

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMO APOYO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: LA PRÁCTICA DE PROVISIÓN DE PERSONAL

Erika del Pilar Ascencio Jordán¹

eascencio@ecotec.edu.ec

Universidad Tecnológica Ecotec

Johanna Navarro Espinosa²

jnavarro@ecotec.edu.ec

Universidad Tecnológica Ecotec

RESUMEN

En el marco de las organizaciones, la práctica de provisión de personal ha evolucionado positivamente en los mecanismos de búsqueda, reclutamiento y selección de personal, mediante la incorporación de los sistemas de información. Es indudable que el crecimiento tecnológico contribuye a que las organizaciones adopten nuevos estándares para la provisión de personal. En este sentido, el presente artículo tiene como objetivo principal analizar las bases teóricas de los sistemas de información como apoyo a la gestión del talento humano, específicamente en la mejora e impacto en los procesos de reclutamiento y selección de personal en las organizaciones.

¹ Formación profesional: Ingeniera en Computación de la Universidad Politécnica Javeriana. Magíster en Educación Informática de la Universidad Estatal de Guayaquil.
Catedrática Universitaria en pregrado de Informática Aplicada, Programación, Diseño de Sistemas.

² Formación profesional: Ingeniera en Sistemas de la Universidad ECOTEC.
Catedrática Universitaria en pregrado de Informática Aplicada, Redes , Directora de Seguimientos a graduados

Palabras Claves: Provisión de personal - Recursos Humanos - Sistemas de Información – Organizaciones – reclutamiento de personal

ABSTRACT

Within the framework of organizations, human resource practices related to provision of staff have improved in the search engines, recruitment and selection, through the incorporation of information systems. There is no doubt that technological growth helps organizations to adopt new standards for staffing. In this sense the present paper mainly aims to analyze the theoretical basis of information systems to support human resource management, specifically in improvement and impact of processes of recruitment and selection in organizations.

Keywords: Provision of staff-Human Resources-Information Systems-Organizations- Recruitment

INTRODUCCION

Dado que enfrentamos entornos turbulentos de cambios con nuevos actores en el mercado, cambio de hábito de los clientes, crisis inesperadas de las economías locales con repercusión mundial, y especialmente la velocidad de cambio en el desarrollo tecnológico. Es indudable, que éste último, se constituye en el presente y futuro para la competitividad de las organizaciones. Según el pronóstico realizado por WITSA³ (2010) el área de las comunicaciones domina el sector de las tecnologías de información, seguido por el software y el hardware respectivamente. Esto significa que

³ WITSA.- World Information Technology and Services Alliance

existe un crecimiento en la adopción de nuevas tecnologías por parte de las organizaciones con el fin de ser más competitivas.

En este sentido, La gestión de los recursos humanos se constituye en eje central de la dirección empresarial, en tanto que propende por mantener la calidad de los empleados, aumentar los niveles de satisfacción con el trabajo y desarrollar la percepción de equidad en el trato. En la medida que las necesidades son satisfechas, las organizaciones sobreviven y se desarrollan (Grueso, 2009).

Por lo antes expuesto, se destaca la importancia de adoptar nuevas tecnologías en las prácticas de provisión de recursos humanos para las organizaciones, ya que las personas y las organizaciones no nacieron juntas. Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar y aplicar sus esfuerzos y competencias. Es decir que son recíprocas. De la misma manera para que la relación sea posible es necesario que las organizaciones comuniquen y divulguen las oportunidades de trabajo a efecto de que las personas las localicen y puedan iniciar una relación. (Chiavenato, 2009).

Por otra parte, los sistemas de información ayudan a mejorar las competencias centrales de las organizaciones, en la medida que sean implementados las organizaciones generaran nuevos conocimientos y por ende la creación de valor para ser más competitivas.

