



EL SOFTWARE HCM COMO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN EN PROCESOS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Irma Angélica Aquino Onofre

Facultad de Administración
Docente-Coordinadora de Carrera Carrera de Ingeniería Comercial
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
ginoises@hotmail.com

Lissette Mariana Vicuña Romero

Estudiante.
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
lissettevicu@hotmail.com

Ernesto M. Moreira Sanchez

Estudiante.
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
ernesto_mms@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Irma Angélica Aquino Onofre, Lissette Mariana Vicuña Romero y Ernesto M. Moreira Sanchez (2016): "El software HCM como herramienta de optimización en procesos de gestión de talento humano", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (agosto 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/08/hcm.html>

Resumen

En los últimos años los avances tecnológicos han permitido la transformación de los departamentos de Talento Humano; estos han pasado de ser departamento de personal a convertirse en verdaderos departamento de capital humano.

El software se ha convertido en una herramienta esencial para optimizar un sin número de actividades, sea esta, dentro de una gran compañía hasta una pequeña tienda barrial.

Los softwar HCM como sus siglas lo indica Human Capital Management, son software de gestión de Talento Humano que colabora en los diferentes procesos administrativos de cualquier empresa que tenga a su cargo un personal. La gestión de Talento Humano

permite visualizar a un colaborador o a un grupo de colaboradores en cualquier puesto o función dentro de la compañía, permitiendo obtener excelentes resultados desde toda la empresa hasta un pequeño sector.

El artículo a continuación pretende mostrar los resultados de un estudio relacionado con la evaluación del software HCM (Human Capital Management) utilizado como herramienta de apoyo a la gestión del humano.

Los resultados de este estudio de investigación indicaron que el software es una herramienta esencial dentro de las organizaciones, facilitando las actividades en el área de gestión de talento humano, siendo útil en cualquier compañía de cualquier sector.

Palabras claves: Software HCM, procesos de gestión del talento humano, administración.

Abstract

In recent years, technological advances have enabled the transformation of Human Resource departments; these have evolved from the personnel department to become true human capital department.

The software has become an essential tool to optimize a number of activities, be it within a large company to a small neighborhood store.

The HCM software as its acronym suggests Human Capital Management are management software Talent who helps the various administrative processes of any company that has the care staff. Talent management allows you to view a collaborator or group of collaborators in any position or function within the company, allowing to obtain excellent results from across the enterprise to a small sector.

The following article aims to show the results of a study related to the evaluation of HCM (Human Capital Management) software used as a tool to support the management of human.

The results of this research study indicated that the software is an essential tool within organizations, to facilitate the activities in the area of human talent management, being useful in any company in any sector.

Keywords: Software HCM, management processes of human talent, management.

Introducción

Como citó Porter y Miller, “las empresas actualmente afrontan cambios que las conducen a distinguir y analizar diversas estrategias que les permitan optimizar sus procesos organizacionales”. Actualmente, los procesos administrativos experimentan un cambio en su forma de operar, en consecuencia de que a las distintas organizaciones se les exige eficiencia y eficacia. Por tal razón, se requiere emplear más herramientas y obtener ventajas que suministran los softwar HCM dentro de las empresas. (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011)

Entre los procesos administrativos de cada organización está la administración de talento humano, este concepto ha presentado varias modificaciones relacionadas con su significado y su función dentro de las organizaciones, traspasando por tres etapas importantes como: la etapa de las relaciones industriales (a mediados del siglo xx), la administración de recursos humanos (aproximadamente entre 1950 y 1990), y la gestión del talento humano (desde 1990 hasta la actualidad), principalmente la última etapa supone un notable interés dado que se aplica a la era de la tecnología de información, en esta, la gestión de talento humano es complementada por sistemas de información y base de datos que posibilitan la toma de decisiones. (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011)

La gestión de Talento Humano establece un conglomerado de prácticas, políticas, instrumentos, técnicas que son fundamentales dentro de las organizaciones para localizar y contratar personal idóneo que cumpla las competencias necesarias para ocupar un puesto de trabajo; y colaborar a que la organización logre sus objetivos propuestos (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011). Se es fundamental capacitar al personal colaborador, proporcionar los mecanismos oportunos que posibiliten motivación, compromiso y eficiencia en la organización, por motivo que actualmente el ser humano es valorado por sus conocimientos y aportes intelectuales que hacen que el talento humano sea considerado el activo más importante de una organización.

