martín año 2016.

La hipótesis H_1 plantea que existe relación directa entre ambas variables; para contrastarla se utilizó el diseño no experimental correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios uno para cada variable y se aplicó a los trabajadores administrativos del ministerio público Tarapoto, que son en total 64 trabajadores administrativos (población igual a muestra), el segundo cuestionario se aplicó a los jefes de las diferentes áreas en un total de 5, quienes evaluaron a todo el personal administrativo, los resultados al que llegamos son los siguientes: el coeficiente de correlación cuyo valor es 3,0 y una significación asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 grados de libertad a un nivel de significancia del 5%.; también los resultados muestran que el 41% de los trabajadores indicaron que el Nivel de uso de las TIC es de “Uso regular”, el 59% es de “Uso Alto y el “Uso bajo” de 0%; en cuanto a la evaluación del nivel de desempeño muestran que el 100% de los trabajadores administrativos tienen el nivel de desempeño “Regular”, la conclusión general es la siguiente:

La relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín año 2016, es nula, es decir no existe relación.

Y para finalizar Llanas (2016), para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas realizó un trabajo especial de grado que tiene por título **“La Utilización de las TIC en la Gestión de Recursos Humanos Mar del Plata”**. Universidad FASTA. Argentina. Las tecnologías de la información y la comunicación

han generado trabajadores con formación y competencias con enorme potencialidad para aportar a la organización una “nueva” forma de trabajo. Conocer el uso de estas tecnologías en las empresas de la región que participaron de la muestra fue el propósito del estudio. Cuyo objetivo principal fue Relevar las herramientas TIC que conoce el personal que trabaja en el área de recursos humanos.

La población objeto de estudio fue los asistentes al Congreso de Recursos Humanos realizado en la ciudad de Mar del Plata. Respondieron a la encuesta 151 de los asistentes. La mayoría de ellos se desempeña en el área de Recursos Humanos o denominación semejante. Se fundamentó en el nivel descriptivo no experimental transaccional, sustentado en un estudio descriptivo de diseño de campo. Se empleó una entrevista como medio de obtención de información. El autor concluye, que En el área de recursos humanos, como herramientas de trabajo, usan el correo electrónico mayoritariamente (95%), los navegadores (83%) y los sistemas informáticos propios (61%). Dejando de lado a Twitter, Blogs, Videoconferencia, Skype y Linken.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Para Guill (20012) las TIC son: “un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales.” En tal sentido, éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación. Debe mencionarse, que se conoce como una tecnología que permite transmitir conocimientos, información de la manera más rápido y de forma segura y de menor costo, las aplicaciones tecnológicas han entrado a distintos Campos de la sociedad y a distintos sectores tanto a entidades públicas y/o privadas en lo general plasmado a un software, ampliando el conocimiento de las personas ya que su uso permite desarrollar nuevas habilidades y competencias. Para Lapiedra, Devece y Guiral (2011)

Lo esencial de todo sistema de información es que mediante él se va a proporcionar la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada, a aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas.(p.89).

De manera, que el importante papel que los sistemas de información tienen asignado, consideramos que las organizaciones actuales no pueden ser dirigidas eficiente y eficazmente sin sistemas de información que son construidos utilizando una serie de tecnologías de la información. La tecnología de la información surge como un aspecto fundamental, ya que facilita la gestión de empresas tanto pequeñas como grandes y posibilita la búsqueda de ventajas competitivas.

En el mismo orden de ideas, las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) corresponden a aquellas tecnologías que permiten manejar información, tales como, recibimiento, almacenamiento y distribución, así como también facilitar diferentes formas de comunicación e interacción entre actores humanos y/o sistemas electrónicos. Estas tecnologías incluyen hardware, que son los computadores e infraestructura computacional; software, como sistemas, administración de datos, paquetes y telecomunicaciones, que son las redes, electrónica, telefonía, radio y televisión. De allí, que Cobo (2009) explica que: “las TIC comprenden: Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes”. (p.322).

En este sentido, son aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

2.2.2 Evaluación de las TIC

La evaluación de las TIC se encuentra fundamentada en base a las teorías de Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013) quienes definen a las TIC como: “un conjunto de instrumentos tecnológicos que facultan a una persona de la capacidad para desarrollar actividades con mayor rapidez y eficiencia”. (p78). Estos autores también mencionan que las dimensiones de las TIC, son básicamente: La comunicación efectiva y colaboración, la convivencia digital y la tecnología, aspectos que de una u otra forma apuntarían al uso adecuado de estos recursos.

2.2.3 Convivencia digital

Bajo lo inferido de la teoría de Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013) las son las oportunidades de coordinación y vinculación que ofrecen las redes sociales o digitales. Esta referida a las habilidades que contribuyen a la ética profesional de los colaboradores de una organización que permite interrelacionarse en un mundo globalizado, por medio de la tecnología intercambiando ideas experiencias y/o habilidades que permitan el desarrollo personal. Los indicadores de esta dimensión son:

Ética y autocuidado. Permite evaluar a los TIC sobre sus alcances legales, de las responsabilidades del uso de estas tecnologías, de compartir información y a los riesgos a los que se someten los colaboradores al compartir información (a nivel técnico y social), lo cual nos conduce que una empresa debe de regular el acceso a la información total o parcial de sus colaboradores, la sociedad debe de saber cuándo utilizar una tecnología digital u cuando no acceder a ello.

TIC y Sociedad. Es la capacidad de un trabajador de evaluar, analizar lo que trae consigo el TIC dentro de un contexto de una organización y de su entorno personal, comprender que las empresas están cambiando con la entrada de nuevas tecnologías dentro de las mismas organizaciones, ello cambia su estilo de vida del trabajador dentro de una empresa y de su vida personal.

2.2.4 Tecnología en las organizaciones

Los conocimientos habilidades necesarios para el uso de las tecnologías para el logro de las metas establecidas que permite resolver problemas dentro de las organizaciones dando facilidades de transmitir o enviar información de un lugar a otro. De esta manera, de la teoría propuesta por Alarcón, Álvarez, Hernández y Maldonado (2013), se infieren los siguientes indicadores:

Conocimientos TIC. Habilidades para el manejo de la tecnología de los colaboradores dentro de una organización, entender el funcionamiento de las tecnologías para poder dar soluciones a problemas que se presenten en un entorno laboral y/o personal.

Operar las TIC. Utilizar la tecnología de forma segura, dentro de una organización administrar archivos y/o información de la base de datos

Usar las TIC. Son las habilidades y destrezas del dominio de la tecnología de uso constante dentro de las empresas como programas hardware, software y otros programas que se utilizan en la sociedad, permitiendo la facilidad de la información y desarrollar habilidades y obtener nuevos conocimientos

2.2.5 Las TIC como apoyo administrativo

Según Chiavenato (2002) “las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino aquellas que saben extraer el máximo provecho a sus tecnologías actuales.” (p.254). de manera, que las empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las tecnologías y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de los procesos administrativos más importantes de la organización. Al respecto, Según Aguilera y Riascos (2009,) “la tecnología ha avanzado considerablemente en función de apoyar esta mutación administrativa. (p.131). cuyo principal propósito es el éxito de las organizaciones. Las TIC constituyen la base de las tecnologías que permiten mejorar el manejo de la información, por tanto se convierten en un recurso estratégico, y del uso que se haga del mismo pueden obtenerse ventajas competitivas sostenidas para la empresa.

De tal forma, que se espera que los sistemas de gestión humana no sólo lideren procesos de cambio, sino que desarrollen la capacidad de cambio (flexibilidad, adaptabilidad, agilidad e innovación de la organización); en este sentido el apoyo de herramientas TIC juega un papel fundamental para lograr el mejoramiento de los resultados operativos y estratégicos y por consiguiente la eficacia de la empresa.

2.2.6 La gestión de los Recursos Humanos de las Organizaciones

Históricamente la gestión de los recursos humanos aparece con la existencia del trabajo por cuenta ajena, y ha evolucionado desde entonces a lo largo de la historia, pues ninguna civilización ha podido sobrevivir al margen del trabajo y de la división y especialización del mismo a medida que las organizaciones de trabajo han ido consolidándose han surgido relaciones humanas en ellas que de una u otra forma han sido tratadas y gestionadas. Según, Chiavenato (2002) menciona que: “existe así una reciprocidad entre persona y organización y un doble sistema vinculado al trabajo, un pacto psico-laboral cargado de expectativas reciprocas que se extiende más allá del contenido del contrato de trabajo”. (p.421). De manera, que a través de esta reciprocidad, de este pacto psico-laboral, crece el hombre en la organización y la organización evoluciona y se desarrolla.

