



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“SOLUCIONES DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS”: una revisión de la literatura científica.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración y Gestión Comercial**

**Autor:**

Jose Carlos Casas Perea

**Asesor:**

Mg. Evelyn Ysolina Rondon Jara

Lima - Perú

2019



## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	3
RESUMEN.....	4
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	5
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	7
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	9
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....	15
REFERENCIAS .....	16



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Uso de herramientas digitales para con el Talento Humano pag.9

## RESUMEN

El presente documento busca mostrar información sobre las tendencias en el mundo y en Perú sobre el uso de las nuevas herramientas digitales y su aplicación en la gestión de talento humano en las organizaciones. Las fuentes en las cuales se encontró mayor información fueron las páginas de Google Académico, ProQuest y Ebsco. El idioma español ha sido uno de los limitantes, ya que las nuevas tecnologías en la adaptación del Talento Humano inician en la mayoría de casos en Estados Unidos. Por otro lado, España es uno de los países que mayor concentración de recursos gasta en mejorar su talento humano. La adaptación de la metodología PRISMA fue la elección para la revisión sistemática de la literatura científica. Los resultados de la investigación fueron positivos porque hay múltiples plataformas gratuitas en la nube que se pueden adaptar de manera sencilla, rápida y a un bajo costo a las empresas en Perú generando una reducción de tiempos de 80% y un incremento en su cobertura de 10 veces más en su gestión de búsqueda de nuevo talento. Es muy interesante como el mundo viene creciendo de manera exponencial en temas de tecnología, pero las empresas aún no aprovechan este crecimiento para ampliar su rentabilidad, ofrecer servicios y productos de alto valor a una menor demanda de tiempos y recursos.

**PALABRAS CLAVES:** Soluciones digitales, gestión de recursos humanos, tecnologías de la información, selección de personal, talento humano.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los avances tecnológicos facilitan la vida diaria de los usuarios de estas tecnologías. El internet poco a poco se ha vuelto para de la vida de uno en sus actividades personales y también laborales. Es clave, en las empresas, utilizar estas nuevas tecnologías para rentabilizar el negocio y así llevar los procesos internos a un siguiente nivel que permita mejorar sus procesos y reducir tiempos de espera (Galindo Huertas, J. 2013)

Según Hootsuite.com (2019), el 73% de la población peruana está conectada a internet con un crecimiento de 9% en el último año. En este estudio también se pudo ver que el 71% de los usuarios de internet se conectan de manera diaria.

De manera que, las empresas no pueden estar desconectadas del mundo estando fuera de plataformas virtuales y mucho menos en la gestión de recursos humanos. La reciente oleada digital mejora en todo aspecto los procesos de una empresa y el área de Recursos Humanos no puede estar fuera de ello. Por ello, se busca encontrar nuevas formas de aplicar los avances tecnológicos en los procesos de reclutamiento de personal. De manera que, se puedan reducir los tiempos de búsqueda, poder automatizar la selección de las ternas con los perfiles pre cargados y poder armar una base de datos según las competencias de acuerdo a los puestos de trabajos en búsqueda.

¿Qué se conoce de las nuevas tecnologías y soluciones digitales para la gestión de recursos humanos en los últimos 10 años?. ¿Implementar nuevas tecnologías y soluciones digitales



a procesos ya establecidos es de ayuda? ¿Es necesaria la adaptación y el cambio del área de Recursos Humanos a la de Gestión de Talentos mediante soluciones digitales? Los objetivos de estudio en el siguiente trabajo quedan establecidos de la siguiente forma:

1. Reconocer la necesidad de implementar las nuevas tecnologías de la investigación en los Procesos de selección de Recursos Humanos.
2. Comunicar los beneficios de implementar soluciones digitales a los procesos de selección de personal dentro de las instituciones.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática de la literatura científica con una adaptación de la metodología PRISMA (Moher, et al., 2009). La pregunta de investigación establecida para el trabajo fue la siguiente. ¿Cuáles son los artículos científicos que estudian las soluciones digitales en la gestión de recursos humanos entre los años 2009 al 2019?

Se incluyeron artículos publicados en base de datos científicas entre el 2006 y 2019 en plataformas como Google Académico, ProQuest y Ebsco. Principalmente la búsqueda se hizo en idioma español y luego en inglés. Entre los ocho artículos encontrados, la información en su mayoría fue publicada por universidades e instituciones educativas de distintos países y empresas consultoras especializadas en Recursos Humanos.

