



Enero 2016 - ISSN: 2254-7630

## CLUSTER DE LAS TIC COMO TOOLS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO Y LOS PROCESOS DE EMPRENDIMIENTO EN LAS EMPRESAS

**Janet Bonilla Freire**

Ing. Com. En Administración de Empresas, Diploma Superior en Diseño Curricular por Competencias  
Master en Administración de Empresas. Catedrática a tiempo completo de la Universidad de Guayaquil.

[Janet.bonillaf@ug.edu.ec](mailto:Janet.bonillaf@ug.edu.ec)

**Ma. Fernanda Moreira Macías**

Magíster en Gestión del Talento Humano por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ingeniera Comercial.  
Catedrática a tiempo completo de la Universidad de Guayaquil.

[maria.moreirama@ug.edu.ec](mailto:maria.moreirama@ug.edu.ec)

**Italo Martillo Pazmiño**

Magíster en Administración de Empresas con mención en Negocios Internacionales por la Universidad de Guayaquil.  
Licenciado en Administración. Catedrático a tiempo completo de la Universidad de Guayaquil y docente medio tiempo  
del Instituto Tecnológico Bolivariano

[Italo.martilopa@ug.edu.ec](mailto:Italo.martilopa@ug.edu.ec)

### Resumen

A partir de la década de los 50 empiezan a surgir un sin número de acontecimientos y definiciones a favor del individuo, del trabajador como tal, siendo éste el inicio de la transformación de nuevos paradigmas de la Administración del Personal en las organizaciones. No obstante, dentro de éste proceso de cambios significativos, las TIC no se han quedado atrás, siendo una herramienta de incipiente poder interactivo en las diferentes ramas de la gestión del talento humano.

Los directivos o accionistas de las empresas tienen como Paradigma al Departamento de Recursos Humanos como generador de gastos, más no de inversión.

La aplicación de métodos y herramientas dentro de los sistemas y subsistemas de la gestión del talento humano, es, considerada factor fundamental para crear valor empresarial.

El generar valor en una empresa, significa desarrollar funciones de creación de

valor a un costo menor que el de sus rivales o desarrollarlas de manera que genere diferenciación y un precio superior.

La cadena de valor identifica la secuencia de los procesos necesarios para entregar a los clientes los productos y servicios de la compañía.

Lograr los resultados establecidos en el Plan Estratégico es lo que continuamente buscan a diario tanto empleados, colaboradores y directivos de una empresa mediante la versatilidad de sus procesos, en donde las funciones, los procedimientos, controles, Mapas Estratégicos y Balanced Scorecard, están siendo evaluados desde las diferentes perspectivas estratégicas para observar el desarrollo de la empresa.

Las TIC y su utilización constituyen un factor clave dentro de esta versatilidad, tanto interna como externamente, contribuyendo de manera directa a su cadena de valor, mediante la eficiencia y eficacia en todos sus procesos.

### **Abstract**

From the 50s began to emerge a number of events and definitions for the individual worker as such, being the beginning of the transformation of new paradigms of Personnel Management in organizations. However, within this process of significant change, ICT has not been left behind, still a nascent interactive power tool in the different branches of human talent management.

Managers or shareholders of companies have as Paradigm Department of Human Resources as a generator of costs, but not investment.

The application of methods and tools within the systems and subsystems of human talent management is considered critical to creating business value factor.

The create value in a company means developing value creation functions at lower than their rivals or develop them so as to generate a higher price differentiation and cost.

The value chain identifies the sequence of processes required to deliver to customers the products and services of the company.

Achieve the results set out in the Strategic Plan is what continually seek daily both

employees, partners and directors of a company by the versatility of its processes, where functions, procedures, controls, Strategy Maps and Balanced Scorecard, are being evaluated from different strategic perspectives to observe the development of the company.

ICT and its use is a key factor in this versatility, both internally and externally, contributing directly to their value chain way through efficiency and effectiveness in all processes.

## **1.- RECURSOS HUMANOS.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

La Administración del Recurso Humano busca la relación individual frente a las relaciones colectivas entre los diferentes niveles jerárquicos.

No existe una fecha exacta para determinar el nacimiento de la Administración del Recurso Humano, debido a que con la existencia humana surgieron un sin número de conflictos, desde la manera de relacionarse, de trabajar, hasta la de prepararse, todos, bajo circunstancias individuales diferentes.

