



LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MAR DEL PLATA - SEPTIEMBRE 2012

Secretaría de Investigación

**LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC
EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MAR DEL PLATA 2012**

**Hernán Toniut
Licenciado en Administración de Empresas**

Dirección: Dra. Amelia Ramírez



Investigadores: Lic. Diego Pérez Llana

Lic. Mónica Pascual

Prof. Santiago Cueto

Lic. María Carlón

observatorio@ufasta.edu.ar

Agradecemos a la Asociación de Recursos Humanos de Argentina – ADRHA filial Mar del Plata que nos permitió hacer el relevamiento de datos en el III Congreso Regional de RRHH, Mar del Plata 2012.



LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La utilización de las TIC en las empresas, principalmente en la gestión de recursos humanos constituye una información relevante para el sector y permite conocer el grado de arraigo que tienen estas prácticas en la mejora de la productividad. Por tal razón, el Observatorio de la Ciudad de la Universidad FASTA realizó un estudio con el fin de conocer el uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de Recursos Humanos de las Empresas. El relevamiento de datos se hizo en el mes de agosto de 2012 mediante encuestas a los asistentes al III Congreso de Recursos Humanos organizado por ADRHA, realizado en la ciudad de Mar del Plata en Agosto de 2012.

La transformación del trabajo que realizan las personas en una organización, es una de las principales manifestaciones del proceso de cambio que se produce en el tránsito de una economía industrial a una economía global fundamentada en la gestión del conocimiento.

Aunque la relación entre tecnología y trabajo no es un concepto que se ha acuñado en los últimos años, es por demás controvertido, a partir de su mirada social y económica. Existen muchos factores que influyen en la forma en que las personas realizan sus trabajos: las habilidades, capacidades y competencias de los trabajadores (por ejemplo los del conocimiento), los sistemas productivos, las decisiones de los gerentes, las relaciones laborales, los valores de la sociedad y leyes, son muestra de ello. A partir de esto, el impacto de las tecnologías de la información y comunicación sólo puede entenderse a partir de su interacción dentro de un sistema económico y social en el que se aplica.

Las tecnologías de la información y la comunicación han generado trabajadores con formación y competencias con enorme potencialidad para aportar a la organización una “nueva” forma de trabajo. Conocer el uso de estas tecnologías en las empresas de la región que participaron de la muestra fue el propósito del estudio. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

- Relevar las herramientas TIC que conoce el personal que trabaja en el área de recursos humanos.
- Conocer las herramientas TIC utilizadas en el desarrollo de su función.
- Relacionar las herramientas utilizadas con las tareas que realiza.
- Relevar la periodicidad en su utilización y el personal involucrado, etc.
- Conocer las principales ventajas reconocidas por las que se utilizan.
- Identificar los problemas que surgen de su utilización.

Perfil de la muestra

La población objeto de estudio fue los asistentes al Congreso de Recursos Humanos realizado en la ciudad de Mar del Plata en Agosto de 2012. Respondieron a la encuesta 151 de los asistentes. La mayoría de ellos se desempeña en el área de Recursos Humanos o denominación semejante. En relación a las Empresas de pertenencia se destaca el alto porcentaje de Empresas con más de 100 empleados como se puede observar en la tabla siguiente.

