



Universidad Austral de Chile

Escuela de Ingeniería Comercial

Seminario de Grado

EFECTOS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LOS RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA
INFODEMA S. A. DE VALDIVIA.

Tesina presentada como requisito para
optar al Grado de Licenciado en
Administración.

Profesores Responsables:

Mónica Raddatz T.

Horacio Sanhueza B.

Oswaldo Rojas Q.

Profesor Patrocinante: Edmundo Borel Ch.

Claudio Altamirano Navarrete - Eduardo Bustos Ríos

VALDIVIA – CHILE

2005

ÍNDICE

RESUMEN	
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO	04
2.1 Antecedentes de la Investigación	04
2.2 Bases teóricas	06
2.2.1 Gestión de Recursos Humanos	08
2.2.1.1 Procesos genéricos de Recursos Humanos	09
2.2.2 Tecnología de Información y Comunicación	14
CAPÍTULO 3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	18
3.1 Material consultado	18
3.2 Método	18
3.3 Descripción del diseño muestral	19
3.4 Operacionalización de Conceptos	20
CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	22
4.1 Datos personales de los trabajadores encuestados	22
4.2 Datos relación recursos humanos y tecnologías de información y comunicación observadas en la muestra encuestada.	25
4.3 Cruce de Variables	35
4.4 Entrevistas	38
4.5 Las Tecnologías de Información y Comunicación en Infodema.	40
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	42
CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	05
-------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	22
GRÁFICO N° 2	23
GRÁFICO N° 3	24
GRÁFICO N° 4	24
GRÁFICO N° 5	25
GRÁFICO N° 6	26
GRÁFICO N° 7	27
GRÁFICO N° 8	28
GRÁFICO N° 9	28
GRÁFICO N° 10	29
GRÁFICO N° 11	30
GRÁFICO N° 12	31
GRÁFICO N° 13	32
GRÁFICO N° 14	32
GRÁFICO N° 15	33
GRÁFICO N° 16	34
GRÁFICO N° 17	34
GRÁFICO N° 18	35
GRÁFICO N° 19	36
GRÁFICO N° 20	37
GRÁFICO N° 21	37

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones están en una continua búsqueda de adquirir y mejorar sus ventajas competitivas para poder sobrevivir y viabilizarse en el tiempo. La constante y ardua competencia en la que están insertas las organizaciones en la actualidad obligan a éstas a buscar nuevos medios para mejorar sus procesos administrativos y así ser más eficientes y rentables durante su vida.

En este contexto de la eficiencia de la gestión de las organizaciones, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) cumplen un rol muy importante como recurso de optimización de dicha gestión.

Los Recursos Humanos han sido y seguirán siendo la parte fundamental en la diferenciación, eficiencia, y, por ende, éxito de las organizaciones.

El manejo de los Recursos Humanos ha sufrido grandes cambios en relación a la concepción de éstos; se ha pasado desde una administración basada en una idea de ente productivo a considerar a éstos como creador de ventajas competitivas para las organizaciones de hoy en día. Es así como la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las organizaciones producirán cambios en las personas, modificando las formas en que éstas llevan a cabo sus labores.

La administración de las personas requerirá nuevos enfoques en los procesos genéricos de Recursos Humanos.

En este contexto las empresas deben enfocar sus procesos de gestión de Recursos Humanos conociendo las consecuencias que tiene el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. El conocimiento de dichos efectos proporcionará a las empresas un elemento para el apoyo en la toma de decisiones con respecto al Recurso Humano, así las empresas tendrán mayor asertividad a la hora de gestionar sus procesos genéricos.

En el contexto de la notable evolución que han tenido las TIC y su importancia que tienen ellas en la gestión de las organizaciones como herramienta esencial en los procesos administrativos de la empresa, la investigación pretende relacionar las variables TIC y Recursos Humanos.

La investigación se realizó en la empresa Infodema (Industria Foliadora de Maderas S.A. de Valdivia), domiciliada en Avenida España N° 100, perteneciente al Sector Forestal, el cual tiene un gran desarrollo en la Décima Región de Los Lagos, absorbiendo gran cantidad de empleo en esta zona y contando con un alto desarrollo tecnológico en todas sus áreas de producción y administración.

El estudio está inserto en el área de la gestión de los Recursos Humanos conjuntamente con las Tecnologías de Información y Comunicación y busca la relación existente entre estas dos variables para así mejorar la administración de dichos recursos.

La investigación es de especial importancia para las empresas de este sector, ya que todas éstas cuentan con un nivel de desarrollo tecnológico de similares características, por lo que el estudio puede servir de apoyo a la toma de decisiones en el manejo de las personas cuando éstas incorporan las TIC como un elemento primordial para la realización de sus operaciones.

El Sector Forestal presenta un alto nivel competitivo, por lo cual el manejo adecuado de las personas, puede otorgar ventajas competitivas para el éxito de las organizaciones del sector.

La poca información existente que relacione TIC y Recursos Humanos en el Sector Forestal de la Décima Región, es factor limitante a la hora de elaborar la investigación; ya que es sabido que las personas tienen un comportamiento incierto, complejo socialmente, probabilístico y no reaccionan de igual forma ante similares estímulos y condiciones. Sin embargo, en los escasos estudios realizados que relacionan TIC y Recursos Humanos, se podrá encontrar alguna tendencia o parámetro común, con lo cual se pueda concluir con mayor certeza, sobre cómo las personas reaccionan frente a variables como las TIC.

En el caso de la empresa Infodema S.A., la investigación podrá servir de gran apoyo para conocer las implicancias en las personas al momento de incorporar estas nuevas tecnologías. Es así como conociendo estas implicancias, se podrá conocer más a fondo el comportamiento de las personas y se podrá gestionar mejor los Recursos Humanos en todos sus procesos genéricos, tales como la planeación, reclutamiento y

selección; desarrollo; compensación y prestaciones; seguridad e higiene; relaciones laborales y con los empleados.

Infodema, es una empresa que ha incorporado las TIC en sus procesos productivos y administrativos; sin embargo, posee un Departamento de personal que no se encuentra desarrollado, realizando solo actividades esenciales en el manejo de personal, que bien podrían desarrollarse y profesionalizarse más integralmente, acorde a los requerimientos del entorno cada vez más complejo, otorgándole valiosas ventajas competitivas. Por último, puede servir de base de datos para futuros estudios sobre el tema.

Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo determinar si han existido efectos en la Gestión de Recursos Humanos provocados por la aplicación de TIC en la empresa Infodema S.A., y, si existen, identificar cuáles son estos efectos, y a qué área de los procesos genéricos afectan.

Considerando los objetivos anteriormente planteados, las hipótesis de investigación (H1) y (H0), corresponden a las siguientes:

H1: La aplicación de TIC ha provocado efectos en los procesos genéricos de Recursos Humanos de la empresa Infodema S.A.

H0: La aplicación de TIC no ha provocado efectos en los procesos genéricos de Recursos Humanos de la empresa Infodema S.A.

Al concluir el estudio, los resultados correspondientes determinarán su validez o rechazo.

La investigación se divide en siete apartados o capítulos. En el segundo capítulo, denominado Marco de Referencia del Estudio, se definen las bases teóricas consideradas más relevantes que sustentan la investigación y se presentan los principales antecedentes de la investigación. El tercer capítulo, denominado Material y Metodología de Análisis, se divide en dos subapartados: el primero, Material donde se definen las fuentes

primarias, secundarias y terciarias de información; el segundo es Método en el cual se encuentra información detallada respecto al tipo de investigación realizada y su correspondiente diseño. En el cuarto capítulo, se realiza la Presentación y Discusión de Resultados obtenidos mediante el análisis de tablas y datos.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En la Bibliografía se detalla las fuentes citadas en la Tesina. Por último en los Anexos se entrega información complementaria para un mejor análisis de la investigación.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL ESTUDIO

2.1 Antecedentes de la Investigación

La Investigación se refiere específicamente a una empresa del Sector Forestal, Infodema S.A. Valdivia, no se han encontrado otros estudios que se hayan hecho tanto al interior de la empresa como por agentes externos a ella, referentes al tema de los efectos del uso de las TIC en los procesos genéricos.

En un aspecto más general, considerando las empresas del país, sin discriminación por sector, sólo hay un estudio realizado por el Sence en el año 2002, llamado: “Las TIC en la Formación de Recursos Humanos de las Empresas”, a cargo de la actual Directora Nacional del Sence, Jossie Escárte Müller.

En dicho estudio se analizaron diversos aspectos concernientes a las TIC y cómo éstas afectan a las diversas empresas de nuestro país, con sus correspondientes consecuencias.

En este estudio, a modo de conclusión, se pudo observar los resultados informados en el siguiente Cuadro.

Cuadro N°1

Valor que traen las TIC a los procesos de formación de RRHH

Ámbito de producción de Valor	Empresas	Personas
Valor Financiero	<p>Disminución de costos unitarios en procesos de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Disminución de costos de desplazamiento de instructores y/o del personal en entrenamiento. ◆ Aumentos de cobertura a menor costo. 	<p>Disminución de costos en procesos de formación y capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Disminución de costos de acceso a ofertas de formación geográficamente dispersas.

	<p>◆ Disminución de costos de uso de infraestructura y materiales para actividades de formación.</p>	<p>◆ Mejor aprovechamiento del tiempo.</p>
<p>Valor Pragmático</p>	<p>Aumento de competencias en áreas de TI y en la incorporación de tecnologías en nuestros productos.</p> <p>Aprendizaje en procesos de comunicación más fluidos y veloces.</p> <p>Aprendizaje experimental de procesos de entrenamiento innovadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Comunidades de aprendizaje ◆ Mejores prácticas <p>Desarrollo de habilidades para relacionarse con el mercado a través de medios digitales.</p>	<p>Adquisición de habilidades para otorgar mayor flexibilidad en relación con las competencias laborales</p> <p>Aumento de habilidades para “lidar” con tecnologías digitales en cualquier ámbito.</p> <p>Aprender a participar con flexibilidad en distintas conversaciones, más allá del puesto de trabajo.</p>
<p>Valor Identidad</p>	<p>Producción de identidad de empresa innovadora y con responsabilidad social.</p>	<p>Posibilidad de construir identidades distintas según las conversaciones en las que participa (dentro y fuera del trabajo).</p>

Fuente: www.chiledigital2010.cl

2.2 Bases Teóricas

Las empresas hoy en día han venido evolucionando, dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sinnúmero de tareas repetitivas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizada, entre otras.

La actual situación de globalización de la economía requiere de empresas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente, en el que es fundamental la capacidad para adaptarse al mercado y dar respuesta a las nuevas demandas de atención o satisfacción al cliente de forma personalizada. Esta nueva sociedad está generando como consecuencia de todo lo anterior, un nuevo concepto de perfiles profesionales, de competencias y calificaciones que se caracterizan, entre otros aspectos, precisamente por su flexibilidad y capacidad de adaptación (Navarro 2005).

Ante esta nueva sociedad de mercado global, la capacitación como responsabilidad de las empresas, debe responder a los retos que demandan estos cambios, no sólo a través del impulso de una nueva cultura de formación a lo largo de toda la vida, sino también de nuevas maneras de organizarla, más flexible y abierta, que permitan una formación continua, capaz de adaptarse a las demandas de los nuevos modelos organizacionales, en el contexto de la era de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Es preciso, pues, un planteamiento más amplio de la utilización de las nuevas TIC en la formación continua, más allá de la consideración de meros instrumentos, recursos o medios didácticos, sino desde una perspectiva totalmente innovadora. Las aplicaciones de estas nuevas tecnologías, no sólo están generando en nuestra sociedad una nueva cultura, sino que además están incidiendo significativamente en la conceptualización y el manejo de Recursos Humanos.

En este campo, se están planteando, importantes cambios, entre los cuales está la necesidad de un mayor nivel de formación para poder acceder a este mundo de tecnologías y, sobre todo, al mundo de la información. Para ello, las organizaciones deberán cambiar sus estructuras y esquemas de funcionamiento a fin de responder a los nuevos perfiles profesionales y personales que se demandan; a la vez que se facilite la integración de los trabajadores en la sociedad del conocimiento en todas sus dimensiones: laboral, cultural y de ocio.

No obstante, en relación con la incorporación de las TIC en las organizaciones, existe una barrera real de carácter cultural y generacional respecto a su utilización por parte de

las personas que se van alejando de los 40 años, y que cada vez tienen más dificultades para seguir el ritmo de esta evolución tecnológica.

Asimismo, uno de los retos de las organizaciones, en relación con las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, es conseguir que las ofertas de nuevas tecnologías respondan realmente a las demandas de formación actuales y futuras, y que permitan a su vez acercar las ofertas a las características y necesidades de las personas donde desarrollen su actividad laboral. Las nuevas tecnologías deben ser, por tanto, capaces de generar participación y comunicación suficientes para que los trabajadores, como usuarios directos de éstas, puedan participar durante el desarrollo de todo el proceso de planificación y ejecución de la oferta tecnológica, sobre todo, en la toma de decisiones.

