



**XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en docencia e
Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**Tecnologías de Información para Recursos Humanos
Caso de Estudio: CEAT**

Autor 1 Dr. Mario Carrera Ramos

Autor 2 Dra. Alma Lilia Sapién Aguilar

Autor 3 Dra. Laura Cristina Piñón Howlet

**Universidad Autónoma de Chihuahua.
México.**

Temática: Tecnologías de información

Autor 1: Dr. Administración, 614 4420000 mcarrera@uach.mx

Autor2 Dra. Administración, 614 4420000 lsapien@uach.mx

Autor 3 Dra. Administración, 614 4420000 lpinon@uach.mx

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer las herramientas de tecnologías de información adecuadas para la empresa CEAT(Centro de Entrenamiento de Alta Tecnología) en el ámbito de Recursos Humanos. El proceso metodológico se llevó a cabo en la ciudad de Chihuahua en el año 2015. El diseño de la investigación fue no experimental transeccional descriptivo. La población de interés, el marco muestral y la unidad de análisis fue la empresa CEAT. La variable evaluada fue Requerimientos y necesidades de información en Recursos Humanos. La recolección de datos fue con una entrevista semi-estructurada al director de Recursos Humanos de la empresa CEAT. El resultado obtenido fue que la empresa tiene áreas de oportunidad en el departamento de Recursos Humanos donde pueden aplicar los métodos de ERP e Inteligencia de Negocios para mejorar sus resultados.

Palabras clave: Herramientas de información, ERP, Inteligencia de Negocios, CEAT, Chihuahua

Tecnologías de Información para Recursos Humanos
Caso de Estudio: CEAT

Índice general

Resumen	1
Introducción.....	2
I. Antecedentes	3
II. Problema de investigación (Planteamiento del problema de investigación)	3
Justificación y delimitación del estudio.....	4
Justificación.....	4
Delimitación	4
Objetivos del estudio	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
Formulación de la hipótesis	5
III. Marco de referencia	6
IV. Criterios metodológicos	13
V. Análisis de los resultados.....	14
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	16
Bibliografía.....	20

INTRODUCCION

La función de recursos humanos se encuentra en un momento crítico en el que debe dar respuesta a las nuevas exigencias que las organizaciones les plantean, por lo que está siendo sometida al reto de realizar más con menos. En este contexto, las soluciones basadas en la gestión del capital humano surgen como una alternativa que permite a los departamentos de recursos humanos centrarse en las actividades que aportan valor y delegar en un proveedor especializado aquellas que no lo hacen.

Integrar los procesos de Recursos Humanos con los demás procesos de negocio facilita que los directivos de las empresas lleven a cabo de manera efectiva y productiva la planeación estratégica, táctica y operativa de la administración de los Recursos Humanos; dicha integración también contribuye a tener a los mejores empleados, en el mejor lugar de trabajo, aportando el máximo valor a la empresa y logrando el más alto nivel de productividad y eficiencia, al mismo tiempo que se satisfacen las necesidades de desarrollo profesional del personal y se retiene el capital intelectual correspondiente.

En la actualidad existe una fuerte inversión en infraestructura tecnológica que debe ser aprovechada. Son muchas las empresas que han adquirido sistemas de Planeación de Recursos Empresariales (ERP's), Administración de la Relación con el Cliente (CRM's), Inteligencia de Negocios (BI's) o soluciones de Administración de la Cadena de Suministros (Supply Chain Management).

El sector empresarial mexicano cuenta ya con una amplia y funcional infraestructura tecnológica, por lo que el siguiente paso deberá darse en cuestiones de innovación, es decir, aprovechar la plataforma existente para generar valor y desarrollo

Los sistemas del tipo ERP se han definido como un sistema global de planificación de los recursos y de gestión de la información que de forma estructurada puede satisfacer la demanda de las necesidades de gestión de la empresa, según González D.(2014) Son paquetes de software de tipo World Class que permiten a las empresas evaluar, implementar, automatizar, integrar y gestionar de forma eficiente las diferentes operaciones

que se presentan en estas. Se pueden utilizar por todo tipo de empresas, pero se requiere de una adaptación según sean las circunstancias que tiene cada una de ellas.