Entre las técnicas e instrumentos que deben esquematizar encontramos los siguientes: análisis y descripción de puestos, diseño, reclutamiento y selección, remuneraciones,

evaluación de desempeño, incentivos, beneficios, entrenamiento y desarrollo de personas, relaciones con los empleados, seguridad, higiene, banco de datos y sistemas de información. La capacidad de los trabajadores con los requisitos demandados para desempeñar un cargo de la organización es una tarea planificada para asegurar la eficiencia, en tanto que, el proceso administrativo cumple con una función trascendental dentro de la Gestión del Talento Humano; esto implica que la planificación, organización, dirección y control funcionan alrededor de los planes formulados para la correcta administración del personal.

Es imprescindible entender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y habilidades disponibles que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo motivada; que sea capaz de impulsar el trabajo en equipo y generar eficiencia y eficacia a la organización.

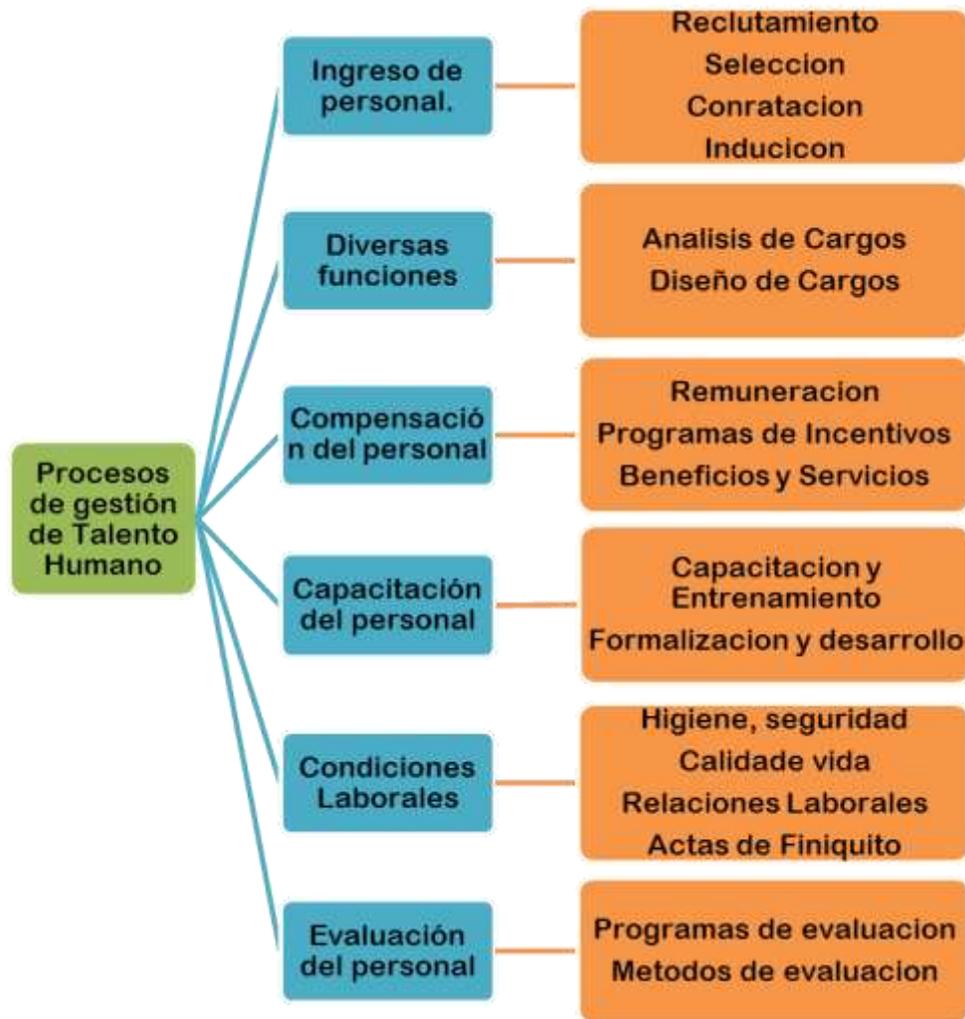
Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano ha sido analizada, estudiada y conceptualizada por diversos autores en sus diversas etapas de su desarrollo.