Igualmente las nuevas TIC deben posibilitar estructuras descentralizadas, abiertas y flexibles para el desarrollo y gestión de estas organizaciones, permitiendo la adaptación rápida a los cambios y a las diferentes características y necesidades de las personas, a fin de que puedan responder con la mayor celeridad a los requerimientos de la innovación tecnológica.

En consecuencia, las necesidades actuales que se derivan de la aplicación de las nuevas tecnologías, exigen que en todas las organizaciones se cree y favorezca el contexto y las condiciones a través del correspondiente esfuerzo financiero, que faciliten estructuras y los recursos humanos que potencien, el desarrollo y la aplicación de las nuevas tecnologías en todos los procesos productivos y administrativos, con el objeto de mejorar sus resultados.

2.2.1 Gestión de Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos, refiere “al uso de las personas en una organización para llevar a cabo los objetivos de ésta” (Mondy y Noe, 1997). Las personas a cargo del área por lo general, trabajan asesorando en equipo con otros administradores en asuntos de Recursos Humanos. Éstos tienen la tarea de coordinar los procesos de recursos humanos dentro de la organización. Dicho sistema contiene los siguientes seis procesos genéricos:

Planeación, Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos; Desarrollo de Recursos Humanos; Compensación y Prestaciones; Seguridad e Higiene; Relaciones Laborales y con los Empleados.

2.2.1.1 Procesos Genéricos de Recursos Humanos

Planeación, Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos:

La Planeación de Recursos Humanos es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de Personal, con el objetivo de asegurar que el número requerido de empleados con las habilidades requeridas esté disponible cuando se necesita (Mondy y Noe, 1997). La Planeación de Recursos Humanos tiene vital importancia ya que los principales desafíos para implementar las estrategias se relacionan con asuntos de Personal, y más precisamente, con la estabilización de la fuerza de trabajo para facilitar la implantación de las estrategias corporativas. La Planeación de Recursos Humanos significa acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización en un periodo específico de tiempo, realizando esto a partir de un inventario de recursos humanos existente en la empresa.

Tras estimar la demanda y la oferta de trabajo, la empresa se enfrenta a tres posibles condiciones o escenarios que requieren respuesta distinta (Gómez-Mejía et al. 2001):

En el primer escenario la empresa puede necesitar más trabajadores de los que tiene disponible; por tanto, se recurre a una serie de acciones con el objetivo de aumentar la oferta de trabajo disponible. En esto cabe destacar el reciclaje de los trabajadores actuales, la promoción de éstos para que ocupen vacantes. La elección de uno de estos planteamientos dependerá de los costos relativos y el tiempo estimado que dura la falta de mano de obra.

En el segundo escenario, se espera que la oferta sea mayor que la demanda; este exceso implica que las empresas deberán resolver esta situación vía recortes salariales, reducción de las horas trabajadas y el trabajo compartido.

En el tercer escenario se espera que la demanda sea igual a la oferta, caso en que la organización puede afrontar esta situación sustituyendo los trabajadores que se van con personas que se promocionan internamente o que se contratan afuera.

El Reclutamiento de personal es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización. Es así que se seleccionan los solicitantes con los atributos o características que están relacionados más estrechamente con las especificaciones del puesto. Con frecuencia el Reclutamiento comienza cuando un administrador inicia una requisición de empleados, que es un documento que especifica el título del puesto, el departamento, la fecha en que se necesita que se presente el empleado al trabajo y otros detalles. Con esta información el gerente de Recursos Humanos puede referirse a la descripción apropiada del puesto para determinar los atributos que necesita la persona que sea reclutada.

Las fuentes de Reclutamiento más importantes son:

Empleados actuales: Muchas empresas tienen como política consistente informar sobre la disponibilidad de puestos vacantes antes de recurrir a otra fuente.

Referencia de los actuales empleados: Las personas que se contratan a través de referencias dadas por los empleados actuales tienden a quedarse más tiempo en la empresa, mostrando una mayor lealtad y satisfacción en su trabajo.

Empleados anteriores: La empresa puede decidir reclutar empleados que han trabajado antes en la organización, que por lo general fueron despedidos; también podrían ser trabajadores estacionales.

Anuncios impresos en Internet y en páginas Web: Los anuncios se utilizan cuando se hace un reclutamiento local o para búsqueda nacional o internacional. Los anuncios por Internet son más baratos, más dinámicos y pueden dar mejores resultados que los de los periódicos, debido al grado de masificación de la Información.

La Selección de recursos humanos es el proceso de escoger al individuo más capacitado para un puesto específico. Muchos gerentes reconocen que la selección de empleados es una de las decisiones más difíciles e importantes del negocio. El proceso de selección afecta y también es afectado por las otras funciones de Recursos Humanos; por ejemplo,

si el proceso de selección proporciona solo trabajadores no aptos, la organización necesitará intensificar su esfuerzo de capacitación. La meta del proceso de selección es acoplar debidamente a las personas con los puestos vacantes.

Algunas herramientas de selección como estimadoras de idoneidad son: cartas de recomendación, solicitudes de empleo, pruebas de habilidad, pruebas de personalidad, entrevistas.

Desarrollo de Recursos Humanos:

El Desarrollo de Recursos Humanos es un esfuerzo continuo y planeado de la gerencia para mejorar los niveles de competencia de los empleados y el desempeño organizacional por medio de programas de capacitación y desarrollo. La Capacitación esta diseñada para permitir que los aprendices adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales. El Desarrollo implica un aprendizaje que ve más allá del puesto de hoy, tiene un enfoque de más largo plazo. Prepara los empleados para estar al día con la organización mientras ésta cambia o crece. El Desarrollo de los Recursos Humanos se ha vuelto crucial con los rápidos avances de la tecnología, lo cual ha hecho que sea muy evidente su necesidad. Al volverse los puestos más complejos e impersonales, también se ha hecho cada vez más significativa la necesidad de mejores relaciones humanas dentro de una organización.

Un obstáculo que se presenta consiste en decidir quien será en última instancia el responsable del desarrollo profesional (Gómez-Mejía et al. 2001). En organizaciones más tradicionales el desarrollo se hace para cada empleado en particular. Por el contrario, en las organizaciones más modernas, las personas tienen un papel más activo en su desarrollo profesional. Este proceso se puede producir de muchas maneras; en algunas los empleados crean sus propios programas de desarrollo, aunque esta participación tiene varios puntos positivos también puede ser negativo si se llega demasiado lejos, si se da a los empleados esta posibilidad puede crear problemas en las organizaciones cada día más planas, donde las oportunidades de promoción son menos numerosas que en las organizaciones tradicionales. En Chile ocurre esto último, en la

cual las promociones son muy escasas y el desarrollo profesional todavía está dado por un programa impuesto por la organización.

Compensación y Prestaciones:

La Compensación se refiere a todo tipo de remuneraciones que recibe el individuo a cambio de su trabajo. La Compensación financiera directa consiste en un pago a una persona en forma de salarios, sueldos, bonos y comisiones. Las Compensaciones financieras indirectas incluyen todas las compensaciones financieras que no están incluidas en la compensación directa y consisten en la satisfacción que una persona recibe del puesto mismo o del ambiente psicológico o físico donde trabaja.

Todas estas retribuciones comprenden un programa total de compensaciones. Con el fin de permanecer competitivas, las organizaciones deben retribuir los resultados del desempeño de sus trabajadores.

La retribución debe respetar la normativa legal, facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la organización y lograr ventajas competitivas gracias al control de gastos del personal. Para que estos objetivos puedan lograrse de una manera adecuada hay que tener en cuenta la consistencia o equidad interna, la cual se refiere al logro de una retribución justa tomando como referencia las comparaciones salariales entre los puestos de trabajo de la organización; la competitividad o equidad externa la cual se refiere a la consideración de que la retribución es justa respecto a lo que se percibe en puestos similares en otras empresas; el reconocimiento de las diferencias individuales o equidad individual, lo que trataría de reconocer las diferencias que pueden haber entre individuos aun cuando ocupen el mismo puesto; lo último se refiere a administración o gestión del sistema retributivo; es decir, cual va a ser el nivel de transparencia y su grado de comprensibilidad para el trabajador teniendo en cuenta los cambios para ir adaptándolo a las necesidades y situaciones. (De la Calle y Ortiz de Urbina, 2004).

Seguridad e Higiene:

La Seguridad significa la protección de los empleados de lesiones ocasionadas por accidentes relacionados con el trabajo. La Higiene se refiere a las condiciones que permiten a los empleados estar libre de enfermedades físicas o emocionales. Los problemas de seguridad e higiene afectan tanto la productividad como la calidad de vida en el trabajo, ya que pueden reducir de manera drástica la efectividad de una organización y el estado de ánimo de los trabajadores. Aunque los gerentes de línea son los primeros responsables de mantener un ambiente de trabajo seguro e higiénico, los profesionales de recursos humanos proporcionan los recursos para ayudarles a enfrentar estos problemas.

Relaciones Laborales y con los Empleados:

Numerosas leyes en contra de la discriminación, reglamentos, sobresueldos, salarios y horarios de trabajo, así como legislaciones sobre seguridad e higiene han garantizado los derechos básicos del empleado y han aportado numerosas mejoras laborales en el lugar de trabajo (Bohlander et al. 2001). El énfasis actual en los derechos de los empleados es el resultado natural de la evolución de los intereses de la sociedad, de la empresa y de los empleados. Los derechos de los trabajadores pueden definirse como la garantía de un trato justo que esperan en la protección de su estado laboral.

Para que haya buenas relaciones entre empleados es preciso que los directivos cooperen con el encargado de relaciones internas, ese especialista es miembro del Departamento de Recursos Humanos y actúa como asesor interno en las organizaciones y trata de garantizar que las políticas y procedimientos de la empresa se respeten, asesorando tanto a los supervisores como a los empleados sobre problemas específicos entre trabajadores de la empresa. Las políticas y relaciones internas deben proporcionar vías mediante las cuales puedan resolver dichos problemas antes de que se conviertan en algo más serio (Gómez –Mejía et al. 2003).

Una actividad deseable en las organizaciones, pero que no está inserta dentro de los procesos genéricos, es la investigación de recursos humanos.

La Investigación de Recursos Humanos es el estudio sistemático de los Recursos Humanos de una organización, con el propósito de maximizar el alcance de las metas organizacionales y personales (Mondy y Noe 1997).

Las aplicaciones de la Investigación de Recursos Humanos y los beneficios potenciales son numerosas y van en rápido aumento. La gerencia ha comenzado a adquirir conciencia de la importancia del factor humano en la capacidad de una organización para alcanzar sus metas. Esta concientización, aunque sea retrasada, ha tenido lugar en un tiempo en que la naturaleza competitiva de los negocios hace cada vez más difícil obtener y conservar individuos calificados.

2.2.2 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que rodea y con la que debemos convivir (Marquès 2004).

Incluimos en el concepto TIC: los medios de comunicación social y los medios de comunicación interpersonales tradicionales con soporte tecnológico como el Teléfono, Fax, Internet, Bases de datos, Sonido, Audio, DVD.

Sus principales aportaciones a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que facilita la realización de los trabajos que siempre requieren una cierta información para realizarlos, o un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que ofrecen las TIC, con las siguientes ventajas:

- Fácil acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e Internet, pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD: sobre temas legales, datos económicos, enciclopedias generales y temáticas de

todo tipo, películas y vídeos digitales (se están digitalizando en soporte DVD toda la producción audiovisual), bases de datos fotográficas.

La información es la materia prima que se necesita para crear conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se nos van presentando cada día en el trabajo, en el ámbito doméstico, al reflexionar y en variadas situaciones.

- Instrumentos para todo tipo de proceso de datos. Los sistemas informáticos, integrados por computadores y programas, permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable, como escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes. Para ello se dispone de programas especializados como procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas Web.

- Canales de comunicación inmediata, sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato Web, el correo electrónico, los servicios de mensajería inmediata, las videoconferencias.

- Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (discos, tarjetas, redes). Un disquete puede almacenar 1'4 Mbytes de información, es decir, alrededor de un millón y medio de caracteres, un volumen equivalente a un libro de cientos de páginas o algunas fotografías de calidad comprimidas. Un CD-ROM puede almacenar unas 600 Mbytes, el equivalente a 400 disquetes, donde se puede alojar cualquier gran enciclopedia. Y un DVD equivale a más de 20 CD-ROM, con capacidad para almacenar cualquier largometraje con buena calidad de imagen.

- Automatización de tareas, mediante la programación de las actividades que se quiere que realicen los computadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de los computadores, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de unos programas".

- Interactividad. Los computadores permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos. Esta interacción es una consecuencia de que los computadores sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento, determinando las respuestas que deben dar ante las distintas acciones que realicen ante ellos los usuarios.
- Homogeneización de los códigos empleados para el registro de la información mediante la digitalización de todo tipo de información textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar todo tipo de información, procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales.
- Instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

La introducción de las TIC ha supuesto una revolución enorme dentro del mundo laboral a nivel mundial. Son muchos los aspectos laborales que se han visto influenciados y modificados debido a esta revolución.