Con base en la importancia de los sistemas de información como apoyo a la provisión de personal, se ha realizado un análisis que ha permitido identificar las prácticas de éstas en el contexto empresarial mediante la utilización de los sistemas de información como herramienta de apoyo que permiten establecer mejoras en los procesos de reclutamiento y selección de las organizaciones.

ANTECEDENTES TEÓRICOS

Provisión de personal

(Beardwell y Holden, 1997) citados por Grueso (2009), definen la provisión de personal como la identificación, atracción y elección de las personas más convenientes para trabajar en una organización. Como práctica de recursos humanos, el proceso de provisión de personal se deriva de factores contextuales externos como son las normas gubernamentales, la legislación, los esquemas nacionales de entrenamiento y educación, la cultura nacional, el mercado de trabajo externo, los procesos de reestructuración crecimiento y recesión económica. En este sentido, la práctica de provisión de personal está compuesta por dos factores fundamentales que son: el reclutamiento y la selección.

Reclutamiento de personal

Alles (2000) citado por Giacomelli Treviño (2009) define el reclutamiento de personal como un conjunto de procedimientos orientados a atraer e identificar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo para su posterior selección.

Los planes estratégicos señalan el rumbo que deben adoptar las organizaciones e indican los tipos de puestos y labores que se necesita crear y poner en práctica. El plan general de capital humano de la empresa proporciona un esquema o perfil general de los puestos que hay que cubrir mediante reclutamiento interno y/o externo (Werther & Davis, 2008).

En el mismo sentido, (Sparrow and Hiltrop, 1994). Citado por Millmore (2003) expresa que la integración estratégica de reclutamiento y selección se prevé como un poderoso mecanismo de organización para alinear el comportamiento de los empleados con su estrategia corporativa. Así mismo, para Iles y Salaman (1995: 207) citado por

Millmore (2003) el reclutamiento y selección representa uno de las cuatro principales palancas de gestión de recursos humanos "necesarios para apoyar las estrategias de organización".

Así mismo, (Gómez-Mejía et al, 2001; Mondy y Noe, 2005; Wright y Storey, 1999) citados por Grueso (2009) plantean que las organizaciones suelen emplear variados canales formales de reclutamiento de personal como los anuncios en prensa, radio, televisión, Internet, agencias de empleo público y privado e instituciones educativas.

De la misma manera, (Collinson, Knigh y Collinson, 1990; Fielden y Davidson, 1997) citados por Grueso (2009) expresan que en definitiva, se ha demostrado que no obstante el canal de reclutamiento denominado "recomendaciones" ha demostrado ser buen predictor de variables de tipo psicosocial, se constituye en un mecanismo de discriminación, por cuanto reproduce el perfil de la fuerza de trabajo y tiene efectos en las posibilidades de acceso de la mujer al mercado laboral.

Por lo antes expuesto, Grueso (2009) expresa que en futuras investigaciones habría que analizar el impacto que pueda tener el uso de canales mediante nuevas tecnologías de información⁴ y comunicación como internet.

Dado que las tecnologías de información ofrecen apoyo a los diversos procesos de las organizaciones añadiendo valor, por ende, en la provisión de personal y específicamente en lo concerniente al reclutamiento de personal, se han incorporado los sistemas de información a través de portales web corporativos en línea. En este sentido el reclutamiento en línea se ha popularizado por su rapidez y capacidad dinámica de gestión (Giacomelli Treviño, 2009).

⁴ Tecnología de Información: son los diversos componentes de Hardware, Software, Redes y Telecomunicaciones necesarios para que un sistema opere (O' Brien & Marakas, 2007).

Aunque las prácticas de reclutamiento y selección de personal son muy diversas, la tendencia a la utilización de las actuales tecnologías, tanto para automatizar las acciones de evaluación psicológica, como para realizarla a distancia y en el momento en que los candidatos prefieran, se está abriendo camino con rapidez. Los nuevos tests, con ítems enriquecidos o simulaciones por medio de realidad virtual y métodos clásicos, como la de los Tests Adaptativos, cambian el panorama del profesional y los retos para el académico.

