

# Las Tic en la Gestión del Recurso Humano de las Universidades

Jonathan Romero-Peña  
Nathalia del Pilar Ramírez-Francia

## Como Citar:

Romero-Peña, J. Ramírez-Francia, N.del Pilar. (2019). Las Tic en la Gestión del Recurso Humano de las Universidades. *Revista Apuntes de Administración*, 4 (1), (31-40).

---

## Resumen

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han convertido hoy en día en una herramienta ágil que permite gestionar diversos aspectos, entre los que se destacan los recursos humanos; por tanto, de acuerdo a lo que compete el presente artículo hace relevancia sobre dichas tecnologías desde el contexto universitario. En cuanto a la innovación que se requiere en la actualidad para generar competitividad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han impuesto, generando mayor alfabetización digital y gran productividad por parte de quienes las implementan en su estructura organizacional. De esta forma, dichas herramientas ayudan a cambiar la forma de ver de la gestión de los recursos humanos en todas las organizaciones, además de crear conciencia de formación y adquisición de competencias.

**Palabras clave:** tecnologías de la información y la comunicación, gestión, recurso humano, innovación, competitividad, productividad.

---

## Introducción

Desde tiempos inmemorables los negocios se han abierto paso en el mundo, llegando a la creación de las empresas ya sean pequeñas, medianas o grandes. Todas ellas, con algunas similitudes en cuanto a estructura y poco a poco a partir de diversos estudios realizados por eruditos en el tema de los recursos humanos, se ha concientizado a la población en general, sobre la importancia de la gestión de dicho recurso para las empresas, como lo expresan Priego, Espíritu, Hernández y Padilla (2013), cuando reconocen que de ellos dependen la productividad de la empresa. Así mismo, se tiene en cuenta el personal de las universidades, ya que de una u otra forma influyen directamente en la adquisición de nuevos estudiantes y acogida de los antiguos. Por tal razón, es indispensable realizar una efectiva gestión de los recursos humanos como lo

expresan Collins y Clark (2003), mencionados por Barba y Serrano (2015), en su artículo ¿Es útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos?, quienes opinan que de los recursos humanos depende el buen funcionamiento empresarial y pueden influir en los trabajadores, demostrándose el cambio considerable en los resultados organizacionales.

Ahora bien, el crecimiento y desarrollo de la tecnología ha permitido que las organizaciones, cualquiera que sea su actividad social, sean más efectivas y competitivas. Ante tal situación, los recursos humanos no son ajenos a esto y hoy en día, van de la mano con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Es por ello, que el presente artículo busca reconocer la importancia de las TIC, en la gestión de los recursos humanos en las universidades.

## Desarrollo

De acuerdo con la información encontrada en los artículos, se pudo extraer información relevante sobre el tema de la gestión humana, identificando que una efectiva gestión crea un bajo índice de rotación; ya que los empleados que son motivados ya sea con algún beneficio económico, formación o estímulos hacen que éstos tengan un mayor sentido de pertenencia, mientras que los que no lo hacen abandonan la empresa.

Cuando ocurre un déficit de motivación y una mala gestión, el absentismo se incrementa, sobre todo cuando el trabajo es físico, porque se puede presentar explotación de los empleados.

En algún tiempo, los empleadores no cuidaban a sus empleados porque el desempleo era tan grande que se podían dar el lujo de dejar ir un empleado y contratar otro. Pero este accionar también desequilibraba a la empresa, porque implicaba capacitar a un nuevo empleado, lo que era tiempo y dinero.

Mientras tanto, García y Marín (2008), opinan que este aprendizaje debe corresponder a la naturaleza propia del trabajo. Para esta labor fue incluyente la tecnología porque mejoraba los procesos, así como lo expresa Bencomo (2007), presentando la importancia de la relación entre el desarrollo tecnológico y la formación profesional.

Así también, como se desarrolla en las empresas, también se hace en las universidades proyectando la Gestión del Conocimiento y Talento Humano como pilares de la Educación Universitaria. De la necesidad de mejorar la gestión de los recursos humanos en las universidades, se realiza un enfoque de competencias y de acuerdo con la UNESCO, se debe fomentar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los centros educativos de todos los niveles.