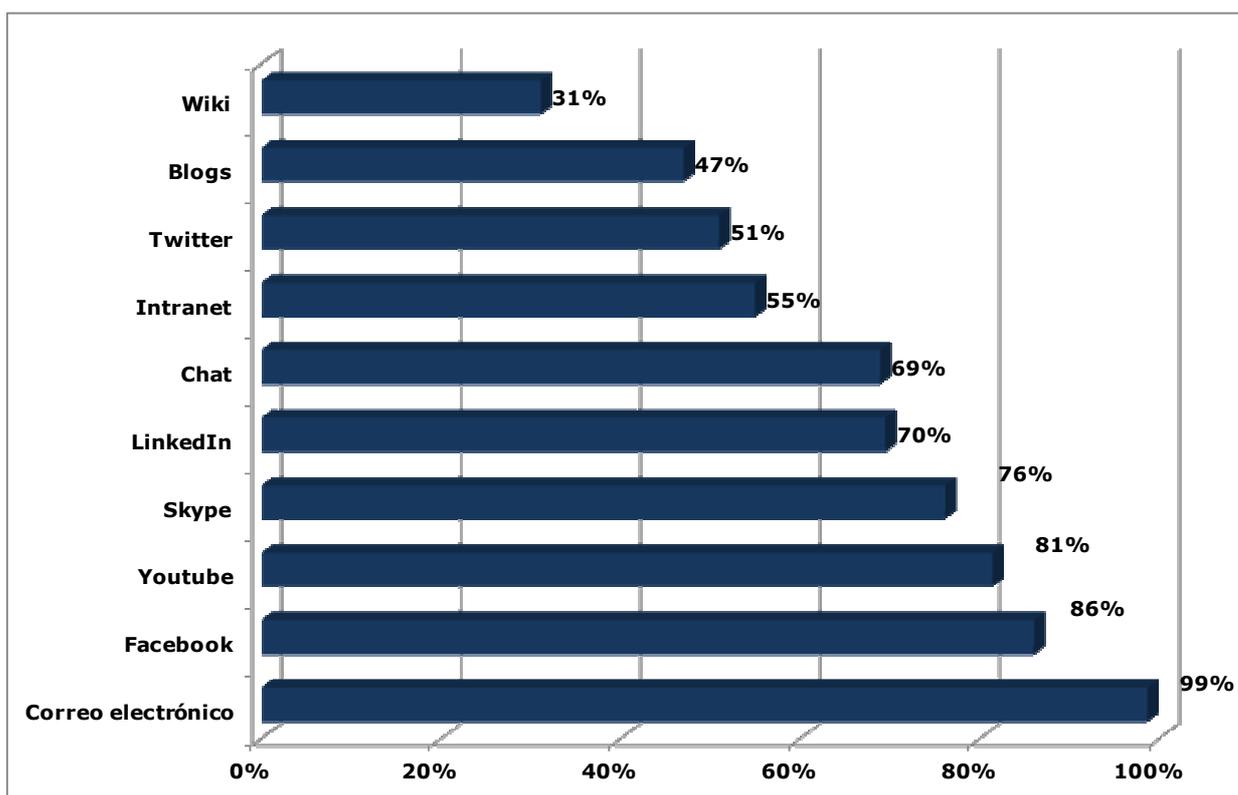
Tabla 1: Cantidad de empleados

Cantidad de empleados en la organización	
Hasta 10 empleados	11%
Entre 11 y 20 empleados	4%
Entre 21 y 30 empleados	2%
Entre 31 y 50 empleados	13%
Entre 51 y 100 empleados	5%
Más de 101 empleados	58%
Ns/Nc	8%

Conocimiento de las herramientas Tic

A partir de su incorporación, las TIC han tenido gran recepción y uso por parte de las personas. El gráfico 3 explica el grado de conocimiento de los entrevistados de las herramientas propuestas. El correo electrónico es la herramienta vinculada a las TIC que resulta más conocida por los entrevistados. En segundo lugar se encuentran las redes sociales como facebook y youtube. Las wiki y los blogs son herramientas menos reconocidas.