Llopart, y Redondo, (2008) plantean entre las ventajas de llevar a cabo una buena gestión y dirección de recursos humanos lo siguiente:

Mejorar la utilización de los recursos humanos. Aunar esfuerzos del departamento de recursos humanos con los objetivos globales de la organización y /o institución. Apoyar a otros campos con una base de datos de personal más amplia y Permitir la coordinación de varios programas obteniendo mejores niveles de productividad mediante la aportación de personal más capacitado. Así como la utilización de tecnología, información y comunicación adecuada. (p.78).

A través del tiempo las relaciones humanas se han visto enmarcadas por dos grandes tendencias que han regulado las prácticas y los distintos conceptos de formación y desarrollo profesional de las personas a través del uso de la tecnología en la gestión del recurso humano.

2.3 Definición de Términos Básicos

Correo Electrónico: Este es quizás el medio de mayor impacto en la gestión diaria en el puesto de trabajo.

Datamining: es el conjunto de técnicas y tecnológicas que permiten explorar grandes bases de datos de manera automática o semiautomática, con el objetivo de encontrar patrones repetitivos, tendencias o reglas que expliquen el comportamiento de los datos en un determinado contexto.

Era de la Informática y las Telecomunicaciones: cuando comienza a darse el uso de la tecnología a través de la implantación de equipos tecnológicos para un mayor desarrollo del conocimiento.

Herramientas TIC: permiten apoyar dichos procesos deben responder a los criterios de eficacia y eficiencia, en este sentido el Datamining, las Bases de datos y Workflow facilitan la identificación de los niveles de efectividad de las diversas áreas de trabajo así como también le proporcionan al área información suficiente para una efectiva toma de decisiones.

Informática: Conjunto de conocimientos técnicos que se ocupan del tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Influencia de las TIC en los procesos organizacionales: son las estrategias emergentes las más afines a la heterogeneidad, diversidad y adaptabilidad del paradigma tecnoeconómico de la Era de la Informática y las Telecomunicaciones; pero la percepción del diseño de estrategias en un contexto estable y previsible.

Paradigma tecnológico: progreso técnico, trayectoria tecnológica. Se incluyen en el paradigma las nuevas fuentes de energía, los nuevos materiales y la biotecnología. Un rasgo característico del nuevo paradigma es la tendencia a aumentar el contenido de información en los productos y disminuir su contenido de materiales como en la nanotecnología. Esta importancia creciente de la información permite establecer tendencias principales en la innovación de productos y procesos en la empresa.

Redes Neuronales: la lógica difusa, algoritmos genéticos, Datamining, entre otras; específicamente la técnica del Datamining ha sido probada como herramienta eficaz en el apoyo de la ejecución de procesos de selección de personal y evaluación del desempeño que forman parte de la gestión del talento humano. Esto contribuye al mejoramiento de la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen las organizaciones.

Revolución Electrónica: revolución electrónica iniciada en la década de los años 70 permitió constituir el punto de partida para el desarrollo vertiginoso de la llamada Era Digital. Sin embargo investigaciones desarrolladas al principio de los años 80 permitieron el avance de la convergencia entre la electrónica, la informática y las telecomunicaciones posibilitando la interconexión entre redes.

Sitio Intranet: El equivalente interno del sitio Web.

Spring: es una aplicación llamada también framework un sistema operativo desarrollada en Java existen varias extensiones para la construcción de aplicaciones web sobre la plataforma.

Sociedad de la Información: con el desarrollo de la innovación, donde se pueda tener capacidad de disponer nuevos conocimientos capaces de concebir nuevos productos, procesos, servicios para el desarrollo de una capacidad de competitividad creciente, a través de la innovación como resultado del esfuerzo masificado, de orden sistémico y que logre acumular.

Telecapacitación: Es en donde un capacitador de una central instruye a un grupo de empleados ubicados en lugares remotos por medio de redes de televisión.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación es una forma de clasificación de la investigación, en la cual se deben considerar los aspectos característicos del estudio para así identificarlos. Delgado de Smith (2013) señala: “las mismas pueden ubicarse de la siguiente manera: Investigación documental, investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa, investigación correlacional, investigación histórica, estudio de caso y proyecto factible” (p.214). En el caso de la presente investigación, el tipo es un análisis descriptivo. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. El diseño de investigación que será empleado es un diseño de campo según Hernández, Fernández, y Baptista (2007): “Los estudio de campo son aquellos que se realizan mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas y observación directa”. (p.128). En este sentido, la investigación se desarrollará en las instalaciones de la empresa FANAGRA, C.A, donde la información será recolectada.

3.2 Poblacion y Muestra

En relación a la población esta es definida por Palella y Martins (2006) como: “el conjunto de unidades de los que se desea obtener información y sobre lo que se van a generar conclusiones”. (p.97). En el caso de la investigación la población estará conformada por dieciséis (16) personas que laboran en el departamento de Recursos Humanos de la empresa objeto de estudio. En relación, a la muestra Barvaresco (2006), refiere que: “cuando se hace difícil el estudio de toda la población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de

la población, con la que se va a trabajar”. (p.92). En el caso de la investigación se considerará una muestra no probabilística la cual está integrada por las dos (02) jefes del departamento de Recursos Humanos. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2007), señalan que este tipo de muestra: “no sigue un proceso mecánico, sino que depende del proceso de la toma de decisiones de las personas, quienes una vez seleccionadas obedecen a los criterios de la investigación”. (p.89).

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, se empleó como instrumentos y técnicas de recolección de datos orientadas de manera esencial a alcanzar los fines propuestos. Hurtado y Toro (2012), define los instrumentos como: “la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué”. (p.111). Para esta investigación, la técnica que se llevó a cabo es una encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas y respuestas de diferentes alternativas. Igualmente se aplicará una entrevista que aportará información referente al uso de las TIC en el departamento de recursos humanos de la empresa objeto de estudio. Según Palella y Martins (2012) la entrevista es un: “técnica que busca obtener información expresada espontáneamente por el entrevistado mediante una guía estructurada o no con una serie de preguntas que son respondidas de forma verbal”. (p.118). Debe mencionarse, que dicha entrevista se realizara a los jefes del departamento de Recursos Humanos.

Por su parte, Arias (2006), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96). Por lo tanto, la encuesta se realizará a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo (2007) lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.(p.122).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados, es una tarea fundamental y donde se desarrolla una interpretación profunda y específica de los hallazgos. Al respecto, Tamayo (2007) señalan que este consiste “en reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso y significativo” (p.104). Con ello, se sustenta se le da un carácter objetivo a la investigación. En este capítulo se presenta el análisis de los resultados de los datos provenientes de los instrumentos aplicados en la investigación relacionados con la infraestructura de las TIC en la empresa en el área de recurso humano su uso, capacitación al personal para su aplicación, entre otros.

4.1 Resultados de la técnica de la entrevista aplicada a unos de los jefes del departamento de recursos humanos.

1. ¿Cómo ha sido la incorporación de las TIC en el área de Gestión de Talento Humanos?

Realmente, se cuenta con los elementos tecnológicos para desarrollar las actividades de una manera automatizada y con los equipos necesarios. Sin embargo, suele suceder que nos hemos conformado o limitados a usar lo básico.

2. ¿Cuáles son las tareas en el departamento de recursos humanos más beneficiadas por la incorporación de las TIC?

Los procesos de la Gestión de Talento Humanos que deben ser más beneficiadas por el uso de las TIC serían: nómina o compensación, relaciones laborales, entre otros. Sin embargo, se debe reforzar al personal con la capacitación para un mayor beneficio.

3. ¿Ha habido alguna capacitación especial para el personal del área de Gestión de Talento Humano para desarrollar funciones donde estén incorporadas nuevas TIC?