En cuanto a las estructuras organizativas se puede comentar que se han visto impactadas de manera muy importante, puesto que debido a la introducción de las TIC en las empresas, se han conseguido reducciones importantes en los costos y en el tiempo dedicado a almacenar, procesar y transmitir información. Las organizaciones se han visto en la necesidad de crear unidades encargadas de implantar estas tecnologías dentro de su estructura así como de gestionar y mantener el uso que de ellas se hacen.

En un principio, el ahorro que supuso la introducción de las TIC en las estructuras organizativas vino acompañado de la creación de la unidades anteriormente citadas, pero el impacto real se ha podido ver en el período que lleva desde la segunda mitad del año 2000 hasta nuestros días y que se ha caracterizado por una crisis sin precedentes en el sector que recoge a las empresas conocidas como TMT, dedicadas a las telecomunicaciones, los medios de comunicación y la tecnología. Estas empresas, pioneras en la implantación de las TIC en su estructura organizativa, durante este

período de crisis ha podido reducir el número de organizaciones a nivel mundial así como el número de unidades dentro de las distintas organizaciones, debido a las enormes posibilidades de centralización de actividades y reducción de personal que ofrece la implantación de las TIC. Han aprovechado también las facilidades de comunicación que ofrecen para externalizar actividades que no consideran claves a otras empresas, consiguiendo de esta manera un ahorro importante de costos, que ha sido la meta de las organizaciones durante este período en el que los ingresos no han parado de caer.

La Gestión de Recursos Humanos también ha tenido que adaptarse a la introducción de las TIC puesto que este fenómeno afecta a todas las unidades funcionales y a todo el personal de la organización que debe adquirir ciertos conocimientos, lo que ha hecho que se requiera un nuevo tipo de profesional para la empresa. En este aspecto cobran especial importancia los planes de formación de las empresas, puesto que se han tenido que modificar para evitar que sus empleados quedaran obsoletos y fuera del mercado de trabajo. Este impacto ha sido devastador en numerosas empresas ya que ha crecido el número de despidos. Este hecho encuentra su explicación en la introducción de las TIC en el mundo empresarial lo que desbanca a las personas mayores de su posición de privilegio que les daba la experiencia, debido a su menor capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías, bajo cuyas características han crecido las personas jóvenes que demandan empleo. Ha sido también importante el impacto producido en la definición de los diferentes roles dentro de una organización y de las competencias exigidas dentro de cada uno de ellos de manera que queden recogidos los conocimientos necesarios relacionados con las TIC que se exigen a los distintos trabajadores. Un impacto negativo muy importante de la introducción de estas tecnologías ha sido el decremento que han sufrido los índices de “empowerment” de las organizaciones, ya que ellos tienen en cuenta la capacitación, la motivación y la seguridad de los empleados para realizar su trabajo.

3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

3.1 Material Consultado

La naturaleza de la información requerida para el desarrollo de esta investigación fue extraída y recolectada a través de las siguientes fuentes:

Fuentes primarias

- Entrevistas personales (Anexo 1), realizadas al gerente de administración y finanzas, a la encargada de personal, al encargado de producción, al encargado del soporte informático y al contador general, a través de las cuales se obtuvo diversos datos cualitativos necesarios para el desarrollo de esta investigación.
- Encuestas de elaboración propia, destinada a muestra de personal administrativo y operarios de la empresa (Anexo 2).

Fuentes secundarias

Consultas en:

- Libros existentes sobre el tema.
- Artículos de revistas y publicaciones.
- Internet.

3.2 Método

La investigación es de tipo correlacional, ya que busca determinar el grado de relación que existe entre las variables TIC y las áreas funcionales de Recursos Humanos. Además es cualitativa, ya que tiene por propósito describir y comprender determinadas situaciones lo más objetivamente posible.

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental, debido a que no se pretende manipular deliberadamente las variables, puesto que serán observadas en su contexto natural.

La investigación es también de tipo documental, porque los hechos y fenómenos sociales como parte de la realidad social, se producen dentro de una dimensión espacio-temporal, es decir, ocurren en un lugar y tiempo determinados.

El tipo de diseño no experimental correspondiente a esta investigación es transeccional o transversal, ya que los datos han sido recolectados en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3 Descripción del diseño muestral

La población total de empleados de la empresa Infodema S.A. Valdivia asciende a 168 personas (Mayo 2005), divididas en los niveles jerárquicos de Administración y Producción, de acuerdo a la información proporcionada por Carolina Villegas, encargada de personal de la empresa.

Para obtener la muestra de la población se utilizó la “muestra por proporción” sin estratificación, la cual se dedujo de la siguiente manera:

Tamaño muestral para proporción

La expresión a utilizar es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * \sigma^2}{E^2}$$

Corrección para tamaño mínimo de la muestra

$$n_{\text{minimo}} = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

donde,

n: Tamaño de la muestra mínimo

N: Total de individuos de la población (168)

Z_{α} : Número de unidades de desviación típica en una distribución normal que va a producir el grado de confianza deseado α . Corresponde a 1,645 y al 90% de confianza.

σ : Proporción en que la variable estudiada se da en la población. Corresponde a 0.5

E: Es el error muestral o máxima diferencia que se está dispuesto a admitir entre la proporción de la población y la proporción muestral para el nivel de confianza que se ha fijado. Este error se origina al trabajar con una muestra y no con el total de la población; es decir, es un error que se debe al método de muestreo. Se estima un error de muestreo de $\pm 15\%$.

Reemplazando estos valores en la fórmula tenemos que:

El tamaño de muestra óptimo es de 26 individuos, a un nivel de confianza al 90% y un margen de error de $\pm 15\%$.

El nivel de confianza junto con el error muestral, fueron determinados con el fin de lograr un tamaño de muestra representativa y además cumplir con el número de empleados autorizados a encuestar por la empresa.

Las 26 encuestas fueron distribuidas al azar en los niveles operativos y administrativos por la Encargada de personal.

3.4 Operacionalización de Conceptos

-Procesos Genéricos de Recursos Humanos: Comprenden la Planeación, Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos; Desarrollo de Recursos Humanos; Compensación y Prestaciones; Seguridad e Higiene; Relaciones Laborales y con los Empleados (Mondy y Noe, 1997).

-Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Conjunto de avances tecnológicos que proporciona la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los computadores, Internet, la

telefonía, los medios masivos, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

-Tecnología: Aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.

-Información: Datos que tienen significado para determinados colectivos. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que se obtiene continuamente con los sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas las acciones.

-Administración de Recursos Humanos (ARH): Es la utilización de los Recursos Humanos para alcanzar objetivos organizacionales.

-Administrador de Recursos Humanos: Es la persona que normalmente se desempeña en funciones de asesoría o de apoyo, trabajando con otros gerentes para ayudarlos a manejar asuntos de Recursos Humanos.

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis de las encuestas realizadas.

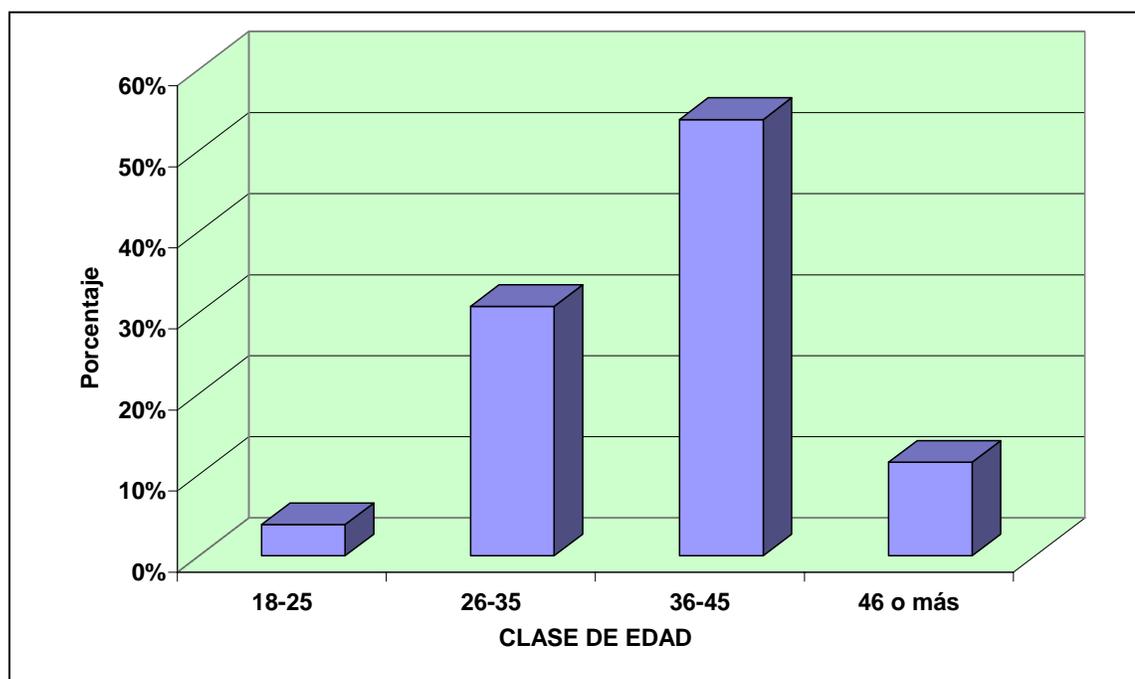
4.1 Datos personales de los trabajadores encuestados.

Edad

La distribución de la edad de los encuestados es presentada en el Gráfico N° 1. Un 3,8% en el rango de 18 y 25 años, un 30,8% se clasificó en el rango de edad de 26 y 35 años, un 53,8% de ellos se distribuyó en la clase de edad de 36 y 45 años, un porcentaje del 11,5% se clasificó entre los 46 o más años de edad.

Luego, se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados se distribuye entre los 26 y 45 años de edad.

Gráfico N° 1. Distribución de la edad de los encuestados, según clase de edad

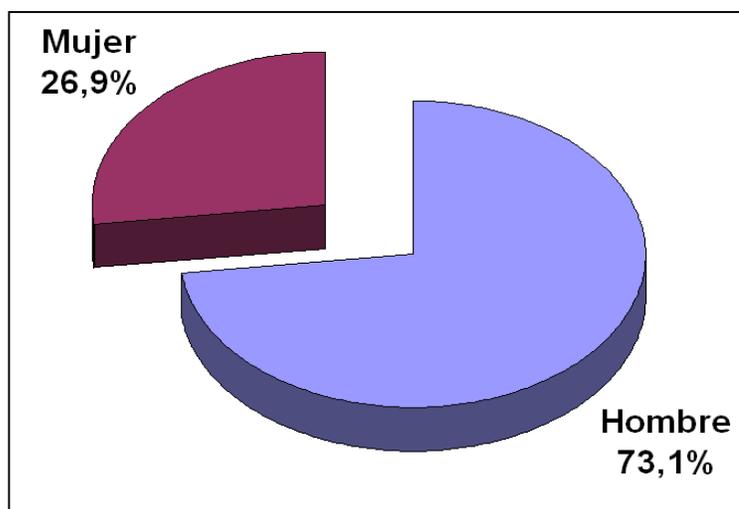


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Sexo

Se observa que un 73,1% de los encuestados son hombres y un 26,9% son mujeres (Gráfico N° 2).

Gráfico N° 2. Distribución de la muestra, según sexo

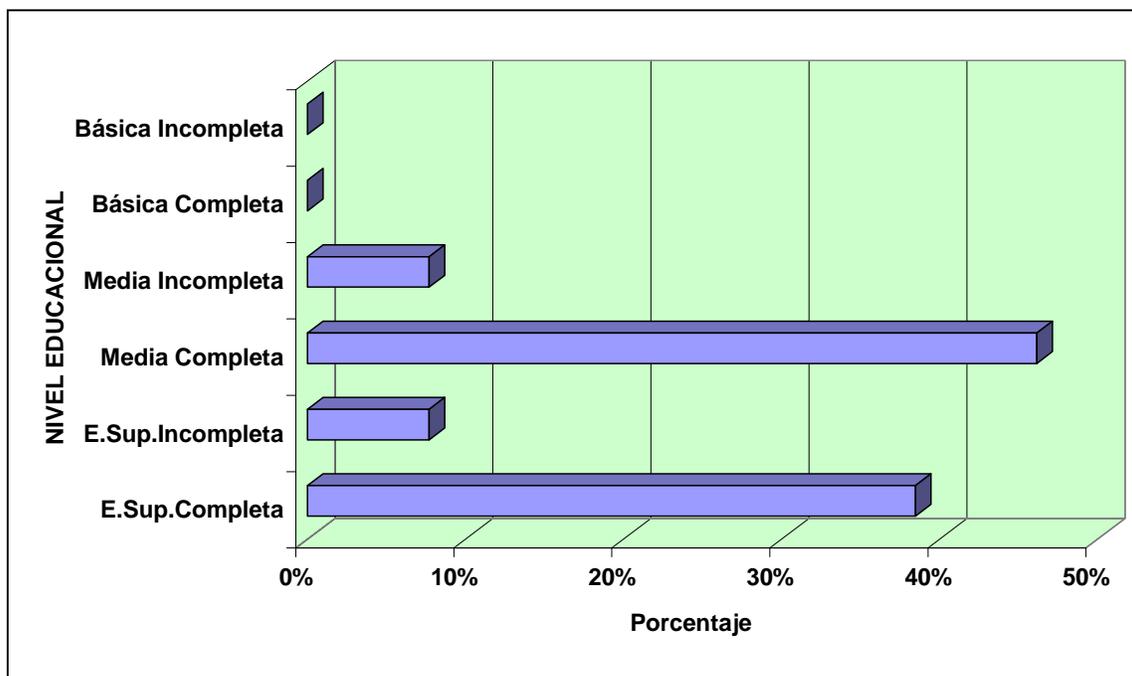


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Nivel educacional

La gran mayoría de los empleados que contestaron la encuesta, poseen enseñanza media completa (46,2%) y enseñanza superior completa (38,5%). Un porcentaje bajo (7,7%) posee enseñanza media incompleta y enseñanza superior incompleta. No se observaron empleados con solo enseñanza básica completa o incompleta (Gráfico N° 3).

