



PARADIGMAS Y TENDENCIAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, A NIVEL INTERNACIONAL Y EN ECUADOR

Pedro Pablo Lucio Quintana¹

Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo

pablo_lucio1609@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Pedro Pablo Lucio Quintana (2016): "Paradigmas y tendencias en la gestión del talento humano, en cooperativas de ahorro y crédito, a nivel internacional y en Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (agosto 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/08/talento-humano.html>

Resumen

La organización de una institución, en nuestro caso las cooperativas de ahorro y crédito que aprende, en el contexto internacional y en el Ecuador, precisa de la integración y sinergia de subsistemas para cumplir con sus objetivos y metas. En la presente investigación se analizan los paradigmas y tendencias contemporáneos con relación a la importancia de la integración y sinergia de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) y la Gestión del Conocimiento (GC), reflejada en la Gestión por Competencias; en función de gestionar el "Factor Humano".

La investigación surge, por la necesidad de profundizar en las tendencias la propuesta de una metodología para la Gestión del Conocimiento en las organizaciones. Este paso está relacionado con las necesidades de equilibrar la Gestión del Conocimiento y la Gestión de Recursos Humanos (GRH), a favor del logro de una estructura en la organización que valore todas las personas de la cooperativa de ahorro y crédito, de tal que los líderes del conocimiento (networkers) sean reconocidos y contribuyan al

¹ Ingeniero en Finanzas y Auditoría C.P.A de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Candidato a Doctor en Ciencias Económicas de la Universidad de La Habana. Desde el 2013, Auditor Consultor-Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo.

aprendizaje organizacional, en función de gestionar el "Factor Humano-culturizante desde el buen vivir constitucional".

Summary

The organization of an institution, in our case the learning credit unions in the international context and in Ecuador, learning, requires the integration and synergy of subsystems to achieve its goals and objectives. In this research paradigms and contemporary trends regarding the importance of integration and synergy of Human Resources Management (HRM) and knowledge management (KM), reflected in the skills management are analyzed; in terms of managing the "Human Factor".

The research arises from the need to go deeper into the proposed methodology for knowledge management in organizations. This step is related to the need to balance the Knowledge Management and Human Resources Management (HRM), perform the two activities for the achievement of a structure in the organization that values all people in the company, leaders such knowledge (networkers) are recognized and contribute to knowledge management and to achieve organizational learning, in terms of managing the "Human and Cultural Factor from the constitutional good living".

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Gestión de Talento Humano, Gestión por Competencias.

1. INTRODUCCIÓN

La Gestión del Conocimiento es la disciplina que se ocupa de la identificación, captura, recuperación, compartimiento y evaluación del conocimiento organizacional. Ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: la persona y el conocimiento tácito que esta posee y que puede aportar. Así, uno de sus valores principales es la coherencia que tiene con herramientas como: la gestión de recursos humanos, la reingeniería, el benchmarking, la planeación estratégica, la liderología, e incluso la neurociencia cognitiva, entre otras. Todas son partes de la estrategia de la organización moderna e integrada.

Numerosas cooperativas de ahorro y créditos en Latinoamérica utilizan estos instrumentos que les permiten determinar los factores claves de éxito. Entre sus prioridades se encuentran definir cuidadosamente las capacidades y las competencias necesarias para adaptarse y gestionar los cambios continuos que imperan en el mercado y el entorno en general.

Los aspectos identificados permiten desarrollar hipótesis que deben responder a la necesidad de gestionar el factor humano. En esta fase de la investigación se hizo evidente:

- 1) La necesidad de determinar las tendencias de gestión del conocimiento.
- 2) Establecer los criterios de utilización de la gestión por competencias y demás herramientas para determinar los factores de éxito de las cooperativas de ahorro y crédito.

El objetivo del presente trabajo es identificar las tendencias de gestión del factor humano en las organizaciones y en las cooperativas de ahorro y crédito.

Lo explicitado permite establecer la hipótesis de que: gestionar el "Factor Humano" y sus competencias contribuye a la realización de una GC eficiente y orientada a la efectiva toma de decisiones y alcance de los objetivos de la organización.

En el contexto que la GC establece en las organizaciones, los departamentos de Talento Humano han de transformar su cuadro de funcionamiento. Su gestión debe estar orientada no desde la arista tradicional de seguimiento al trabajador, sino centrándose en desarrollar aquellas actividades que aseguran el crecimiento personal de sus miembros. Esto permite que aseguren el continuo desarrollo de los planes de carrera combinando las aspiraciones profesionales y personales de sus trabajadores y las necesidades específicas de la cooperativa.