Esta capacitación ha estado concentrada en las personas que ocupan cargos vinculados a los procesos de compensación y desarrollo, lo cual limita al resto del personal a tener acceso a la información que se genera de los equipos y programas adquiridos.

4. ¿Cuáles han sido los beneficios de la incorporación de las TIC en el área de Gestión de Talento Humano?

Automatización de los procesos, reducción en los tiempos de respuesta, organización de la información, el uso del correo electrónico por parte del personal, así usamos el uso del correo masivo ya que hay cultura en el uso del correo.

5. ¿Han percibido mejoras en el desarrollo de las funciones en el área de Gestión de Talento Humano a partir de la introducción de las TIC?

De una u otra forma, se ha visto mejoras en el desempeño de las funciones. Sin embargo, es falta de hacer seguimiento y evaluación que permitan obtener resultados más favorables.

6. ¿Cuáles han sido las mayores limitaciones para el uso de las TIC?

La limitación más significativa para la utilización de las TIC es la capacitación y ésta a su vez incide sobre los beneficios reales y potenciales de la infraestructura TIC.

Ahora bien, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario; relacionados con la Infraestructura TIC

1. Señale el tipo, cantidad (cuando aplique) y antigüedad promedio de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que posee el área encargada de la gestión de Talento Humano en la organización:

Cuadro N°1. TIC e Infraestructura.

TIC	SI	NO	UNIDADES	AÑO
TERMINALES				
Ordenadores de mesa	X		12	2010
Ordenadores portátiles	X		2	2010
REDES PRIVADAS:				
Internet	X		1	
Intranet	X		1	
Extranet		X		
CONEXIÓN				
Red de área local	X		1	
Modem	X		2	2012

Fuente: Larez y Mogollón (2020).

ANÁLISIS: se puede apreciar que el departamento encargada de la gestión de Talento Humano en la organización cuenta con terminales, redes privadas y redes, lo cual forma parte importante de la infraestructura TIC de una organización y en específico de la Gestión de Talento Humano. Al respecto, Marqués (2002), explica que las TIC son el “conjunto de avances tecnológicos que proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden

los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, los masmedia, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual.” (p. 46).

Es importante mencionar, que en cuanto a las transformaciones que el trabajo está experimentando a partir de la incorporación de terminales, redes privadas y redes, en sus condiciones de ejercicio; en dicho departamento no cuentan con toda la infraestructura TIC consultada, aunque poseen las terminales, redes privadas y redes necesarias para propiciar la interconectividad interna y externa en la Gestión de Talento Humano. Burlard, (2001), señala que una revolución está cambiando las relaciones entre los individuos y alterando por completo el modo de producción del valor y de los beneficios, explica que internet, intranet, ordenador portátil y teléfono móvil, son la perfecta panoplia del trabajador conectado con su tiempo, es una revolución que transforma las relaciones, pero no se trata del "fin del trabajo" se trata es de un cambio total en sus condiciones del trabajo. (p. 45)

2. Indique si frecuentemente da los siguientes usos a las TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano de su organización:

Cuadro N° 2. TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano de su organización

USOS	SI	NO
Correo Electrónico	X	
Búsqueda de información	X	
Banca electrónica	X	
Comercio electrónico		X
Interacción con organismos gubernamentales	X	
Servicios al cliente	X	
Entrega de productos o servicios en línea		X

Fuente: Larez y Mogollón (2020).

ANALISIS: Con respecto a los usos que se le da a la infraestructura TIC, es oportuno reafirmar la importancia del aprovechamiento de la infraestructura tecnológica disponible en el área de Gestión de Talento Humano de la organización ya que de los usos que se le dé a las TIC como mecanismo depende en gran medida la incorporación de la empresa a la nueva economía. Ahora bien, los resultados muestran que si bien, no hay apertura al comercio electrónico o la entrega de productos o servicio vía on-line, si utilizan las TIC disponibles para potenciar la comunicación de la Gestión de Talento Humano con sus clientes internos y externos a través de correos electrónicos. En este sentido, el correo electrónico es la herramienta TIC más conocida. De allí, que Valdés (2004) menciona que “la tecnología no es considerada como un elemento único y aislado, sino que –por el contrario- se percibe como una serie de elementos interrelacionados con el objetivo común de satisfacer las necesidades de los clientes; en otras palabras se le define como un sistema tecnológico” (p. 3).

Por lo tanto, se visualiza que hay uso de herramientas tecnológicas para desempeñar las funciones en el área tales como pagos de obligaciones laborales lo cual se hace necesario el uso de la banca electrónica y la interacción con entes gubernamentales como Inces, Seguro Social, Banaviv, entre otros.

3. ¿La definición de los siguientes tipos de planes se ve condicionada por las TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano?

Cuadro N°3. Formas Organizativas

TIPOS DE PLANES	SI	NO
Estrategias		X
Políticas		X
Normas	X	
Procedimientos	X	

Fuente: Larez y Mogollón (2020)

ANÁLISIS: Al consultar sobre los tipos de planes condicionados por la incorporación de las TIC en la Gestión de Talento Humano, no hay una clara tendencia al respecto. La apreciación de los encuestados con respecto a los tipos de planes que son condicionados por la incorporación de la TIC, lo cual no deja claro cómo las TIC se gestionan a fin de potenciar sus beneficios en la Gestión de Talento Humano debido a que las normas y procedimientos se ven condicionados por las TIC. En cuanto, a las estrategias y políticas menciona que no se ve condicionada por las TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano.

Al respecto, Drucker (1994) menciona que las organizaciones de la Nueva Era han constatado el poder de la tecnología, no sólo como capacidad competitiva sino como agente promotor de cambios profundos. Estos cambios pasan por la gestión estratégica de la tecnología, por tanto, su incorporación en los diferentes tipos de planes se hace necesaria a fin de prever las acciones a tomar para el estratégico aprovechamiento de la infraestructura TIC de las empresas.

4. ¿Las TIC disponibles en la organización han originado la redefinición de los siguientes elementos de la estructura del área de Gestión de Talento Humano?

Cuadro N° 4. Las TIC disponibles en la organización

ELEMENTOS	SI	NO
DIVISIÓN DEL TRABAJO		X
DEPARTAMENTALIZACIÓN		X
CADENA DE MANDO		X
FORMALIZACIÓN		X
TRAMO DE CONTROL		X
DESCENTRALIZACIÓN		X

FUENTE: Larez y Mogollón (2020).

ANALISIS: De acuerdo a la teoría de la contingencia, para el diseño de la estructura organizacional se deben considerar las siguientes variables o contingencias: el ambiente, la tecnología y el tamaño de la organización. Al consultar sobre la estructura organizacional, se modifica por decisiones gerenciales, para adecuar los procesos, las descripciones de cargo o debido a las salidas de personal, reducción de personal y ajustes internos. La introducción de las TIC no juega un rol fundamental que permita sustentar el rediseño de la estructura organizacional en la Gestión de Talento Humano. Ello es contrario a lo expuesto por García y Cordero (2007), quienes en su construcción teórica sobre las formas organizativas afirman que las mismas han evolucionado a través de tres épocas a saber; estandarización, personalización e innovación. Actualmente, las organizaciones requieren de relaciones de trabajo fluidas, flexibles y complejas que incrementen la habilidad de las mismas para obtener, procesar y utilizar información bajo condiciones de interdependencia.

5. Considerando los productos y servicios tecnológicos (hardware y software) con los cuales cuenta el área de Gestión de Talento Humano:

Para el conocimiento acerca del producto y/o servicio y su transformación:

- a) Cuenta con información mínima para utilizarlo (X)
- b) Cuenta con un manual de operaciones y se han documentado algunas variaciones dentro de un rango estrecho ()
- c) Se intercambia información con líderes en tecnología. Hay individuos en el área de Gestión de Talento Humano que han mejorado procesos internos. ()

Respuesta	SI	NO
a.-	x	
b.-		x
c.-		x

ANALISIS: como se aprecia en los resultados en el área, se cuenta con poca información, en tal sentido, la suministración de información no es más la adecuada para utilizar los productos y servicios tecnológicos.

6. ¿Cómo se capacita y difunde la información?