Gráfico N° 3. Distribución del nivel educacional

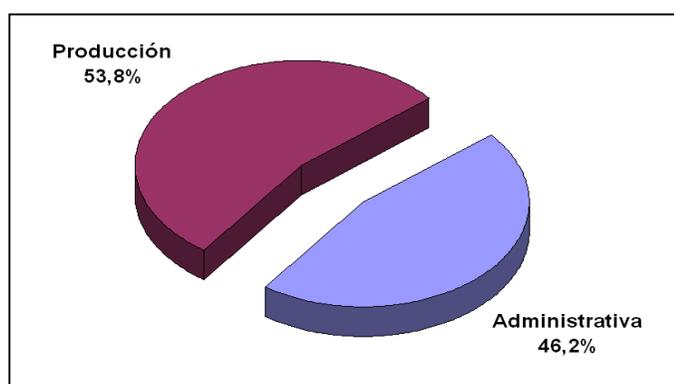


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Área de la empresa donde se desempeña

De los empleados que contestaron la encuesta (26), un 53,8% pertenece al área de producción y un 46,2% proviene del área administrativa (Gráfico N° 4).

Gráfico N° 4. Distribución del área de la empresa donde se desempeña

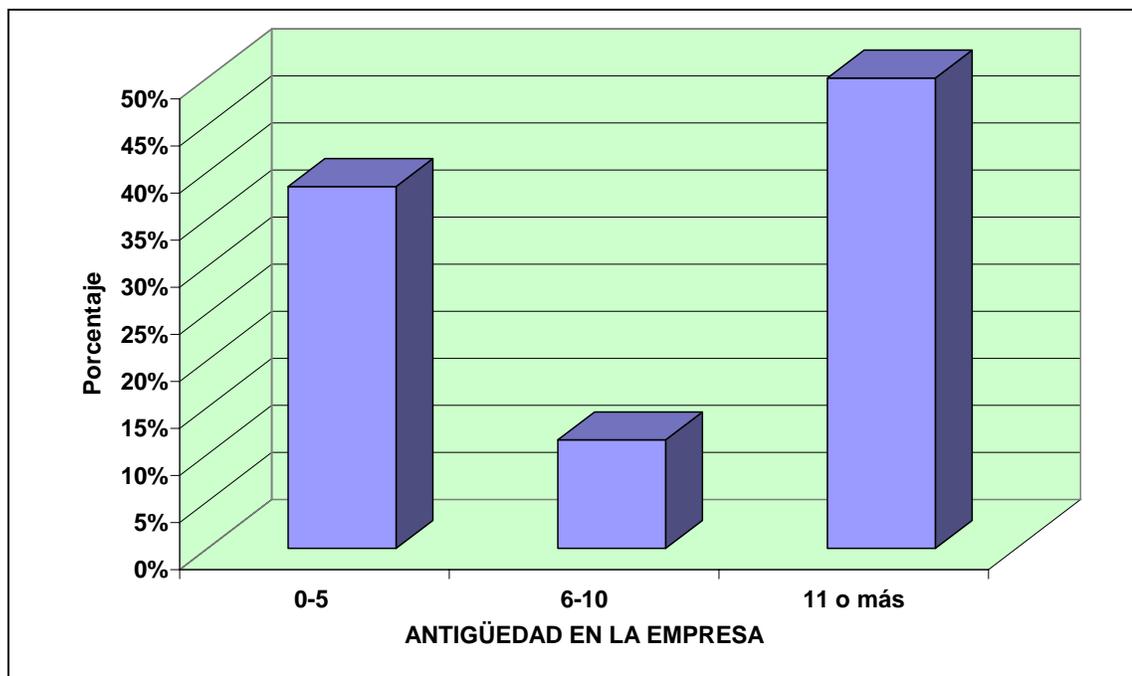


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Antigüedad en la empresa

Se observó que un 50% de los empleados posee una antigüedad de 11 años o más en la empresa. Un 38,5% se sitúa en el rango de 0 a 5 años de antigüedad y un 11,5% esta en el rango de 6 a 10 años de antigüedad (Gráfico N° 5). La baja rotación de personal se puede explicar con un buen proceso de reclutamiento y selección de personal; el alto porcentaje de los empleados con poca antigüedad se explica por el crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años.

Gráfico N° 5. Distribución de la antigüedad de los empleados en la empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

4.2 Datos de la relación Recursos Humanos y Tecnologías de Información y Comunicación observados en la muestra encuestada.

Frecuencia en el uso de las TIC

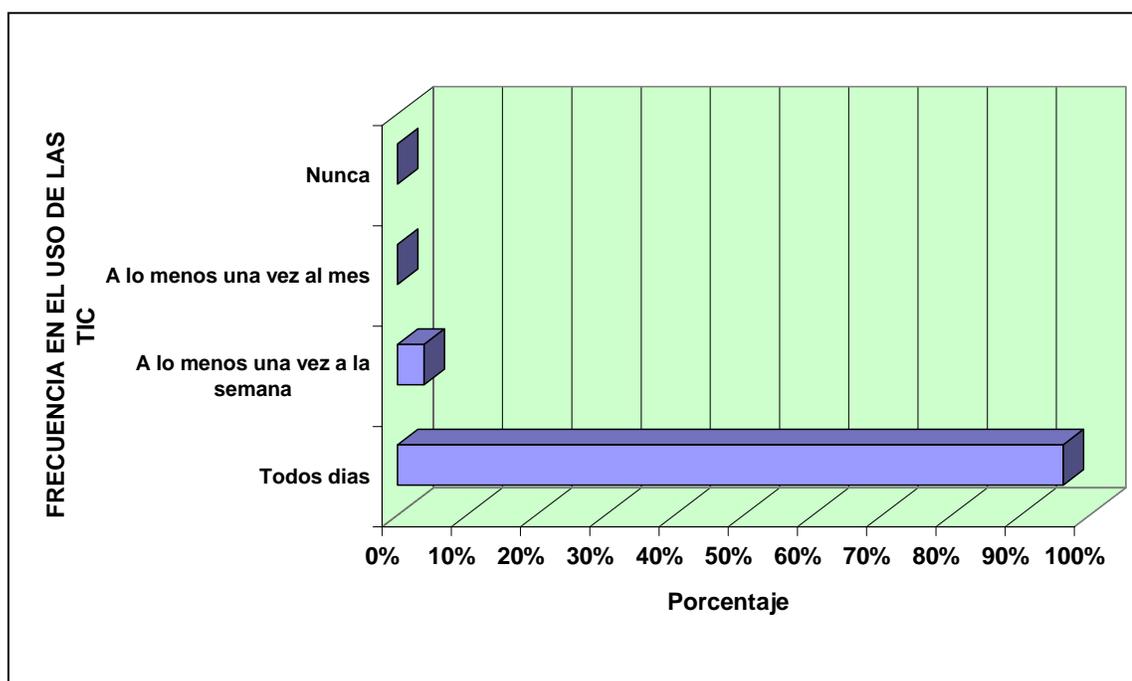
Un 96,2% de los empleados de Infodema S.A. usan todos los días las herramientas asociadas a las tecnologías de información y comunicación (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.). Se hubiera esperado una cifra del 100%, dado que indistintamente del tipo de empleado, al menos una herramienta TIC es usada por los trabajadores diariamente.

Se observó también que un 3,8% de los empleados, al menos una vez a la semana usan TIC.

La empresa cuenta con altos niveles de usos de TIC, ya sea en el área Administrativa o Producción. Sin lugar a dudas, los computadores junto con los sistemas informáticos

cumplen un rol preponderante en estas áreas, ya que utilizan sistemas Softland, el cual cuenta con módulos de contabilidad, remuneraciones, administración, entre otros. La empresa cuenta con 61 computadores (mayo 2005), los cuales están conectados en Red al interior de la empresa y también conectados a Internet, con lo cual se pueden realizar variadas actividades de control, comunicación interna y externa, como cotizaciones, envío de informes y otros datos necesarios vía correo electrónico. Las labores de producción también cuentan con un sistema que permite tener información actualizada sobre todos los productos, inventarios, control de calidad, de costos, entre otras labores vitales dentro de la empresa.

Gráfico N° 6. Distribución de frecuencia en el uso de las TIC

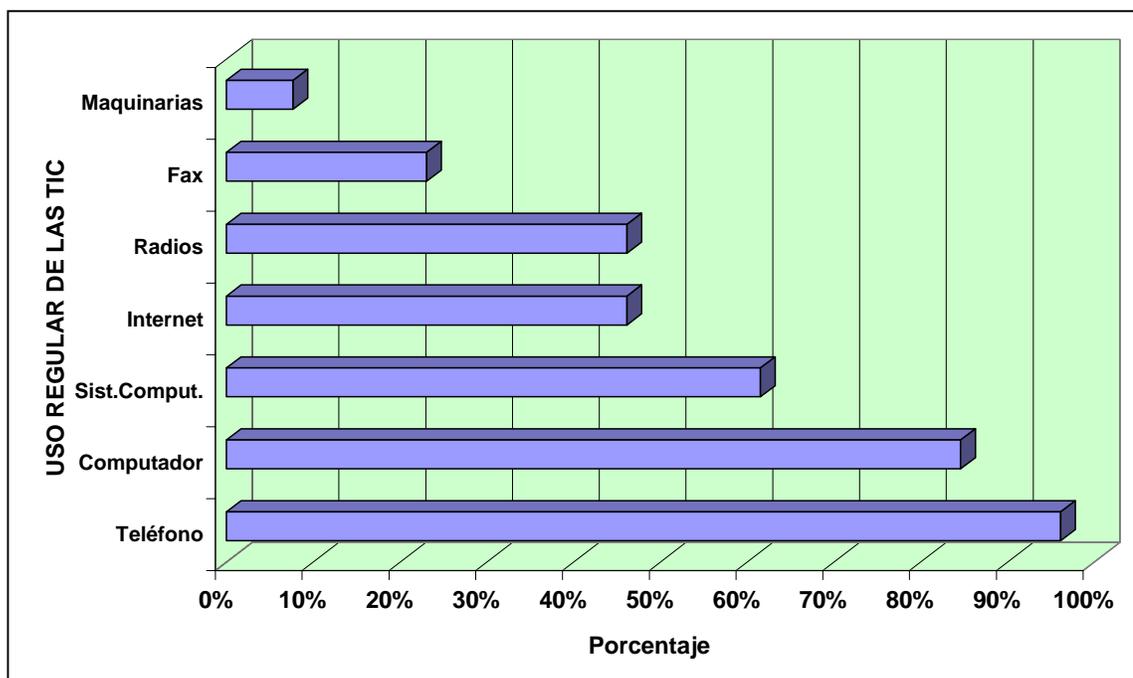


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Uso regular de las TIC

Se observó que de las herramientas TIC usadas regularmente por los empleados de la empresa, el teléfono es usado por un 96,2% de los trabajadores, posteriormente, es usado el computador con un 84,6%. Una cifra un poco menor usa sistemas computacionales (61,5%), luego, Internet y radio (46,2%), fax (23,1%) y maquinarias con un 7,7% (Gráfico N° 7).

Este gráfico se relaciona directamente con el anterior ya que al ser una empresa altamente tecnificada, su uso regular es esperable.