Este desarrollo es el motor del proceso de aprendizaje que surge de asegurar la identificación correlación y sincronización de los perfiles de los miembros de la organización con los perfiles de los puestos de trabajo ofreciendo un continuo asesoramiento para la detección, el análisis y la solución de desfases de perfiles.

Autores como: Choo (1998), Senge (1990), Schein (1985), entre otros han investigado la GC, el Aprendizaje Organizacional, la Cultura Organizacional y conceptos relacionados con este tema, cada uno de ellos desde su perspectiva y de acuerdo a su percepción al respecto.

Por otra parte autores como: A, Cuesta (2002), entre otros han abordado la problemática desde la percepción de GRH, dentro de la GC y el Aprendizaje Organizacional, redundando en este tema en específico, se ha polemizado hacia la idea de considerar a la persona de manera errónea como un recurso y sólo administrarlo como tal, mientras que lo crítico y escaso es el recurso que este posee.

Más aún, cuando la presente investigación pretende abordar la problemática de gestionar adecuadamente el conocimiento en función de brindar un aporte plausible encauzado a la necesidad de nuestras organizaciones.

Existen factores que propician su práctica, resaltando el perfeccionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito y la estrategia de informatización de la sociedad. Es conocido que algunas de las barreras más importantes no son tecnológicas, sino culturales, relacionado con las estructuras organizacionales, la cultura organizacional y los procesos de gestión.

Al promover una mirada retrospectiva, es posible darse cuenta de que el tema de los recursos humanos ha cambiado de manera significativa, desde la forma de administrarlo hasta su función y gestión y al interior de la organización de una cooperativa de ahorro y crédito son distintos a lo que eran en un comienzo.

2. DESARROLLO

2.1 La gestión del conocimiento y la gestión de recursos humanos: conceptos y enfoques en la sociedad del conocimiento

La organización moderna se enfrenta a la competitividad en un escenario, donde la persona es el protagonista de todo proceso. Se puede tener el producto correcto, se puede contar con tecnología avanzada, se puede estar realizando el proceso correcto y hasta es probable que se pueda tener el personal capacitado, pero, ¿se posee el modelo de interrelaciones humanas adecuado mediante el cual operan el producto, la tecnología, el proceso y la gente? Aquí se abordan cuestiones teóricas relacionadas con la GRH y su relación con la GC en la Organización que Aprende. Así como la necesidad de derogar paradigmas y enfocar a la organización hacia al constante cambio.

2.2 Situación actual en la gestión de la persona en la organización. La gestión de recursos humanos (grh).

Después de los años 50 se promueve un cambio apresurado en el mundo cooperativa de ahorro y crédito, el cual transformó su concepción dentro de la sociedad. Cada vez en mayor medida temas como el de la responsabilidad social, y la consideración del trabajador en sus aspectos humanos adquiere un peso mayor aparecen movimientos de consumidores, regulaciones ambientales, normalización de diferentes aspectos de la calidad, etc. Estos fenómenos y algunos más son los que llevan a un nuevo concepto que comenzó a emerger: la cooperativa de ahorro y crédito, como un sistema en constante interacción con el medio.

Dentro del conjunto de recursos presentes en las cooperativa de ahorro y crédito para que esta desarrolle su actividad, se destaca la importancia de los Recursos Humanos (RH), por sí mismos y como depositarios de otros importantes recursos: tecnológicos y ligados a la reputación, como la calidad o la atención al cliente. De hecho, en los últimos años el personal de la cooperativa de ahorro y crédito ha pasado de ser considerado sólo como un elemento de costo, para algunos el más importante; a verse como uno de los activos importantes de la cooperativa de ahorro y crédito y el que mejor permite obtener mejoras en la rentabilidad y ventajas competitivas sustentables y sostenibles.

En el competitivo mundo de las cooperativas de ahorro y crédito de hoy en día, el éxito depende cada vez más de una gestión eficaz de los RH. Las estructuras y la tecnología pueden copiarse fácilmente. Sin embargo, el factor que hace que una cooperativa de ahorro y crédito sea diferente ya sea en el sector industrial o en el sector de servicios; en el sector público o en el privado, son las personas, sus acciones y actitudes.

La calidad de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito, el entusiasmo y la satisfacción que tengan con sus trabajos y el que consideren que el trato que reciben es justo; todo ello, influye de manera importante en la productividad, en la calidad del servicio que proporciona a sus clientes, en su reputación y en su supervivencia.