Gráfico 1: Herramienta vinculada a las TIC que conoce

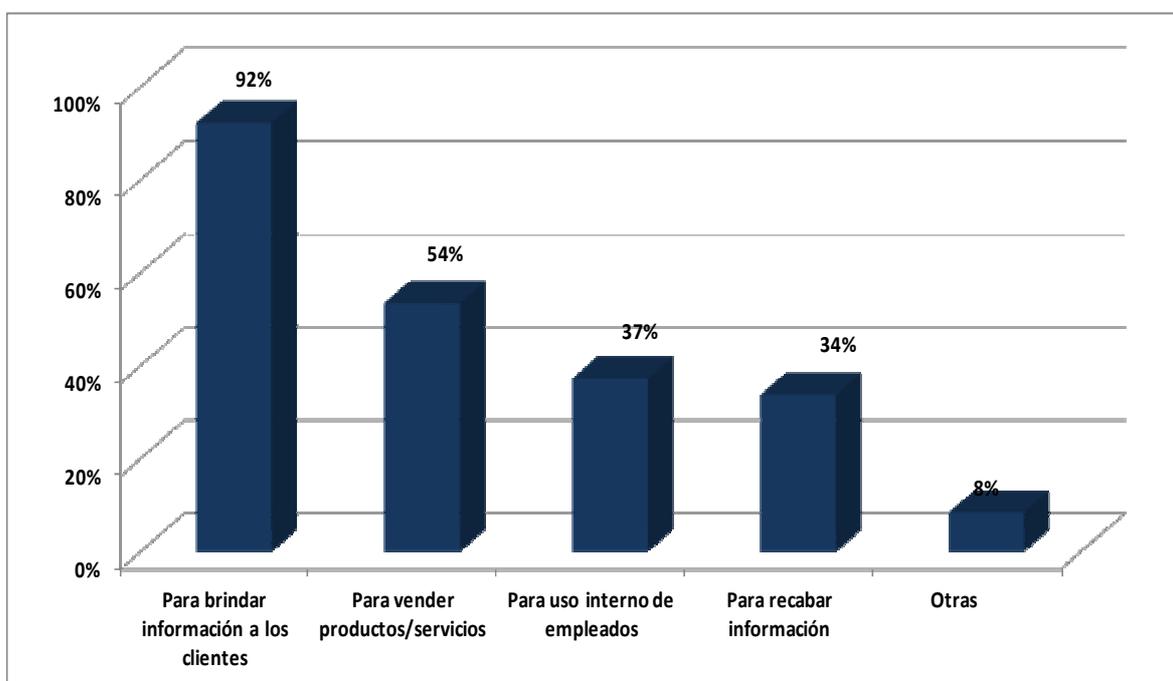


Uso de las herramientas

Al solicitarle al encuestado que indique si la empresa en la que trabaja posee un sitio web, el 96% respondió en forma afirmativa. Con esto podemos afirmar que el grado de penetración de la web en las empresas es muy fuerte. Sin embargo, esto no hace referencia al uso que se le da, sino simplemente a su posesión.

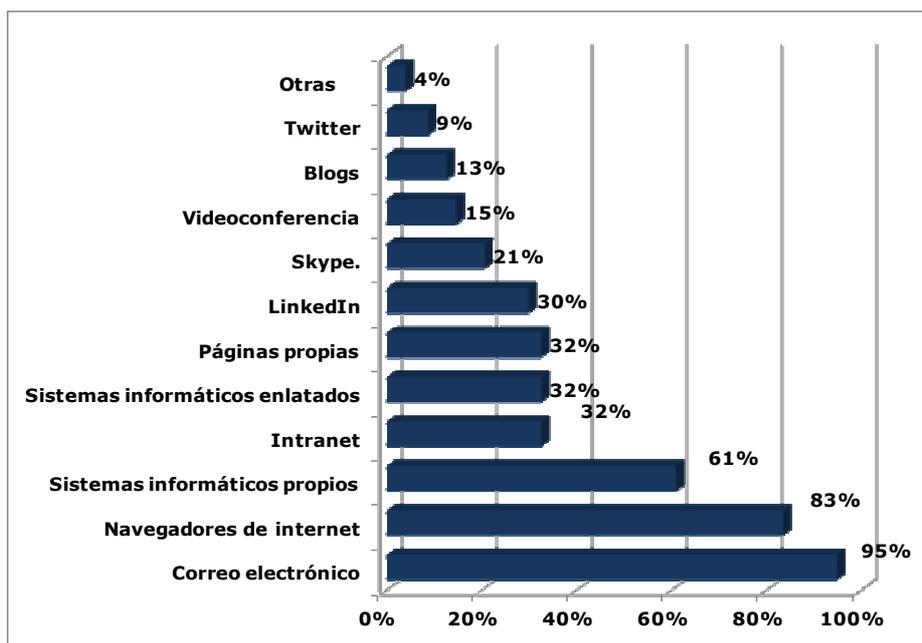
Con objeto de conocer el uso que las empresas hacen del sitio web, se indagó en los encuestados el motivo por el que las empresas lo usan. Éstas utilizan el sitio web en primer lugar para brindar información a los clientes; en segundo término, para vender sus productos o servicios; sólo el 37 % lo hace para uso interno de los empleados. En suma, podríamos decir que las empresas consultadas hacen más uso externo de la herramienta que interno. Otros usos que tiene la web en menor grado es para el reclutamiento de personal, carga de CV, campus virtual, publicar eventos etc.