Un sistema de HCM (gestión de capital humano) especialmente ayuda a los propietarios de negocios a entender y reconocer el valor de cada miembro, es decir al colaborador dentro de la organización. Un software HCM bien diseñado ofrecerá una visión sobre el valor actual del personal, así como el valor futuro potencial que este colaborador puede ofrecer.

A continuación se presenta un esquema donde se agrupan a los distintos procesos de gestión de talento humano, estando vinculados con las funciones que se ejecutan en cada uno de ellos para la gestión del personal colaborador.

Ilustración 1. Procesos de gestión de Talento Humano



Elaborado por: Loa autores (2016)

Definición de un software HCM

Es la forma de gestionar el Talento Humano y sus procesos administrativos en una organización de maneras más eficiente, agregando competencias, conocimientos, hábitos y otras características que puedan incluir la creatividad y las habilidades de desempeñar una tarea. (Ernesto M. Moreira y Lissette M. Vicuña, 2016)

Normalmente cuando se implementa un software HCM, se lo hace dentro de una estructura organizativa que está definida y que están en la necesidad de buscar herramientas para poder avanzar en la administración del capital humano.

La administración del capital humano se refiere a soluciones de administración del activo más valioso que posee la empresa o la compañía que son los colaboradores. Las soluciones que ofrece un software HCM es la progresión detrás de las muchas funciones que abarca el departamento de Talento Humano y de los sistemas de servicio de nómina y administración del personal colaborador. (Ernesto M. Moreira y Lissette M. Vicuña, 2016)

Esto le permite a las empresas manejar fuerzas de trabajo dispersas de manera global, asegurando el soporte para variar nominas al nivel local y requerimientos de reportes legales.

El software HCM como soporte administrativo dentro de la organización

Según Chiavenato, “las excelentes organizaciones no son las que tienen la tecnología más avanzada y sofisticada, sino a aquellas que saben obtener el mejor provecho a sus tecnologías actuales”, es decir, a aquellas empresas que determinan las ventajas que implicaría la adecuada implementación de las tecnologías dentro del desarrollo de los procesos administrativos más elementales de una organización.

“El aporte de la gestión humana en el nuevo modelo tecno-económico, que privilegia el conocimiento y las personas como fuente de ventaja competitiva sostenida” (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011). Los softwares constituyen unas de las tecnologías que posibilita modernizar el manejo de la información, por lo tanto se convierten en un recurso estratégico, y a partir de este obtener las mejores ventajas competitivas sostenidas para la empresa.

Según Aguilera y Riascos (2009, pp. 131, 132) “la tecnología ha avanzado considerablemente en función de apoyar esta mutación administrativa...” cuyo objetivo principal es el éxito de las organizaciones. Es importante destacar que aunque los software HCM representan una herramienta importante en la gestión, también se necesita de una planificación y direccionamiento que les posibilite su inserción en los diversos procesos administrativos de forma adecuada. (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011)

Las TIC (Tecnologías de Información) constituyen unas de las herramientas principales que se utilizan a nivel administrativo como las bases de datos y los sistemas de

información, siendo estos incorporados a la gran mayoría de los procesos administrativos. Actualmente las empresas valoran a las TIC y a los sistemas de información, como herramientas muy importantes dentro de los procesos para conseguir objetivos organizacionales y principalmente en el proceso de constituirse como empresas competitivas e innovadoras.