Lo más importante en este medio hoy, son las personas. Debido a que los RH son decisivos en todos y cada uno de los elementos que componen una cooperativa de ahorro y crédito, su gestión eficaz es responsabilidad de todos los directores de todas las áreas funcionales: contabilidad, administración, marketing, ventas e incluso recursos humanos.

En la actualidad la Gestión de Recursos Humanos (GRH) se enfrenta a determinadas exigencias que hacen que se encuentre en constante cambio y transformación, esto está en función de las condiciones del entorno y de las características actuales del mercado, estas exigencias han sido abordadas por García J. y Casanueva R. (1999).

Estas están formadas por las fuerzas externas a la cooperativa de ahorro y crédito. Influyen en los resultados de la organización aunque están mucho más allá del control de la dirección. Los directores, por tanto, tienen que estar atentos al entorno constantemente con el fin de detectar cualquier oportunidad o amenaza, y ser flexibles para poder negociar rápidamente ante cualquier dificultad. Algunos ejemplos son:

Los cambios rápidos: Algunas cooperativas de ahorro y créditos deben enfrentarse a un entorno inestable en el que el cambio es casi constante. Así pues, si quieren sobrevivir y prosperar tendrán que adaptarse al cambio rápido y eficazmente por citar como ejemplo en Ecuador las nuevas leyes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria exigen que las cooperativas cumplan con indicadores en tiempos establecidos caso contrario son multadas y en el peor de los casos intervenidas por este organismo de control.

Diversidad de la fuerza de trabajo: Está evidenciada por la heterogeneidad actual de la fuerza de trabajo evidenciada por las emigraciones en algunos países capitalistas y la incorporación de la mujer al mundo laboral como una fuerza de trabajo competitiva.

Globalización: Una de las pruebas a las que se enfrentan las cooperativas de ahorro y créditos y sobre todo las menos desarrolladas, es hacerle frente a la competencia de las extranjeras y los monopolios.

Ante esta situación las cooperativas de ahorro y créditos han tenido que ser convocadas a pensar de manera global. Para ello utilizan las estrategias de RH aprovechando las potencialidades de su talento humano y sus factores claves de éxito que la hacen brindar un producto diferenciado con mayor valor añadido.

La legislación: La mayor parte del crecimiento que se ha producido durante las tres últimas décadas en función de los RH dentro de la cooperativa de ahorro y crédito puede retribuirse al papel crucial que ha desempeñado en mantener a ésta dentro de los límites de la legalidad.

El éxito de una cooperativa de ahorro y crédito en la gestión de sus RH depende en gran medida de su capacidad para darle cumplimiento eficazmente la normativa gubernamental.

Evolución del trabajo y de las funciones materiales: La proporción de familias con doble carrera profesional en las que marido y mujer trabajan aumentan anualmente. En función de ello las cooperativas de ahorro y créditos mundialmente desarrollan programas de "apoyo a la familia", proporcionando una serie de ventajas competitivas en el mercado laboral y preferencia por los trabajadores más capacitados y con un nivel elevado de experiencia.

Carencia de formación: Las cooperativas de ahorro y crédito de los servicios han crecido en las últimas décadas a mayor velocidad que las cooperativas de ahorro y créditos productoras de bienes, esto ha ocasionado una considerable falta de formación.

El crecimiento del empleo en el sector de los servicios está ligado a factores como los cambios en gustos y preferencias de los consumidores y avances tecnológicos y científicos, entre otros, que han dado lugar a la eliminación de un gran número de puestos de trabajo en la industria y cambios en la forma de organizar y gestionar la cooperativa de ahorro y crédito.

Exigencias organizativas: A menudo son el resultado de las fuerzas de entorno, ya que ninguna cooperativa de ahorro y crédito trabaja en el vacío, los directores suelen poder ejercer mayor control sobre estas exigencias que sobre las del entorno. La necesidad de que las cooperativas de ahorro y créditos sean proactivas, hace que los directores eficaces se centren y resuelvan las cuestiones organizativas, antes de que se conviertan en un problema mayor.

Esto sólo lo pueden conseguir aquellos que están bien informados sobre cuestiones relativas a los RH y a las exigencias organizativas, entre las cuales se encuentran: búsqueda de una posición competitiva y de flexibilidad, los problemas relativos a la reducción de plantilla y a la reestructuración organizativa, la función de la tecnología, entre otros.