I.- ANTECEDENTES

Debido a los enormes cambios sufridos por el mercado en los últimos años con la incorporación de tecnologías, con el fin de ofrecer mejoras en la toma de decisiones gerenciales, en la actualidad todas las empresas, requieren de la implementación de un sistema de información que colabore con los procesos de gestiones empresariales.

En la actualidad aún existen empresas que observan con recelo la posible implementación de sistemas de información en sus procesos, debido a que implican un enorme cambio en las estructuras organizativas e institucionales de las compañías

El sistema de información de los recursos humanos proporciona información detallada sobre la administración, nómina, contratación y capacitación. Se espera que este sistema dé resultados valiosos para la división de recursos humanos y la organización en su conjunto. Es una herramienta esencial que ayuda a la gestión en la toma de decisiones estratégicas.

II PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La eficiencia de los departamentos de Recursos Humanos se encuentra limitada, debido a la falta de aprovechamiento de las herramientas y sistemas de Información existentes en el mercado.

Problema eje.

¿La eficiencia de los departamentos de recursos humanos es baja, debido a la falta de aprovechamiento de las herramientas y sistemas de información existentes en el mercado?

JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Justificación:

Esta investigación se justifica con el hecho de que sus resultados promuevan la mejora en la eficiencia del departamento de Recursos Humanos de nuestro caso de estudio y puede ser aplicable en cualquier empresa, reduciendo costos y apoyando a la toma de decisiones.

Delimitación:

La aplicación que se desarrollada, será una herramienta a emplear dentro del departamento de Recursos Humanos de la empresa CEAT ubicado Av. Central 8901, Adición Sur-universidad, Parque Industrial Ávalos, 31203 . Chihuahua, Chih.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general:

Determinar las herramientas de tecnologías de información adecuadas para la empresa CEAT en el ámbito de Recursos Humanos

Objetivos específicos:

- 1.-Analizar herramientas de tecnología de información de mayor impacto en el ámbito de Recursos Humanos en el entorno empresarial
- 2.-Determinar las necesidades de información del departamento de Recursos Humanos en la empresa CEAT.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General:

Las herramientas de tecnología de información adecuadas para la empresa CEAT en el ámbito de recursos Humanos son: sistemas de manejo de nómina, sistemas de bases de datos integrados en sistemas de planeación de recursos empresariales e Inteligencia de Recursos Humanos.

Hipótesis Específicas:

- 1.- Las herramientas de tecnología de información de mayor impacto en el ámbito de Recursos Humanos en entorno empresarial corresponde a las de Inteligencia de negocios.
- 2.- Las necesidades de información de los departamentos de recursos humanos en el la empresa CEAT corresponde con sistemas y bases de datos integrados en ERP.

III. MARCO DE REFERENCIA

Tecnologías de la Información y Comunicación (tic)

Martínez (2005) nos comenta que la información es un recurso vital para toda organización, y el buen manejo de esta puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para todos los proyectos que se emprendan dentro de un organismo que busca el crecimiento y el éxito. Dentro de cualquier organización la información fluye día con día, y cada actividad genera más información que puede apoyar las distintas tareas que se llevan a cabo para su buen funcionamiento. En todos los departamentos de todas las organizaciones se genera información, como lo es en los departamentos de recursos humano, finanzas, contabilidad, limpieza, producción y todos los departamentos más que se imaginen. La información se genera debido a las actividades que se llevan a cabo en cada departamento y el éxito de estos mismos depende de la visión que se tenga y en que se apoyen para lograr las metas establecidas, sin duda alguna, el apoyo en la información que se genera dentro de ese departamento es una base sumamente sustentable y creíble para tomarse en cuenta para posibles tareas.

Las TIC según Belloch (2003) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre.