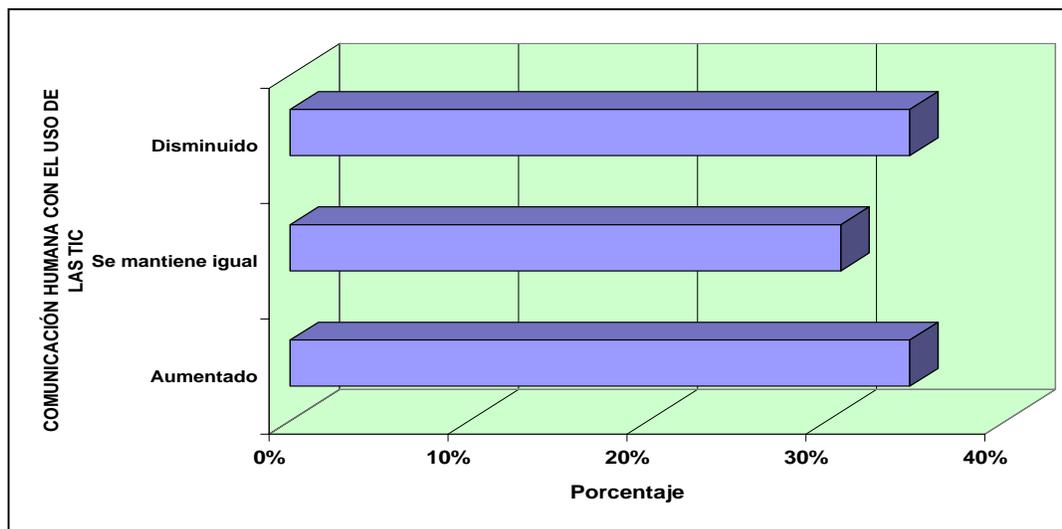
Gráfico N° 7. Distribución del uso regular de las TIC

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Comunicación humana directa

La comunicación humana directa ha disminuido en un 34,6%, ya que en muchos casos el trabajo por el uso de TIC se torna más individual; mientras que en otras labores se tiende a ocupar más el modelo de trabajo en equipo, aumentando dicha comunicación en un mismo porcentaje según la percepción de los trabajadores.

Gráfico N° 8. Comunicación humana directa con el uso de las TIC



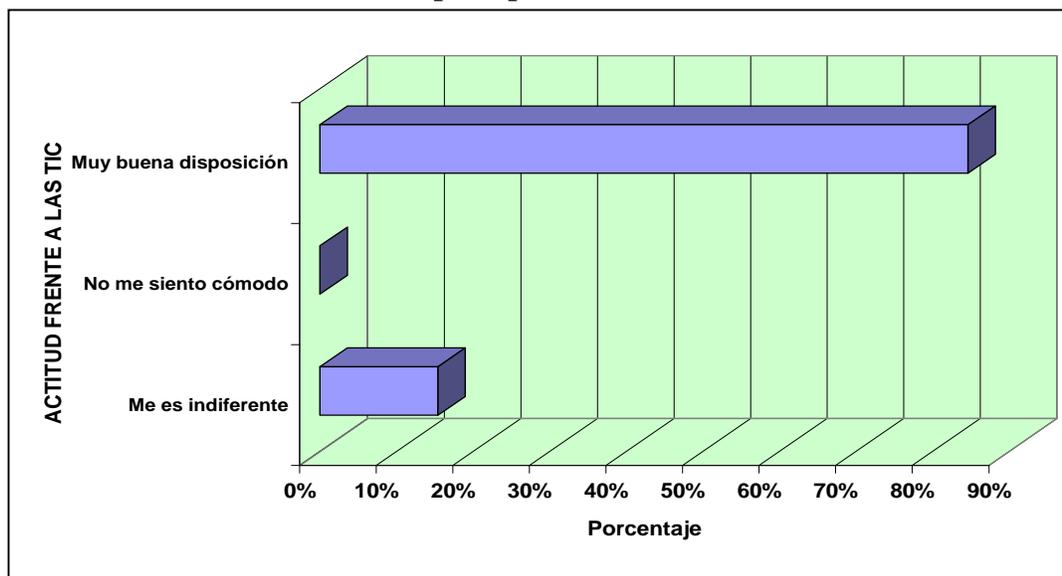
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Actitud

Como se observa los empleados poseen una muy buena actitud ante el uso de TIC (84,6%), y solo un 15,4% es indiferente en su uso de TIC.

Esto confirma lo dicho por el personal entrevistado, el cual recalcó la importancia que tiene la actitud o predisposición de las personas frente al uso de TIC, factor primordial a la hora de contratar nuevo personal o desarrollar y capacitar a éste (Gráfico N° 9).

Gráfico N° 9. Distribución de percepción de la actitud frente a las TIC



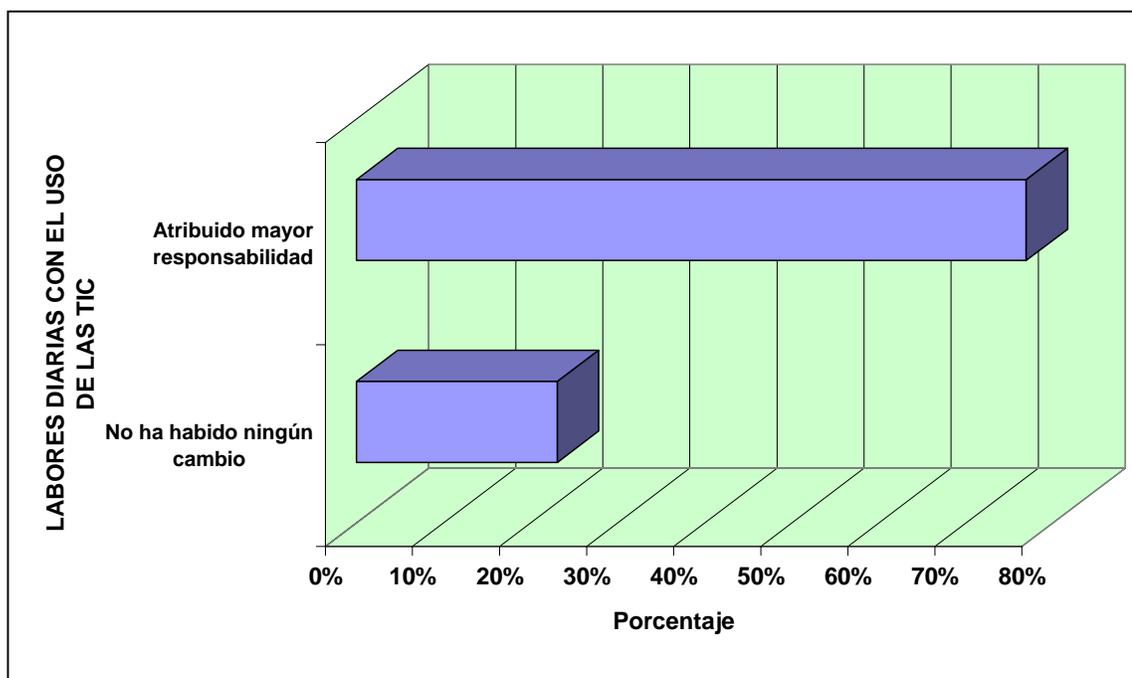
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Grado de responsabilidad con el uso de las TIC

El uso de las TIC le han atribuido a los empleados una mayor responsabilidad en sus labores diarias (76,9%), frente a un 23,1% de los encuestados que piensa que no ha habido ningún cambio en sus labores (Gráfico N° 10).

Esto se relaciona con la optimización en la gestión de las labores diarias, es decir, un mayor número de tareas para una sola persona.

Gráfico N° 10. Grado de Responsabilidad de las labores diarias con el uso de las TIC



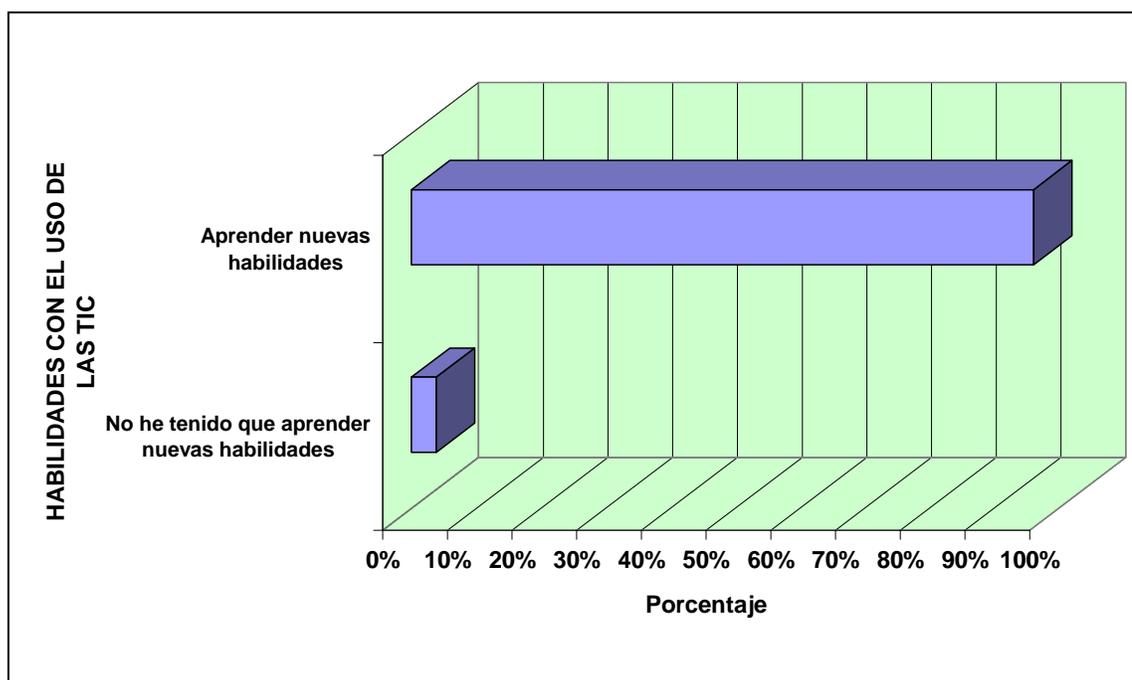
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Conocimiento de nuevas habilidades con el uso de las TIC

El uso de TIC, por lo general, requiere aprender nuevas habilidades lo que se ve reflejado en la investigación, dado que un 96,2% de los empleados así lo piensan, y sólo un 3,8% piensan que no fue necesario aprender nuevas habilidades (Gráfico N° 11).

Este alto porcentaje se confirmó en las entrevistas, en las cuales se informó que han tenido que recurrir al cien por ciento del uso de la franquicia Sence, siendo la capacitación principalmente destinada a aprender y desarrollar nuevas habilidades relacionadas con las TIC.

Gráfico N° 11. Distribución de la percepción de las habilidades con el uso de las TIC



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

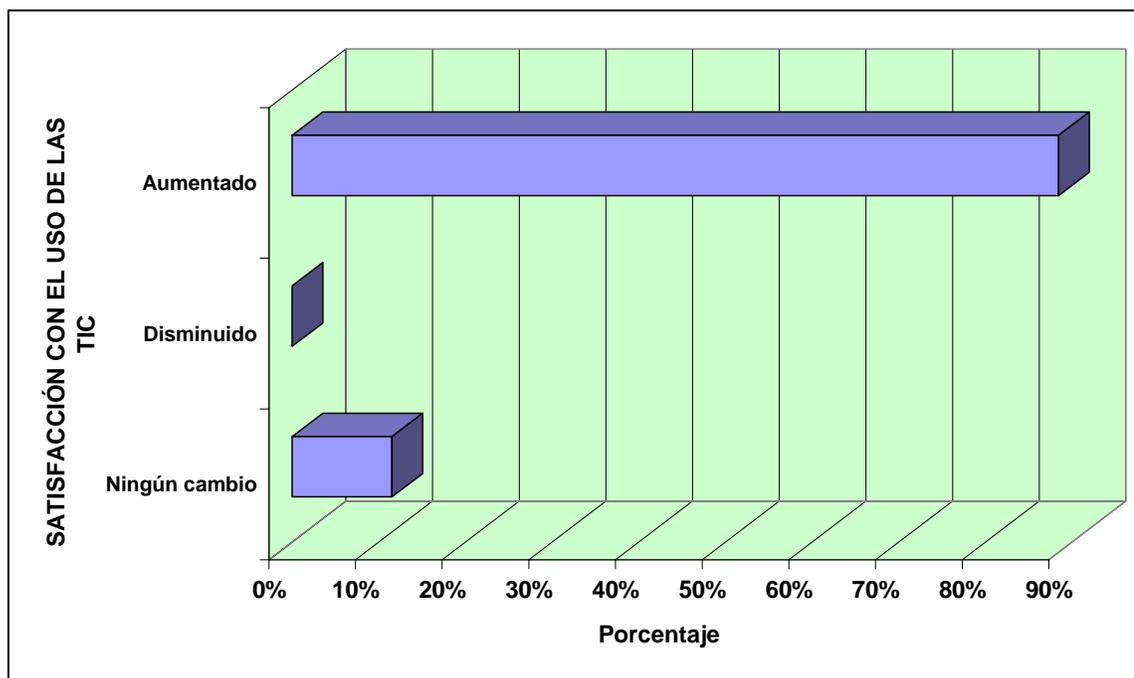
Satisfacción

Un 88,5% de los empleados de Infodema S.A. piensan que su grado de satisfacción ha aumentado con el uso de las TIC y un 11,5% de ellos piensan que no han tenido ningún tipo de cambio (Gráfico N° 12).

El grado de satisfacción del usuario ante un elemento de tecnología de información afecta directamente el nivel de uso del mismo.