Gráfico 2: Uso del sitio web



El siguiente gráfico muestra las herramientas efectivamente utilizadas por las empresas para que las personas hagan su trabajo. De esto puede desprenderse que el correo electrónico es la más utilizada, junto a los navegadores de internet. En el caso de la gestión de recursos humanos sólo el 30% utiliza social media como LinkedIn para hacer su trabajo.

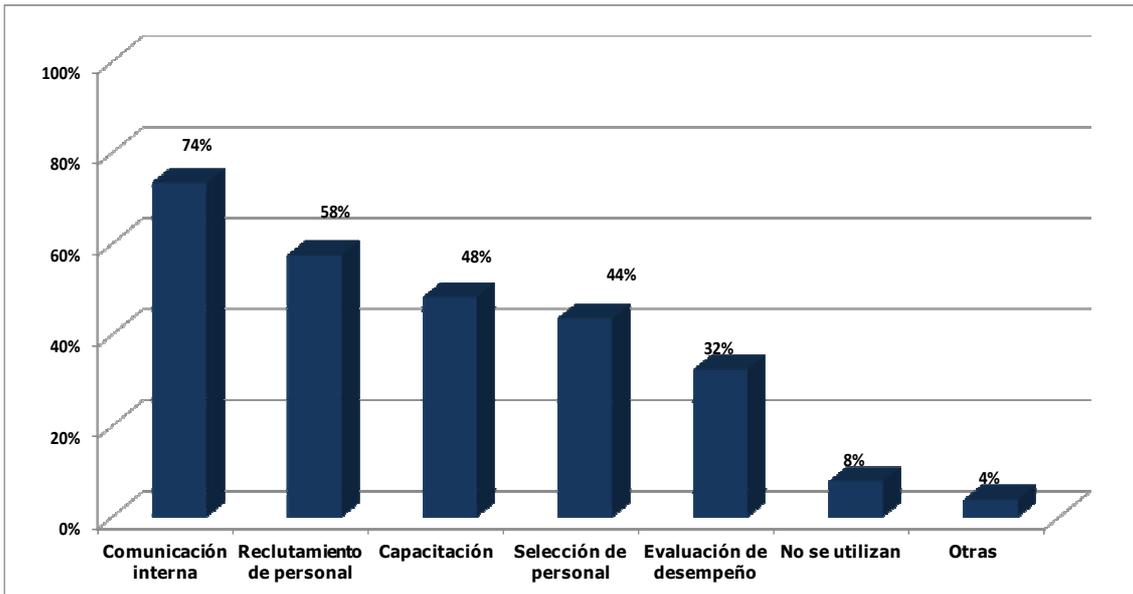
Gráfico 3: Herramientas usadas para hacer su trabajo



Al consultarle a los entrevistados la importancia de las TIC en la realización de su trabajo, el grado promedio resultante es de 81,6%. A partir de esto podemos afirmar que las personas le atribuyen a las herramientas un alto grado de importancia.