Sistemas de Información de Recursos Humanos (SIRH)

Martínez Lucía (2010) La organización es una serie estructurada de redes de información que conectan las necesidades de la información de

cada proceso con las fuentes de datos. En cada organización existen varios sistemas de información, los bancos de datos son el soporte básico de los sistemas de información.

En estos tiempos el concepto de Sistema de Información se relaciona con Tecnología de información (computadora, red de computadoras, programa de proceso de datos y proceso de información). La tendencia está encaminada a la distribución de redes locales de información de computadores que preserven la independencia de cada unidad de la organización y la conecten con una red corporativa de la organización, para asegurar el acceso a varios volúmenes de información.

Recursos Humanos y Tecnologías de Información

De acuerdo con People Management (1996), el esparcimiento de las tecnologías de información han impactado a las organizaciones y el departamento de RH no podría quedarse atrás. Las promesas de nuevas tecnologías pueden aumentar de manera radical las diferencias de cómo trabajar.

Rodríguez M. (2016) dicen que las tecnologías de información pueden mejorar la parte administrativa, operacional y la planeación de decisiones del departamento de recursos humanos. Comentan que existen tres áreas primarias dentro de recursos humanos, las cuales son 1) costo del liderazgo, 2) calidad y satisfacción del cliente, 3) innovación. Estos tres aspectos mencionados pueden ser ingresados a una computadora en la que se obtienen datos con beneficios competitivos. Estos tipos de sistemas de información pueden ser sistemas expertos, sistemas de información para ejecutivos o bien sistemas para toma de decisiones. El departamento de RH y el departamento de TI están estrechamente ligados, la comunicación que se tiene entre un departamento y otro es muy valiosa ya que es RH quien se encargara de seleccionar a las personas adecuadas para el departamento de TI y será el departamento de TI quien se encargara de apoyar la implantación de tecnologías para el departamento de RH.

Herramientas de TIC Para Recursos Humanos

Paredes C.(2014) La gestión del capital humano implica el desarrollo, la compensación y la mejora del desempeño de las personas dentro de su organización. Al mismo tiempo busca que se logren las metas establecidas de acuerdo a las políticas, visión y misión de la empresa. Pero la gestión de recursos humanos solo ha de funcionar exitosamente haciendo uso de la comunicación efectiva entre todos los niveles de su empresa.

1. **Diseño de la estructura** Es el proceso en el que se definen y desarrollan las funciones claves para desempeñar con éxito las tareas necesarias.
2. **Evaluación de los recursos humanos** Mediante esta evaluación se analiza el desarrollo laboral del personal de la empresa con la finalidad de conocer tanto la adecuación a sus funciones como la compatibilidad con el estilo de trabajo y la cultura organizacional.
3. **Análisis y descripción de puesto** Una de las más importantes herramientas de la gestión de recursos humanos que permite distinguir las diferencias entre los puestos y las necesidades que debe cubrir el candidato a ocuparlo
4. **Sistema de evaluación de desempeño** se enfoca en la toma de decisiones respecto a promociones, remuneraciones, incidencias y ajustes salariales
6. **Diagnóstico de clima organizacional** Este es un proceso que posibilita el análisis de las debilidades e insatisfacciones que perciben los trabajadores sobre la empresa
7. **Encuesta de remuneraciones y beneficios adicionales.** Este tipo de encuestas brindan la información salarial necesaria de diferentes cargos según su origen y tipo de actividad.

Inteligencia de negocios

La Inteligencia de Negocios según Palma S. (2014) sirve para:

- Ampliar la visión estratégica, reducir el riesgo y la incertidumbre en la toma de decisiones empresariales y construir ventajas competitivas de largo plazo en base a su información inteligente
- Tener una mejora continua de la organización, gracias a la información oportuna que genera el conocimiento que enriquece la toma de decisiones.
- Que las organizaciones sean proactivas y ágiles en la gestión de la información que utilizan.

En la actualidad, bajo el término Inteligencia de Negocios, se reconoce el valor de suministrar hechos e información como soporte a la toma de decisiones dentro de una organización.

