

Trabajo Práctico Inicial

Plataforma de Gestión de Recursos Humanos con ERP y CRM con IA



Universidad
Nacional de
General
Sarmiento



Integrantes del Equipo 6

Gaspar Abel Aquino

Gmail: abelaquino02@gmail.com

Cristian Jurajuria

Gmail: cljurajuria23@gmail.com

Lautaro Emanuel Moreno

Gmail: lemoreno2002@gmail.com

Rodrigo Montoro

Gmail: rodrigo.montoro@hotmail.com

Pablo Samuel Da Silva

Gmail: polilladasilva0@gmail.com

INVESTIGACIÓN TEÓRICA (Parte 1):

En un entorno empresarial cada vez más digitalizado, tecnologías como los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), CRM (Customer Relationship Management) e Inteligencia Artificial (IA) están transformando la gestión de Recursos Humanos (RRHH). Este trabajo investigativo explora cómo estas herramientas optimizan procesos clave, como el reclutamiento, la formación y la retención de talento, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones. Además, se analizan las ventajas y desafíos de su implementación, ofreciendo una visión clara de su impacto en la competitividad y sostenibilidad.

ERP

Enterprise Resource Planning (ERP) es un software de gestión integral, diseñado como una estructura de datos centralizada para que todos los usuarios de la empresa accedan a los mismos datos a partir de procesos comunes, utilizado para la gestión de actividades empresariales cotidianas, como contabilidad, finanzas, gestión de inventarios e ingresos, gestión de proyectos, marketing, la fabricación y operaciones de la cadena de suministro. Incluye herramientas de análisis de datos y gestión financiera para planificar, presupuestar y notificar resultados financieros.

Pueden ser locales o en la nube, respaldando la gestión financiera, los recursos humanos y la producción. Son adaptables a diferentes sectores, mejorando la eficiencia y optimizando los recursos de la empresa. También se integran con aplicaciones de front-office para crear vistas holísticas de los clientes, incluidas soluciones de gestión de relaciones con clientes (CRM).

El ERP utilizado en RRHH permite una gestión integral del departamento, optimizando los procesos por medio de las herramientas interconectadas, facilitando la creación de informes conjuntos. Además, posee un carácter escalable ya que añade módulos específicos como gestión de nóminas, evaluación, selección, portal del empleado o reporting (mejora la comunicación interna) y análisis de datos. Algunos ejemplos reales son: Workday HCM (Nissan, Amazon), SAP SuccessFactors con servicios (Volkswagen, ExxonMobil, Nestlé), Oracle Fusion Cloud HCM, Microsoft Dynamics 365 Human Resources, etc.

El ERP para RRHH aporta las siguientes ventajas:

- Mayor focalización en tareas departamentales que aportan valor añadido, al automatizar las tareas de trabajo puramente mecánico como nómina, reclutamiento, capacitaciones y gestión de desempeño.
- Control del gasto, por medio de la agilización de los procesos, el análisis y control del mismo.
- Análisis de datos al detalle y reportes para evaluar el desempeño de los empleados y su productividad.
- Comunicación interna entre el empleado y la empresa, permite trabajar de forma autónoma
- Escalabilidad, se adapta a cualquier tipo de empresa.

Entre los desafíos de implementar ERP para RRHH se encuentran los siguientes:

- Costo del software elevado. Además, tiene una curva de aprendizaje profunda y se necesita capacitación del personal.
- Implementación compleja. Puede llevar meses.
- Si es basado en la nube, depende de la conectividad a internet y la seguridad del proveedor.

CRM

CRM es la sigla utilizada para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.

El CRM almacena información de clientes actuales y potenciales (como nombre, dirección, número de teléfono, etc) e identifica sus actividades y puntos de contacto con la empresa. Esto incluye visitas de los clientes al sitio, llamadas telefónicas realizadas, intercambios por correo electrónico y varias otras interacciones.

Recopila e integra datos valiosos para preparar y actualizar a los equipos con información personal de los clientes, sus historiales de compra y sus preferencias.

También entre sus funcionalidades clave destacan la automatización de ventas, servicio al cliente y análisis y reporting (que proporciona informes y dashboards en tiempo real para analizar el comportamiento del cliente, el rendimiento de ventas y la efectividad de las campañas de marketing).

Cuando se trata de tipos de CRM, hay dos caminos que las empresas pueden tomar, según sus necesidades y presupuesto: CRM en la Nube o CRM Cloud (no se instala en una computadora ni requiere mantenimiento, también puede llamarse software como servicio) y CRM Local (se aloja en un servidor físico de la empresa y requiere manutención por parte de un equipo de TI propio).

Los sistemas CRM se aplican en la gestión de RRHH para centralizar y optimizar procesos clave almacenando toda la información referente a los empleados de una empresa (historial de cada empleado, evaluaciones de desempeño, datos de contacto, asistencias y ausencias, y detalles sobre salarios, beneficios y compensaciones). Además, integrados con plataformas de aprendizaje, apoyan el desarrollo profesional y la formación. También optimizan la comunicación interna, la evaluación del desempeño y la gestión de beneficios, ofreciendo una visión integral y personalizada de cada empleado.