- a) No hay capacitación (X)
- b) Algunos cursos de tipo general ()
- c) Cursos externos especializados dirigidos al personal que lo aplicará. Se formalizan cursos internos en el nivel básico ()
- d) Cursos a todos los niveles, internos y externos. Todos saben qué tienen que hacer y por qué ()
- e) Por la misma estructura organizacional de la empresa se genera el mecanismo de difusión y capacitación ()

ANALISIS: según la información suministrada según el cuestionario en el área no hay la capacitación necesaria que permita al personal hacer el uso de las TIC lo cual permita un mejor funcionamiento del mismo.

7. El conocimiento que se difunde o copia en el área de Gestión de Talento Humano se caracteriza por ser:

- a) Tácito () e) Explicito ()
- b) Propio () f) Externo ()
- c) Simple (X) g) Complejo ()
- d) Especifico () h) Genérico ()

ANALISIS: como puede apreciarse, en el cuestionario El conocimiento que se difunde o copia en el área de Gestión de Talento Humano se caracteriza por ser simple. Debido, a que no se cuenta con la capacitación adecuada ni externa ni interna que facilite la propagación del conocimiento en el área.

8. Las oportunidades y fuentes de acceso al conocimiento son:

- a) El surgimiento de nuevos paradigmas tecnológicos (X)
- b) Investigación propia (I+D) ()
- c) Difusión de viejas tecnologías ()
- d) Nuevos mercados o clientes ()
- e) Esfuerzos propios ()
- f) Redes o vinculaciones internas y/o externas ()

ANALISIS: es evidente que el surgimiento de nuevos paradigmas tecnológicos es una de las oportunidades y fuentes de acceso al conocimiento para el personal que lidera el área de recursos humanos.

9. La acumulación de conocimiento se da por:

- a) Experiencias (ensayo y error) (X)
- b) Entrenamiento, capacitación ()
- c) Investigación y desarrollo ()
- d) Aprendizaje al hacer, usar o interactuar (X)
- e) Aprendizaje productivo, técnico y organizacional ()

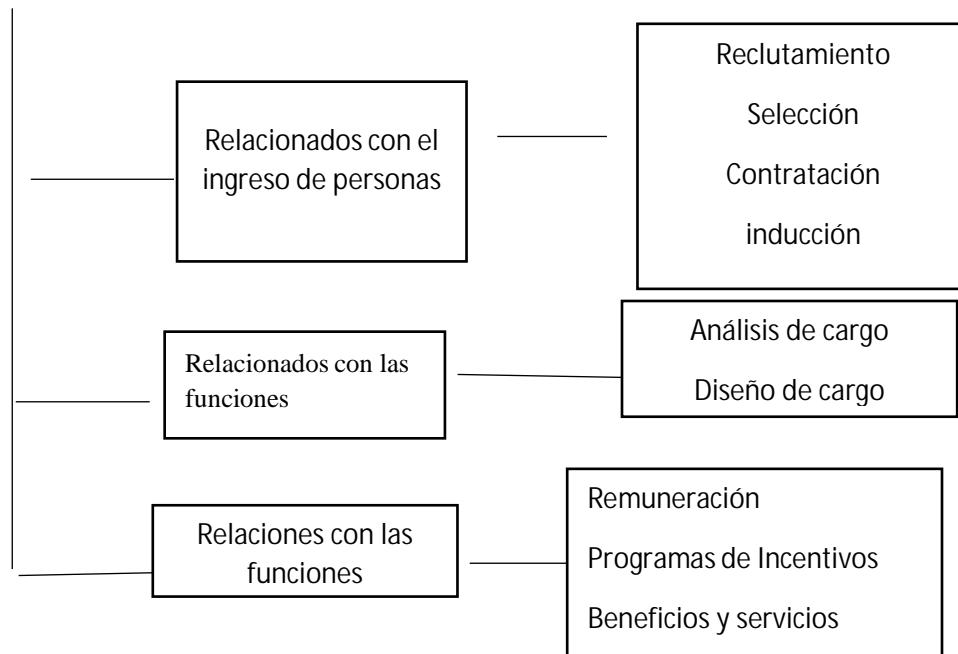
ANALISIS: como puede apreciarse, la acumulación de conocimiento se da por aprendizaje al hacer, usar o interactuar con los medios tecnológicos debido a que se evidencia la falta de capacitación general del personal en cuanto al uso de las TIC; sin embargo, también la prueba y el error es un medio muy utilizado.

CAPITLO V

ANALISIS DEL ESTUDIO, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para analizar que Tecnología de Información y Comunicación (TIC) son las más adecuadas para perfeccionar el sistema de departamento del personal de Recursos Humanos de la empresa FANAGRA, C.A, se hace necesario realizar una agrupación y análisis de los procesos de gestión del talento humano, que sirviera como base para identificar las herramientas TIC susceptibles de ser utilizadas en cada una de las actividades necesarias para la gestión de las personas en la organización objeto de estudio cuya delimitación está relacionada con las funciones del área de gestión del talento humano y con cada uno de los procesos necesarios para el ingreso, mantenimiento y desarrollo de las personas dentro de las organizaciones. Para ello, se esquematizan dichos proceso a continuación:

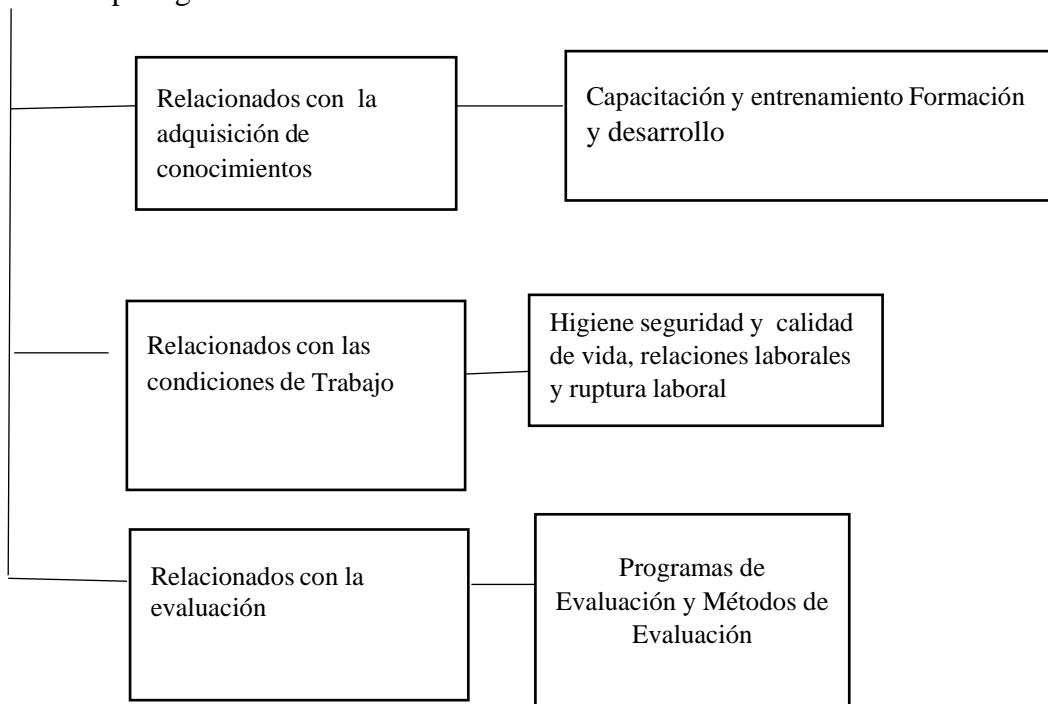
Figura N°1. Los Procesos de Gestión Humana
Los procesos para gestionar la Gestión Humana



Fuente: Larez y Mogollón (2020).

Continuación de los procesos para gestionar la Gestión Humana

Los procesos para gestionar la Gestión Humana



Fuente: Larez y Mogollón (2020).

Debe mencionarse, que dichos procesos deben ir alineados a las exigencias y cambios del mundo actual, al respecto, Chiavenato (2002) explica que las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino aquellas que saben extraer el máximo provecho a sus tecnologías actuales, es decir aquellas empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las tecnologías y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de los procesos administrativos más importantes de la organización. De allí, que las TIC constituyen la base de las tecnologías que permiten mejorar el manejo de la información, por tanto se convierten en un recurso estratégico, y del uso que se haga en cualquiera área o departamento en las empresas proporcionara beneficios a la misma.