La posición competitiva, coste, calidad o capacidades distintivas: La influencia con la que una cooperativa de ahorro y crédito utiliza sus recursos humanos determinará su capacidad de competir o incluso sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo. Una cooperativa de ahorro y crédito puede superar a sus competidores si utiliza con eficacia la exclusiva combinación de capacidades y habilidades de su fuerza de trabajo para aprovechar las oportunidades del entorno y neutralizar sus amenazas. Las políticas de RH pueden influir en la posición competitiva de una cooperativa de ahorro y crédito mediante el control de costes, un sistema de retribuciones que utilice estrategias innovadoras de recompensas que mantengan los gastos laborales bajo control; la mejora de la calidad de programas diseñados para mejorar la calidad de todos los procesos que llevan al producto o servicio final; y la creación de capacidades distintivas a utilizar personas con habilidades exclusivas a fin de alcanzar una efectividad insuperable.

Flexibilidad: En la estructura organizativa tradicional, la mayor parte de las decisiones importantes se toman en los niveles superiores y se aplican en los inferiores. Esta forma de organización actualmente está quedando obsoleta producto a que obstaculiza la

flexibilidad a la hora de competir eficazmente en un mundo en donde cualquier ventaja de la que disfrute un adversario puede ser una gran amenaza para una cooperativa de ahorro y crédito. Para lograr flexibilidad es necesaria la descentralización de la cooperativa de ahorro y crédito y además adecuar a ello las estrategias de RH.

Reducción de plantillas: Las reducciones periódicas de la fuerza de trabajo de una cooperativa de ahorro y crédito para mejorar sus mínimos aceptables se está convirtiendo en una política habitual, establecida con el objetivo de adecuar o equilibrar los costes con el aporte del trabajador. Este proceso debe establecerse con suficiente cautela ya que trae consecuencias desfavorables para la cooperativa de ahorro y crédito y para la persona que compite en el mercado laboral.

Reestructuración organizativa: Actualmente la estructuración organizativa a nivel mundial ha sufrido un cambio hacia reducir el número de personas que hay entre el director, gerente y los trabajadores de producción en un intento de ser más competitivos, a esto también se le puede llamar eliminación de mandos intermedios. Esto está evidenciado con el logro de respuestas inmediatas ante cambios bruscos del mercado. El nuevo tipo de cooperativa de ahorro y crédito menos jerarquizada que está surgiendo se ha denominado "cooperativa de ahorro y crédito horizontal". En este modelo cooperativa de ahorro y crédito los superiores gestionan hacia los lados y no de arriba hacia abajo. Para ello se necesita de una cooperativa de ahorro y crédito que sean estructuras aplanadas y menos verticales para aumentar la rapidez de la toma de decisiones.

La tecnología: Los adelantos tecnológicos están introduciéndose en las cooperativas de ahorro y créditos a pasos agigantados. A pesar de ser muchas las áreas en las que los cambios tecnológicos se están sucediendo como es el caso de la robótica. Existe un área en particular que está revolucionando los recursos humanos: se trata de la tecnología de la información. Los sistemas informáticos que fueron puntería hace algunos años, ya se han quedado obsoletos y se han reemplazado por sistemas más rápidos, económicos y versátiles.

2.3 Armonización entre los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito.

Las investigaciones realizadas sugieren que la implantación de estrategias de gestión de RH que contribuyen a los buenos resultados de una cooperativa de ahorro y crédito, tanto más, cuando éstos están dirigidos a atraer y retener aquel tipo de empleado que mejor encaja dentro de su cultura de cooperativa de ahorro y crédito y dentro de sus

objetivos globales. El objetivo central se encuentra especificado a adecuar al empleado y a la cooperativa de ahorro y crédito a fin de mejorar los resultados.

La responsabilidad ética y social de la cooperativa de ahorro y crédito está muy vinculada a la armonización de sus empleados. En los últimos años el concepto de responsabilidad social a menudo se ha equiparado al de ética, pero no a la moral.

Otro elemento a destacar es la motivación y la capacidad que posea la persona para ejercer en el puesto de trabajo, estos son desarrollados mediante un amplio proceso realizado por la cooperativa de ahorro y crédito, de acuerdo con sus características internas y sus objetivos. Esto tiene estrecha relación con la decisión del empleado de quedarse en el puesto de trabajo y retención de empleados.

Un creciente número de cooperativa de ahorro y créditos reconoce que es más probable que los empleados elijan y se queden en una cooperativa de ahorro y crédito si creen que ésta le ofrece calidad de vida en el trabajo. Ésta se relaciona con la satisfacción en el trabajo, siendo un importante previsor del absentismo y el movimiento de personal.

