

"EL ROL DE LA TECNOLOGÍA Y LA COMUNICACIÓN EN LOS RECURSOS HUMANOS EN EL AÑO 2020"

Por Javier González de la Torre con la colaboración de Jose Bosch

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se analizará la importancia que tienen las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de los Recursos Humanos.

Las organizaciones compiten a través de las personas y las empresas exitosas serán las que efectúen mejor selección y almacenamiento de los conocimientos de su gente.

Una de las dificultades que se observa en la actualidad es la falta de personal con conocimiento técnico, habilidades y competencias adecuadas a la empresa. Esta problemática está enfocada en la aplicación de las nuevas tecnologías, en la administración para el cambio y en la capacidad de dar respuestas al mercado.

Cuando se habla de la gestión de los recursos humanos se piensa en las grandes empresas, pero es fundamental que el dueño o director de la empresa tenga en claro cuáles son las tareas que debe cumplir tal o cual puesto, el alcance de sus responsabilidades y la toma de decisiones, habilidades de comunicación y de trabajo en equipo. En definitiva, que la persona a ingresar sea la adecuada para el puesto a cubrir.

ANÁLISIS

La evolución natural del mercado está propiciando que los empresarios consideren a las tecnologías de la información como una herramienta vital para alcanzar sus objetivos de negocio, especialmente en lo referente a la reducción de costos, maximización de la productividad, manejo de procesos e información de forma eficiente y relación con los clientes.

No obstante, empresas y fabricantes tecnológicos no tienen más remedio que especializarse para poder hacerse un espacio en el mercado. Existen, por ejemplo, compañías enfocadas a proveer soluciones de gestión de recursos humanos que ayudan a que las pequeñas y medianas empresas diseñen la arquitectura más adecuada para su organización; que puedan

mantener actualizado en tiempo real la base de datos del capital humano; también les permiten identificar competencia de equipos e individuos en la compañía o planear y ejecutar mejores estrategias de recursos humanos. También existen soluciones que permiten a las empresas para atraer y contratar mejores candidatos para su empresa; desarrollar el talento humano de su organización; optimizar procesos de aplicación de evaluaciones 360°; gestionar el desempeño; analizar y diseñar esquemas competitivos de compensación, entre otros elementos.

El outsourcing de tecnología supone un ahorro de costos respecto a adquirir y mantener una plataforma tecnológica de primer nivel, ofrece más flexibilidad para adaptarse a la evolución del negocio e incrementa la seguridad y disponibilidad de los datos y aplicaciones.

¿Invertir en tecnología para Recursos Humanos?

Para que la función de recursos humanos sea plenamente útil en las empresas, debe estar próxima a la estrategia del propio negocio. Las estrategias, las políticas y los procesos que parten de recursos humanos deben tratar de optimizar la competitividad y a mejorar la productividad dentro de las compañías .

Para alcanzar estos objetivos, perseguidos por otra parte, por cualquier manager de cualquier área funcional de la empresa, el área de recursos humanos, liderada por su principal responsable debe, desde un enfoque técnico, facilitarle las herramientas apropiadas.

En este sentido, el objetivo siempre será el mismo: incidir sobre la cuenta de resultados y en las inversiones en tecnología aplicada a la gestión de recursos humanos no siempre resulta fácil mostrar su incidencia. Este tipo de inversiones tienden a percibirse más como un sobre-coste para la propia organización.

Este texto hace referencia a la problemática de la aplicación de la tecnología en recursos humanos:

“ A pesar de la fuerte inversión en tecnología que se ha registrado en México en los últimos años, las pequeñas y medianas empresas, que conforman el grueso de nuestro sector industrial, siguen mostrando evasivas al momento de adoptar tecnología que redunde en su propio beneficio. Por ejemplo, ¿cómo es posible que un usuario gaste cientos de dólares en un dispositivo reproductor de MP3, incluyendo sus aditamentos, mientras que una PyME se resiste a comprar un paquete antivirus para su empresa, en ocasiones por menos de 100 dólares?”

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Convertir las áreas de recursos humanos en aliados de negocio permite a las compañías mejorar sus cifras. En este sentido se mencionan dos ejemplos en los que la tecnología

contribuye activamente a potenciar la gestión de recursos humanos y a vincularla con los objetivos corporativos.

Por un lado, se asegura que un clima laboral favorable, mejora el nivel de relación interpersonal y entre los equipos, aumenta el nivel de compromiso y genera la identificación con la compañía, algo que se convierte en un aspecto clave para la empresa.

A su vez, para sacar lo mejor de cada empleado hay que conocer bien sus capacidades para alinearlas con las de la empresa y ayudar a mejorar su compromiso con los objetivos. Los directivos de recursos humanos deben liderar la implantación y uso de la tecnología capaz de llevar a la práctica estas tareas que permitirán desarrollar el talento de sus colaboradores en beneficio de los objetivos.