La gestión del talento humano demanda un manejo eficiente de una gran cantidad de información, básicamente porque la toma de decisiones en esta actividad es trascendental para el logro de los objetivos organizacionales. Según Chiavenato(2002), “la gestión del talento humano requiere el uso de diversas bases de datos interconectadas que permitan obtener y almacenar datos de diferentes niveles de complejidad, entre esas las más fundamentales que se requieren dentro de este procesos son las siguientes: registro de cargos, registro de remuneración, registro de personal, registro de secciones, registro de beneficios, registros de candidatos, registros de remuneración, registros de entrenamiento, registros médicos y otros que requiera la organización”. (Gregorio Calderon, Julia Naranjo y Claudia Alvarez, 2008)

Los softwares HCM en la gestión del talento humano facilitan reunir, registrar, almacenar, analizar y recuperar los datos relacionados con el talento humano de la organización; los procesos principales que deben ser gestionados por un software de gestión del talento humano son: registro de nómina, formulación de objetivos y programas de acción; registros y controles de personal;; incentivos salariales; planeación estratégica, beneficios; informes sobre remuneraciones; reclutamientos y selección; entre otros procesos.

Ilustración 2. Banco de datos para un Sistema de Información



Fuente y elaborado por: Software HCM

Sieber, Valor y Porta indican que la interoperabilidad entre los diversos software se hace imprescindible en el área de talento humano al momento de contratar personal para la empresa. Debido a que, se debe fijar como punto principal, las necesidades del personal, los perfiles de los candidatos sus tareas y la remuneración que la empresa está dispuesta a ofertar. Cabe destacar que actualmente las empresas se han comprometido en manejar todos sus procesos organizacionales de manera conjunta con los sistemas de información como el software, ya que facilitan el desarrollo de las actividades administrativas.

Los software de gestión de Talento Humano incluyen ciertos módulos en los que facilita la gestión del talento humano, entre estas funciones abarca; la administración de salarios y nominas, gestión de viajes, gestión de remuneración, beneficios y control de costos del personal. La integración es uno de los aspectos principales de los softwares, pues la información que brinda es compartid con todos los módulos, posibilitando obtener información en tiempo real de lo que se necesita en base a las necesidades del área de talento humano.

En el instante que la empresa necesita de un sistema de software, tiene que analizar y evaluar que soporte todos los procesos que se llevan a cabo dentro del área de Talento Humano.

A continuación se detalla las herramientas especializadas que pueden ser utilizadas en cada uno de los procesos de Gestión de Talento Humano.

1. Proceso – Ingreso de personal. Funciones como reclutamiento, selección, contratación e inducción se apoya en herramientas que soporta el software HCM.

Ilustración 3. Herramientas soportadas por un software en el proceso de ingreso del personal



Elaborado por: Loa autores (2016)

El **reclutamiento** es el “proceso en que se genera un conjunto de aspirantes calificados para un cargo en particular”, al nivel global, el reclutamiento es soportado por las herramientas que brinda el software como el correo electrónico, las portales de bolsas de empleo. Actualmente hay sitios web destinados a la promoción y búsqueda de vacantes para trabajo. La **selección** es “el proceso para escoger varios aspirantes, que estén dentro o fuera de la organización, o al candidato más idóneo para ocupar el cargo en ese momento o en un futuro”. Cabe resaltar que es importante para las empresas contar con un personal altamente calificado. La **inducción** “implica entregar información sobre la empresa a los nuevos empleados, sus actividades, sus funciones y sobre su personal colaborador, para realizar este proceso el software mantiene la información y el cronograma adecuado.

El cuadro siguiente muestra el nombre de algunos softwar que soportan los procesos anteriores.

Tabla 1. Software que soportan funciones de ingreso de personal

Software que soportan funciones de ingreso de personal				
Nombres software	1	2	3	4
E-volution	X	X	X	X
UNICLASS – Nomina y recursos humanos		X	X	X
Queryx* SRH	X	X	X	
ZUE- sistema de recurso humano	X	X	X	
SAP HCM – HUMAN CAPITAL MANAGEMENT	X	X	X	