Se destaca que las universidades son sistemas abiertos y no pueden dejar de lado las situaciones del entorno y deben estar en continuos cambios y entre ellos, los tecnológicos para estar a la par de otras universidades que siempre buscan la competitividad. Según Aypay (2010), hasta los países que son miembros de la Organización para la Cooperación

y el Desarrollo Económico (OCDE), deben realizar estos cambios.

Para llevar a cambio la inclusión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se deben crear ciertos procesos como la formación de los docentes, incluir las diversas dimensiones, crear problemas reales para ponerlos en reflexión, centrándose en los medios disponibles, y haciendo una planificación, diseño y evaluación (Cabero, 2014).

De acuerdo con Torres (2011), la motivación de las universidades por mejorar su productividad y competitividad en el mercado global, ha dado pie para la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en diversos aspectos como la gestión de los recursos humanos; para ello, es indispensable saber cómo adecuarlas al sistema, cómo dar accesibilidad a las mismas y cuál es la mejor forma de utilizarlas. Finalmente, se debe conocer la percepción y las actitudes de los directamente implicados en el tema.

Desde el ámbito educativo, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, conforme con Vera, Torres y Martínez (2014), adquieren gran relevancia, por cuanto les permite desarrollar nuevas competencias, tanto al personal administrativo, como a los docentes de las universidades porque aparecen como nuevos modos de aprendizaje.

Sin embargo, la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en la gestión del recurso humano, es un gran reto, ya que si se desea la efectividad, se deben incorporar conocimientos didácticos, que permita la apropiación del tema por parte de todos los integrantes de la universidad.

De igual manera para Vera, et al (2014), el dominio por parte de los administrativos y los docentes sobre el tema de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, conlleva a realizar una efectiva gestión de recursos humanos y a su vez una excelente comunicación; además de hacer una integración de estrategias que le suman valor a las prácticas educativas.

De hecho, esta apropiación según Torres (2011), ayuda a fortalecer los conocimientos de los docentes, quienes por su parte, aportarán a sus planificaciones de clases, un proceso centrado hacia el estudiante y además recursos didácticos que apoyen sus sesiones de clase.

Según Bonilla (2010), para realizar una correcta toma de decisiones se deben medir los resultados de la gestión de los Recursos Humanos; por ende, es relevante indagar sobre dicha gestión y actualmente se puede lograr a través de los nuevos sistemas de gestión de los recursos humanos, así como también las organizaciones pueden obtener certificaciones al respecto y estarían compitiendo con otras por las ventajas de tal efecto.

Cabe destacar el estudio realizado por Casadesus y Giménez (como se cita en Chow-Chua, Goh y Boon Wan, 2005 citado por Bonilla, 2010), en donde se demuestra la efectividad

que genera la certificación de las empresas en España, ya que obtuvieron mayor beneficios en cuanto a la gestión de recursos humanos.

Otro estudio es el de Nava y Rivas (2008) citado por Bonilla (2010), fue realizado a 123 organizaciones mexicanas certificadas, obteniéndose como resultado que la implantación de un sistema de gestión ISO 9001:2000, mejora considerablemente el desempeño de las organizaciones.

Se puede agregar que en el proceso de la gestión humana, se debe incluir el proceso de contratación, el cual está compuesto por diversas fases: el reclutamiento, proceso de selección, acogida e integración. De éstos, también depende el éxito de la gestión de los recursos humanos, puesto que es el momento en que se puede decidir si el personal es idóneo y con las competencias suficientes para adquirir un cargo, como lo expresa Guinot et al. (2015), cuando indica que las empresas deben atraer personas decididas a trabajar.

Aunado a lo anterior, se debe generar una adecuada estructura para que la empresa funcione mejor; es decir, es el conjunto de la gestión del recurso humano con la empresa, integrándose efectivamente, así como lo expresa Huertas et al., (2013), cuando dice que la gestión de los recursos humanos es uno de los factores más importantes en la empresa porque de ello depende la productividad, dejando de ser una actividad secundaria.

En cuanto a la generación de una buena estructura, se debe realizar un efectivo reclutamiento y selección de personal, los cuales según Gómez et al., (2001), para puestos de trabajo se reservan los candidatos, al mismo tiempo que definen la selección como aquel proceso en donde está presente la decisión de contratar o no a los candidatos.