Los activos intangibles tienen su origen en los conocimientos, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo de la cooperativa de ahorro y crédito. El Capital Intelectual como uno de los activos intangibles más importantes para la empresa comprende todos los conocimientos tácitos y explícitos que generan valor económico para la entidad.

Los activos intangibles son una serie de recursos que pertenecen a la organización, pero que no están valorados desde un punto de vista contable. También son activos inmateriales las capacidades que se generan en la organización cuando los recursos empiezan a trabajar en grupo, mucha gente en lugar de capacidades habla de procesos, o rutinas organizativas.

En definitiva, un activo intangible es todo aquello que una organización utiliza para crear valor, pero que no contabiliza. Como los activos tangibles son evaluados en el capital financiero de la cooperativa de ahorro y crédito han existido diferentes enfoques para estructurar el Capital Intelectual, que sería entonces el que agrupa los intangibles en la cooperativa de ahorro y crédito.

Varios han sido los autores que han analizado y clasificado las distintas partidas de capital Intelectual (Kaplan y Norton, 1992; RoosDragonetti, 1997, Edvinsson, 1996; Brooking, 1996; Sveiby, 1997; Bueno 1998). En nuestra opinión, se pueden identificar

dos categorías generales de Capital Intelectual: aquellos recursos intangibles que poseen los miembros de la organización que casi todos los autores coinciden en llamar Capital Humano y los recursos intangibles que son propiedad de la cooperativa de ahorro y crédito que los autores pueden llamar, Capital Estructural, Capital relacional, capital innovación, Capital de Procesos...-. Se tomará en este análisis la clasificación del "Modelo" Intellect desarrollado por Euroforum (1998).

El modelo responde a un proceso de identificación, selección, estructuración y medición de activos hasta ahora no evaluados de forma estructurada por las cooperativas de ahorro y créditos. Pretende ofrecer a los gestores información relevante para la toma de decisiones y facilitar información a terceros sobre el valor de la cooperativa de ahorro y crédito.

El modelo pretende acercar el valor explicitado de la cooperativa de ahorro y crédito a su valor de mercado, así como informar sobre la capacidad de la organización de generar resultados sostenibles, mejoras constantes y crecimiento a largo plazo.

En primer lugar se debe aclarar que el título de este ensayo histórico-lógico se refiere al "Talento Humano" en correspondencia con su primitivo: recursos humanos, dado que este es el nombre con que históricamente se designó a la parte humana de la organización, pero en realidad en este estudio desde la abstracción, mediante el análisis y la síntesis revela el cambio y evolución que se ha ido gestando en el contexto administrativo y se le designará como "Capital Humano".

En la actualidad y de manera emergente y previsible, los miembros que participan en la administración, gestión y acción en la cooperativa de ahorro y crédito se lo reconocerá como "Capital humano" y si bien es cierto que en muchas compañías ya utilizan este concepto, son pocas las que hacen el reconocimiento real de lo que este significa.

Sin embargo, es importante que tratemos de dar un reconocimiento a este término: ¿Por qué capital humano? Sencillamente, porque el ser humano dejó de ser un recurso más dentro de la organización, para convertirse en un generador de riqueza igual o más importante que el recurso financiero, lo que conlleva a emerger con cambios desde los requerimientos humanos en las cooperativa de ahorro y créditos, hasta las formas de su compensación.

Por tanto, al hablar del ser humano como generador de riqueza, hay que romper de forma total la concepción de salario, uno de los más grandes paradigmas en temas de recursos humanos, pero que muchas empresas se han logrado exitosamente, podemos

citar por ejemplo a Facebook, donde su capital humano tiene unos ingresos muy superiores al de un empleado promedio y además, reciben bonificaciones por aportar con sus ideas.

También al hablar de capital humano se rompe el paradigma de la jornada laboral. No es necesario tener ocho horas a un empleado dentro de la cooperativa de ahorro y crédito ya que puede ser más eficiente y eficaz al estar fuera de la institución haciendo trabajo de campo, el horario del trabajador se adecua a estar en el centro de trabajo solamente cuando sea necesario respondiendo con el trabajo para el cual fue contratado, a lo que en los momentos actuales se le conoce con el nombre de labor por objetivos. Un claro ejemplo se aprecia en la empresa Google, donde varios de sus empleados asisten a la empresa algunas horas a la semana y aun así Google se caracteriza por ser una empresa líder en innovación y progreso.