Sistemas de Información

Los sistemas información se definen como cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización (O' Brien & Marakas, 2007).

De manera similar, Laudon & Laudon (2008), lo define desde el punto de vista técnico como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenen y distribuyen información⁵ para apoyar las tomas de decisiones y el control en una organización.

Similar perspectiva acerca de los sistemas de información consideran los teóricos Díaz Pérez, Contreras, & Rivero Amador (2009). En su documento expresan “que la información es un recurso fácilmente comparable con el conjunto de bienes que desempeñan un papel creciente en la vida económica, social, cultural y política de toda sociedad. Las organizaciones se desarrollan en escenarios complejos en los que la información se utiliza como un recurso económico, y se aprecia un mayor uso de ella por el gran público. En este contexto, la economía ve desarrollarse un sector que tiene

⁵ Por información se entiende los datos que se han moldeado en una forma significativa y útil para los seres humanos. En contraste, los datos son secuencias de hechos en bruto que representan eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ser organizados y ordenados en una forma que las personas puedan entender y utilizar de manera efectiva (O' Brien & Marakas, 2007).

por función responder a la demanda general de medios y servicios de información. Es en este escenario donde los sistemas de información han obtenido un gran protagonismo en la praxis de la gerencia organizacional. Su contribución se enmarca en la toma de decisiones institucionales; así como en su papel de dinamizadores de la gestión del conocimiento organizacional”.

Del mismo modo, diversos autores han señalado que las investigaciones en sistemas de información se han profundizado en Estados Unidos y Europa específicamente en universidades que los potencian. Por ejemplo: Harvard Business School, el Center for Information Systems Research, School of Business de la Universidad de Nueva York, el Department of Science and Engineering de la Escuela de Ingeniería de la Universidad de Stanford. También, en Europa: el Center for Technology Management, de la Universidad de Cambridge en el Reino Unido y el Institute for IT Research, de la Universidad de Utrecht en Holanda, entre otros. (López Paz, Delgado Fernández, & Maciá Pérez, 2010)

De igual forma, los principales trabajos de investigación pueden encontrarse en revistas y publicaciones especializadas del entorno como: *International Journal of Information System Research (IJISR)*; *European Journal of Information System*; *Information System and eBusiness Management (ISeB)*; *Information System*; *Information Technology and Management*; *Journal of Information Technology*, entre otros (López Paz, Delgado Fernández, & Maciá Pérez, 2010).

Los sistemas de información como apoyo en la provisión de personal

Desde hace varias décadas, se está intentando aplicar las denominadas “nuevas tecnologías” a los procesos de provisión de personal, (Hart y Goldstein, 1985; Jansen, 1989). Lievens, van Dam y Anderson, (2002) y Anderson, Lievens, van Dam y Ryan, (2004) citados por Blasco (2004) analizan las tendencias y retos de la provisión de

personal, entre los que se cuentan los relativos al uso de las tecnologías de la información. Son un nuevo vehículo para el psicólogo, pero también modifican la misma esencia de los instrumentos y de las estrategias, así como las percepciones y comportamientos de los candidatos.

El uso de los sistemas de información en la provisión de personal, si inicia con la automatización del test psicológico y baterías de sistemas de evaluación. Debido a la enorme potencia de procesamiento de información por parte de los equipos informáticos. Además de la facilidad para ser utilizados en ambientes virtuales que permite combinar diferentes tipos de información para obtener un resultado integrado que facilite la toma de decisiones (Blasco, 2004).

En el mismo sentido, el uso de internet en la provisión de personal como método de reclutamiento se ha extendido y los medios son tanto la web de las propias organizaciones, como los portales especializados que se han hecho populares. Permitiendo conocer las ofertas laborales e incluso cargar su curriculum vitae con seguridad y rapidez (Blasco, 2004).