El CRM para RRHH aporta las siguientes ventajas:

- Mejor comunicación interna. Información de los empleados y un historial de interacciones. Evaluación de desempeño constante.
- Automatización y gestión de candidatos y reclutamiento mediante pipelines y comunicación automatizada.
- Onboarding de nuevos empleados con recordatorios y tareas personalizadas
- Retención de clientes por medio del análisis de datos.

Entre los desafíos de implementar CRM para RRHH se encuentran los siguientes:

- El personal que lo utilizará deberá contar con un periodo de aprendizaje y adaptación para acostumbrarse adecuadamente a el sistema.
- Cumplir con la Ley de Protección de Datos. El CRM almacena muchos datos personales de clientes, de ahí que deban cuidarse al máximo y ser precavidos a la hora de utilizarlos (el usuario debe haber dado antes su consentimiento). Además, los usuarios deben contar con la posibilidad de darse de baja de servicios, como recibir notificaciones o avisos.
- Gastos del software y del equipo técnico. Precios elevados que se convierten en una barrera infranqueable

IA en RRHH

La inteligencia artificial (IA) es un campo de la ciencia enfocado en desarrollar sistemas capaces de razonar, aprender y actuar con un nivel de inteligencia comparable al humano o en escenarios donde la escala de datos supera la capacidad de análisis manual. En el ámbito empresarial, la IA se ha convertido en una herramienta clave, con aplicaciones en análisis de datos, generación de predicciones, procesamiento de lenguaje natural, recomendaciones y recuperación inteligente de información.

Uno de los sectores donde la IA está transformando los procesos es Recursos Humanos (RRHH). Tradicionalmente, los líderes de RRHH han evolucionado de una función meramente administrativa a un rol estratégico dentro de las organizaciones. Sin embargo, aún destinan gran parte de su tiempo a tareas repetitivas, como la revisión de currículums, la programación de entrevistas y el procesamiento de documentos. La IA permite automatizar estas actividades, optimizando la gestión del talento y permitiendo a los profesionales de RRHH enfocarse en iniciativas estratégicas que agreguen valor a la organización.

Desde el reclutamiento hasta la retención de empleados, la IA mejora la eficiencia en distintos procesos, entre ellos:

- **Análisis de currículums:** Herramientas como LinkedIn Recruiter y HireVue utilizan IA para analizar grandes volúmenes de CVs y extraer información clave, como experiencia laboral y habilidades, facilitando la selección de candidatos.
- **Evaluación de candidatos:** Plataformas como Pymetrics emplean IA y juegos cognitivos para evaluar habilidades y características de personalidad, alineándose con los requisitos del puesto.
- **Selección y entrevistas:** Sistemas como XOPA AI predicen la idoneidad de un candidato basándose en datos históricos, mientras que chatbots de IA agilizan la interacción con postulantes, respondiendo preguntas y programando entrevistas de manera automática.
- **Gestión del desempeño:** Herramientas como Workday y SAP SuccessFactors analizan métricas de productividad y satisfacción, permitiendo una evaluación más objetiva del talento dentro de la empresa.

Ventajas y Desafíos de la IA en RRHH

El uso de la IA en la gestión del capital humano conlleva tanto ventajas como desafíos. Entre los beneficios destacan la automatización de tareas, la reducción de tiempos de contratación, el mejor control de la plantilla, la optimización de los flujos de trabajo, el registro preciso de datos y la predicción de tendencias para futuras contrataciones. Sin embargo, también presenta desafíos como la excesiva dependencia de la tecnología, posibles sesgos en los algoritmos, preocupaciones sobre la seguridad y confidencialidad de los datos y el impacto en el empleo y en el desarrollo de habilidades humanas.

Fuentes:

[https://www.oracle.com/ar/erp/what-is-erp/#:~:text=frecuentes%20sobre%20ERP-,Definici%C3%B3n%20de%20planificaci%C3%B3n%20de%20recursos%20empresariales%20\(ERP\),de%20la%20cadena%20de%20suministro](https://www.oracle.com/ar/erp/what-is-erp/#:~:text=frecuentes%20sobre%20ERP-,Definici%C3%B3n%20de%20planificaci%C3%B3n%20de%20recursos%20empresariales%20(ERP),de%20la%20cadena%20de%20suministro)

<https://www.woltersklower.com/es-es/expert-insights/sistemas-erp-recursos-humanos-claves#:~:text=de%20Recursos%20Humanos?-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20ERP%20en%20Recursos%20Humanos?,del%20ERP%20de%20Recursos%20Humanos>

<https://www.salesforce.com/mx/crm/#que-hace-un-crm-scroll-tab>

<https://www.sesamehr.co/blog/gestion-de-equipos/crm-recursos-humanos/>

<https://cloud.google.com/learn/what-is-artificial-intelligence?hl=es-419>

<https://factorial.es/blog/inteligencia-artificial-rrhh/>

<https://betterfly.com/blohttps://glocalthinking.com/ia-rrhh/>

<https://glocalthinking.com/ia-rrhh/>

<https://www.seidor.com/es-ar/blog/ventajas-crm>

<https://www.qad.com/es-MX/blog.mx/-/blogs/ventajas-y-desventajas-de-un-erp>