Una vez generado un primer reconocimiento sobre lo que es el capital humano, a continuación es importante determinar las nuevas tendencias de reclutamiento que buscan otros elementos no convencionales en los aspirantes.

Hoy día, el capital humano no se encuentra lanzando un anuncio en el periódico o pegando un anuncio en posters en la calle, este capital humano requiere ser convocado de una manera distinta, por ello, vemos que las empresas de primer mundo ahora hacen uso de plataformas virtuales y no nos referimos a bolsas de empleo en línea, sino a redes sociales como Twitter y Facebook. ¿Qué mejor manera de conocer a un prospecto trabajador que al mirar que hacen en su vida cotidiana?, esta es una gran tendencia que en países como España y Estados Unidos ya se están aplicando.

Esta nueva tendencia ha roto un gran paradigma: *el de la hoja de vida o currículum*. Pues, hasta hace pocos meses era inconcebible que una persona pensara en conseguir empleo sin elaborar una impecable hoja de vida, en especial si aspiraba a trabajar en una compañía de reconocimiento y prestigio.

Se podría citar el caso de FerossAboukhadijeh, el joven estudiante universitario que sorprendió a todo el mundo al crear en tan sólo tres horas la versión *Instant* del portal de videos YouTube. Lo interesante de este caso es que la difusión de su proyecto a través de medios sociales como Facebook y Twitter fue tal, que el joven fue contactado por Chad Hurley, uno de los fundadores de YouTube, para ofrecerle empleo.

Sin la existencia de Facebook y Twitter, el proyecto de este joven no se habría difundido de la misma manera y, sencillamente sería algo sin trascendencia.

Gracias a la popularidad que alcanzo el proyecto, Youtube pudo encontrar a una persona con competencias importantes y que podría aportarle bastante al desarrollo de la organización. FerossAboukhadijeh encontró trabajo en una de las empresas más importantes del mundo, sin tener que presentar una hoja de vida ni entrevista laboral, algo inimaginable hace algunos años.

Es necesario también tratar un punto en esencial, como son: los nuevos oficios que han aparecido en los últimos años. En países más desarrollados han aparecido nuevas profesiones que aún son desconocidas en los países subdesarrollados. Algunas de estas opciones laborales nuevas son:

- Social Media Manager: Persona dedicada a la administración del uso de las redes sociales en las empresas.
- Community Manager: Administrador de comunidades virtuales.
- Blogger: Persona dedicada a la actividad del blogueo.
- Webmaster: Administrador de sitios web
- Gamer: Persona dedicada a los video juegos.
- SEO: Optimizador de sitios web para los motores de búsqueda
- Desarrollador: Persona dedicada a crear software y aplicaciones para diferentes plataformas virtuales.
- Domainer: Persona dedicada a la compra y venta de nombres de dominio en internet.
- Dropshipper: Comerciante virtual que vende en mercados fantasmas.

Es importante reconocer que las personas que se dedican a dichos oficios no han adquirido sus conocimientos en una universidad, lo han hecho de manera objetiva valiéndose de los beneficios del internet.

Sin embargo, analicemos un interrogante previsible:

¿Qué nos espera en la gestión de personas para el futuro? Mateos, M. (2011), Santos, A. (2011) han escrito un artículo que analiza la posibilidad de que comiencen los famosos brotes verdes que es una metáfora que se utiliza para indicar signos de recuperación económica tras una crisis. A continuación, se desarrollan aquellas que se consideran tendrán un mayor impacto en el ámbito de los Recursos Humanos, más allá de la crisis económica. Lógicamente los siguientes aspectos dependerán de cada cooperativa de ahorro y crédito y sector y como con cualquier otra previsión, será el tiempo quien dirá.

Gestión del No-Miedo y de las emociones: La crisis está haciendo mella en el ánimo de mucha gente y será un reto gestionarlas para no perder la ilusión. Desgraciadamente, muchos directivos que abogaban por el talento, están utilizando métodos bien poco talentosos. Ello, es incompatible con la creatividad y con los estados de ánimo que ayudan a que los profesionales den lo mejor de sí mismos.

Mentoring: Debido a la necesidad de desarrollar a las personas a través de referentes dentro de la cooperativa de ahorro y crédito. En la medida en que muchas situaciones están siendo muy difíciles de gestionar para los jóvenes, algunas compañías como Banesto están emprendiendo programas de desarrollo del talento a través de profesionales más experimentados o mentores.