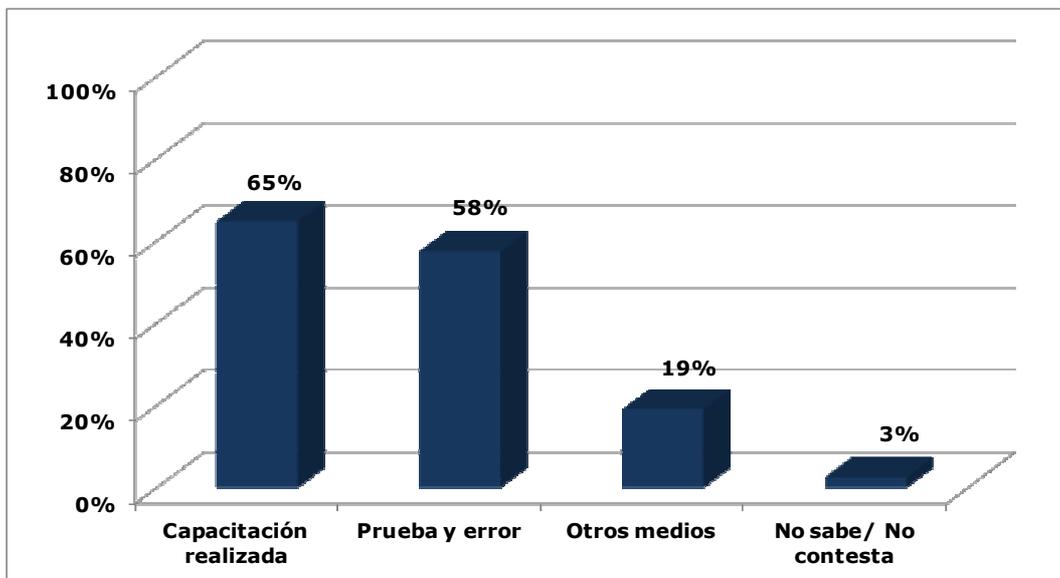
Los usos que dan las empresas a las TIC en la gestión de los recursos humanos son en mayor parte para realizar acciones de comunicación interna con los empleados, hacer reclutamiento de personal, desarrollar acciones de capacitación y selección. Sólo el 8 % no utiliza las TIC para ninguna actividad.

Gráfico 4: Uso de las herramientas TIC en área de personal



La forma a partir de la cual las personas aprenden a usar las herramientas se encuentran concentradas. La capacitación es la primera de las formas; sin embargo, también la prueba y el error es un medio muy utilizado.

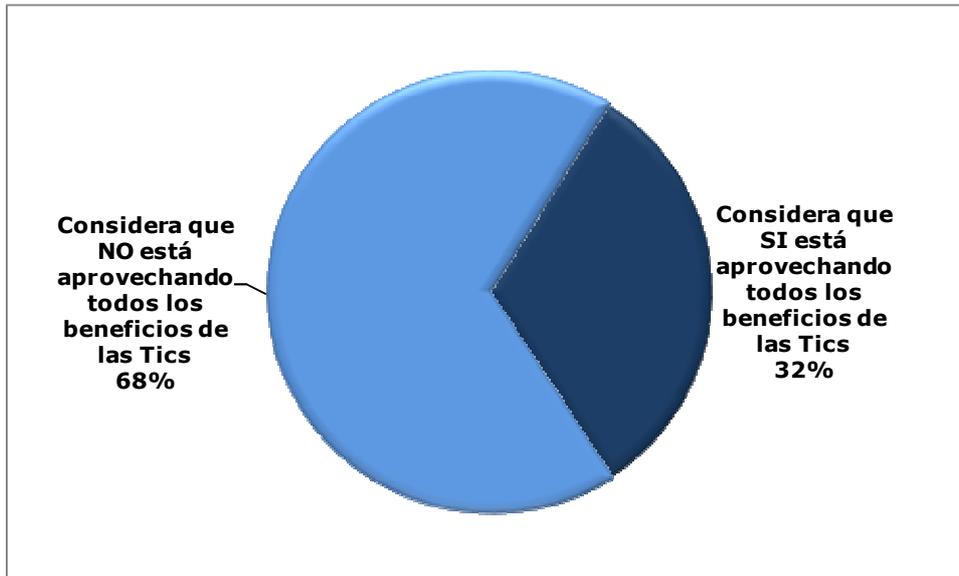
Gráfico 5: Forma de aprendizaje de las herramientas



El reconocimiento de los beneficios que otorgan las herramientas para la gestión es un tema muy importante. Las personas consideran en mayor proporción

que no están aprovechando todos los beneficios que el uso de las TIC les permitiría alcanzar.