La lista de acontecimientos históricos del inicio de la Administración de Recursos Humanos es extensa, en donde se puede apreciar la existencia de la asociación humana y la necesidad de utilizar técnicas de división de trabajo, la especialización laboral, la disciplina de los trabajadores, el cumplimiento de reglas y disposiciones laborales, la obtención de beneficios, por citar unos cuantos de ellos. Acontecimientos relevantes dentro de la historia de la humanidad que se enmarcan en el Recurso Humano fueron: La Primera Guerra Mundial (1914 – 1918), La Gran Depresión ( 1930 – 1938), Revolución Industrial (1760 – 1840) , Conquista Española en América Latina (1492 – 1810), La Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945), el surgimiento de la Administración Científica (1887), entre otros.

La formalidad de la existencia del departamento de Recurso Humanos en una empresa surge en el siglo XIX, a través del científico Federick Taylor, creador de la Escuela de la Administración Científica, cuando trabajaba en la empresa Midvale, creó el primer departamento de Recursos Humanos en la historia, cuyo nombre era “Departamento de Bienestar”, que era el encargado de velar por ciertas

condiciones de los trabajadores como vivienda, educación y atención médica. Este hecho marcó un giro importante dentro de la historia de las organizaciones y el verdadero significado de la Administración del Recurso Humano.

## **2. TECNOLOGÍA.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

Hablar de la historia de la tecnología, es remontarnos a inicios de la existencia del hombre, cuya clasificación se la determina desde la Edad de Piedra (el fuego, herramientas de piedras, armas), la Edad de Cobre y Bronce (Después de la Revolución Neolítica, tecnología agraria, fundición de metales), Edad de Hierro (Remplazo del Cobre, desarrollo para más cultivos, antes de la escritura), Edad Media y Moderna (relojes mecánicos, molinos de vientos). Edades donde se utilizaron herramientas tecnológicas de gran importancia y donde nos enseña que el hombre siempre ha estado inmerso en el uso de la tecnología para su crecimiento económico.

## **3. MARCO TEÓRICO**

Las empresas están conformadas por un conjunto de personas que realizan diversas actividades para la logro de los objetivos planteados en la misma. Estas personas poseen un conjunto de habilidades y conocimientos que pueden ser tanto adquiridos como innatos y que definen sus competencias para la realización de actividades específicas.

El campo de la gestión estratégica ha venido evolucionando desde la década de los años sesentas, incorporando herramientas tanto en la etapa de formulación de planes estratégicos como en la etapa de ejecución.

Lo relevante del resultado de ésta evolución, es que hoy contamos con herramientas genéricas en todas las etapas del plan estratégico de una organización, las mismas que se pueden aplicar a organizaciones con fines o sin fines de lucro, a empresas de productos o de servicios.

Estas herramientas apoyadas con las tecnologías de la información y de la comunicación han permitido facilitar la gestión en las organizaciones y lograr mejores resultados en su desempeño.

Las nuevas herramientas tecnológicas son una oportunidad al generar un amplio portafolio de nuevas posibilidades para un producto/servicio, puede representar una

barrera de entrada.

Para Gestionar las organizaciones en la era del conocimiento, hoy en día se requiere contar con una serie de competencias que le permitan mejorar el desempeño de las organizaciones.

La ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados con el fin de lograr habilidades distintivas. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

Una habilidad distintiva se refiere a la única fortaleza que le permite a una empresa lograr una condición superior en eficiencia, calidad, innovación, y satisfacción al cliente, o una habilidad distintiva o competencia distintiva son las fortalezas de una empresa que los competidores no pueden igualar ni imitar con facilidad.

Las habilidades distintivas surgen de dos fuentes complementarias, los recursos y capacidades. Los recursos se refieren a los medios financieros, físicos, humanos, tecnológicos y organizacionales de la compañía, estos se dividen en tangibles e intangibles.

Para que una empresa pueda tener una habilidad distintiva, sus recursos deben ser únicos y valiosos.

Un recurso único es el que ninguna otra compañía posee por ejemplo por poseer "Know How" tecnológico de un proceso.

Un recurso es valioso si en alguna forma ayuda a generar una fuerte demanda de los productos de la organización de la empresa.