De igual forma, en la revisión teórica realizada, algunos autores (Morell Blanch & Brunet Icart, 2009; Giacomelli Treviño, 2012; Blasco, 2004; Fernández Sánchez, 2005) se refieren a la importancia de cambiar las fuentes de reclutamiento tradicionales incorporando la utilización las tecnologías de información y específicamente mediante el uso de los sistemas de información en los web site corporativos como un mecanismo dinámico de reclutamiento, que permita a las organizaciones entre otras características: mantener una base de datos actualizada de candidatos, realizar el reclutamiento a nivel nacional e internacional, desarrollar entrevistas en línea, el monitoreo constante de la información, creación de perfiles, personalización de formularios, realización de los test psicométricos, entre otros.

Por otra parte, es importante mencionar las agencias de empleo virtual que ofrecen diversidad de servicios sobre la base de la tecnología de información. Así, se consideran opciones como las de búsquedas de ofertas laborales, búsqueda de currículo, notificación a postulantes, administración de postulantes, registro de empresas, ofertas publicadas y estadísticas (González Chérrez, Robayo Ayala, & Monsalve Arteaga, 2004).

CONCLUSIONES

Con base en la información revisada respecto a la provisión de personal en la gestión de recursos humanos, se puede determinar qué tal como se ha evidenciado, las tecnologías de información constituyen un medio importante en la evolución de las organizaciones del siglo XXI. Es inminente su utilización como parte de las estrategias para disminuir costos, crear diferenciación, ser innovadoras, promoción de crecimiento y el desarrollo de alianzas.

Así mismo, dada las características del usuario del siglo XXI que es un usuario conectado, consumidor de contenido, creativo y en constante búsqueda de conocimiento las organizaciones han adoptado tecnologías de información para implementar estrategias competitivas incorporando en sus procesos una gran variedad de sistemas de información orientados a la administración de relaciones con los clientes, planeación de recursos empresariales y para la toma de decisiones.

Así, Morell Blanch & Brunet Icart (2012) expresan que el paradigma de la tecnología de información supone una radical transformación en las formas de vivir y trabajar en el seno de nuestra sociedad. Una sociedad cognitiva requerirá cambios e innovación en las políticas de reclutamiento y selección.

En este sentido, en la gestión de recursos humanos, específicamente en la provisión de personal, se destaca su evolución en la explotación los beneficios que

brindan las herramientas virtuales y los sistemas de información en el proceso de reclutamiento y selección. Así, se manifiestan en el manejo de un mayor volumen de candidatos, mantener una base de datos dinámica, actualizada y agilidad en los tiempos en el proceso de selección.

En el estudio realizado por Giacomelli Treviño (2009) se evidencia que las empresas mejoran el proceso de provisión de personal, a través de la incorporación de los sistemas de información. De esta manera los procedimientos se formalizan y estandarizan creando un ambiente más seguro y fomentando igual oportunidad y equidad en el proceso de selección.

De la misma manera, Blasco (2004) expresa la importancia de utilizar canales virtuales como: Internet para captar personal, el uso de las videoconferencias como medio para realizar entrevistas en el proceso de reclutamiento y selección.

De lo anterior, es importante diferenciar los dos escenarios posibles y que hoy se aplican para el proceso de provisión de personal por medios virtuales y son: 1) el reclutamiento directo incorporando el sistema de información en el portal web institucional para que los interesados accedan y carguen sus currículos y 2) portales especializados por países que gestionan las demandas y ofertas de empleo por el tipo y rango salarial, cuya función principal, en algunos casos, es ser un medio entre la persona que busca empleo y la empresa que lo requiere.

De lo expuesto antes, se evidencian caracterizaciones como: sitios de trabajo, online trabajos, buscando empleo, ofertas de empleo web, bolsa de trabajo, punto laboral, recursos humanos y management empresarial, y ahora qué hago, infojobs, canal empresa, empleo.com, trabajos.com.