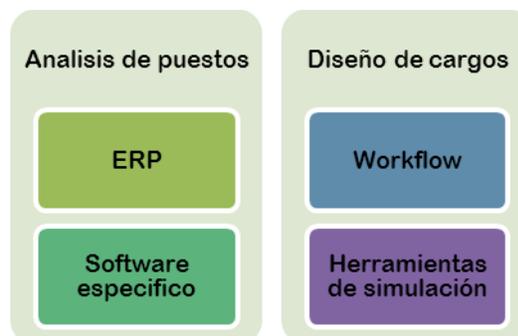
TLM NOMUS			X	
ADAMS	X	X	X	
HEINSOHB HGS S.A.	X	X		
KACTUS – HR	X	X		
Microsoft Dynamics AX	X	X		
MIDASOFT	X	X		
SARA	X	X		
COLSIN – RH	X	X		
ICEBERG TH		X		
PeopleNet 7		X		
STONE HRM- Human Resource Management		X		
1. Reclutamiento – 2. Selección – 3. Contratación – 4. Inducción				

Elaborado por: Loa autores (2016)

2. Proceso - Diversas funciones. Análisis y diseño de cargos son una de las funciones utilizadas por el área de gestión de talento humano y en las que se requiere el uso de un software. En análisis de cargo “es el procedimiento para determinar las competencias y habilidades que se requiere para el cargo y el tipo de persona que debe contratar para ocuparlo.

Los software representan un gran apoyo dentro de las organizaciones, a través de estos, se integran los procesos relacionados como la creación de las vacantes y sus publicaciones; estos dos aspectos contemplan la formación del aspirante para el cargo disponible, y la forma en la que se publicara la vacante; es decir el medio en el que se publicará ya sea inter o externamente como el internet, intranet, portales de bolsa de empleos, entre otras.

Ilustración 4. Herramientas utilizadas en procesos de diversas funciones



Elaborado por: Loa autores (2016)

3. Proceso – Compensación del personal. Las tareas relacionadas con el proceso de compensación pueden ser mejoradas a través de las herramientas del software. Es la retribución que recibe el empleado por su trabajo.

Ilustración 5. Herramientas utilizadas en procesos de compensación



Elaborado por: Loa autores (2016)

Las empresas manejan diversos tipos de programas de incentivos; beneficios o prestaciones “las prestación son recompensas colectivas que brinda seguridad a los empleados o miembros de una organización” (David B. Balkin, Robert L. Cardy, 2001)

Actualmente los pagos son más eficientes y efectivos, por ejemplo, los pagos de aportes se los realiza por internet utilizando un sistema, este facilita a que el usuario realice el pago de sus aportes al seguro social y pague sus impuestos, a través de transferencias electrónicas.

Tabla 2. Software de apoyos para compensación del personal

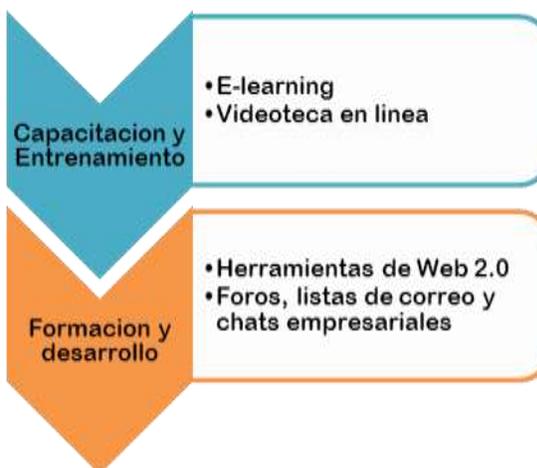
Software de apoyos para compensación del personal			
Nombres software	1	2	3
E-volution	X	X	X
COLSIN –RH	X	X	X
Amazing HCM PayRoll	X	X	X
KACTUS – HR	X		X
ICEBERG TH	X		X
TLM NOMUS	X		X
DIGIDATA – DATAPINO	X		X
HUMANO	X		X
ADMAS	X		X
Visual T.N.S.	X		X
UNICLASS – Nominas y recursos Humanos	X		

HEINSOHN HGS S.A.	X		
SOFTLAND SOLUCION CORPORATIVA	X		
Microsoft Dynamics AX	X		
STONE HRM – Human Resource Management	X		
ZUE	X		
FACTORY VISUAL	X		
FOMPLUS.net	X		
GOSEM GESTION HUMANA	X		
HELISA GW	X		
Ilimitada NOMINA Y AUTOLIQUIDACIONES (RHi)	X		
LOGISYS	X		
MIDASOFT	X		
NGSoft Nomina	X		
NOVASOFT	X		
OFIMATICA	X		
PeopleNet7	X		
Queryx*SRH	X		
SAP HCM – HUMAN CAPITAL MANAGEMENT	X		
ZUE- Sistema de Recursos Humanos	X		
1. Remuneración – 2. Programación de incentivos – 3. Beneficios y servicios			

Elaborado por: Loa autores (2016)

4. Proceso - Capacitación del personal. Es fundamental este proceso para la gestión del talento humano, por eso es necesario que este soportado y respaldado por una herramienta de software.