Las capacidades se refieren a la habilidad que tiene la compañía de organizar y coordinar sus recursos y destinarlo al uso productivo.

Estas habilidades residen en las rutinas de una organización, es decir, en la forma como una empresa toma sus decisiones y maneja sus procesos internos con el fin de lograr objetivos organizacionales. En general, las capacidades de una organización son el producto de su estructura y control organizacional. Las capacidades por lo tanto son intangibles.

Las organizaciones crean un valor sustentable mediante la potenciación de sus recursos intangibles tales como: Capital Humano, bases de datos y sistemas de información, procesos sensibles y de alta calidad, relaciones con los clientes y marcas, capacidad de innovación, cultura (hace décadas que se viene observando la tendencia a alejarse de una economía impulsada por los productos y basada en los activos tangibles) para acercarse a una economía del conocimiento y los servicios basada en los activos intangibles.

Los recursos intangibles (los que el sistema financiero de una organización no mide) representan más del 75 por ciento del valor de una organización.

Las empresas en su mayoría se administran exclusivamente por indicadores financieros, descuidando los verdaderos “impulsores” de estos resultados, es decir, los inductores.

Los inductores permiten medir como las organizaciones crean valor para sus clientes presentes y futuros, para sus accionistas y la forma como deben potenciar sus recursos, a través de sus activos tangibles e intangibles.



Los recursos y capacidades de una organización serán vinculados a la capacitación de los empleados, a potenciar los sistemas y tecnologías de la información y coordinar los procedimientos y rutinas de la organización. Los activos intangibles

dentro de la perspectiva de los recursos y capacidades se organizan en tres categorías:

**CAPITAL HUMANO** La disponibilidad de habilidades, competencias y conocimientos requerida para apoyar la estrategia.

**CAPITAL DE LA INFORMACIÓN** La disponibilidad de sistemas de información, redes e infraestructura requeridos para respaldar la estrategia.

**CAPITAL ORGANIZACIONAL** La disponibilidad de la empresa para movilizar y sostener el proceso de cambio que hace falta para ejecutar la estrategia.

### **Conocimiento De La Tecnología Del Rendimiento Humano**

La TRH es un método sistemático utilizado para analizar, mejorar y gestionar el rendimiento en el lugar de trabajo mediante diversas intervenciones adecuadas.

El rendimiento es el resultado de la información que se tiene de retorno, de los factores intrínsecos y los extrínsecos, tales como: los de responsabilidad, los de recompensas, los de incentivos y los de la motivación.

Las capacidades y los conocimientos (competencias) ejercen gran influencia en el rendimiento de los seres humanos.

La amplia gama de información que nos brinda el uso de la tecnología da la apertura para la implementación de nuevos canales de comunicación en los diferentes ámbitos y establece cambios en los modelos de comportamiento social, en las actitudes, valores y desarrollo de las organizaciones, actualmente conocida como la sociedad de la información.

Los dueños del conocimiento tecnológico empiezan a dominar el campo laboral y empresarial, debido a que el capital intelectual se ha convertido en el nuevo activo de las riquezas de las organizaciones, convirtiéndose en el foco de los directivos para incrementar sus ventajas competitivas mediante el robustecimiento de su nómina.

La comunicación, el intercambio de experiencias, el seguimiento de los colaboradores, la motivación, y el control del proceso de aprendizaje son hechos clave en un entorno de blended learning

## **Ilustración # 1 La tecnología y el rendimiento Humano**



FUENTE: Imágenes de Google

### **Aplicación del uso de las TIC en el Recurso Humano**

La eficacia de estas nuevas tecnologías -actuando sobre elementos básicos de la persona como el expresarse, el relacionarse, el recuerdo o el aprendizaje-, modifican considerablemente la forma en la que es posible desarrollar diversas actividades, impuestas por la propia sociedad moderna.

El departamento de Recursos Humano no es un caso aislado en cuanto al importante impacto generado de las TIC's, proporcionándole beneficios tanto a la empresa como al trabajador, desde la toma de decisiones hasta la optimización de recursos, la agilidad en los procesos, la obtención y almacenamiento de la información, la conectividad permanente con el empleado, la eliminación de pérdida de tiempos, en eliminar distancias, entre otras.