Por su parte, Pfeffer (1995), considera que se debe hacer un riguroso proceso de reclutamiento y selección con el fin de presentar a los aspirantes, la importancia y relevancia que tiene la empresa y las capacidades que deben tener cada uno de ellos para ocupar el puesto. Así mismo, se debe dar una formación o capacitación al nuevo personal con el fin de mejorar el rendimiento de los mismos y a su vez, aumentar sus competencias para la mejora continua de la organización como lo expresa Dolan, cuando dice que mejora sus conocimientos, habilidades y actitudes (Dolan et al., 2003).

Con el paso del tiempo se ha observado que la productividad de los trabajadores se ha incrementado cuando se les realizan capacitaciones, ayudando así a crear ventajas competitivas. Adicionalmente, algunas organizaciones realizan evaluaciones de rendimiento para conocer el desempeño de sus empleados. Esto se realiza con el fin de verificar si es cierto que funcionan las capacitaciones y que si se mejora el rendimiento de los mismos.

Estos objetivos son de tipo administrativo, personal, organizativo, entre otros; pero surgen problemas cuando las organizaciones tan solo realizan la evaluación con fines de control, ya que las consecuencias son contraproducentes.

Cabe destacar que así como se espera un buen desempeño por parte de los trabajadores, así mismo, ellos esperan una retribución que les dea de su agrado o incluir algunas recompensas o bonificaciones por este desempeño.

Ahora bien, no solo materiales o económicas se pueden otorgar estas recompensas, también pueden hacerse reconocimientos por su labor y tal actuar causa un efecto de satisfacción en las personas. La comunicación entre tanto, es indispensable y sobre todo la existencia de recursos que permitan una comunicación efectiva.

Por tanto, en la gestión del recurso humano, es necesaria la apropiación de las TIC, tanto para la comunicación como para el manejo de ciertos aspectos, como en el caso de dar las retribuciones económicas como los sueldos, ya que si no existe un proceso o un sistema para tal efecto, pueden verse truncados los pagos, además de crearse lentitud.

Por su parte, quienes realizan la gestión de los recursos humanos, deben demostrar la importancia, seriedad, compromiso y eficiencia en todos sus procesos, lo cual conlleva a la atracción de personal comprometido y que sirvan de motivadores a otros trabajadores como lo expresa Lawler (1990); De la Calle y Ortiz, (2004), mencionado por Serrano y Barba (2012).

Es de destacar que las empresas en su constante búsqueda de la mejora continua, deben buscar estrategias que les permita hacerlo más rápidamente y deben continuar desarrollándose, ser competitivos y al mismo tiempo rentables. Los trabajadores también requieren capacitaciones continuas como lo indica Dolan et al., (2007), quienes indica esto como una estrategia de mejoramiento gracias a la efectividad que exige el entorno.

Una de estas formas que pueden ayudar al crecimiento y desarrollo es el manejo de las TIC en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Así las empresas pueden comunicarse oportunamente con todo el personal y mantener capacitado al personal para enfrentar nuevos retos, lo que conllevará a posicionarse en entornos turbulentos como dice Di Domenico et al. (2010), porque es allí donde se encuentran los problemas sociales, y al no contar con recursos humanos que puedan solventar tal necesidad, las organizaciones no sobrevivirán.

Es indiscutible para Nicolás y Rubio (2015), que una organización con personal capacitado y con planes formativos constantes, se hará una mejor integración de la misma con su equipo de trabajo, en donde todos dan aportes y adaptarán más fácilmente a sus puestos de trabajo.

Por todo lo expresado anteriormente, es incluyente mencionar que las universidades no están ajenas al cambio, por lo tanto, hoy en día, también deben estar a la vanguardia de la tecnología y así competir, porque la aparición de universidades se está generalizando y en su mayoría, están inmersas en procesos de cambios; además por las reglamentaciones generadas por el país hacen que se creen nuevas modalidades, estructuras, participación

por parte de los estudiantes, docentes y todo el equipo de recursos humanos que las integran.

Como lo expresan García (2011), estos cambios deben darse en las universidades para responder al proceso de incorporación universitaria la tecnología, a la generación de profesionales con las competencias suficientes para estrecharlos con el mundo laboral, dadas las exigencias del mismo.

De igual manera García-Tejedor (2011), manifiesta que la existencia de los métodos para el incremento de la calidad en la gestión, la docencia y otros, presentará pruebas para mejorar los indicadores de rendimientos y la calidad en la atención de los servicios.