“InFormalLearning”: Nuevos modelos de formación y desarrollo aprovechando el uso de las nuevas tecnologías y de las redes. Una de las dificultades del e-learning era el uso de Internet por parte de los propios interesados. Ahora, este problema ha cambiado y tenemos el desafío de poner los medios para que los propios profesionales se desarrollen en sus puestos de trabajo contando con herramientas colaborativas.

Cliente y marketing: Las áreas de recursos humanos se deberán orientar cada vez más a los clientes externos e internos e, incluso, incorporar conocimientos de marketing en su gestión interna. Posiblemente, sea una de las áreas que menos trabaja en su imagen interna. Todo ello le supondrá, además, orientarse aún más al negocio.

Comunicación 2.0: Las redes sociales serán más relevantes en la comunicación de las cooperativas de ahorro y créditos. Algunas innovadoras están sustituyendo las Intranets por este tipo de herramientas. La comunicación deberá ser cada vez más horizontal y en todas las direcciones posibles: De adentro hacia fuera de la compañía; y de abajo hacia arriba.

Las divisiones entre áreas se diluirán más, gracias a la tecnología y a la necesidad de trabajar en equipo en la medida en que la complejidad está siendo mayor.

El porcentaje variable sobre la retribución total en función de cumplimiento de objetivos puede ganar importancia en las nuevas incorporaciones o renegociaciones de contratos. Las cooperativas de ahorro y créditos no pueden desprenderse del talento pero tampoco pueden abonar los sueldos que se pagaron antaño. La solución es la flexibilidad por ambas partes.

Conciliación vida personal, profesional: Una solución que gana fuerza como herramienta de motivación, a falta de incentivos económicos, es el salario emocional y en especial, la conciliación de la vida personal con la profesional.

Por tanto, es importante también identificar y determinar las cualidades necesarias para ser un profesional exitoso: Se deben describir aquellas competencias que este nuevo mundo exige a los profesionales y directivos, sencillamente aquel profesional que las desarrolle será capaz de gestionar eficazmente las organizaciones del nuevo contexto cooperativa de ahorro y crédito. Los nuevos profesionales deben dominar, además, de los tipos de comunicación convencionales, las nuevas herramientas comunicativas.

La publicidad tradicional es de la época pasada, ahora existen nuevas formas que se deben dominar. Algunas de estas son:

- Advergame
- Publicidad basada en intereses
- Podcast
- Video marketing
- Marketing de tendencias
- Review o post patrocinado

Capacidad para encontrar buenos negocios en internet: El internet se ha convertido en una poderosa plataforma para hacer negocios, y los nuevos profesionales deben poder identificar aquellas oportunidades de negocio reales y confiables, sabiéndolas distinguir de estafas que puedan afectar negativamente a la organización.

Saber usar las nuevas herramientas de gestión de proyectos: Es increíble que existan organizaciones que paguen miles de dólares por adquirir software gestores de proyectos cuando la red ofrece múltiples opciones gratuitas que son muy potentes, por eso es importante que se las conozca y así se puedan implementar en la cooperativa de ahorro y crédito.

Habilidades en el uso del e-commerce: El comercio electrónico ofrece grandes posibilidades que solo las organizaciones que lo implanten en su modelo de negocio podrán aprovechar. A estas se le deben sumar las competencias de las cooperativas de ahorro y crédito tradicionales, como son: habilidades comunicativas, innovación, liderazgo, negociación, trabajo en equipo, asumir riesgos y la curiosidad.

3. CONCLUSIONES

A lo largo de este ensayo se demuestra que la administración de recursos humanos pasó de ser un proceso técnico a convertirse en un proceso mucho más complejo de gestión de talento humano.

Las nuevas condiciones del mercado condicionan el éxito de una cooperativa de ahorro y crédito a modificar los principios de administración clásicos, que fueron eficientes en su época pero que ahora se han visto relegadas por nuevas tendencias y técnicas de las cuales grandes compañías ha probado su valía y efectividad.

Otro de los aspectos a considerar es la necesidad que representa manejar nuevas plataformas y herramientas de información por parte de los profesionales y directivos, pues estas permiten ser más competitivos en el mercado laboral y son un importante activo para las organizaciones, específicamente las cooperativas de ahorro y crédito.