Esto mismo muestra que las acciones y el comportamiento de las personas se relaciona con sus actitudes hacia la tecnología de información y estas actitudes a su vez están fuertemente relacionadas con su aceptación. Esto se relaciona con el gráfico N° 9, el cual presenta un alto nivel de aceptación de las TIC.

Gráfico N° 12. Distribución de la percepción del grado de satisfacción con el uso de las TIC



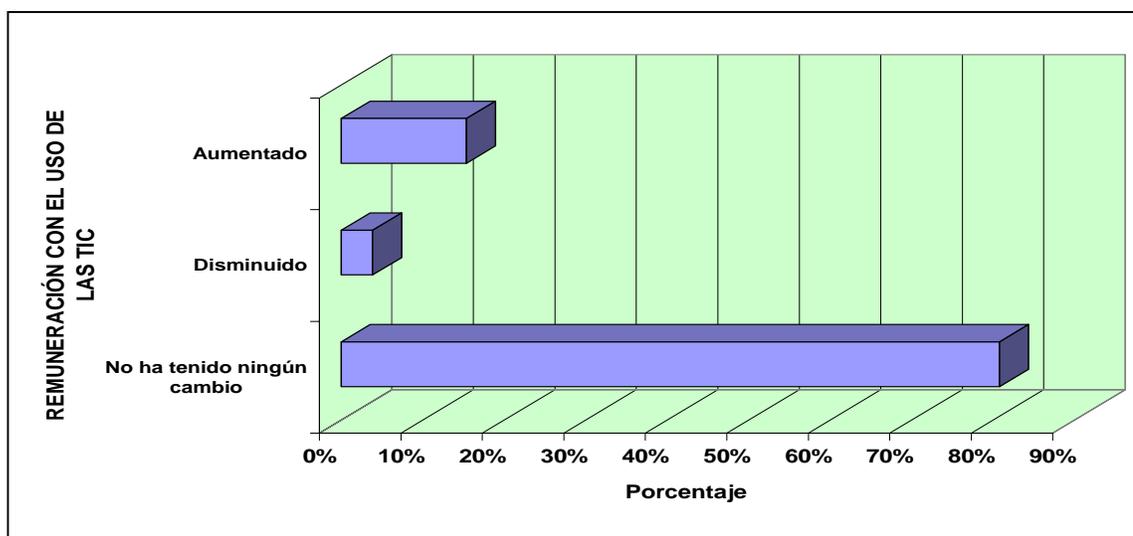
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Remuneración

Los empleados piensan que no han tenido ningún cambio en sus remuneraciones en dinero con el uso de las TIC (80,8), un porcentaje menor (15,8%) piensa que su remuneración ha aumentado y un 3,8% piensa que su sueldo ha disminuido (Gráfico N° 13).

Esto tiene que ver con las compensaciones y en este caso se informó en la entrevista hecha al Gerente de Administración y Finanzas, que las compensaciones eran solo de carácter no financiera (beneficios), por política de la empresa.

Gráfico N° 13. Distribución del grado de percepción de las remuneraciones con el uso de las TIC



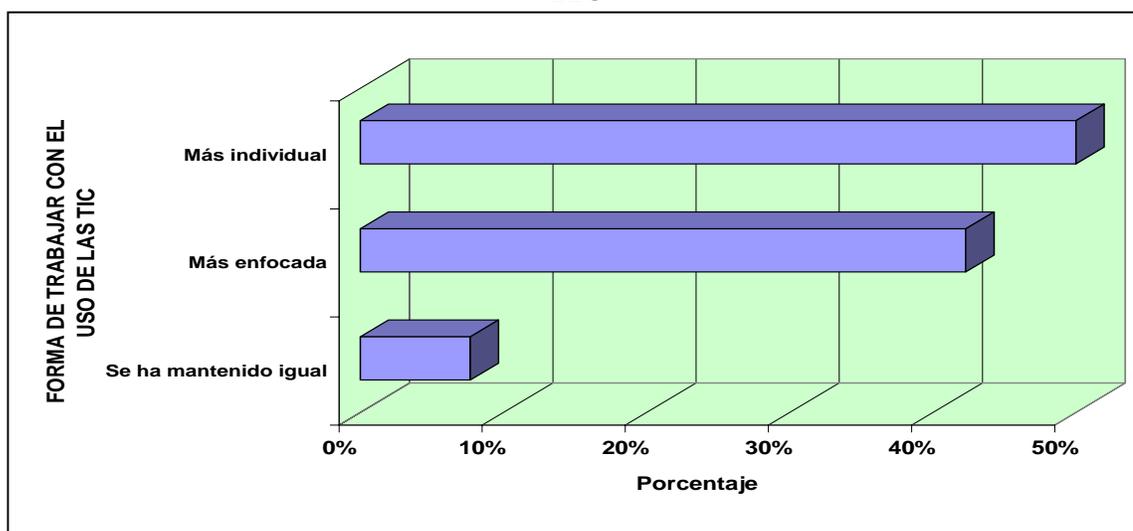
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Forma de trabajar

Los empleados piensan que con el uso de las TIC, la forma de trabajar se ha vuelto más individual (50%), más enfocada al trabajo en grupo o equipo (42,3%) y sólo un 7,7% piensa que la forma de trabajar se ha mantenido igual (Gráfico N° 14).

De ésto se desprende que el uso de las TIC fomenta los equipos de trabajo; pero por otra parte también tiende a hacer ciertas tareas más individuales.

Gráfico N° 14. Distribución de la percepción de la forma de trabajar con el uso de TIC

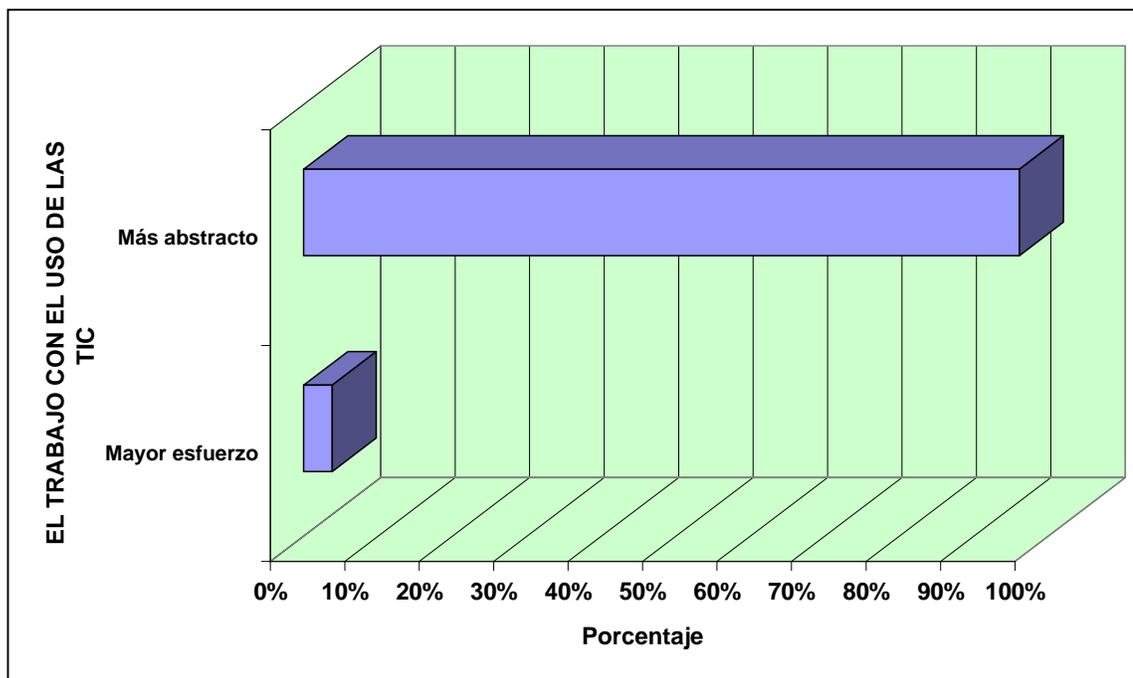


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Trabajo abstracto versus trabajo físico

Los empleados de Infordema S.A. piensan que su trabajo es más abstracto (menos esfuerzo físico) con el uso de las TIC (96,2%) y un 3,8% piensan que requieren un mayor esfuerzo físico (Gráfico N° 15).

Gráfico N° 15. Distribución de la percepción del trabajo con el uso de las TIC



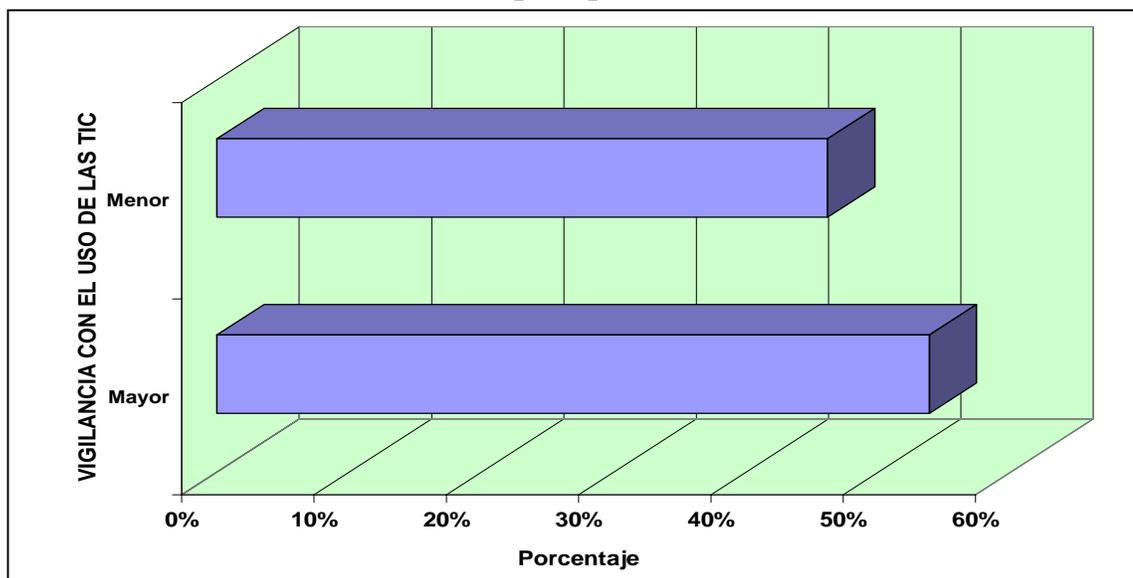
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Control

Un 53,8% de los empleados piensan que con el uso de las TIC su labor que realiza a diario presenta una mayor supervisión o control; en cambio un 46,2% piensa que su labor no es controlada (Gráfico N° 16).

Contradictoriamente las tecnologías de información proporcionan un medio para aumentar el control directo de los empleados; pero al mismo tiempo una necesidad mucho menor de controlarlos, dependiendo del tipo de trabajo.

Gráfico N° 16. Distribución de la percepción en el control con el uso de TIC



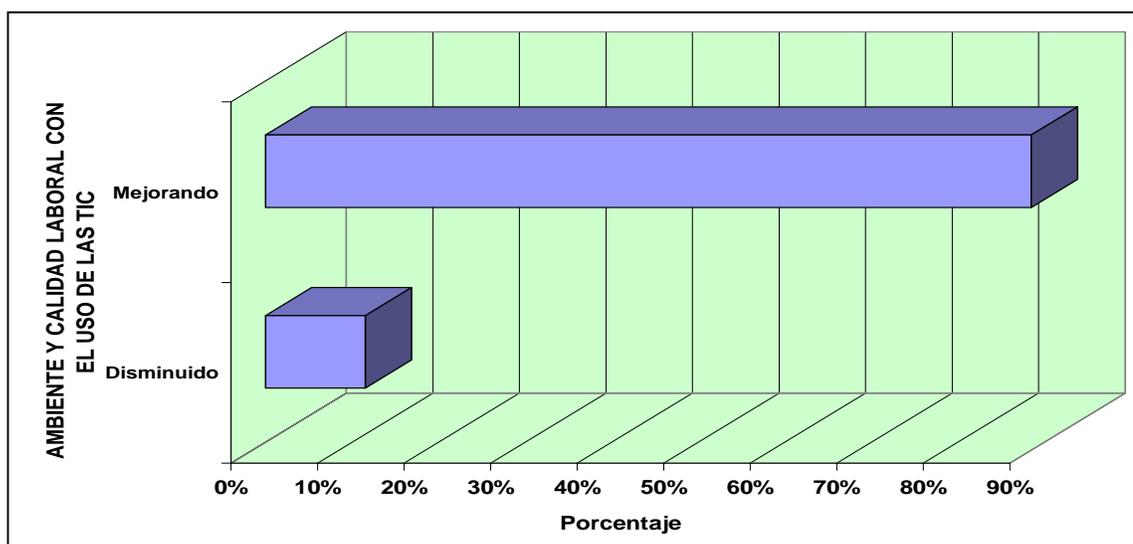
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Calidad del ambiente laboral

Los empleados de Infodema S.A. piensan que la calidad del ambiente laboral ha mejorado con el uso de TIC (88,5%); y sólo un 11,5% piensa que el ambiente y calidad laboral han disminuido (Gráfico N° 17).