Las palabras claves utilizadas fueron Soluciones digitales, gestión de recursos humanos, tecnologías de la información, selección de personal, talento humano para poder llevar a cabo la búsqueda de temas de interés relacionados con el estudio del tema elegido.

Los temas y títulos no revisados y fueron excluidos son los que se enfocaban en tecnologías distintas a las de comunicación, a los avances en otros rubros de negocios y/o a otras áreas de las empresas distintos a los de Gestión de Talento y Recursos Humanos. También fueron excluidos los temas enfocados a la historia y reestructuración a el área de Recursos Humanos que no abarquen soluciones digitales. Además, temas con una antigüedad



Soluciones digitales para la gestión de recursos humanos, en los últimos diez años mayor a 10 años y temas relacionados a Recursos Humanos con leyes alejadas a la realidad de las leyes en el Perú. Todo lo relacionado a cursos y talleres para mejorar las áreas de Gestión de Talento en las empresas no fueron considerados en este documento, procedimiento utilizado de Moher et al. (2009).



### CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la primera búsqueda de artículos de investigación se encontraron 25,500 documentos al colocar solo “Soluciones digitales para la Gestión de Recursos Humanos”. Luego, al realizar el filtro de tiempos de publicación el número bajó a 14,800 casi un 50% de la primera búsqueda. Al agregar las palabras “Empresas peruanas” el filtro generó disminuir a 7,440 los artículos, reduciendo al 29% en comparación a la primera búsqueda. Por último, al agregar comillas a las palabras “herramientas digitales” para que así la búsqueda incluye estas palabras exactas, el nuevo resultado fue de 34 artículos. De manera que, la búsqueda final fue un 0.13% de la búsqueda inicial.

Tabla 1

*Uso de herramientas digitales para con el Talento Humano.*

Título	Institución	Ciudad	Año
La Gestion del Talento en Tiempos de Cambio.	Editorial	Buenos Aires, Argentina	2010
La estrategia de selección de recursos humanos y las nuevas tecnologías, de Universidad de Valladolid.	Universidad	Valladolid, España	2013
La universidad ante el reto de la transferencia del conocimiento 2.0: análisis de las herramientas digitales a disposición del gestor de transferencia.	Universidad	Valladolid, España	2011
La Gestión del Talento en el 2020.	Consultoría	España	2018

### Gestión humana y liderazgo

transformacional en los nuevos tiempos	Universidad	Cuba	2006
Citation metadata.			
El empleo ante la nueva oleada digital: ¿robots humanos o recursos humanos?	Universidad	Catalunya, España	2017
Panorama del uso de las tecnologías y soluciones digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal.	Institución Bancaria	Washington D.C., Estados Unidos	2018
Plan 100% digital.	Asociación	Madrid, España	2011

En España se encuentran los estudios más avanzados en la Gestión del Talento y el uso de las nuevas herramientas informáticas en el área. En otros países, el uso de herramientas digitales en Recursos Humanos y el resto de áreas ya es una realidad.

## AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIDAD DE PROCESOS

La era digital es ya una realidad en el Mundo (Ponsati, 2011) y poco a poco en el Perú. El uso de nuevas plataformas y herramientas digitales permiten a las empresas rentabilizar su negocio y volverse más competitivas en el mercado.

“La adaptación a la nueva situación donde los recursos humanos y económicos son escasos y las tecnologías y contenidos digitales ofrecen nuevas soluciones” según Ponsati Obiols, A en su publicación Plan 100% digital (2011) permite pensar en un plan de papel cero en las áreas de Recursos Humanos con todo el perfil e historial de los trabajadores de manera virtual. Así, las empresas evitan llenarse de documentos y papeles que permiten:

1. Ahorra en espacios y almacenaje de documentos.
2. Accesibilidad remota.
3. Interacción con los usuarios y los usuarios con la empresa.

4. Modelos de gestión de talento con filtros por recursos.
5. Tecnologías y accesos las veinticuatro horas, los siete días de la semana.
6. Capacitación profesional de acuerdo a los perfiles creados.
7. Percepción y visibilidad de todo el contenido de los trabajadores.

Esta nueva era va a generar un valor agregado en las empresas con sus trabajadores porque será mucho más sencillo y rápido detectar, filtrar, analizar y armar cada perfil de los recursos que ingresan a la empresa. De manera que, las instituciones puedan reducir los tiempos de reclutamiento de personal, armado de su file y detección de competencias de cada una de las personas.

