

Retos del factor humano en las organizaciones ante los avances tecnológicos.



M.A. Armando Piña Gutiérrez¹

¹ Maestro en Administración. Profesor-Investigador. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

El factor humano revisa las habilidades, especialización y disponibilidad de los recursos humanos de un país. Los principales criterios en la construcción de este indicador son: características de la población y de la fuerza de trabajo, desempleo, educación, nivel de vida y algunas características culturales relevantes. (URIBE DE LA MORA)

La innovación es el resultado de un proceso complejo e interactivo en el que intervienen tecnologías, recurso humano, formaciones profesionales, capacidades organizativas, diseños, y otros factores intangibles de la actividad empresarial. Es por lo tanto, el arte de transformar el conocimiento en riqueza y calidad de vida (INNOVARIUM, 2003).

La innovación tecnológica aparece como una condición esencial para la expansión organizacional, de forma que el cambio tecnológico viene a ser el impulso que está detrás de un crecimiento sostenido. En contraposición, aparece la resistencia al cambio, que resulta ser de mayor impacto social que tecnológico, teniendo que ser combatidos los paradigmas de las personas que conforman la organización, puesto que esto conlleva un cambio en su rutina laboral.

Difícilmente se pueden adelantar cambios en una organización o empresa si estos no están soportados por los valores, actitudes y conducta de su gente; por lo que resulta importante el compromiso a la hora de iniciarlos.

Es decir en la medida en que el trabajador internaliza y se hace copartícipe de esos cambios se siente más integrado y no así víctima de ellos.

En esta línea, la tecnología ha sido el elemento impulsor de cambios. La organización que la utilice mejor y logre insertarla exitosamente en sus patrones culturales y estrategias de desarrollo, será más competitiva y sus procesos más eficientes, Sin pensar en un futuro cortoplacista, ni tampoco que es otra moda o Tecnología más, se debe tener en cuenta que otros pueden estar tomando la delantera, dejándolo fuera de la competencia, reduciendo su participación dentro del segmento y mercado al que pertenezcan.

Dentro de las tecnologías, las de información deben ser adoptadas en forma oportuna por todos los miembros de la organización, logrando de esa manera alcanzar la ventaja competitiva que sus productos o procesos requiere.

La innovación hace referencia a la creación de nuevos productos o servicios, ideas, procesos, diseños y estrategias. Kuczmarski (1997, p.3) expresa que: Aunque no se puede tocar, oler, escuchar, ver o probar, la innovación se puede sentir, pensar y percibir.

La innovación se puede describir mejor como una actitud que penetra y se propaga, lo cual, permite a las empresas ir más allá del presente y crear una visión del futuro. Este autor hace énfasis en la innovación como una actitud mental, inherente al interior del ser humano.

Para Ramírez y Quick (citado por Salazar, 2002), sostienen que la innovación es la capacidad de encontrar soluciones a los problemas. Esta noción tiende a dar cabida a un espectro amplio de situación. En efecto, se considera que los problemas de una organización son de una variedad bastante grande, la búsqueda de soluciones en cualquier área, podría dar origen a un importante número de ideas iniciales y de allí, a posibles soluciones. Estas soluciones podrían tener mucho de innovación, con diversos grados de intensidad, Se requiere de personas con un conocimiento del medio en que operan, una capacidad de análisis de lo que hay a su alrededor.

La innovación es una clase más especializada de cambio. Es una nueva idea aplicada para generar o mejorar un producto, proceso o servicio. Así que las innovaciones implican el cambio, pero no todos los cambios necesariamente involucran nuevas ideas o llevan mejoras significativas.

Por lo que, si se enlazan los términos innovación y tecnología, se da paso a la innovación tecnológica. Siendo ésta, el resultado de todo un proceso de planificación, organización, asignación de recursos, en definitiva es el resultado de la aplicación de conocimientos basados en la tecnología para lograr ventajas competitivas o una posición favorable dentro de los mercados. Este proceso, se desarrolla dentro de un marco de referencia de orden técnico que comúnmente se denomina como política tecnológica, sin embargo el hombre desde el punto de vista de los recursos humanos, ha evolucionado en el contexto empresarial a medida que las empresas, y, por lo tanto, la gestión han cambiado, centrándose en cuatro términos según han ido apareciendo, estos son: personal, recursos humanos, capital humano y talento humano.

Según el diccionario (Aristos ,1987), estos se definen como:

Personal: Es el conjunto de personas pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia.

Recursos humanos: Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.

Capital humano: Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.

Talento humano: Es la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

Todas estas en conjunto harán que el éxito sea uno, sin embargo una de las mayores preocupaciones de los empresarios en la actualidad, es como enfrentar los retos del futuro, sabiendo que éste será cada vez más complejo y competitivo, pero que además entraña un conjunto de circunstancias todavía por identificar, a sabiendas de que el avance tecnológico, el uso cada vez más generalizado de las tecnologías de información y comunicación en el negocio empresarial y la velocidad con que se realizan las transacciones comerciales y financieras a nivel global, son factores que no pueden ser obviados. La habilidad para hacer uso de estos factores, va a depender - y en gran medida también determinar – el nivel de competitividad y la propia supervivencia de cada entidad en el universo empresarial. (SELA, 2010)

Sin lugar a dudas el aumento en avances tecnológicos en los últimos años ha transformado en una mayor manera el trabajo de los seres humanos. La introducción de nuevas tecnologías ha dado solución a problemas de índole técnico, sin embargo, la fragilidad y complejidad de los problemas ligados a la actuación humana y organizacional en los sistemas de trabajo, han tenido una sensible disminución debido al perfeccionamiento de los equipos, en contraste con la incidencia creciente de los factores humanos y organizacionales.