Esto se relaciona directamente con el grado de satisfacción laboral (Visto en el Gráfico N° 12), ya que el hecho de tener un personal con un alto grado de satisfacción personal mejora el ambiente laboral.

Gráfico N° 17. Distribución de la percepción de la calidad del ambiente laboral con el uso de TIC



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

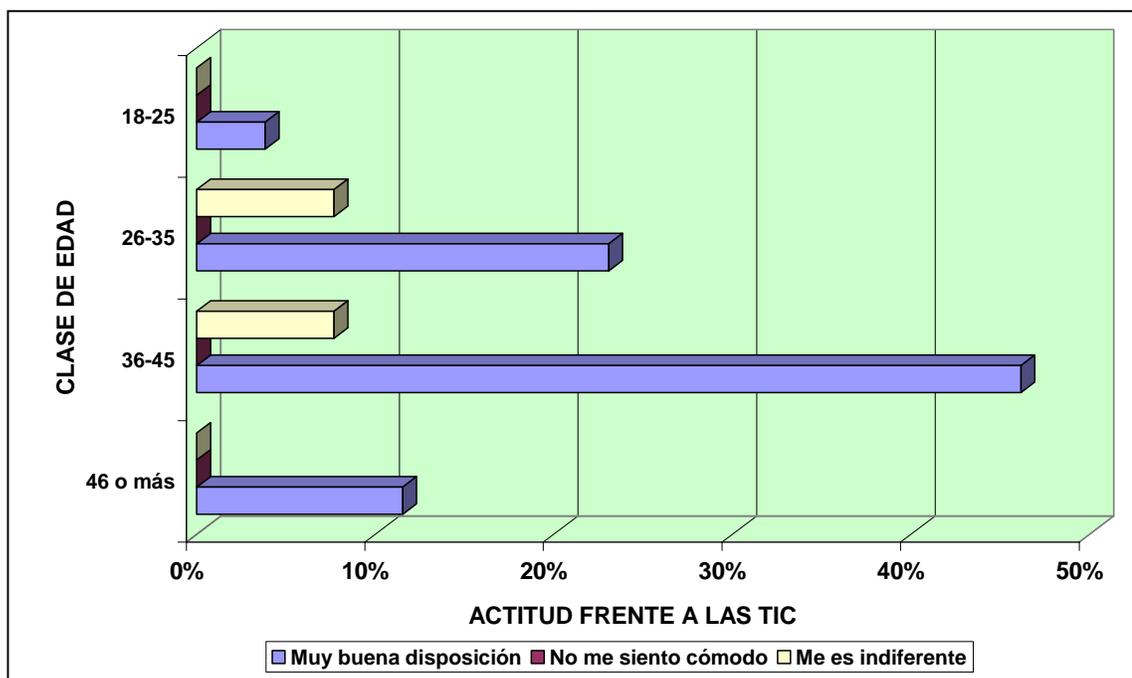
4.3 Cruce de variables

Edad y actitud

En general se observó que a partir de los 26 años de edad los empleados de Infodema S.A. tienen una muy buena disposición para usar las TIC; el mayor porcentaje de ellos se situó entre los 36 a 45 años con un 46,2%, luego viene la categoría de 26 a 35 años con un 23,1% y un 11,5% en la categoría de 46 o más años de edad (Gráfico N° 18).

Esto demuestra la información recolectada en las entrevistas, en las cuales se dijo que la actitud de las personas frente al uso de las TIC no dependía de un rango de edad específico, sino de la predisposición de cada persona, su forma de ver los cambios en forma positiva y su grado de disponibilidad y adaptabilidad a nuevos escenarios. Esto refuta el prejuicio de que sólo las personas más jóvenes se adaptan y tienen una mejor actitud frente a las TIC.

Gráfico N° 18. Distribución de la edad y actitud frente a las TIC



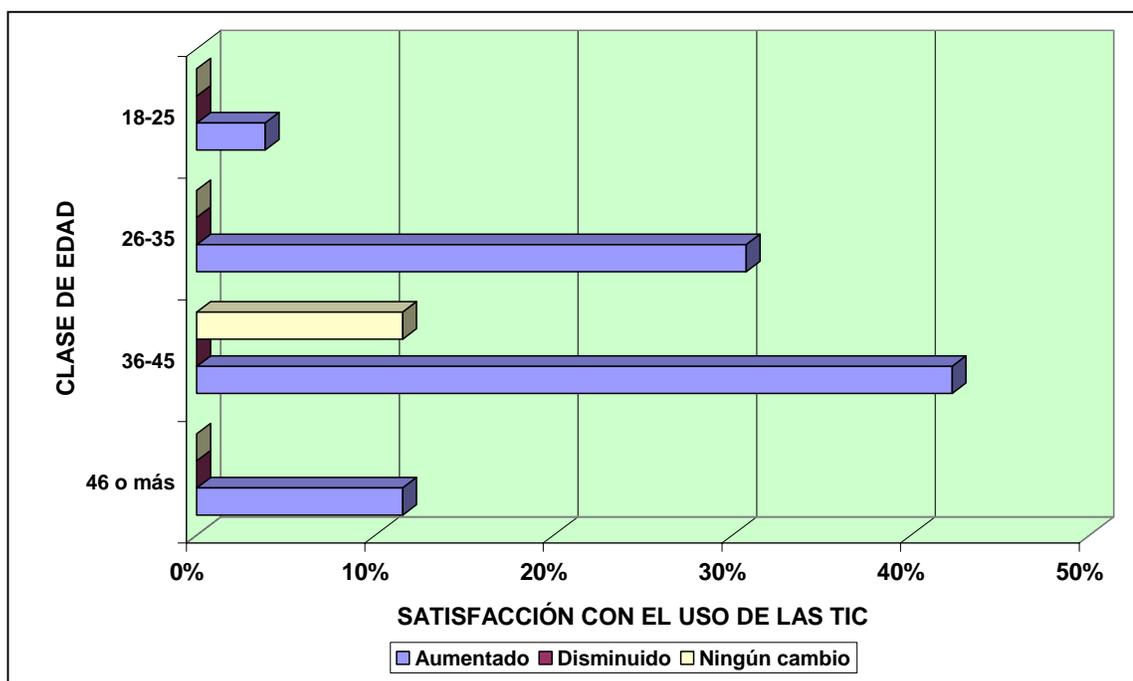
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Edad y satisfacción

El grado de satisfacción en el trabajo con el uso de TIC, fue superior en los rangos de edad de 36 a 45 años (42,3%) y en la clase de 26 a 35 años (30,8%), (Gráfico N° 19).

Esto tiene que ver principalmente, con que en estos rangos de edad también se presentó un porcentaje de disposición mayor frente al uso de TIC, como lo demuestra el gráfico N° 18.

Gráfico N° 19. Distribución de la edad y la satisfacción del trabajo con el uso de las TIC

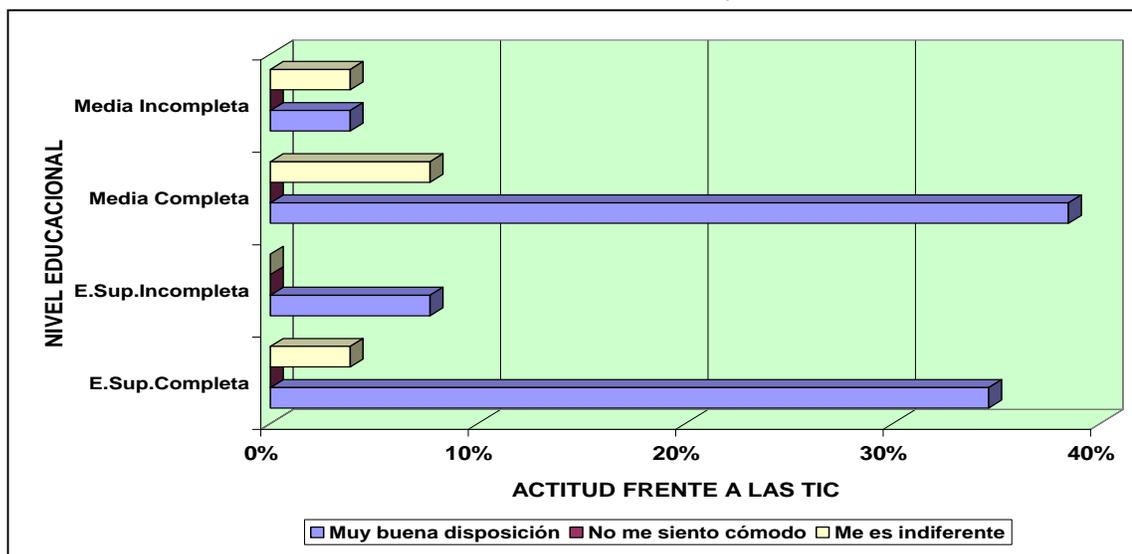


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Nivel educacional y actitud

La actitud en el uso de las TIC, es mayor para los empleados con enseñanza media completa (38,5%) y con enseñanza superior completa (34,6%). De estos porcentajes se puede inferir que a medida que aumenta el nivel educacional existe una actitud más positiva, teniendo una mayor disposición en el uso de TIC, como se puede apreciar en el gráfico N°20.

Gráfico N° 20. Distribución del nivel educacional y la actitud frente a las TIC

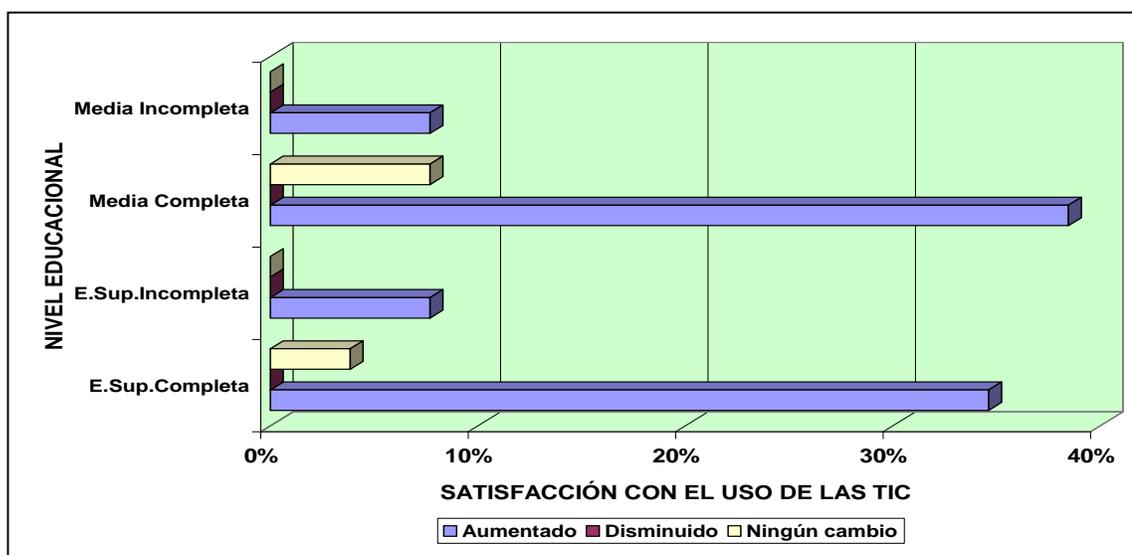


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

Nivel educacional y satisfacción

El grado de satisfacción en el uso de las TIC es mayor para los empleados de Infodema con enseñanza media completa (38,5%) y superior completa (34,6%), (Gráfico N° 21). Esto se relaciona con que en estos niveles educacionales existe una mejor disposición al uso de las TIC, otorgándole un mayor nivel de satisfacción en el trabajo con el uso de TIC, por su actitud positiva frente a ellas, como lo demuestra el gráfico N°20.

Gráfico N° 21. Distribución del nivel educacional y la satisfacción con el uso de las TIC



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada

4.4 Entrevistas

Se entrevistó en forma personal, con preguntas abiertas por el grado de interactividad que éstas conceden a las siguientes 5 personas que tienen un cierto grado de control sobre los trabajadores: Sr. Richard Behrens (Gerente de Administración Y Finanzas); Srta. Carolina Villegas (Encargada de Personal); Sr. Jorge Altamirano (Soporte Informático); Sr. Gastón López (Contador General) y Sr. Leonardo Cuevas (Jefe División Chapas).

Estas entrevistas se realizaron preferentemente a estas personas ya que los tópicos que se trataron se refieren a la planeación, reclutamiento, selección, desarrollo y capacitación de personal y también materias como el control y la gestión de recursos humanos en la empresa (Ver Anexo N° 1).

Los siguientes párrafos son un extracto de los aspectos más sustantivos resultantes del conjunto de entrevistas realizadas a los directivos mencionados anteriormente.