Además nos comenta que los procesos de inteligencia de negocios se han convertido en una parte esencial de la gestión empresarial, ya que nos proporcionan información de mucha importancia para una organización:

- Nos permiten saber con exactitud ¿quiénes son nuestros clientes?
- ¿dónde están los clientes?
- ¿cómo son los clientes?
- ¿qué pautas de comportamiento tienen?
- ¿qué es lo que quieren los clientes?

Así mismo:

- Permiten conocer el funcionamiento de los procesos internos de una organización.
- Dan respuesta a preguntas importantes como:
 - ¿cuánto cuesta cada uno de los productos o servicios que ofrece la empresa?
 - ¿cuáles de esos productos o servicios son realmente rentables?
 - ¿dónde está perdiendo la empresa?
 - ¿cuánto cuesta conseguir cada cliente?

- ¿cuáles departamentos de la empresa funcionan correctamente?
- ¿qué servicios puede externalizar la empresa?
- Entre otros

Según Sánchez (2013) las organizaciones se han preocupado por la búsqueda de maneras más eficientes de hacer uso de la información y tener un soporte para la óptima toma de decisiones. Por lo tanto, en la última década, las organizaciones han invertido considerables sumas de dinero en la implementación de sistemas ERP, gracias a estos sistemas las organizaciones pueden operar y realizar actividades propias de su negocio, así mismo, este tipo de sistemas generan grandes cantidades de “datos no aprovechables” mismos que son difícil de hacer uso de ellos para un análisis y una adecuada toma de decisiones.

Beneficios de un sistema de inteligencia de negocio

Castro (2015) La implementación de sistemas de información en la Inteligencia de Negocio, proporciona varios beneficios:

- Crear un “círculo de la información”, es decir, los datos se transforman en información que genera un conocimiento el cual permite tomar las mejores decisiones y esto se traduce a mejores resultados y como resultado se generan nuevos datos.
- Permitir una visión única, conformada, histórica, persistente y de calidad de toda la información que maneja una organización.
- Aportar información actualizada.
- Reducir la diferencia de orientación de negocio entre el departamento de TI y la organización.
- Mejorar la comprensión y documentación de los sistemas de información en toda la organización.

Inteligencia de Negocio y los Sistemas Operacionales (ERP, CRM)

Según Palma S. (2014) Con la evolución de la tecnología y la creciente necesidad de las empresas por sistemas más robustos que manejen los grandes volúmenes de información que estas generan, se dio el uso cada vez más extendido de aplicaciones o sistemas operacionales como ERP o CRM (Customer Relationship Management), , gracias a estos se

eliminaron los problemas de no tener conectada la información generada por los sistemas de todas áreas de la organización, esto facilitaba las operaciones diarias de la empresa.

Estos sistemas operacionales como los ERP y los CRM generan enormes cantidades de datos como resultado de las transacciones que en ellos se manejan

Los BI's es la única forma de solucionar los inconvenientes que tienen el uso de los sistemas operacionales, ya que permite incrementar la capacidad de acceso a los datos generados por los ERP y los CRM, combinarlos de maneras diferentes,

Planeación de Recursos Empresariales (ERP)

Una solución ERP se define como un grupo de módulos conectados a una única base de datos. El ERP es un paquete de software que permite administrar todos los procesos operativos de una empresa, integrando varias funciones de gestión en un único sistema; en otras palabras, representa la “columna vertebral” de una empresa.

El ERP se define según dos principios básicos:

Aplicaciones informáticas como módulos independientes, pero perfectamente compatibles en una única base de datos común.

El uso de un motor de flujos de trabajo debe permitir definir todas las tareas de un proceso y gestionar su aplicación en todos los módulos del sistema.

Lo más destacable de un ERP es que unifica y ordena toda la información de la empresa en un solo lugar, de este modo cualquier suceso queda a la vista de forma inmediata, posibilitando la toma de decisiones de forma más rápida y segura, acortando los ciclos productivos. Con un ERP tendremos la empresa bajo control e incrementaremos la calidad de nuestros servicios y productos.