Ilustración 6. Herramienta TIC dentro del proceso de capacitación del personal



Elaborado por: Loa autores (2016)

“La capacitación de personal es un proceso que se relaciona con el avance y desarrollo de las aptitudes del individuo dentro de una organización” (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011). Y por otro lado “el entrenamiento es el proceso que comprende la obtención de destrezas, conceptos, reglas o actitudes. Detallamos algún software que soportan este proceso. (Sandra Riascos y Adriana Aguilera, 2011)

Tabla 3. Software específico para proceso de capacitación del personal

Software específico para proceso de capacitación del personal		
Nombres software	1	2
E-volution	X	X
ADAMS	X	X
HEINSOHN S.A.	X	X
GOSEM GESTION HUMANA		X
TLM NOMUS		X
HUMANO		X
Microsoft Dynamics AX		X
PeopleNet7		X
SEREX – IBES LSV		X
COLSIN –RH	X	
ICEBERG TH	X	
STONE HRM – Human Resource Management	X	
MIDASOFT	X	
SAP HCM – HUMAN CAPITAL MANAGEMENT	X	
SARA	X	
ZUE – Sistemas de Recurso Humano	X	
FACTORY VISUAL	X	
FOMPLUS.net	X	
GOSEM GESTION HUMANA	X	
HELISA GW	X	
Ilimitada NOMINA Y AUTOLIQUIDACIONES (RH <i>i</i>)	X	
LOGISYS	X	
MIDASOFT	X	
NGSoft Nomina	X	
OFIMATICA	X	
PeopleNet7	X	
SOFTLAND – Recursos Humanos & Nomina	X	
ZUE- Sistema de Recursos Humanos	X	
1. Capacitación y entrenamiento – 2. Desarrollo de personal y plan de carrera		

Elaborado por: Loa autores (2016)

5. Proceso – Condiciones Laborales. Las actividades que involucra este proceso se apoyan con el uso de las herramientas de los softwares HCM como las señaladas en el cuadro siguiente.

Ilustración 7. Herramientas de software utilizadas en proceso de condiciones laborales



Elaborado por: Loa autores (2016)

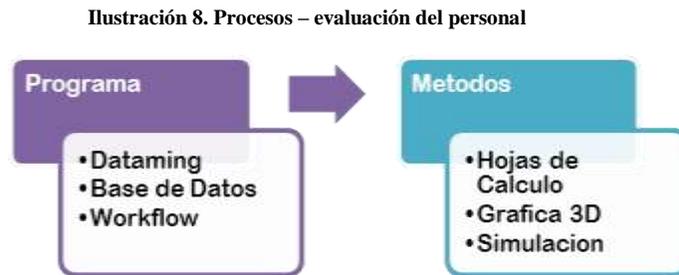
Según Chiavenato “la calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de una organización mediante el trabajo”. Dentro de este proceso de determinar las condiciones laborales esta: gestionar y monitorear el sistema de salud y la seguridad laboral, la programación de eventos culturales de la organización, así como también el portal web de la empresa para mantener un nivel de comunicación adecuado entre sus colaboradores.

Tabla 4. Software específico como soporte en los procesos de condiciones laborales.