## **SELECCIÓN DE PERSONAL 2.0**

Según Bahamón, Cortes, Piñeros y Rojas (2014), en su publicación “Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la ética, los valores intrínsecos del líder del área, su rol con los grupos de interés y su impacto estratégico en la cultura organizacional, en empresas de los diferentes sectores de Bogotá”, aquí se señala que no es un secreto la importancia que tienen las personas dentro de la organización. A los estudios y experiencias de los postulantes, luego de sumarle las competencias, se busca un nuevo concepto de competitividad llamado talento. Este talento debe portarse en la persona que quiere formar parte de la empresa. En algunos casos, el talento puede construirse dentro de la empresa como un proceso de formación de sus recursos. Al no existir dos personas iguales, no existen dos talentos iguales. Los talentos específicos son los buscados de acuerdo a la posición que se quiere cubrir. El talento se empieza a perfilar como la función más importante para recursos humanos.

En los últimos años, las empresas han empezado a competir en búsqueda de tener a los mejores talentos en sus filas al punto de ser más importante que su capital. Estos nuevos talentos se han vuelto elementos estratégicos en los objetivos de cada área de una empresa.

Con las nuevas herramientas digitales surge el e-recruitment. El internet ha permitido una nueva forma de comunicación entre la empresa y su postulante. Esto permite romper las barreras geográficas al momento de abrir una convocatoria para nuevos o reposición de un puesto de trabajo en zonas donde la empresa no llega de manera regular. Así, se facilita la tarea, se reduce costos y genera mayor eficiencia en el resultado. A estas nuevas herramientas, no se puede dejar de lado las redes sociales, que quizás, es la herramienta de mayor alcance mostrando desde un inicio el perfil del postulante.

No se puede dejar de lado los datos estadísticos extraídos del III Estudio Adecco Professional sobre Intermediación Laboral publicado en diciembre de 2012:

- Se duplica el uso de las redes sociales para reclutar candidatos. El 48,7% de las empresas ya las emplea.
- El uso de las redes sociales por parte de los departamentos de Recursos Humanos aumenta en veinte puntos porcentuales con respecto al año anterior.
- Internet sigue siendo el medio más escogido para captar mandos, técnicos y empleados (68,8%). Sin embargo, para la selección de directivos se mantiene el uso de las empresas de selección (89%).



- El sector de las infocomunicaciones es donde Internet ha alcanzado mayor penetración como medio de difusión, superando el 90% de las empresas encuestadas. En un segundo lugar, y a gran distancia, se encuentra la industria (69,11%), la construcción (68,73%) y el sector servicios (67,06%).
- Los contactos personales se muestran como la principal fuente de búsqueda de trabajo por parte de los candidatos (97,2%), seguido de la búsqueda en portales de empleo (76,42%) y la consulta en las web de las empresas (73,15%).
- Para la búsqueda de empleo en el extranjero, son los portales de empleo nacionales (43,2%), los buscadores de Internet (38%), los portales de empleo extranjeros (36,1%) y las paginas web corporativas (32%), los más usados por los candidatos.

### **¿PREPARADOS PARA EL CAMBIO?**

La cultura y la adaptación en el Perú no está al mismo nivel que España ni otro de los países con los estudios realizados en los artículos encontrados. La poca confianza de subir información en internet es la primera barrera que los peruanos encuentran en su primer paso al usar las herramientas digitales. Las empresas se encuentran en constante cuestionamiento por los profundos cambios sociales y tecnológicos que afectarán la Gestión del Talento.

Según Humannova (2018), surge la necesidad de descubrir los cambios que está teniendo el área de Recursos Humanos en las organizaciones para no perder competitividad. De manera que, los para las empresas los cambios se darán en:

- Los impactos que tendrá la Gestión del Talento en el resto de áreas.
- Los procesos de Recursos Humanos que más cambiarán.