Hasta finales del siglo XX, reinventar la industria era un asunto relacionado con la productividad y la eficacia. Sin embargo, la vanguardia de las ideas actuales sobre gerencia se inspiran en la globalización y en la expansión de la tecnología y la comunicación. Estamos ya en un mundo en donde pequeñas empresas provenientes de países emergentes se han vuelto campeones mundiales de la competitividad a través de la coordinación y creación de redes que capturan oportunidades que otros ni siquiera ven.

Al mismo tiempo, parece que la tecnología y la información han permitido que los estándares de calidad se universalicen. Las capacidades que hoy marcan la diferencia tienen que ver con las humanas, esencialmente con la comunicación.

Las empresas optan cada vez más por implementar sistemas de información para la administración de personal, donde los empleados pueden actualizar su información personal, solicitar vacaciones, imprimir el recibo de sueldo, acceder a beneficios e inscribirse en cursos, y comunicar información importante a todos los empleados por igual.

Los jefes pueden ver el progreso profesional de sus equipos y hacer evaluaciones de desempeño a partir de una información más clara y accesible.

La dependencia de los empleados hacia el departamento de personal es cada vez menor, pudiendo el área de recursos humanos focalizarse en otras funciones más productivas para el negocio y más convenientes en el crecimiento profesional de la gente como: formación y desarrollo, relaciones gremiales, comunicación interna o gestión del clima laboral.

La utilización de un sistema especial de gestión administrativa, descentraliza la administración y empodera a los empleados que deberán ser responsables por la gestión que harán del sistema. Ya no se depende del responsable de recursos humanos con quien hay que comunicarse para realizar cualquier trámite. La utilización de la tecnología, hace que la información esté siempre disponible en un sistema ordenado y es gestionada por todos los miembros de la organización.

Entonces, algunos de los beneficios de la tecnología aplicada a la administración de personal

podrían ser:

- Ahorro en el presupuesto del área de recursos humanos. Se pueden destinar mayores partidas a capacitación en lugar de sostener una burocracia de papeles y formularios altamente costosa. El sistema informático se instala una sola vez y los costos de mantenimiento pueden ser muy bajos.
- Menor riesgo de equivocaciones.
- Se evita la sobrecarga de trabajo.

Ahora veremos un ejemplo:

Una empleada, recién casada vuelve a incorporarse al trabajo, después de su licencia y necesita actualizar sus datos personales.

Se sienta frente a su computadora, pone su dedo en el identificador de huella digital y pica el icono del sistema de administración de RH. Después, ingresa su nuevo apellido de casada y su nueva dirección postal. Confirma que quiere que su sueldo sea depositado en la misma cuenta. Ingresa el nombre de su marido en el paquete de beneficios personales y lo designa como beneficiario de su seguro de vida.

Todas sus transacciones se llevan a cabo en menos de 5 minutos. Cuando finaliza, hace *click* en el botón "confirmar" y toda la información se actualiza instantáneamente en su perfil personal.

Esto, le permite al empleado dedicar una menor cantidad de tiempo en la solución de problemas relacionados con Recursos Humanos y enfocarse en el trabajo para generar valor agregado para su empresa. En otro escenario, este trabajador hubiera dedicado casi un día de trabajo para poder llevar a cabo todas estas actividades.

CONCLUSIONES

Muchas empresas carecen del conocimiento de lo que es la tecnología, para qué sirve o cómo se paga el retorno de la inversión. Además, por lo general, no implantan tecnología porque se saben pequeñas y perciben que es un tema que concierne sólo a las grandes empresas.

Considero que en las empresas debe haber un cambio de mentalidad para que hagan conciencia sus directivos, ejecutivos e incluso a sus propios trabajadores de que estos cambios mejorarán sus procesos de trabajo, incidirán en la realización efectiva y eficiente de sus tareas, optimizarán el tiempo que dedican a las mismas y, por supuesto, incrementarán la rentabilidad de las tareas que realizan ganando tiempo y reduciendo costos.

La gestión de los recursos humanos contribuye a la contratación de talentos, al desarrollo y

la formación del personal, mejorar el desempeño, implantación de programa de jóvenes profesionales, ayuda a mejorar las comunicaciones internas, a asignar adecuadamente recompensas y reconocimiento al desempeño de las personas, asignación de tareas y responsabilidades, cuadro de sucesión entre otros.

Las principales barreras que frenan la adopción de las tecnologías de la información suelen ser de índole psicológico: desconocimiento de las ventajas de la tecnología para la empresa; falta de formación en este campo; escasa percepción de los beneficios de la inversión; pensar que aprender a usar la tecnología es una pérdida de tiempo; miedo e inseguridad al cambio; considerar que hasta ahora les ha ido bien sin recurrir a la tecnología. Pero también existen otros obstáculos que inducen a este retraso tecnológico como son el hecho de que en la mayoría las pequeñas y medianas empresas no haya ningún departamento o especialista en informática, la falta de ayuda por parte del gobierno o una legislación insuficiente.