Es importante resaltar que las TIC representan una alternativa importante para el progreso de una organización, por ello, se requiere de una planificación y direccionamiento que les permitan su inclusión en los diversos procesos del departamento de recursos humanos de forma adecuada. Entre las principales herramientas TIC que se utilizan para la gestión del talento humano se encuentran las bases de datos y los sistemas de información, estos últimos se consideran como herramientas de vital importancia en el proceso de mantener el funcionamiento de los procesos para llevar a cabo la Gestión Humana.

Figura N°2. Banco de datos para un sistema de información

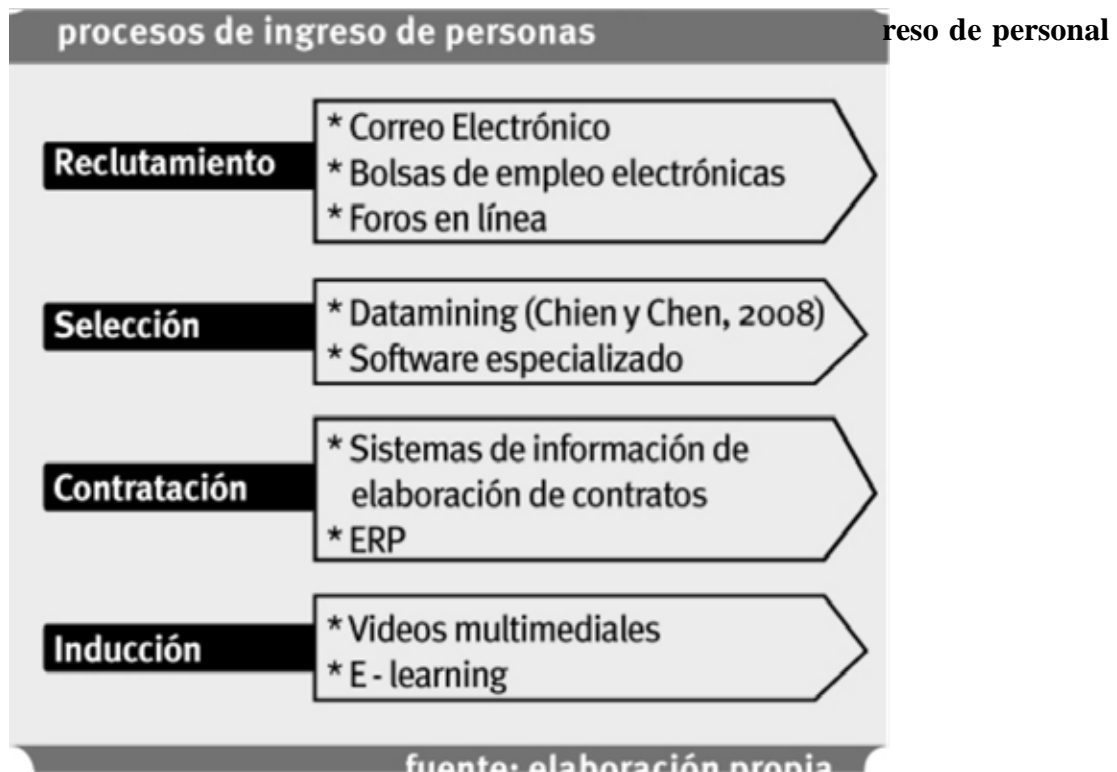


En tal sentido, la gestión del talento humano requiere el manejo eficiente de gran cantidad de información, especialmente porque la toma de decisiones en esta actividad es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Por ello, Chiavenato (2002) menciona que la gestión del talento humano requiere la utilización de diversas bases de datos interconectadas que permitan obtener y almacenar datos de diferentes niveles de complejidad, entre las bases de datos más importantes que se requieren están: registro de personal, registro de cargos, registro de secciones, registro de remuneración, registro de beneficios, registro de entrenamiento, registros de candidatos, registros médicos y otros que requiera la organización.

De manera, que en el área gestión del talento humano, al contratar personal para la empresa, se deben determinar en primer lugar, las necesidades de personal, los

perfiles de los candidatos, sus tareas y la remuneración que la empresa está dispuesta a ofrecerles mediante un sistema computarizado que permite mayor fluidez, claridad e interpretación de los sueldos y salarios. Parar ello, se emplean programas digitales que permiten llevar el sistema de compensación y nómina.

Cabe resaltar, que hay herramientas TIC que pueden ser utilizadas en cada uno de los procesos de Gestión del Talento Humano tal como el relacionado con el ingreso del personal debido a que el personal encargado de las funciones de reclutamiento, selección, contratación e inducción se debe apoyar en herramientas TIC tal como lo muestra la siguiente figura:



Es importante destacar, que el reclutamiento es el proceso de generar un conjunto de candidatos cualificados para un puesto en particular a nivel general, el reclutamiento se apoya en herramientas TIC como el correo electrónico, las bolsas de empleo electrónicas, dado que el trabajador de la era de la economía del

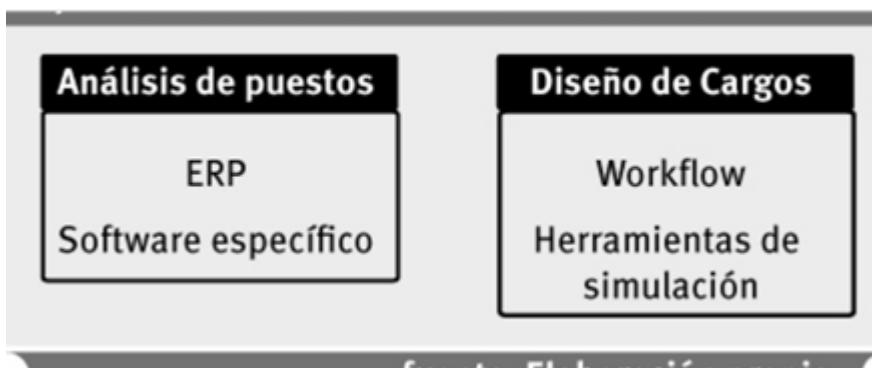
conocimiento, incluye su Curriculum vitae en los sitios web destinados a la promoción y divulgación de los profesionales con mayores competencias laborales; otro mecanismo tecnológico que se utiliza hoy en día para el reclutamiento son los foros en línea en los cuales existe la posibilidad de reclutar profesionales de alto nivel.

Por su parte, la selección es el proceso para elegir entre varios candidatos, dentro o fuera de la organización, a la persona más indicada para ocupar un puesto en ese momento o en el futuro. De allí, que Chien y Chen (2008) comentan que es de vital importancia para las empresas deben contar con personal calificado. En tal sentido, la actividad de selección de personal debería ser apoyada por mecanismos tecnológicos como el Datamining; cuya estrategia se fundamentada en un árbol de decisión y reglas asociadas, genera reglas útiles para la selección de personal. Otro paquete computacional especializado que facilita la selección de personal es Spring, este contribuye a racionalizar los procesos de selección y reduce las tareas administrativas, costos y escalas de tiempo.

En ese mismo orden de ideas, se puede aplicar herramientas de TIC a otro proceso de gestión de recurso humano tal como el relacionado con las funciones; como apoyo a la ejecución de las actividades de análisis de cargos y diseño de cargos, las TIC proporcionan herramientas que pueden ser utilizadas por el área de gestión del talento humano. A continuación se presenta la siguiente:

humano. A continuación se presenta la siguiente:

Figura N 4 herramientas tic utilizada en los proceso relacionados con las funciones



El análisis de cargos es conocido como el procedimiento para establecer las obligaciones y las habilidades que requieren un puesto y el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo y el diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos.

De allí, que las herramientas que apoyan el proceso de diseño de cargos son los flujos de trabajo (Workflow) a través de herramientas computarizadas como DFD (Data Flow Diagram), DIA, Microsoft Vision, entre otros; así como también la simulación de cargos a través de algún software como Oragnhrm y Uniclass. En cuanto a software. De modo, que hay muchos paquetes de software que presentan funciones las cuales permiten apoyar las actividades de análisis y diseño de cargo; tales como se presentan a continuación:

UNICLASS - Nomina y recursos humanos

COLSIN - RH

HEINSOHN HGS S.A.