- En lo que se refiere a los perfiles de requerimiento para seleccionar nuevo personal, los entrevistados coincidieron en que dichos perfiles claramente han cambiado debido a que los requerimientos de los cargos son también diferentes hoy en día en la empresa. Actualmente se da por hecho de que las personas que se reclutan poseen conocimiento por lo menos, a nivel básico de PC y según el puesto de trabajo, por ejemplo, se necesitará conocimiento de algunos sistemas computacionales a nivel especializado, tanto en el área de Administración como de Producción.

Las competencias requeridas por la empresa no solo tienen que ver con el saber hacer, sino que principalmente tienen que ver con el saber ser; o sea el carácter innovador y creativo en el cual no sólo se sepa usar las TIC, sino que también se pueda relacionar y proyectar sus resultados en el futuro de la empresa, muchas veces este saber ser es más importante y juega un factor de éxito al usar las TIC.

- En lo concerniente al diseño de la estructura organizacional, éste no ha sufrido cambio, o sea, la empresa mantiene un diseño piramidal, ya que solo se han disminuido puestos de trabajo, reduciendo el tamaño de la empresa.

- Por otra parte, la empresa Infodema S.A. ha necesitado aumentar considerablemente la capacitación, principalmente vía Sence y medios externos, haciendo uso del cien por ciento de la franquicia tributaria; lo que implica un aprendizaje y un desafío personal continuo para los empleados en sus tareas diarias. Existe la idea de realizar un programa de desarrollo personal para reforzar las actitudes y la disposición frente a las TIC, aunque éstas son claramente satisfactorias.
- Las TIC han aumentado la responsabilidad de los trabajadores y mejorado el control, efectuándolo de una forma más abstracta; utilizando sistemas menos directos y conociéndose en un plazo de más corto si se han cumplido las tareas, en qué forma y cuáles han sido los errores, si éstas no se han llevado a cabo en forma correcta; obteniéndose como resultado una mejor evaluación del desempeño.
- En cuanto a la seguridad e higiene laboral, las TIC han ayudado a mejorar el proceso comunicacional entre la empresa y la Mutual de Seguridad generándose información más fluida y una complementación más eficiente, optimizándose así las labores que conllevan a mejorar y asegurar los centros de trabajo. Además, la actitud frente a las TIC y la satisfacción en el uso de éstas, han contribuido a mejorar la calidad del ambiente laboral.
- Respecto a la resistencia a los cambios, todas las personas reiteraron el hecho de que ello no tiene que ver con variables como la edad o la formación profesional, sino que mayoritariamente con una actitud y disposición de la persona hacia el uso de TIC.

4.5 Las Tecnologías de Información y Comunicación en Infodema S.A.

La empresa posee una gran cantidad de elementos tecnológicos con los cuales se hacen cada día más eficiente las diversas labores que se llevan a cabo al interior de ella.

Dentro de los recursos de TIC se encuentran como un factor muy preponderante los computadores y todo lo que ello conlleva. En Marzo de 2004, la empresa contaba con 28 computadores, número que en Mayo de 2005 se eleva a 61 computadores dentro de la empresa.

Además la empresa cuenta con una eficiente herramienta computacional, como es un sistema ERP¹, provisto por la empresa Softland, el cual incluye los siguientes módulos de real importancia para la gestión de la empresa: Activo Fijo; Contabilidad y Presupuestos; Cuenta Corriente Clientes y Cobranzas; Cuenta Corriente Proveedores y Tesorería; Inventario; Facturación; Ordenes de Compra; Producción; y Recursos Humanos.

Todos estos módulos incluidos en el Sistema Computacional, proporcionan una efectiva ayuda para las labores de la empresa. Con el módulo de Recursos Humanos se puede realizar entre otras labores la mantención de fichas personales de los trabajadores, áreas de negocios, centros de costos, administración del fondo de pensión, cargos diversos, emisión de contratos, emisión de finiquitos, cálculo de remuneraciones, boletas de honorarios, préstamos monetarios internos, vacaciones de los empleados.

Otro sistema computacional existente es Query, utilizado como consulta filtrada de bases de datos (consumo de materias primas, herramientas, inventarios, producción, etc.).

Microsoft Office es otro programa que es usado a diario; a través de sus aplicaciones en Excel, Word y Outlook, todos de gran importancia.

Herramientas de almacenaje de memoria de información: diskette, discos compactos y dispositivos de conexión usb.

¹ Sistema o Software administrativo que integra todas las áreas de una empresa.

Finalmente se cuenta con gran número de aparatos de comunicación personal, radios, teléfonos, teléfonos móviles conexión a internet e intranet, etc. como importantes herramientas para la comunicación tanto externa como interna.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo y a la hipótesis planteada y a partir tanto de la información obtenida como del análisis de los datos y resultados de la investigación, se puede concluir lo siguiente respecto a Infodema S.A. de Valdivia.

- La empresa cuenta con un alto grado de tecnificación, tanto en el área de Administración como de Producción, utilizando las TIC en todos sus procesos de gestión.
- Las TIC producen un efecto contradictorio en relación a la comunicación directa en la empresa ya que al mismo tiempo que individualiza y personaliza el trabajo disminuyendo ésta, también fomenta el trabajo en equipo, situación que conlleva un aumento de dicha comunicación.
- No existe una relación directa entre la edad y el nivel educacional frente a la disposición y la actitud en el uso de las TIC por parte del personal de la empresa.
- El grado de responsabilidad atribuido a las personas que trabajan en la empresa ha aumentado considerablemente con el uso de las TIC, de acuerdo a la percepción de los trabajadores.
- Existe una relación directa y significativa en el aprendizaje de nuevas habilidades con la incorporación de las TIC en la empresa, aumentando con ello la inversión en capacitación del personal.
- La satisfacción del trabajo ha aumentado, mejorando la calidad del ambiente laboral con el uso de las TIC en la empresa.
- Las compensaciones no han sufrido ningún tipo de cambio respecto a los requerimientos de nuevas habilidades por el uso de TIC, sin embargo las compensaciones no financieras han aumentado con el uso de éstas en la empresa.
- El trabajo se ha hecho cada vez más abstracto y especializado y menos físico con la incorporación de TIC en la empresa.
- El control en las labores diarias presenta un resultado contradictorio, ya que algunas tareas se requiere de un mayor control directo, mientras que en otras labores el control puede realizarse de una manera indirecta.

- En el proceso de planeación, reclutamiento y selección de personal, los perfiles de competencia han venido cambiando en la empresa, ya sea en el saber hacer, como en el saber ser; este último toma una mayor connotación a la hora de reclutar personal, debido al incremento del uso de TIC.
- La empresa no presenta cambios en su diseño organizacional, sin embargo la reducción de algunos puestos de trabajo, por el uso de las TIC, ha reducido el tamaño de la empresa.
- El proceso de seguridad e higiene laboral, se ha mejorado, obteniendo información, en un tiempo más corto, aumentando la sinergia, entre la mutual y la empresa, con la incorporación y uso de las TIC.
- Como conclusión final podemos decir que en la empresa Infodema S.A. Valdivia, sí existen efectos importantes en los procesos genéricos de Recursos Humanos, principalmente en la planeación, reclutamiento y selección de personal; desarrollo y capacitación; y relaciones laborales originados por la incorporación y el uso de TIC. Sin embargo, a la empresa le faltaría tecnificar más la función de Recursos Humanos, desarrollando una unidad de administración de personal orientada a la gestión del Talento Humano, con las ventajas estratégicas consiguientes.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Bohlander, H., S. Snell y A. Sherman. 2001. Administración de Recursos Humanos. 12ª Edición, D. F. México: Thomson Learning.
- De la Calle, M. y M. Ortiz de Urbina. 2004. Fundamentos de Recursos Humanos. 1ª Edición, Madrid,: Prentice may.
- Escárate Müller Jossie. 2002. Las TIC en la formación de los Recursos Humanos de las empresas, <<http://www.chiledigital2010.cl>> Accesado 2005 Mayo 20.
- Gomez-Mejía, L., D. Balkin y R. Cardy. 2001. Dirección y Gestión de Recursos Humanos. 3ª Edición, Madrid, España: Prentice may.
- Marquès Graells Pere.2004. Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. <<http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>>, Accesado 2005 Mayo 12.
- Mondy, R. W. y R. M. Noe. 1997. Administración de Recursos Humanos. 6ª Edición, Naucalpan de Juárez, Estado de México: Prentice Hall.
- Navarro Domenichelli Rogelio. 2005. Las nuevas tecnologías y la formación continua. <http://www.abcformacion.com/contenidos/recursos_humanos_0055.htm>, Accesado 2005 Mayo 9.
- Navas Cornejo Angel. 2003. El impacto de las TIC en la organización del trabajo. <<http://www.getec.etsit.upm.es/phpbb/viewtopic.php?topic=50&forum=17&0>>, Accesado 2005 Mayo 10.

ANEXOS

ANEXO N° 1



ENTREVISTA PERSONAL, DEDICADA PREFERENTEMENTE A SUPERVISORES, JEFES DE SECCIÓN Y ADMINISTRADORES DE PERSONAL EN GENERAL.

Las siguientes preguntas se harán por medio de una entrevista personal, preferentemente a supervisores, jefes de sección, administradores en general.

Las preguntas se harán de forma abierta, por el grado de interacción que se tendrá con las personas, tratando de profundizar en algunas materias, las cuales en la encuesta escrita no se podrían responder, por las características de las personas a quien se les distribuye.

Esta entrevista está más relacionada con la planeación, reclutamiento, selección y desarrollo de RRHH, también en materias como el control y la gestión del RRHH.

1-¿Se ha tenido que modificar los **perfiles de competencias**, a la hora de reclutar y seleccionar, nuevo personal con la implementación de las TIC? En relación a este mismo proceso, ¿han tenido que recurrir a portales virtuales? ¿Por que lo han hecho?, ¿de qué forma lo han hecho? Y ¿cuáles han sido las consecuencias?

2- ¿Con el uso de las TIC, se ha **descentralizado la empresa**, creando o eliminando puestos de trabajo, dando origen a organizaciones más planas o de **jerarquías más horizontales**?

3-¿Con el uso de las TIC, se ha tenido que invertir en **capacitación** o en el aprendizaje de nuevas habilidades para el personal, si es afirmativo cómo se ha hecho esta capacitación?

4-¿Gracias a las TIC, ha disminuido el **control** directo de las personas, y en qué grado esta se ha producido?

5- ¿Como supervisor, cual cree Ud. que es la principal causa de **resistencia al cambio** tecnológico?

6.- ¿Con el uso de las TIC ha aumentado o disminuido el **Outsourcing**?

7.- Con respecto a la **seguridad laboral**, ¿en qué medida las TIC han ayudado a optimizarla?

8.- En qué medida el uso de las TIC ha ayudado a **evaluar** mejor el **trabajo** de las personas.

9.- Con relación a la **comunicación**, cómo ha sido su relación con los medios electrónicos.

10.-Cuál es su visión o conclusión, respecto al uso de las TIC, en su departamento, ha optimizado o ha mejorado los procesos de trabajo.

11.-Cuál es su visión global respecto al uso de las TIC en relación a la eficiencia de los procesos administrativos y productivos de la empresa (productividad) . “Pregunta solo se hace al gerente”.

12.- En base a las TIC, poseen una base de datos (clientes, proveedores, personal) ¿Tienen? ¿Cómo la usan?

13.- ¿Qué herramientas TIC se usan y para qué en: *Reclutamiento y Selección, Desarrollo y Capacitación, Control y Cálculo de Remuneraciones, Evaluación de Desempeño?*

5.- ¿Con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.), cree Ud. que se ha:

___ Aumentado su responsabilidad en sus labores diarias.

___ No ha habido ningún cambio.

6.- Con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) Ud. ha tenido que:

___ Desarrollar nuevas habilidades, ya que el trabajo así lo requiere

___ No he tenido que desarrollar nuevas habilidades o exigencias adicionales.

7.- Encuentra que con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) la satisfacción en su trabajo, ha:

___ Aumentado, sintiéndome más a gusto con mi trabajo.

___ Disminuido, sintiéndome insatisfecho con mi trabajo

___ No he tenido ningún tipo de cambio.

8.- ¿Con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) su remuneración ha:

___ Aumentado, acorde a los nuevos requerimientos y habilidades que ha tenido que desarrollar.

___ Disminuido, aunque ha tenido que aprender el uso de TIC.

___ No ha sufrido modificación.

9.- ¿Con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) la forma de trabajar se ha vuelto:

___ Más individual.

___ Más enfocada a trabajos en grupos.

___ Se ha mantenido igual.

10.- ¿Cree usted que debido al uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) su trabajo es cada vez:

___ Más intelectual (menos manual)

___ Se ha mantenido igual.

11.- ¿Estima que con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.) Usted tiene:

___ Menor supervisión o control en sus labores diarias.

___ Mayor supervisión o control en sus labores diarias.

___ No ha habido variación.

12.- ¿Encuentra que con el uso de las TIC (Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Radios, Sistemas Computacionales, Programas computacionales, Maquinarias en general, etc.), su calidad laboral, el ambiente laboral de su unidad:

___ Ha mejorado.

___ Ha disminuido.

___ Sin cambio.