La implantación de un ERP conlleva la eliminación de barreras ínter departamentales, la

información fluye por toda la empresa eliminando la improvisación por falta de información.

.

Los ERP son el núcleo de otras aplicaciones como pueden ser el CRM, Data Mining, entre otras.

IV. CRITERIOS METODOLÓGICOS

Naturaleza

La naturaleza de la investigación será cualitativa que de acuerdo con Fraenkel y Wallen (1996) presenta las siguientes características:

El ambiente natural y el contexto que se da el asunto o problema es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.

La recolección de los datos fue mayormente verbal, se enfatiza tanto los procesos como los resultados.

El análisis de los datos se da más de modo inductivo.

Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

Tipo de Investigación

Es de tipo aplicada, ya que parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

Diseño de la Investigación

El carácter de la investigación será No experimental, ya que parte de un hecho consumado, es decir que ya se encuentra en la naturaleza y no se pretende manipular en ningún caso las variables medidas.

Forma o Alcance

La forma fue de tipo descriptiva ya que la información es recolectada sin cambiar el entorno, es decir, no hay manipulación

Modo

El modo fue de campo con apoyo bibliográfico y/o documental

El trabajo se llevó a cabo en la ciudad de Chihuahua, entre los meses de Octubre a Diciembre del 2014.

La recolección de datos se realizó Mediante una encuesta aplicada al departamento de Recursos Humanos de la empresa CEAT

V RESULTADOS

Mediante el cuestionario aplicado al departamento de Recursos Humanos, se obtuvo que los trabajadores pueden actualizar su información personal, realizar distintas solicitudes, imprimir recibos de sueldo, acceder a beneficios o simplemente comunicar información importante a todos los empleados de la compañía, sin la necesidad de pasar por distintos intermediarios que hacen que las acciones se vuelvan mucho más complejas.

Realizar evaluaciones de desempeño a partir de información más clara y accesible. La dependencia de los trabajadores hacia los departamentos de personal es cada vez menor, por lo que los miembros de las áreas de RR.HH. pueden ser capaces de desarrollar otro tipo de actividades o sistemas que beneficien a los todos los miembros de la organización.

Utilizando sistemas tecnológicos informáticos, el área de recursos humanos se puede enfocar en funciones más productivas para la compañía y más convenientes en el crecimiento profesional de sus miembros como por ejemplo: formación y desarrollo, relaciones gremiales, comunicación interna o gestión del clima laboral.

Además, el uso de tecnologías ayuda a la descentralización de la administración, puesto que los mismos trabajadores son los encargados de administrar su información. Asimismo, la información siempre está disponible de forma ordenada para todos los miembros de la compañía.

A partir del uso de tecnologías en las empresas, es posible lograr un ahorro considerable en

el presupuesto del área de RR.HH, pues es posible destinar mayor cantidad de recursos a la capacitación en vez de mantener papeles y formularios. El sistema es instalado sólo una vez, por lo que no se gastan más recursos con el pasar del tiempo.

Es posible evitar riesgos a equivocaciones durante los procesos, pues las computadoras realizan actividades con bajos índices de error y mediante un click es posible llegar a la información en poco segundos. De esta forma también es posible evitar la sobrecarga de trabajo y el estrés, pues las personas acceden en forma independiente a la información sin la necesidad de peticiones formales o reuniones.

Por último, el uso de tecnologías informáticas crea la responsabilidad de cada empleado de gestionar información de la empresa, por lo que el departamento de recursos humanos deja de ser una oficina de quejas y reclamos.

La función primordial del departamento de personal en función al área de producción en una empresa comprende el reclutamiento de recursos humanos y la gestión de asuntos relacionados con mano de obra que son de los principales asuntos en el sistema de la empresa. Desde el punto de vista del gerente de producción, hay varias áreas de interés mutuo.