Por su parte, las organizaciones en su portal web institucional incorporan caracterizaciones como: trabaje con nosotros, cargos disponibles, bolsa de trabajo, sea uno más de nosotros, semilleros, entre otros.

Las instituciones gubernamentales como por ejemplo en Ecuador, a través de su Ministerio de Gestión y Talento Humano realizan los concursos públicos de méritos y oposición utilizando medios electrónicos basados en sistemas de información. Lo que hasta ahora es exitoso, dado que ha permitido la igualdad de oportunidades y un alcance global.

Por ejemplo, en el estudio empírico realizado por Fernández Sánchez (2005), los resultados obtenidos en relación con el uso de los sistemas de información evidencian un 38,6% de empresas que los utilizan en todas las fases del proceso de provisión de personal. Considerando que el estudio se hizo hace 7 años es indudable que hasta la presente debe haber incrementado el uso de los sistemas de información. Otro dato interesante es que 52,2% de las organizaciones utilizan los sistemas de información como apoyo a la toma de decisiones.

De la misma manera, Blasco (2004) expresa que frente a todas las posibles ventajas (costos, tiempos, automatización del proceso, etc.) es importante mantener los límites éticos en la aplicación de la tecnología, dado que la provisión de personal no es solo tecnología, debe mantenerse la base psicosocial aunque se gestione de forma electrónica. Con el fin de garantizar la calidad del proceso.

Finalmente, no cabe duda que los sistemas de información, como medio de evaluación a candidatos en línea en sitios web especializados, son cada día más populares y es posible que en pocos años más, se convierta en el medio más utilizado

por las organizaciones en materia de provisión de personal. Estudios empíricos posteriores deberán confirmar esta proposición.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Blasco, R. D. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 20, 141-167.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México : McGraw Hill.

Díaz Pérez, M., Contreras, Y. d., & Rivero Amador, S. (2009). Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional. *ACIMED* , 66-71.

Fernández Sánchez, J. A. (2005, 03 27). Estrategias y Sistemas de Información en los procesos de contratación y reestructuración de plantillas: una aproximación a la realidad española. *Tesis Doctoral* . Alicante, Alicante, España: Universidad de Alicante.

Giacomelli Treviño, R. (2009). Las tecnologías de información y su aplicabilidad en el proceso de reclutamiento y selección. *International Journal of Good Conscience* ,53-96.

González Chérrez, P., Robayo Ayala, M., & Monsalve Arteaga, C. (2004). TESIS: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA AGENCIA VIRTUAL DE EMPLEO. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

- Grueso, M. P. (2009). *Libro: Gestión de recursos humanos: Modelos, practicas y enfoques* (Primera edicion ed.). (U. P. Bolivariana, Ed.) Medellin, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2008). *Sistemas de Información Gerencial: Administración de la Empresa Digital* (10ma. Edición ed.). México: Pearson.
- López Paz, C. R., Delgado Fernández, M., & Maciá Pérez, F. (2010). Los sistemas y tecnologías de la información y los modelos de negocio en la era digital. *Revista Técnica de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A.* , 51-59.
- Millmore, M. (2003). Just How extensive is the practice of Strategic recruitment and selection? *The Irish Journal of Management* , 24, 89-111.
- Morell Blanch, A., & Brunet Icart, I. (2012). El reclutamiento de personal en la nueva sociedad informacional. *Revista de sociología* , 173-194.
- O' Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2007). *Sistemas de Información Gerencial* (7ma Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Sparrow, P., & Hiltrop, J. (1994). *European Human Resource Management in Transition*. Hemel Hempstead: Prentice Hall.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las empresas*. México: Mc Graw-Hill.
- WITSA. (2010, Octubre). *The Global Information Economy*. Retrieved Julio 20, 2012, from <http://www.witsa.org>