ICEBERG TH

SOFTLAND SOLUCIÓN CORPORATIVA – NOMINA

TLM NOMUS

DIGIDATA - DATAPINO HUMANO

Microsoft Dynamics AX

STONE HRM - Human Resource Management

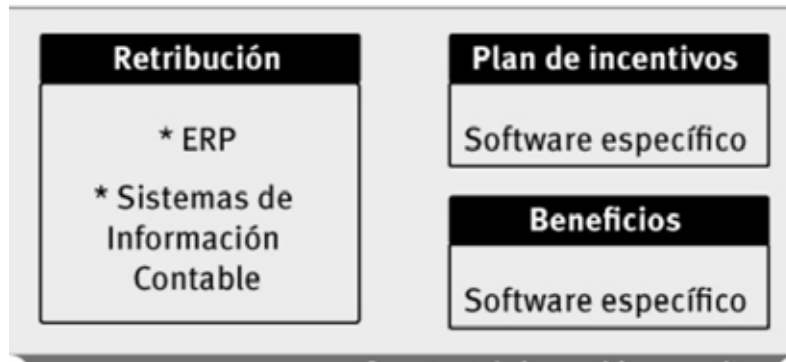
ZUE

Fuente: Borjas (2018) Configuración de la Gestión de Talento Humano a partir de la Introducción

de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Químico Carabobeño.

Igualmente, hay otras herramientas TIC relacionados con la compensación debido a que estas las actividades pueden ser mejoradas a través de herramientas tales como se muestra a continuación:

Figura N°5. Herramienta tic utilizada en el proceso de compensación



Según Gómez-Mejía (2003), afirma que: la retribución, de manera general, es el conjunto de las recompensas cuantificables que recibe un empleado por su trabajo. (p.398). En tal sentido, las empresas manejan varios tipos de programas de incentivos; beneficios adicionales relacionados con la productividad. Los beneficios o prestaciones las prestaciones son recompensas colectivas que proporcionan seguridad a los empleados y a los miembros de sus familias. De allí, que los pagos se hacen cada día más eficientes y efectivos, como lo plantea Rodríguez (2007) al comentar que los pagos de aportes se pueden realizar vía electrónica, utilizando el sistema PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes), este nuevo sistema permite que los usuarios realicen el pago integrado de los aportes a la seguridad social y demás parafiscales, a través de transferencias electrónicas de fondos.

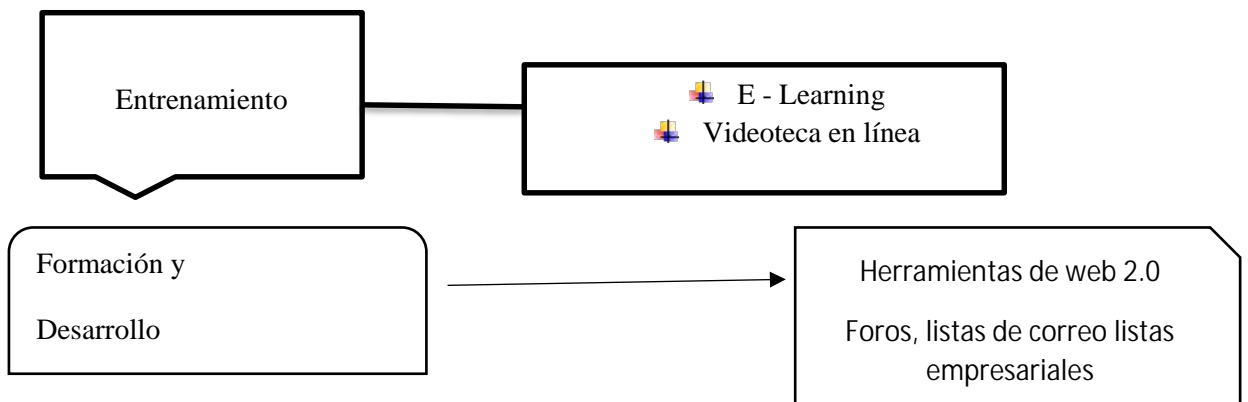
En consecuencia, las actividades relacionadas con la compensación son un requerimiento funcional imprescindible para el desarrollo de software que apoya las funciones del área de gestión del talento humano.

También están las herramientas relacionados con la adquisición de conocimientos debido a que el mejoramiento de este proceso es fundamental para la gestión del talento humano, por eso las TIC suministran herramientas que apoyan estas actividades. Entre las TIC que facilitan el desarrollo de actividades relacionadas con la adquisición de conocimientos están el E-Learning que es una forma

de educación a distancia basada en medios electrónicos, es decir los cursos virtuales que le ayudan al empleado a capacitarse constantemente; la videoteca en línea que proporciona la red Internet a través de diversos sitios como por ejemplo: Youtube.com, video.google.com; herramientas Web 2.0 que son la transición que se ha dado de aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones que funcionan a través de la web enfocadas al usuario final, como por ejemplo: googledocs y googlegroups; foros, listas de correo y chats empresariales.

Adicionalmente, son herramientas virtuales que le facilitan al empleado establecer relaciones con personas que tienen su mismo cargo en otras organizaciones y aprender de sus experiencias, entre los más conocidos están: gestionhumana.com, gestionhumanaforoactivo. Net, vcgestionhumana.com, entre otros. Tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura N°6. Herramienta TIC como apoyo al proceso de adquisición de conocimientos.



aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización. La meta de la capacitación de personal es facilitar el logro de metas organizacionales” (Rue y Byars, 2000, p.157). Y por otro lado, “el entrenamiento es un proceso que comprende la adquisición de destrezas, conceptos, reglas o actitudes. La meta del entrenamiento es mejorar el rendimiento actual y futuro” (Rue y Byars, 2000, p.349). En cuanto a la formación y desarrollo del empleado, “La formación trata de proporcionar al empleado habilidades específicas o corregir deficiencias en su rendimiento” (Dolan, et al, 2003, p.119) y “el desarrollo es un esfuerzo para ofrecer a los empleados las habilidades que la organización necesitará en el futuro” (Gómez-Mejía, et al, 2001, p.283).

Por su parte, las herramientas TIC relacionados con las condiciones de trabajo viene dadas por la higiene que Rodríguez (2002) la define como la condiciones o prácticas que conducen a un estado de buena salud y la seguridad se entiende como las acciones o prácticas que conducen a evitar accidentes. Según Chiavenato citado por García (2008, p.49) la calidad de vida laboral “representa el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo”.

Entre las herramientas TIC que apoyan los procesos relacionados con las condiciones de trabajo se distinguen: el software de diagnóstico, es decir paquetes que facilitan determinar las condiciones laborales que ofrece la organización, como por ejemplo el software ISOSYSTEM que facilita gestionar y monitorear el sistema de salud y seguridad laboral; además de otras herramientas como la instalación de sensores automatizados que le permitan al personal contar con un espacio apropiado para el desarrollo de sus labores; los videos interactivos y los avisos multimediales son de gran ayuda para los procesos de seguridad del personal; la calidad de vida laboral se puede apoyar en herramientas web como la agenda o el calendario que le permita publicar los eventos culturales de la organización, así como también la página web de la organización para mantener un nivel de comunicación adecuado. A continuación se muestra en la figura siguiente:

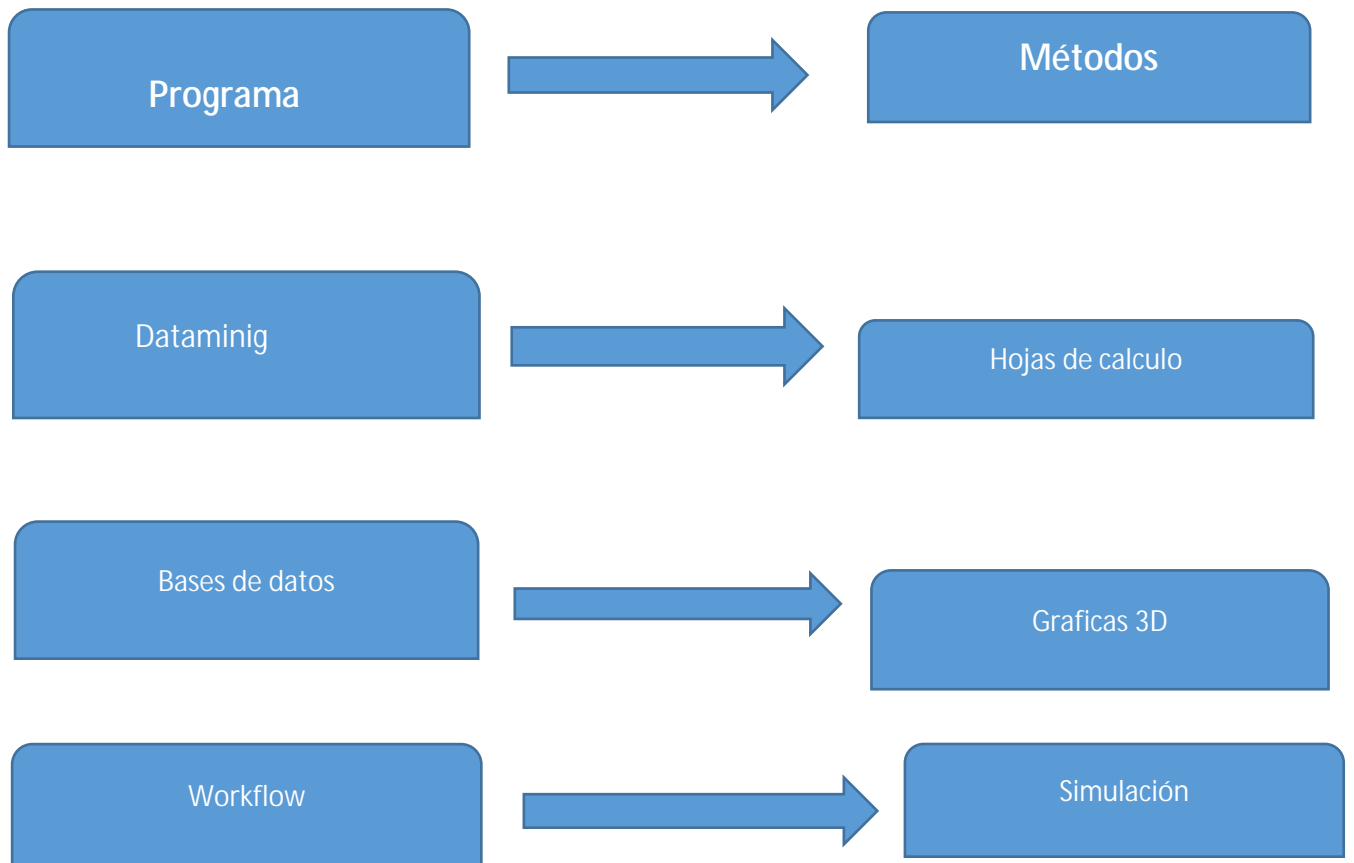
Figura N°7. Herramienta TIC utiliza en el proceso relacionados con las condiciones de trabajo

Higiene Software de diagnóstico - Sensores automatizados
Seguridad Videos interactivos - Avisos multimedia
Calidad de vida laboral Herramientas WEB - Divulgación de eventos en línea
Relaciones laborales Foros y chat - Grupos en línea
Ruptura laboral Correo electrónico - Bases de datos- intervención con otras bases de datos, Ivss, Ministerio del trabajo Insapsel.

Fuente: Larez y Mogollón (2020).

Para finalizar, las herramientas TIC relacionados con la evaluación las actividades que encierran los procesos de evaluación se apoyan en herramientas TIC que les facilitan su ejecución además de permitirles obtener resultados más efectivos. Entre las más utilizadas están las relacionadas en la figura siguiente:

Figura N°8. Herramientas TIC que apoyan los procesos relacionados con la evaluación



Fuente: Larez y Mogollón (2020).

Los procesos relacionados con la evaluación dentro de la gestión talento humano son de vital importancia, por tanto, la escogencia de las herramientas TIC que permiten apoyar dichos procesos deben responder a los criterios de eficacia y eficiencia, en este sentido el Datamining, las Bases de datos y WorkFlow facilitan la identificación de los niveles de efectividad de las diversas áreas de trabajo así como también le proporcionan al área información suficiente para una efectiva toma de decisiones; los métodos de evaluación se apoyan en herramientas como las hojas de cálculo, las gráficas 3D que ilustran adecuadamente los datos necesarios y la simulación que permite tener una visión prospectiva sobre el funcionamiento de las diversas áreas de trabajo.

Según Gómez, (2001); implementar un programa de evaluación del desempeño exige identificar áreas de trabajo a las cuales hay que medirles el rendimiento porque dependiendo de éste se afecta positiva o negativamente el éxito de una organización, luego debe llevarse a juicio el comportamiento del empleado, y se debe tener muy claro que el objetivo de la evaluación no es generar simples críticas, por el contrario debe enfocarse hacia el futuro, es decir, lo que los empleados pueden hacer en pro de alcanzar su potencial dentro de la organización. Para Rodríguez (2002), los métodos de evaluación del desempeño son un medio para obtener datos e informaciones que puedan ser registrados y procesados, y utilizarlos para la toma de decisiones y soluciones que traten de mejorar e incrementar el desempeño humano dentro de las organizaciones.

Conclusiones

Aunque existe un número considerable de software que apoya los procesos de gestión del talento humano, no todos conciben funcionalidades para las actividades de esta área. De acuerdo con la investigación, la función que se encuentra en el software identificado en el mercado, se relaciona con el proceso de compensación, específicamente con el manejo de nómina. Considerando que el software ha sido diseñado de acuerdo con los requerimientos de las organizaciones, se puede deducir

que estas se preocupan principalmente por establecer esquemas de control en la remuneración de los empleados y esto puede permitir avanzar hacia procesos de equidad interna y externa.

Es importante mencionar, que la incursión de los servicios de internet en el contexto de las actividades operativas de la organización o empresa objeto de estudio se puede realizar mediante la utilización de las bolsas de empleo electrónicas, correo electrónico, páginas web, foros, chat, entre otros, especialmente útiles para el funcionamiento del área de gestión del talento humano, brindando agilidad en los procesos de comunicación, reclutamiento, formación y evaluación de desempeño.

Es indudable el avance en el desarrollo de técnicas TIC como son las redes neuronales, la lógica difusa, algoritmos genéticos, Datamining, entre otras; específicamente la técnica del Datamining ha sido probada como herramienta eficaz en el apoyo de la ejecución de procesos de selección de personal y evaluación del desempeño que forman parte de la gestión del talento humano. Esto contribuye al mejoramiento de la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen las organizaciones.

La diversidad de paquetes de software útiles para apoyar procesos de Gestión del Talento Humano, comprueba que estos se han convertido en un producto necesario para la industria de las TIC, debido al incremento de su uso por parte de todo tipo de organizaciones. De allí, que la clasificación de los procesos de Gestión del Talento Humano y la documentación de las herramientas TIC que los apoyan, hacen de esta investigación una muy buena fuente de consulta para las personas interesadas en el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano en las organizaciones.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa FANAGRA, C.A la implementación de servicios outsourcing que propicien estrategias de innovación que pretendan implementar las organizaciones y se logra una interesante transformación de los procesos relacionados con la capacitación y adiestramiento del personal en cuanto a recursos tecnológicos.

Incorporar redes sociales como medios de canales de comunicación tales como Facebook, YouTube, Telegran, Twister, las wikis y blogs que faciliten fomentar no solo la comunicación sino las relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo del departamento de recursos humanos.

Incorporar alternativas como Videoconferencia, Skype y LinkeLIn en la aplicación de programas de capacitación y entrenamiento. Así como medios tecnológicos para realizar procesos de entrevistas.

Los procesos que gestionan el área de recursos humanos se ve afectado de manera directa por la globalización del mercado, las economías de escala, la mundialización de la economía; por ello se recomienda que optimice el nivel de innovación en procesos administrativos, como el de gestión del talento humano, el cual involucre inversión para la empresa objeto de estudio en herramientas tecnológicas que el mercado ofrece.