Software específico para proceso de capacitación del personal			
Nombres software	1	2	3
E-volution	X	X	X
OFIMATICA			X
Queryx*SRH	X	X	
HEINSOHN S.A.		X	
ADAMS	X		
GOSEM GESTION HUMANA	X		
TLM NOMUS	X		
HUMANO	X		
COLSIN –RH	X		
ICEBERG TH	X		
STONE HRM – Human Resource Management	X		
MIDASOFT	X		
ZUE- Sistema de Recursos Humanos	X		
Visual T.N.S.	X		
UNICLASS – Nómina y recursos humanos	X		
1. Higiene y seguridad industrial – 2. Relaciones laborales - 3. Actas de Finiquito			

Elaborado por: Loa autores (2016)

6. Proceso – Evaluación del personal. Las actividades que abarcan el proceso de evaluación del personal se apoyan en las herramientas del software HCM facilitando su ejecución y obteniendo óptimos resultados. Entre las más utilizadas están en la ilustración siguiente.



Elaborado por: Loa autores (2016)

Mediante un software HCM se puede identificar distintas áreas de trabajo en la que es necesario medir su rendimiento porque dependiendo de estos puede afectar positiva o negativamente a la organización.

Tabla 5. Software específico para proceso de capacitación del personal

Software específico para proceso de capacitación del personal		
Nombres software	1	2
E-volution	X	X
OFIMATICA		X
Queryx*SRH	X	X
HEINSOHN S.A.		X
ADAMS	X	
GOSEM GESTION HUMANA	X	
TLM NOMUS	X	
HUMANO	X	
COLSIN –RH	X	
ICEBERG TH	X	
STONE HRM – Human Resource Management	X	
UNICLASS – Nómina y recursos humanos	X	
1. Higiene y seguridad industrial – 2. Relaciones laborales - 3. Actas de Finiquito		

Elaborado por: Loa autores (2016)

METODOLOGÍA

Mediante la aplicación de las diversas técnicas y métodos que existen en un proceso de investigación, se pretende llegar a la obtención de resultados específicos. El desarrollo del proyecto de investigación de EBS Business Software fue realizado en la ciudad de Guayaquil. La técnica utilizada para el levantamiento de información del proyecto fueron encuestas realizadas a través de llamadas receptoras de información, y estuvo dirigida al Jefe del departamento de Talento Humano de cada una de las 50 empresas encuestadas en la ciudad de Guayaquil, con una utilidad relevantes que cumplen con los parámetros del caso de estudio para determinar el nivel de conocimiento que se tiene sobre el software E-volution y su competitividad dentro del mercado.

Se decidió utilizar un muestreo debido a las características que refleja el estudio, tales como:

- Se cuenta con una información finita.
- Los recursos limitados proporcionan bases para un estudio de muestreo básico.
- El tiempo designado obliga a la realización del muestro, mas no del estudio de la población.

Este estudio nos permitirá conocer el grado de importancia que tiene para una empresa el plan de ventas y Marketing con el que se trabaje, trátase de E-volution o cualquier otra empresa de bienes o servicios. Existen 19916 empresas en el Guayas, de las cuales se filtrando información se tomó solo aquellas que cumplían con las características antes mencionadas, dando como resultado una población de 200 grandes empresas de Guayaquil, y aplicando el muestreo probabilístico a conveniencia de los autores, se tiene como base de datos el Ranking de las compañías más importantes en Ecuador del año 2014 proporcionada por la Superintendencia de Compañías y Valores.

El objetivo de esta encuesta es medir el grado de conocimiento y el interés que existen en las empresas el implementar un software de HCM que sirva de ayuda al departamento de Recursos Humanos. La encuesta fue realizada a personal colaborador que tiene rangos medios altos dentro del departamento de Talento Humano de cada empresa encuestada. A continuación, análisis y resultados de las preguntas más destacadas, para una mejor comprensión del problema.

Uso del software en las empresas y expectativas dentro de la organización

Según la encuesta realizada el 98% de las empresas encuestadas aseguran manejar sus procesos de nómina mediante un software. El otro 2% no maneja software alguno en su proceso de nómina. La mayor parte de las empresas encuestadas si cuenta con un sistema de software (Ernesto M. Moreira y Lissette M. Vicuña, 2016)