- Reclutamiento de recursos humanos.
- Entrenamiento de recursos humanos.
- Relaciones industriales.
- Seguridad

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la naturaleza cualitativa y considerando el objetivo general planteado al inicio de la investigación se concluye lo siguiente:

De acuerdo a la Hipótesis planteada al inicio de la investigación, las herramientas de tecnología de información adecuadas para la empresa local en el ámbito de recursos Humanos son: sistemas de manejo de nómina, sistemas de bases de datos integrados en sistemas de planeación de recursos empresariales e Inteligencia de Recursos Humanos.

Se validan la hipótesis de esta investigación, las herramientas de tecnología de información utilizadas en el ámbito de Recursos Humanos en entorno internacional son las de Inteligencia de negocios y los requerimientos y necesidades de información de los departamentos de recursos humanos en el ámbito local son sistemas y bases de datos integrados en sistemas de planeación de recursos empresariales

Se puede decir que gracias a la tecnología de información los procesos de Recursos Humanos se han simplificado de gran manera. Sin embargo en nuestro caso de estudio en la empresa CEAT, se detectó que no cuentan con las herramientas de tecnología de la información adecuadas para el departamento de Recursos Humanos, ya que siendo una empresa a nivel federal, la empresa en la ciudad de Chihuahua se encuentra en desarrollo.

El departamento de Recursos Humanos actualmente cuenta con áreas de oportunidad que se pudieran mejorar, ya que actualmente tienen necesidades y requerimientos de información importantes, lo que les ayudaría a optimizar sus sistemas dentro del departamento.

Utilizando la tecnología de la información se podrá liberar de procesos rutinarios y de poco valor a las personas que se encuentran en este departamento, dándoles la oportunidad de dar un valor agregado a su trabajo contando con el tiempo para investigar e implantar diferentes procesos.

El tener un vínculo entre los departamentos de Recursos Humanos y de Tecnología de la Información es muy importante, ya que solamente con una buena comunicación se podrán tener buenos resultados.

El uso de la tecnología en las empresas hoy en día es fundamental para lograr tener una estabilidad en el mercado y ser rentables además de que prácticamente sin el uso de estas herramientas los procesos de las organizaciones serían más complejos además de que el control de la información no sería la adecuada lo que representa un grave problema para el desarrollo mismo de las empresas.

En este proyecto se adquirió un conocimiento básico de la importancia del sistema de información gerencial para automatizar los procesos operativos y su evolución hacia fuentes importantes de información. Esto sirve de base de apoyo a los niveles medio y alto gerenciales para la toma de decisiones.

Finalmente, es útil como una herramienta para obtener ventajas competitivas mediante su implantación y uso apoyando el máximo nivel de la organización. También sirve para adquirir el conocimiento sobre el desarrollo de los sistemas mediante los diferentes tipos de desarrollo de sistemas de información.

RECOMENDACIONES

R 1.

Aunque se trate de una empresa pequeña, incluso si se trata de una sola persona, hay una serie de servicios de la tecnología de la información básicos con los que cualquier empresa debe contar: conexión a Internet, correo electrónico, dominio en Internet, y página web. Estos servicios básicos son los mínimos para cualquier empresa, puesto que agilizan enormemente acciones comunes que todas las empresas realizan, y sirven como base para poder utilizar otros servicios más avanzados.

En una empresa como es en la de nuestro caso de estudio la empresa CEAT en la que se detectó la necesidad y requerimiento de que el departamento de Recursos Humanos estuviera en constante comunicación e interactividad de información con los otros departamentos de la empresa, se sugiere la implementación de un sistema ERP.

El fin de los ERP es el de integrar los departamentos, donde antes había un sistema de información especializado para cada órgano de la empresa, los ERP son capaces de generar una base de datos, donde se gestione la información en tiempo real y se pueda obtener los datos requeridos en el momento que se desee.

Los sistemas ERP unifican información de las diferentes áreas finanzas, recursos humanos, ventas, manufacturación, de la empresa en un solo lugar, haciendo más fácil la toma de decisiones dentro de la empresa. El software ERP planea y automatiza muchos procesos con la meta de integrar información a lo largo de la empresa y elimina los complejos enlaces entre los sistemas de las diferentes áreas del negocio.