Referencias bibliográficas

1. Amat, N. (1990): De la información al saber. Edit. Fundesco. Madrid.
2. Brooking, A. (1997): The Management of Intellectual Capital. Journal of long Range Planning 30 (3): 385-391, pp. 364-365. Citado por: Martínez, R. A. La Gestión del Conocimiento ¿Réquiem por la Gestión de la Información?
3. Chiavenato, I. (1994): Introducción a la teoría general de la administración/. 3 ed. Mc Graw-Hill. Colombia.
4. Choo, C. (1998): La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. Ed Prentice Hall México, p 2.
5. Cuesta, A.(2002): Gestión del Conocimiento. Análisis y Proyección de los Recursos Humanos Editorial Academia. La Habana.
6. Davenport, T. y Prusack, L. (1998): Working Knowledge. Harvard Business Scholl Press.Boston.
7. García de Junco, J. y Casanueva, C. (coordinación y dirección) (1999): Gestión de Empresas. Enfoques y técnicas en la práctica. Ediciones Pirámides. S.A. Madrid. España.
8. García, G. y colectivo de autores. (2001): "Secretos de Internet", La Habana, Editorial Academia, Agencias de Información para el desarrollo.
9. González, G. y Rivero, S. (2002): Bases Teóricas de la GC en las organizaciones. Tesis en opción al título de licenciado en ciencias económicas. Pinar del Río.
10. <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/detalle/detallenoticias.asp?idnoticia=437769> Estudiante creador de "YouTube Instant" finalmente acepta trabajar en el portal de videos.
11. <http://managersmagazine.com/index.php/2010/03/tendencias-para-recursos-humanos> 10 tendencias para recursos humanos en 2010.
12. <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/factor.htm>
13. IBERGECYT (¿?) Gestión del Conocimiento, un Enfoque Gerencial. Serie Gerencia en Ciencia e Innovación.
14. Koontz, D. (1961): The management theory jungle. Journal of the Academy of Management 4 (3): 174-188, dic. Citadopor: Enciclopedia del Management. (1988). Editorial Océano.España
15. Kottler P. (1994): Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control/ P. K. 8 ed. Prentice Hall. New Jersey.

16. Meltzer. F. (1983): La Información, Recurso Fundamental de la Gerencia". Primera edición en Español. Editorial Norma. Colombia.
17. Mendes, M. (2002): O alinhamento estratégico e o ambiente para Gestao do Conhecimento: um estudo nos orgaos do poder executivo do Estado da Bahia. Trabajo Fin de Master en Administración de Empresas y Comercio Internacional
18. Mengusatto M. Y J.J. (1997) La dirección estratégica de la empresa. UN ENFOQUE INNOVADOR DEL MANAGEMENT". Reproducido por el Combinado del Libro "Alfredo López". La Habana, Cuba,
19. Montuschi, L. (2001): Datos, información y conocimiento. De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento. Madrid.
20. Navas J. y Guerras, L. A. (1998): La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones". Segunda Edición. Editorial Cívitas. España.
21. Ponjuán, G. (1998): Gestión de Información en las Organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones/ Gloria P. D. Chile CERAPI.
22. Porter M. E. (1990): The Competitive Advantage of Nations. Edit. Mcmillan. Londres. Citado por: Kennedy, C (1998): Instant Management: the best ideas we manage. Edit. Free Press New York.
23. Revista "METÁNICA", (2001): Año VII. No 2/septiembre-diciembre. Cuba
24. Revista de Información Científica y Tecnológica (2001): Ciencia, Innovación y Desarrollo. Volumen 6. No 4.
25. Revista Training & Development. 2001. España
26. Rifkin, J. (2000): La era del acceso. La revolución de la nueva economía. Edit. Paidós. Barcelona.
27. Rodríguez, J. M. (1999): La Gestión del Conocimiento: Una gran oportunidad. El profesional de la información. 8 (3): 4-7. España.
28. Senge, P. (1990): La quinta disciplina. El arte y práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ed Granica Barcelona, p 419.
29. Shein, E. (1991): Psicología de la organización. Editorial Prentice Hall. México.
30. Shein, E. H. (1985): La cultura empresarial y el liderazgo. Edit. Plaza & Janés. España. Citado por: Menguzzato, M. y Renau J. J. (1997) La dirección estratégica de la empresa. UN ENFOQUE INNOVADOR DEL MANAGEMENT". Reproducido por el Combinado del Libro "Alfredo López". La Habana, Cuba,
31. Stoner, J. (1980): Administración. Segunda parte. Quinta edición Editorial McGraw-Hill Book, México
32. Villanueva Pedro Pablo. "La Informática y la Entidad". Editorial de Ciencias Sociales. La Habana. Cuba 1988.
33. Vizcaya, D. (1997): Lenguajes documentarios. Argentina: Nuevo Paradigma.