Aplicar la técnica del Datamining ha sido probada como herramienta eficaz en el apoyo de la ejecución de procesos de selección de personal y evaluación del desempeño que garantice un mejor desempeño en la gestión del talento humano.

Se recomienda la utilización de software de apoyo ya que existen diversos paquetes de software, el paquete office ofrece un apoyo importante a las empresas para los procesos administrativos. Por esta razón, se le sugiere a la empresa FANAGRA, C.A el uso de herramientas TIC para el manejo del departamento de recursos humanos y obtener efectividad y eficiencia en sus procesos.

REFERENCIAS

- Alarcón, G. Álvarez, P. Hernández, L. y Maldonado, M. (2013) **“Las tecnologías de la información y la comunicación en la Gerencia empresarial”**: Editorial trilce. México.
- Arias, Fidas (2006). **“El Proyecto de Investigación”**. 3ª Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Barvaresco, Aura (2006). **“Proceso Metodológico de Investigación”**. (Cómo hacer un diseño de una investigación). 5ta Edición. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Borjas, A. (2018), **“Configuración de la Gestión de Talento Humano a partir de la Introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Sector Químico Carabobeño”** Facultad de Ciencias de la salud de la Universidad de Carabobo. Valencia Estado Carabobo, Venezuela.
- Cejas, M. & Grau, C. (2007). **“La formación de los Recursos Humanos en las organizaciones empresariales: Una visión teórico-epistemológico desde la formación por competencias”**. Valencia: Fondo Editorial Tropykos
- Cejas, M. & Camejo, A. (2009). **“La dimensión estratégica de los recursos humanos en el marco de la responsabilidad social empresarial”**. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2(4), 67-87.).
- Cobo, L. (2009). **“Desarrollo de Organizaciones Inteligentes”**. Revista Comunidad de Aprendizaje, 2, 1-25
- Chiavenato, I. (2002). **“Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones”**. Bogotá, Colombia: McGraw–Hill.
- Delgado de Smith, Yamile (2013). **“La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas. Universidad de Carabobo”**. 3era Tercera Edición. Editado por la

Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
Valencia, Venezuela.

- Erazo, S. (2017), **“Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano”** en la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. (Colombia).
- Gómez–Mejía, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2001). **“Dirección y gestión de recursos humanos”**. Madrid, España: Prentice Hall. Pearson Educación S.A.
- Gómez–Mejía, L. y Balkin, D. (2003). **“Administración”**. Madrid, España: McGraw–Hill.
- Guill, H. Guitart I. Maria, J. & Ramón J. (2011). **“Fundamentos de sistemas de información”**. (1ª ed.). Barcelona. España: Eureca Media, SL.
- Hernández, Roberto; Fernández, Collado y Baptista, Pilar (2007). **“Metodología de la Investigación”**. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Rodríguez, C. A. (2007). **“Conozca todo sobre el pago de aportes por vía electrónica”**. Recuperado el 27 de Noviembre del 2019, <http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/P/pila/pila.asp?>
- Rodríguez, J. (2002). **“Administración moderna de personal2**. México, D.F.: Thomson.
- Rue, W. y Byars, L. (2000). **“Administración: Teoría y Aplicaciones”**. México D.F.: Alfaomega.
- Suárez, A. (2008). **“SAP: Integración y gestión para las organizaciones”**. Recuperado el 24 de septiembre del 2019, <http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/S/sap/sap.asp>.
- Sunkel, G. y D. Trucco (2010). **“Nuevas Tecnologías y Comunicación en América Latina y el Caribe”** (CEPAL). Santiago: Naciones Unidas.
- Tamayo, M. (2007). **“El Proceso de la Investigación Científica”**. México: Trillas.

Anexos



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**Entrevista dirigidas al personal del personal de RRHH de la empresa
FANAGRA, C.A (Jefes del dpto.).**

Objetivos de la entrevista:

- 1) Establecer el papel de las tecnologías de la información y comunicación en la Gestión de Talento Humano en la empresa FANAGRA, C.A
 - 2) Analizar la configuración de las formas organizativas en la Gestión de Talento Humano en la empresa FANAGRA, C.A
-
1. Cómo ha sido la incorporación de las TIC en el área de Gestión de Talento Humanos?
 2. ¿Cuáles son las tareas en el departamento de recursos humanos más beneficiadas por la incorporación de las TIC?

3. ¿Ha habido alguna capacitación especial para el personal del área de Gestión de Talento Humano para desarrollar funciones donde estén incorporadas nuevas TIC?
4. ¿Cuáles han sido los beneficios de la incorporación de las TIC en el área de Gestión de Talento Humano?
5. ¿Han percibido mejoras en el desarrollo de las funciones en el área de Gestión de Talento Humano a partir de la introducción de las TIC?
6. ¿Cuáles han sido las mayores limitaciones para el uso de las TIC?



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES**

**Cuestionario dirigido al personal del personal de RRHH de la empresa
FANAGRA, C.A (Jefes del dpto.).**

A continuación se presenta una serie de preguntas con diferentes alternativas de respuestas. Se recomienda lo siguiente:

Marque con una X su respuesta

Se le indica que escoja la mejor alternativa según su criterio

Sin enmiendas por favor

Sea lo más sincero posible

Se le agradece su colaboración

Infraestructura TIC

1. Señale el tipo, cantidad (cuando aplique) y antigüedad promedio de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que posee el área encargada de la gestión de Talento Humano en la organización:

TIC	SI	NO	UNIDADES	AÑO
TERMINALES				
Ordenadores de mesa				
Ordenadores portatiles				
REDES PRIVADAS:				
Internet				
Intranet				
Intranet				
CONEXIÓN				
Red de área local				
Modem				

2. Indique si frecuentemente da los siguientes usos a las TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano de su organización:

USOS	SI	NO
Correo Electrónico		
Búsqueda de información		
Banca electrónica		
Interacción con organismos gubernamentales		
Servicios al cliente		
Entrega de productos o servicios en línea		

3. ¿La definición de los siguientes tipos de planes se ve condicionada por las TIC disponibles en el área de Gestión de Talento Humano?

TIPOS DE PLANES	SI	NO
Estrategias		
Políticas		
Normas		
Procedimientos		

4. ¿Las TIC disponibles en la organización han originado la redefinición de los siguientes elementos de la estructura del área de Gestión de Talento Humano?

ELEMENTOS	SI	NO
DIVISIÓN DEL TRABAJO		
DEPARTAMENTALIZACIÓN		
CADENA DE MANDO		
FORMALIZACIÓN		
TRAMO DE CONTROL		
DESCENTRALIZACIÓN		

Considerando los productos y servicios tecnológicos (hardware y software) con los cuales cuenta el área de Gestión de Talento Humano:

Para el conocimiento acerca del producto y/o servicio y su transformación:

- d) Cuenta con información mínima para utilizarlo ()
- e) Cuenta con un manual de operaciones y se han documentado algunas variaciones dentro de un rango estrecho ()
- f) Se intercambia información con líderes en tecnología. Hay individuos en el área de Gestión de Talento Humano que han mejorado procesos internos. ()

6. ¿Cómo se capacita y difunde la información ?

- f) No hay capacitación ()
- g) Algunos cursos de tipo general ()
- h) Cursos externos especializados dirigidos al personal que lo aplicará. Se formalizan cursos internos en el nivel básico ()
- i) Cursos a todos los niveles, internos y externos. Todos saben qué tienen que hacer y por qué ()
- j) Por la misma estructura organizacional de la empresa se genera el mecanismo de difusión y capacitación ()

7. El conocimiento que se difunde o copia en el área de Gestión de Talento Humano se caracteriza por ser:

- a) Tácito () e) Explicito ()
- b) Propio () f) Externo ()
- c) Simple () g) Complejo ()
- d) Especifico () h) Genérico ()

8. Las oportunidades y fuentes de acceso al conocimiento son:

- a) El surgimiento de nuevos paradigmas tecnológicos ()
- b) Investigación propia (I+D) ()
- c) Difusión de viejas tecnologías ()
- d) Nuevos mercados o clientes ()
- e) Esfuerzos propios ()
- f) Redes o vinculaciones internas y/o externas ()

9. La acumulación de conocimiento se da por:

- a) Experiencias (ensayo y error) ()
- b) Entrenamiento, capacitación ()