- Tendencias relevantes en la Gestión de personas.
- El nuevo papel de Recursos Humanos.
- Los nuevos profesionales de la Gestión del Talento.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la literatura científica realizada nos da a conocer y confirmar la ya realidad que vivimos con la actualización de las empresas con la era digital. Cada vez son más las empresas que automatizan procesos, usan herramientas y plataformas virtuales, e innovan en procesos para volverse más competitivas, ahorrar costos y traer mejor rentabilidad a las compañías. En cuanto a ¿qué se conoce de las nuevas tecnologías y soluciones digitales para la gestión de recursos humanos en los últimos 10 años?, una de las últimas herramientas digitales que se utilizan en la gestión de recursos humanos es la plataforma Zoho. Esta plataforma permite que los postulantes a empresas puedan participar en los procesos de selección de personal de manera virtual ahorrando tiempos en ambos sentidos. También, una de las herramientas más utilizadas es You, que permite al recurso solicitar distintos beneficios laborales de manera remota. Por otro lado, el Home Office se ha hecho más popular entre las empresas y hace que trabajar desde casa pueda darse gracias a la digitalización. De manera que, el área de Recursos Humanos y la gestión de talento puedan estar a la altura del resto de áreas rentabilizando el negocio y mejorando el ambiente laboral en las empresas. Dentro de las limitaciones de este cambio, es la falta de conocimiento e inversión (principalmente) en nuevas plataformas para los procesos internos de las empresas peruanas. (Gadow, F., 2010, Galindo Huertas, J., 2013, Galindo Meleroa, J., Sanz Angulob, P. y De Benito Martín, J., 2011, Humannova, 2018, Ponsati Obiols, A., 2011, Torrent-Sellens, J., 2017, Seco, A. y Muñoz Miranda, A., 2018, Vásquez de Parra, R. y Vásquez, X., 2006).

## REFERENCIAS

- Adecco (2012). XX Informe Infoempleo Adecco, recuperado del sitio web:  
<https://www.adecgroup.es/wp-content/uploads/2017/11/Informe-Infoempleo-Adecco.-Oferta-y-demanda-de-empleo.pdf>
- Bahamón Bahamón, C., Cortes Pardo, V., Piñeros Díaz, P., Rojas Díaz, R. (2014), Evolución de la gestión del talento humano, su interacción con la ética, los valores intrínsecos del líder del área, su rol con los grupos de interés y su impacto estratégico en la cultura organizacional, en empresas de los diferentes sectores de bogotá, Universidad sergio arboleda, Bogotá, recuperado de  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/944/Evolución%20de%20la%20gestión%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gadow, F. (2010). La Gestion del Talento en Tiempos de Cambio. Argentina recuperado de la editorial Granica.
- Galindo Huertas, J. (2013). La estrategia de selección de recursos humanos y las nuevas tecnologías, de Universidad de Valladolid recuperado de  
<http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/3079/TFG-B.141.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Galindo Meleroa, J., Sanz Angulob, P. y De Benito Martín, J. (2011). La universidad ante el reto de la transferencia del conocimiento 2.0: análisis de las herramientas digitales a disposición del gestor de transferencia, de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa recuperado de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312601233>



Humannova. (2018). La Gestión del Talento en el 2020, de Humannova recuperado de

<http://www.villafane.com/wp-content/uploads/2015/11/Cap-7-2014-La-revolucion-digital-del-talento-conenctado-Humannova.pdf>

Moher et al, (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses:

The PRISMA Statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264.

<https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>

Ponsati Obiols, A. (2011). Plan 100% digital, de URICI Sitio recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/36109674.pdf>

Torrent-Sellens, J. (2017). El empleo ante la nueva oleada digital: ¿robots humanos o

recursos humanos?, de Oikonomics Sitio recuperado de

[http://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/08/8\\_Torrent\\_Oikonomics\\_8\\_cast\\_a4.pdf](http://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/08/8_Torrent_Oikonomics_8_cast_a4.pdf)

Seco, A. y Muñoz Miranda, A. (2018). Panorama del uso de las tecnologías y soluciones

digitales innovadoras en la política y la gestión fiscal, de Banco Interamericano de

Desarrollo recuperado de [https://publications.iadb.org/en/panorama-del-uso-de-las-](https://publications.iadb.org/en/panorama-del-uso-de-las-tecnologias-y-soluciones-digitales-innovadoras-en-la-politica-y-la-gestion)

[tecnologias-y-soluciones-digitales-innovadoras-en-la-politica-y-la-gestion](https://publications.iadb.org/en/panorama-del-uso-de-las-tecnologias-y-soluciones-digitales-innovadoras-en-la-politica-y-la-gestion)

Vásquez de Parra, R. y Vásquez, X. (2006). Gestion humana y liderazgo transformacional

en los nuevos tiempos Citation metadata, de Editorial Universitaria de la Republica de

Cuba recuperado de

<https://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA174970523&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=17265851&p=AONE&sw=w>