Según Werther y Davis (1991) la planeación de recursos humanos constituye el núcleo de la administración de personal y requiere de una base de datos adecuada sobre cada puesto y las necesidades futuras de recursos humanos que permitan el reclutamiento y selección de los empleados necesarios.

De forma más amplia, se puede decir que la planeación de recursos humanos es una técnica que se utiliza para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización. Al determinar el número y el tipo de empleados que serán

necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación y otros más. La planeación de recursos humanos permite al departamento de personal suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. Tradicionalmente se llevaban a cabo labores de planeación financiera, de producción, de ventas, de mercadotecnia, etc. los ejecutivos han comprendido sin embargo, que todo esto lo realiza personal específico; sin este elemento, todas las demás labores no pueden llevarse a cabo, ello convierte a la planeación de recursos humanos en una actividad altamente prioritaria.

El objetivo del análisis y descripción de los puestos de trabajo no es otro que el de definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

En este sentido resulta de gran relevancia considerar los grupos tecnológicos con los que opera el puesto, ejemplo:

- Procesos de Recursos Humanos y el uso de recursos tecnológicos.
- Reclutamiento, bolsa de trabajo a través de las redes de internet.
- Validación de referencias vía correo electrónico.
- Aplicación de Pruebas para conocer el perfil del candidato en línea.
- Entrevista de selección vía remota.
- Procesos de cumplimiento de Obligaciones obrero patronal, vía remota IMSS.

William B. Werther, y Keith Davis (1991) sostienen que «cuando el especialista considera los elementos conductuales que influyen en el diseño de puestos, se inclina por añadir más autonomía, variedad, identificación, significado de la tarea y retroalimentación. La eficiencia, en cambio, exige más especialización y menos variedad y que se conceda un mínimo de autonomía. Así, llevar al máximo posible los elementos que conducen a un alto nivel de eficiencia puede ocasionar el detrimento del nivel de satisfacción que buscan ciertos puestos y viceversa...»

Se considera que debe existir un balance que tenga en cuenta todos estos factores y que los sopesen según la posición de la organización de que se trate. Para que el empleado se sienta bien en su puesto de trabajo y opere con el mayor rendimiento para la organización se deben definir bien dos aspectos: las capacidades de los empleados y la naturaleza del puesto de trabajo. Un buen análisis del puesto de trabajo debe tratar de ajustar las capacidades de los empleados a las características del puesto de trabajo y compatibilizarlas al máximo.

Aunque existen modelos estándares de análisis y descripción del puesto de trabajo, la organización debe desarrollar e implantar aquel sistema que mejor defina y describa las variables más relevantes para su organización. Debe ser un sistema sencillo y claro, que todo el mundo comprenda, concreto y de fácil utilización.

El establecimiento de un Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo sentará las bases, y en cierta medida, determinará el éxito o el fracaso de muchos de los procesos de una organización. Un correcto análisis y descripción de los puestos de trabajo determinará en gran medida que todos los demás procesos de la administración de recursos humanos fluyan de la manera más adecuada.

Las claves del éxito de las empresas en la nueva economía son la capacidad de adaptación a los cambios, la rapidez y la innovación permanente. Para conseguirlo es fundamental la confianza en las personas, a las cuales se debe tratar como fines en sí mismas, no como medios de producción.

Las empresas, y las organizaciones en general, están cambiando sus procesos de toma de decisiones: antes la iniciativa partía de un grupo muy reducido; ahora las decisiones se adoptan de una manera mucho más participativa, aprovechando la iniciativa, la opinión, de todo el personal de la empresa. Es por eso que se considera primordial la inclusión de los trabajadores en los problemas de la empresa, ya que la intervención de cualquier trabajador, por poco importante que parezca, puede resolver un problema existente.

Davis, Keith y William Werther: Administración de personal y recursos humanos. México: Ed. McGraw-Hill, 1991, p. 47.

Davis, Keith y William Werther: *Ibíd.*, p. 63.

Diccionario Aristos ilustrado de la lengua, vv.aa. , visor argentina, 2007

Harry Levinson: «Reciprocation: The relationship Between Man and Organization», *Administrative Science Quarterly*, vol. IX, no. 4 (marzo de 1965), p. 373.

Innovarium. (2003). Innovación Tecnológica en la Economía del Conocimiento. Competitividad y Sociedad Red. [en red]. Disponible en: <http://www.innovarium.com/Innovacion/innovacion%20tecnologica.htm>

Kuczmarci, T. (1997). *Innovación*. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Manuel Fernández Ríos: *Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección*, Ed. Díaz de Santos, 1995, p.70.

Salazar, A. (2002). *Grado de Mentalidad Innovadora en los Gerentes de las Empresas Contratistas*. Tesis Doctoral. URBE. Maracaibo. Venezuela.

Salazar, J.(1997).*Tecnología de Información y su Aplicación Estratégica* . [en red]. Disponible en: <http://sipan.inictel.gob.pe/internet/home> Consultada el: 11-05-2014.

Sistema Económico latinoamericano y del Caribe, *Visión prospectiva de las Pequeñas Y Medianas Empresas (PYMES)*, Secretaría Permanente de ISELA, Caracas, Venezuela, 2010. Soleidy Rivero, Amador. Universidad de Pinar del Rio Cuba.

Uribe de la Mora, Jaime. *Un proyecto para México: competitividad mexicana*, UNAM, México.