Gráfico 6: Uso de los beneficios de las TIC



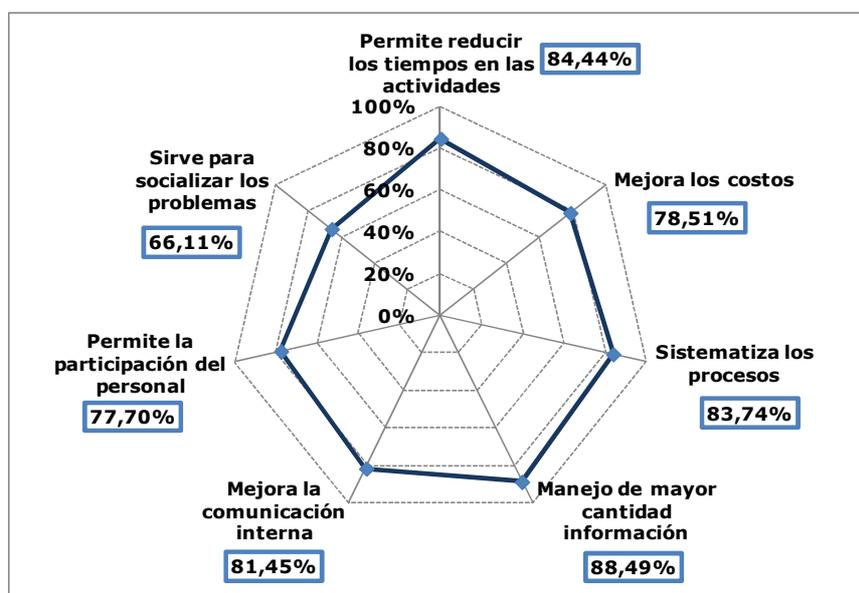
Las personas que consideran que no están haciendo uso de los beneficios que podrían alcanzar, no lo hacen por las siguientes razones: en primer lugar, por la falta de conocimiento sobre la herramienta; en segundo término, por la falta de tiempo para el aprendizaje; y a esto habría que sumarle los inconvenientes estructurales, la falta de políticas, el uso de sistemas propios enlatados, etc.

El grado de importancia asignado, está directamente relacionado con las ventajas que les reconocen. Dentro de las ventajas que fueron destacadas se encuentran la capacidad para manejar mayor cantidad de información, reducir los tiempos de las actividades, sistematizar los procesos y mejorar la comunicación.

Tabla 2: Ventajas del uso de las TIC en la gestión de Recursos Humanos

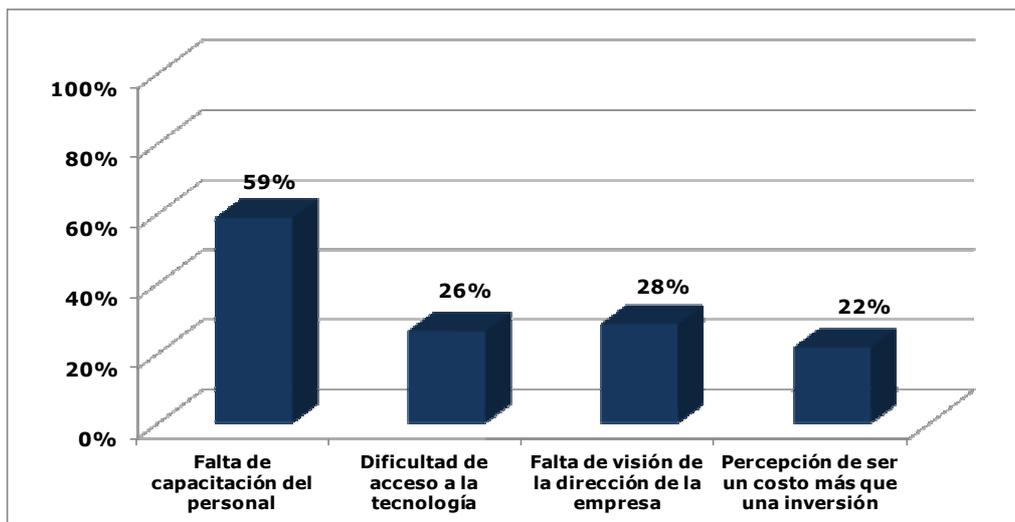
	media	Grado de importancia
Manejo de mayor cantidad información	8,96	88,49%
Permite reducir los tiempos en las actividades	8,60	84,44%
Sistematiza los procesos	8,54	83,74%
Mejora la comunicación interna	8,33	81,45%
Permite la participación del personal	7,99	77,70%
Mejora los costos	8,07	78,51%
Sirve para socializar los problemas	6,95	66,11%