R 2.

Por otra parte dentro de nuestra investigación, de igual forma se detectó la falta de conocimiento del entorno laboral a nivel nacional e internacional dentro de la empresa CEAT. La falta de información limitará el desarrollo profesional de los empleados y por ende también tus posibilidades de alcanzar el éxito.

Para esta área de oportunidad de la empresa CEAT se sugiere la herramienta de información tecnológica denominada Inteligencia de Negocios.

La Inteligencia de negocios permitirá al departamento de Recursos Humanos Obtener los datos precisos de la fuente adecuada, la Inteligencia de negocios permite analizar los parámetros que más pueden afectar al departamento: satisfacción de los empleados, absentismo laboral, beneficio-hora/hombre, contrataciones, reclutamiento y selección, ambiente laboral.

La Inteligencia de Negocios se apoya en un conjunto de herramientas que facilitan la extracción, la depuración, el análisis y el almacenamiento de los datos generados en una organización, con la velocidad adecuada para generar conocimiento y apoyar la toma de decisiones de los directivos y los usuarios oportunos.

No es que los productos de La Inteligencia de negocios sean mejores que las aplicaciones actuales: se trata de sistemas con objetivos distintos, eficientes en sus respectivas ramas, pero que deben complementarse para optimizar el valor de los sistemas de información.

BIBLIOGRAFÍA

Consuelo Belloch Ortí Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia (2004) LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.). Recuperado de <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

González Daniel (2014, mayo 20) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics2.s>

Julio Castro (2015, agosto 20) ¿Qué es la inteligencia de negocios y cómo beneficia a tu empresa?. Recuperado de <http://blog.corponet.com.mx/que-es-la-inteligencia-de-negocios>

Martínez De La Cruz Sergio Alejandro. (2005, noviembre 1). Importancia de los sistemas de información para las Pymes. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/importancia-sistemas-informacion-pymes/>

Martínez Lucía (2010) Definir necesidades de información de la gestión del talento humano de acuerdo con los requerimientos de la organización y de las partes interesadas. Recuperado de: <http://es.calameo.com/books/00259636842ceabda103b>

Palma Serrano Erika María del Carmen. (2014, noviembre 14). Inteligencia de negocios. Business intelligence. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/inteligencia-de-negocios-business-intelligence/>

Paredes Carolina. (2014) Recursos humanos. Recuperado de <https://prezi.com/nbdbcexfznqt/recursos-humanos/>

People Management (2015) Administration. Recuperado de: <http://www.angelfire.com/ma4/magu/Articulo.htm>

Rodriguez M (2016) El uso de las tecnologías dentro de recursos humanos. Recuperado de: www.angelfire.com/ma4/magu/Articulo.htm

Sánchez Montoya Ricardo (2013 junio 13) Inteligencia de Negocios, recuperado de:
<http://www.conteckamericas.com/Business%20Intelligence/Servicios%20B%20Inteligence.htm>

ANEXOS:

Entrevista al Gerente de Recursos Humanos de la empresa CENALTEC

¿En su empresa el departamento de RH que información requiere del departamento de sistemas?

¿El departamento de RH que información requiere del área de producción?

¿El departamento de RH que información requiere del departamento de mercadotecnia?

¿El departamento de RH que información requiere del departamento de Finanzas?

¿En su empresa, en el depto. De RH, que información requiere sobre ley federal del trabajo?

Señale según las necesidades de información que necesite el Depto. de RH de los siguientes aspectos Culturales:

- Religión
- Costumbres
- Identificación de la localidad o comunidad
- Historia
- Política
- Lenguaje y simbolismos
- Arte y esparcimiento

Señale según las necesidades de información que necesite el Depto. de RH de los siguientes aspectos de la Fuerza Laboral:

- Edad población
- Educación
- Capacitación
- Áreas de especialización