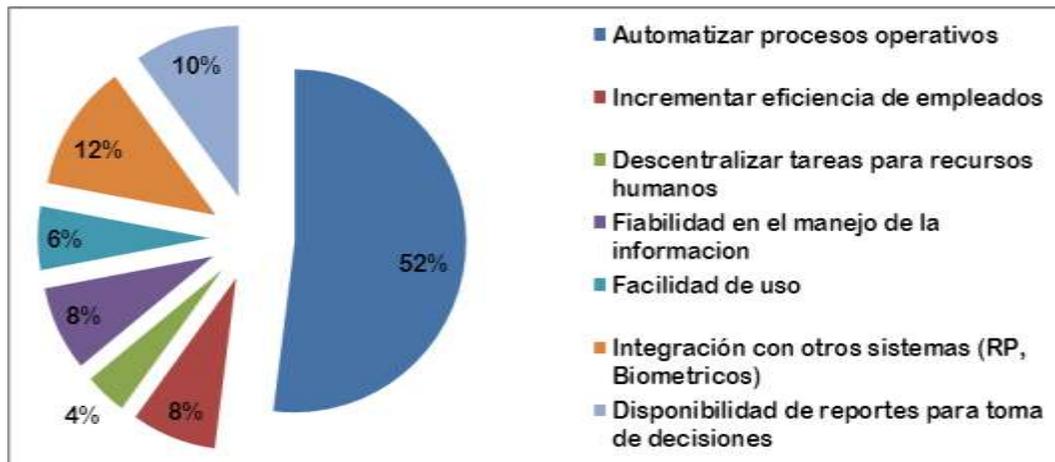
Ilustración 9. Manejo de software en compañías



Elaborado por: Los autores (2016)

Automatizar los procesos operativos representa el 52% de las opiniones de las empresas encuestadas, el 12% asegura que la integración con otros sistemas (RP, Biométricos) les genera más expectativas de un software, el 10% considera con mayor importancia la disponibilidad de reportes para la toma de decisiones, la facilidad en el manejo de la información e incrementar la eficiencia de los empleados representa el 8% de las opiniones y la facilidad de uso el 6%. (Ernesto M. Moreira y Lissette M. Vicuña, 2016)

Ilustración 10. Expectativas de un software



Elaborado por: Loa autores (2016)

Conclusiones

- Las empresas emplean diversos sistemas de información con software para la ejecución de las actividades de gestión del personal, estos sistemas pueden ser diseñados o adquiridos por la empresa de acuerdo a las necesidades. Así como también utilizar herramientas de office que contiene, Excel, procesadores de texto, entre otros.
- Aunque dentro del mercado existe una gama considerable de software que soportan los procesos de gestión de talento humano, no todos procesas funcionalidades para las tareas del área de talento humano.
- Los distintos paquetes de software útiles que soportan funcionalidades para la gestión de Talento Humano, comprueban que se han transformado en un producto necesario para las industrias, debido al incremento de su uso por parte de todo tipo de organizaciones, especialmente en el sector comercial (Vertice, 2009) (Belén Ena Ventura, 2012A) y de servicios.

Bibliografía

Beham, B. (2005). Dirección de personas: Evidencias y perspectivas para el siglo XXI. Mexico: Pearson Educación.

Belén Ena Ventura, S. D. (2012A). RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. Asturias: Editorial Paraninfo.

David B. Balkin, Robert L. Cardy. (2001). Dirección y gestión de recursos humanos. Mexico: Pearson Education.

Díaz, M. J. (2007). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Cengage Learning.

Ernesto M. Moreira y Lissette M. Vicuña. (2016). Plan de Marketing para incrementar las ventas del software e-volution. Plan de Marketing para incrementar las ventas del software e-volution . Guayaquil.

Gregorio Calderon, Julia Naranjo y Claudia Alvarez. (2008). Estrategia empresarial y gestión humana en empresas colombianas. Bogotá: ISBN.

Heredero, C. d. (2006). Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa. Madrid: ESIC Editorial.

Sánchez, A. A. (2003). La gestión estratégica de los recursos humanos. Bogotá: Pearson.

Sandra Riascos y Adriana Aguilera. (20 de diciembre de 2011). Cuadernos de Administración. Recuperado el 2016, de Cuadernos de Administración: <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/cuadernosadmin/article/view/1554/2509>

Vertice, E. (2009). Herramientas tecnológicas de recursos humanos. Málaga: VERTICE.