Aunque para muchas personas, como lo expresan Fernández, Reyes y Cabrales (2011), es demostrar que invertir en la gestión de los recursos humanos, incide en el éxito organizacional, mejorando las conductas de sus integrantes, logrando así los objetivos que se propongan y creando ventajas competitivas. Así mismo, expresan que no solo se requieren los mejores recursos humanos, sino también hay que saber gestionar su conducta y comportamiento; ya que la integración entre calidad y recursos humanos, permitirán resultados superiores para la organización.

Otros autores que opinan de forma similar son Rodríguez y Ventura (2002), porque expresan que los procesos sufren cambios, dado que a las organizaciones deben responder con eficiencia y eficacia y por tanto, cada día deben aprovechar las Tecnologías de la Información y Comunicación; refiriéndose a dichos procesos como: la administración de los recursos humanos; aunque para llevar a cabo esta administración es relevante una planificación y direccionamiento.

Estos autores también mencionan algunas de las herramientas más utilizadas en el proceso administrativo como son: las bases de datos y los sistemas de información, porque las empresas consideran que son unas buenas herramientas para lograr los objetivos. Éstas pueden recopilar información relacionada con los recursos humanos y luego extraerla para la toma de decisiones a partir de planeaciones, programas de acción, nómina, incentivos, reclutamientos, entre otros.

Dado que las tecnologías de la información y la comunicación crean nuevos horizontes, conforme con Lupiañez y Duarte (2005), se debe capacitar a los recursos humanos para su efectivo manejo e integrarlos a la misión y visión de las organizaciones, en especial a las universidades, quienes imparten una educación de calidad para sus estudiantes puedan desempeñarse cumpliendo la misión institucional.

Es natural que pueda existir resistencia al cambio por parte de los recursos humanos que vienen trabajando de tiempo atrás en las universidades, pero se debe realizar un cambio de mentalidad, concientizando a todo el equipo integrador para demostrarles que se pueden mejorar los procesos; para ello, requieren de formación constante respecto al tema de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

## Resultados

Dentro de las estrategias empresariales se destaca la inversión en la gestión de los recursos humanos, en cuanto a Tecnologías de la Información y la Comunicación. La tecnología se encuentra presente en las empresas exitosas, apoyadas de un efectivo liderazgo de las personas responsables de las TIC en niveles intermedios, como lo expresan en la introducción y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la universidad.

Se vislumbró en el análisis realizado que las universidades están inmersas en los procesos de cambio, sobre todo es su componente humano, quienes a su vez dan protagonismo a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Aunque reconocen que las personas en su mayoría están renuentes al cambio, siempre es necesario realizar evaluaciones a los recursos humanos para concientizarlos de la necesidad de estos cambios, porque no solo lo harán los compañeros de trabajo sino también los estudiantes.

Al apropiarse de la tecnología pueden adquirir tres tipos de competencias: las básicas que son las formales en donde saben usar los recursos informáticos y las redes, las de profundización en donde ya utilizan la tecnología para la resolución de problemas y la elaboración de proyectos y las éticas que hacen referencia al uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación y su respectiva información.

No hay hallazgos donde realicen una comparación del costo beneficio, en cuanto a sus finanzas y la inversión dirigida a las Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión de los recursos humanos.

Según García-Tejedor (2011), la gestión de los docentes mejora considerablemente los indicadores de rendimiento junto con los de los alumnos tras la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En los trabajos revisados sobre el tema, destacaron en cantidad las aportaciones realizadas por los investigadores españoles, centrados en fortalecer las indagaciones sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación, los ámbitos universitarios.

De acuerdo con Torres (2011), se observa gran variedad de aspectos sociales, económicos y tecnológicos que aún persisten en los escenarios educativos, como son el déficit de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, a pesar de los cambios que se solicitan a diario.

## Conclusión

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son de gran interés en todos los ámbitos de la sociedad y aún más lo es, en las universidades porque son las que imparten la mayor parte de la información a los estudiantes futuros profesionales, quienes a su vez

deben demostrar sus conocimientos a través de la generación de sus competencias en el desempeño de sus actividades.

Dado que la implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha dado tan grandes beneficios organizacionales, han trascendido con el tiempo y cada día son más las empresas que las utilizan, porque mejoran considerablemente los procesos haciéndolos más eficientes y eficaces.

Por otra parte, se puede observar que la intervención de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en los procesos de gestión empresarial ha sido tomada como estrategias para lograr los objetivos, siendo positivos los resultados.