Gráfico 7: Ventajas del uso de las TIC en la gestión de Recursos Humanos



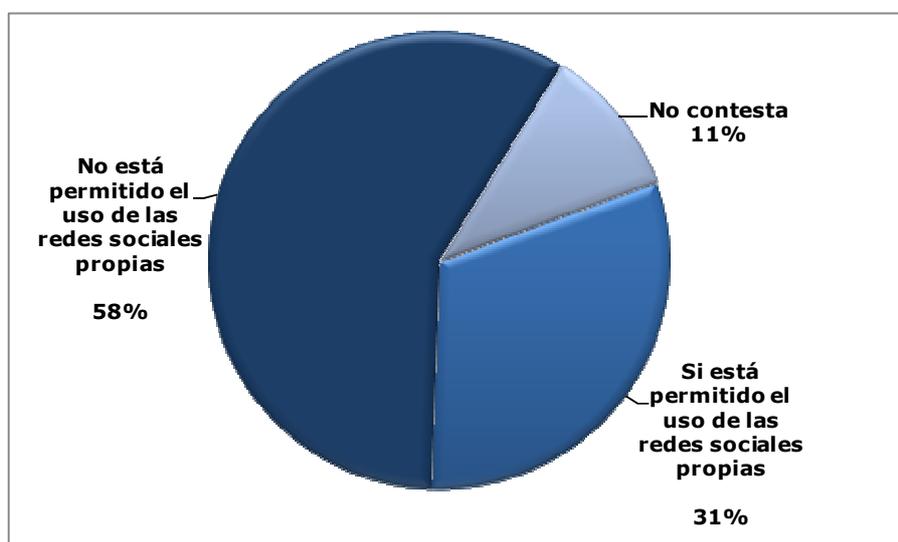
Para describir las problemáticas que bajan su nivel de utilización, en primer lugar se encuentra la falta de capacitación del personal y, en segundo término, a gran distancia, la falta de visión de la dirección; en tercer orden, el acceso a la tecnología.

Gráfico 8: Principales dificultades que afronta para hacer uso de las TIC



El uso de las redes sociales es también un tema de mucha preocupación en las empresas. Según surge de los datos relevados, el 58% de las empresas no permite el uso de las redes sociales propias en horas de trabajo. A diferencia de éstas un grupo menor si lo hacen.

Gráfico 11: Uso de las redes sociales propias en horas de trabajo en la empresa



En relación a la repercusión que su uso trae en los empleados, el 39% considera que es negativa y el 16% manifiesta que puede resultar positiva. Hay un grupo de personas que estiman este uso como neutro. En el caso de las respuestas negativas, las razones aludidas refieren que constituyen una pérdida de tiempo, distrae de los

objetivos o es mal utilizado por el personal. Aquellas personas que manifiestan que es positiva, lo hacen indicando que su uso favorece la comunicación entre las personas.