La ATRH implica la realización de varios procesos inmersos constantemente en gestionar el talento de los empleados a través de su desempeño en la organización, tales como: Reclutar, Seleccionar, Formación y Desarrollo (Planes de Carrera), Compensaciones (Pagos, Planes de Incentivos, Estructura Salarial) Nómina, Seguridad e Higiene Industrial (Prevención de Riesgos Laborales), Ambiente Institucional (Motivación, Cultura Organizacional).

Procesos donde el uso de la tecnología ha brindado la facilidad para la ejecución de



cada uno de estos de forma correcta, ágil y oportuna, contando siempre con la participación e implicación del empleado como factor clave en el diseño de la gestión de su talento y de sus necesidades.

### **Cuadro # 1: Departamento de Recursos Humanos y sus áreas y la aplicación de las TIC's**

<b>Áreas</b>	<b>Aplicaciones TIC</b>
<b>Nómina</b>	Intranet - Extranet - Workflow - Ofimática- Biometric
<b>Compensaciones</b>	Ofimática – Intranet – Extranet – Conexiones Red Bancarias- Video Conferencia-Aplicaciones Informatizadas
<b>Reclutamiento</b>	Portales del empleado - E-Recruitment- E-Mail – E-Business - Cloud - Community Management –Blogs - Blog Pulse - Twitter - Facebook – OLK- Marketplaces - Aprovisamiento en La Red -- Data Warehouse
<b>Selección</b>	Entrevista Video Conferencia- On line Tests
<b>Comunicación</b>	Corporate Intranet – Video Conference – Blogs- Employee Portal
<b>Formación y Desarrollo</b>	E-learning B-learning -- Diseño y montaje de aulas virtuales en Moodle - Modalidad Virtual- Edmodo --Creación de Recursos Educativos con Herramientas Web 2.0 - Modalidad Virtual- Certificados Digitales- Firmas Digitales
<b>Seguridad e Higiene Industrial</b>	Red Privada Virtual –Corporate Working Tools
<b>Organización y Eventos</b>	Base De Datos – Redes -- Ofimatica - –Business Intelligence (BI)
<b>Ambiente Institucional</b>	Survey Monkey – Corporate Intranet- Online Tests
<b>Nube (Cloud)</b>	Dropbox , One Drive , Syncplicity , Cubby , Huddle

FUENTE: Elaboración autor

## VENTAJAS DEL USO DE LAS TIC → INTERNET

- Captar Clientes Alta Programa De Publicidad Patrocinada
- Mejorar Visibilidad Alta En Redes Sociales Y Contratación Google
- Adwords
- Ahorrar Costes Digitalización E-Factura , Gestión Documental Y
- Comunicaciones (Vozip)
- Fidelizar Clientes Creación De Comunidad (Facebook ,Ning,Likedin)
- Descuentos
- Mejorar La Comunicación Efectiva Mantenimiento En Canal Rss Y Cuenta En Twitter Facebook empresarial
- Interactuar Con La Administración Certificado Digital y E-Factura
- Comunicar □ Networking (Publicación ,Evento O Noticia En Red Social
- Conseguir Asesoramiento Networking (Pregunta En Foros )
- Gestionar La Red De Contactos (Networking)
- Encontrar Nuevos Canales De Venta y Oportunidades De Negocio
- Networking
  - Participar En Nuevos Proyectos (Networking)
  - Gestión Del Conocimiento (Intranet Y Wikis)
- El E-learning consiste en la educación y capacitación a través de Internet. este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas. (aulas virtuales, herramientas informáticas, Internet)
- B-Learning es la abreviatura de Blended Learning, término inglés que en términos de enseñanza virtual se traduce como "Formación Combinada" o "Enseñanza Mixta". Se trata de una modalidad semipresencial de estudios que incluye tanto formación no presencial (cursos on-line, conocidos genéricamente como e-learning ) como formación presencial.
- "Cloud computing" es un nuevo modelo de prestación de servicios de negocio y tecnología, que permite incluso al usuario acceder a un catálogo de

servicios estandarizados y responder con ellos a las necesidades de su negocio, de forma flexible y adaptativa, en caso de demandas no previsibles o de picos de trabajo, pagando únicamente por el consumo efectuado, o incluso gratuitamente en caso de proveedores que se financian mediante publicidad o de organizaciones sin ánimo de lucro.

El cambio que ofrece la computación desde la nube es que permite aumentar el número de servicios basados en la red.