Expandir y promover el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en opinión de Mellado, Talavera, Hiniesta y García (2011), para facilitar que las personas tengan la oportunidad de participar en procesos de enseñanza-aprendizaje, siendo estas tecnologías el medio que permita y facilite la formación permanente.

Finalmente se concibe la idea de Martínez et Al (2011), quien indica que para conseguir el objetivo de apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, es necesario la capacitación de las mismas en el tema de la gestión de los recursos humanos que aplican las pequeñas y medianas empresas de servicio.

## Referencias

- Aragón M., I. B. (2015). ¿Es útil la gestión de los recursos humanos en los ayuntamientos?/ Is human resource management in local councils useful? Investigaciones Europeas De Direccion y Economia De La Empresa, 21(1), 9-16.
- Aypay, A. (2010). Information and communication technology (ICT) usage and achivement in turkish students in PISA 2006. TOJET. The Turkish Online Journal of Educational Technology, 9(2), 116-124.
- Bencomo, T. (2007). Desarrollo de las TICs y la formación profesional. Revista Visión Gerencial, 2(1), 163-184.
- Bonilla, J. (2010). La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. Revista de Estudios Gerenciales, 26(115), 39-64.
- Cabero, J. (2014). Formación del profesorado universitario en TIC. Aplicación del método Delphi para la selección de los contenidos formativos. Revista de Investigacion de la Universidad de Sevilla, 17(1), 111-132.
- Di Domenico, M. L. (2010). Social Bricolage: Theorizing social value creation in social



enterprises. *Entrepreneurship theory and practice*, 1(1), 681-703.

Dolan, S. V. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: McGraw Hill.

Fernández, M. R. (2011). Gestión de recursos humanos e innovación: lecciones aprendidas en ciclos económicos favorables. *Boletín de estudios económicos*, 66(203), 185-197.

García, J. J. (2008). Optimización de los recursos humanos a través de las TIC: resultados de la reorganización laboral de un proveedor logístico. *Economía Industrial*, 370(1), 143-151.

Guinot, J. C. (2015). Altruismo y capacidad de aprendizaje organizativo: un estudio en las empresas mejor valoradas por los trabajadores en España. *Universia Business Review*, 45(1), 92-109.

Huertas, H. O. (2013). Análisis de la gestión de los recursos humanos que aplican las pequeñas y medianas empresas de servicio. *Global conference on business and finance proceedings*, 593-599.

Lupiañez, F. y. (2005). E-strategias en la introducción y uso de las TIC en la universidad. *Universities and Knowledge Society Journal*, 2(1).

Martínez, M. D. (2011). Análisis de los estilos de aprendizaje y las TIC en la formación personal del alumnado universitario a través del cuestionario REATIC. *Revista de Investigación Educativa*, 29(1), 137-156.

Mellado, E. T. (2011). Las TIC como herramienta fundamental de la formación permanente en la Universidad de Sevilla. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 39(1), 155-166.

Nicolás, C. y. (2015). Gestión de recursos humanos en la empresa social. *Universia Business Review*, 1(1), 82-105.

Prudencia, R. Y. (2011). Buenas prácticas en el desarrollo de trabajo colaborativo en materias TIC aplicadas a la educación. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 15(1).

Rodríguez, R. M. (2011). *Repensar la relación entre las TIC y la enseñanza universitaria: Problemas y soluciones*. España: Universidad de Granada.

Rodríguez, J. y. (2002). Tipos de Estrategias y Sistemas de Gestión de RRHH: Un análisis de la Industria Manufacturera Española. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12(1), 421-436.

- Serrano, J. y. (2012). La gestión de los recursos humanos en las corporaciones locales. *REvista Cuadernos de Gestión*, 12(2), 149-168.
- Tejedor, A. G.-V.-R. (2011). Variables TIC vinculadas a la generación de nuevos escenarios de aprendizaje en la enseñanza universitaria. Aportes de las curvas roc para el análisis de diferencias. Salamanca- España: Universidad de Salamanca.
- Torres, C. A. (2011). Uso de las TIC en un programa educativo de la Universidad Veracruzana, México. México: Universidad Veracruzana.
- Vera, J. A. (2014). Evaluación de competencias básicas en TIC en docentes de educación superior en México. *Revista de Medios y Educación*, 44(1), 143-155.