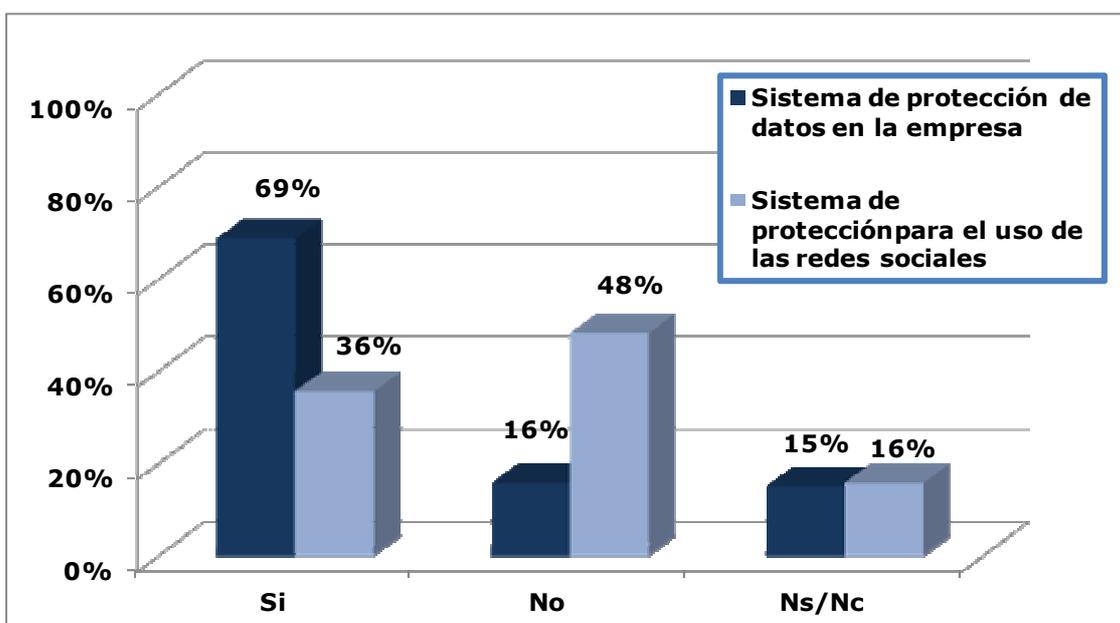
Es interesante destacar que la posición en que se encuentra la persona resulta un factor relevante, ya que según el puesto, expresan que puede llegar a afectar la productividad del empleado.

Tabla 3: Implicancia del uso PRIVADO de las redes sociales en el trabajo en las tareas

Repercusión en las redes sociales	
Positiva	16%
Negativa	39%
Neutra	34%
No contesta	11%

En relación a la seguridad, las empresas en una gran proporción cuentan con sistemas de protección de datos de la empresa; sólo unas pocas no lo hacen. En cambio, una mayor cantidad no cuenta con un sistema de protección para el uso de las redes sociales.

Gráfico 12: Sistema de seguridad o protección de datos de la empresa y del uso de las redes sociales



Entre los principales sistemas para protección para el uso de redes sociales, se encuentran el bloqueo de páginas, la restricción al sistema, el bloqueo de red y el manejo de claves.

CONCLUSIONES

- El correo electrónico es la herramienta TIC más conocida; en segundo lugar está facebook y luego Youtube. Las wikis y blogs son las menos reconocidas.
- En el 96% de los casos manifiesta tener un sitio web propio. El principal uso es para brindar información a los clientes (92%), luego, para la venta de productos (54%) y, menos aún (37%), para uso interno de los empleados.
- En el área de recursos humanos, como herramientas de trabajo, usan el correo electrónico mayoritariamente (95%), los navegadores (83%) y los sistemas informáticos propios (61%). Dejando de lado a Twitter, Blogs, Videoconferencia, Skype y LinkeLn.
- Los entrevistados atribuyen a las TIC un alto grado de importancia (81.60%) en la realización de su trabajo.
- Las TIC son utilizadas mayoritariamente para comunicación interna (74%), reclutamiento de personal (58%) y, capacitación (48 %).
- La capacitación y, la prueba y error, son los mecanismos utilizados para aprender a utilizarlas.
- Un alto porcentaje considera (68 %) que no están aprovechando el beneficio que las TIC tienen en la realización de su tarea. La falta de conocimiento y tiempo para el aprendizaje son sus principales causas.
- Dentro de las ventajas destacadas, se encuentran el manejo de mayor cantidad de información, la reducción de los tiempos de trabajo y la sistematización de los procesos.
- Las dificultades que afrontan para el uso de las herramientas en el trabajo son la falta de capacitación, falta de visión de la empresa y la dificultad de acceso a la tecnología.
- El 58% de las empresas no permite el uso de las redes sociales propias en el trabajo. Por otra parte, el 39% piensa que su uso es negativo para su realización.
- En cuanto al sistema de seguridad, las empresas cuentan con un sistema de protección de datos de la empresa (69 %), pero sólo un porcentaje menor (36%) lo hace para el uso de las redes sociales.