- **Community Manager** Es una profesión que se perfila dentro de las empresas que descubren que las conversaciones sociales en línea, son cada vez más relevantes y que necesitan un profesional que conozca de comunicación en línea
- **Firma Electrónica** equivalente electrónico al de la firma manuscrita, donde una persona acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio electrónico válido.

#### **4. CONCLUSIONES**

Sin el uso de las TIC's los procesos de la ATH hubiera sido factor determinante para que la existencia de las organizaciones feneciera en su intento de mantenerse en un mercado altamente competitivo, debido a la necesidad de prescindir de ciertos procesos por falta de conocimiento, recursos e información que permitan a la organización ser competitiva.

La implementación de las TIC, hace más eficientes y eficaces los procesos distribuidos y sus resultados, logrando así que la interfase entre la ATH se encuentren interrelacionada en todo momento, en tiempo real con el empleado, ejecutando así Sistemas o Aplicaciones que depuran y compilan procedimientos, funciones, herencia de datos, bases de datos, más ágilmente.

## BIBLIOGRAFIA

Reyes, A. (2004): "Administración moderna" página 3 Limusa Moriega Editores. México. Disponible:

[http://books.google.es/books?id=TwnmLyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=w3UYU\\_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administra ci%C3%B3n %20concepto&f=false](http://books.google.es/books?id=TwnmLyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es-419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=administra ci%C3%B3n %20concepto&f=false)

Suárez, R. (2010): "Tecnologías de la información y la comunicación: introducción a los sistemas de información y de telecomunicación" página 3 Editorial Ideaspropias Disponible

<http://books.google.es/books?id=oPRegn3QhpgC&pg=PA1&dq=tecnologia+conceptos&hl=es-419&sa=X&ei=D3cYU5K1GMK80gHngYHoCQ&ved=0CEQQ6AEwBDgK#v=onepage&q=tecnologi a%20concept os&f=false>

Eiroa, J. (1996): "La prehistoria: La edad de los metales" página 32 Ediciones Akal Madrid Disponible:<http://books.google.es/books?id=DtihGSMxgwQC&pg=PA32&dq=la+tecnologia+y+su+a paricion+en419&sa=X&ei=ILkLU4bqKdOysQTnzlHwAg&ved=0CDYQ6AEwAQ#v=onepage&q=la% 20tecnologi a%20y%20su%20aparicion%20en%20la%20%C3%A9poca%20de%20egipto&f=false>

Reyes, A. (2004): "Administración moderna" página 3 Limusa Moriega Editores. México. Disponible: [http://books.google.es/books?id=TwnmLyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es419&sa=X&ei=w3UYU\\_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=admi nistr aci%C3%B3n%20concepto&f=false](http://books.google.es/books?id=TwnmLyBJIYC&pg=PA2&dq=administraci%C3%B3n+concepto&hl=es419&sa=X&ei=w3UYU_uEL6PK0wH9iYE4&sqi=2&ved=0CEQQ6AEwBA#v=onepage&q=admi nistr aci%C3%B3n%20concepto&f=false)

Ruiz, M.; Callejo, L. y González, M. (2004): "Las TIC, un reto para nuevos aprendizajes: usar Información, comunicarse y utilización de recursos" página 9 Narcea Ediciones. Madrid. Disponible: <http://books.google.com.ec/books?id=P2DBgKWwP9oC&printsec=frontcover&dq=que+son+las+ti c&hl=es&sa=X&ei=uc0DU8ail5DgsASi9YK4BA&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=que%20son %20las%20tic&f=false>

Suárez, R. (2010): "Tecnologías de la información y la comunicación: introducción a los sistemas de información y de telecomunicación" página 3 Editorial Ideaspropias Disponible <http://books.google.es/books?id=oPRegn3QhpgC&pg=PA1&dq=tecnologia+conceptos&hl=es-419&sa=X&ei=D3cYU5K1GMK80gHngYHoCQ&ved=0CEQQ6AEwBDgK#v=onepage&q=tecnolog i a%20conceptos&f=false>

Chiavenatto, I. (2002): " Gestión del Talento Humano", Editorial, Mc Graw Hill, Quinta Edición, Colombia.

Charles, H. – Jones, G. (2009): "Administración Estratégica" 3era y octava Edición. Mc. Graw – Hill