

# Workplace



HUMAN  
RESOURCES



Digitalización de los  
procesos de RRHH



# EDITORIAL

---

## Waleska Sterkel de Ortiz Directora Ejecutiva

Estimado lector,

Reciba una cordial **bienvenida a la tercera edición del año 2024** de nuestra revista Workplace del mes de marzo. Hemos dedicado esta cuadragésima segunda edición de Workplace a la Digitalización de los procesos de RRHH. Enfocado desde los puntos de vista de las diferentes posiciones estratégicas dentro de la empresa.

Agradecemos la participación de las siete plumas invitadas en esta edición, quienes desde su experiencia y conocimiento en el tema, dan una visión aplicada en nuestro contexto en movimiento.

¡La revista legal-laboral de AmCham Guatemala!

# Índice

## Pág. Tema

- 4 Digitalización de los procesos de recursos humanos
- 5 La innovación es esencial en los procesos de Recursos Humanos
- 6 Digitalización de los procesos de Recursos Humanos
- 7 En la era de la digitalización
- 9 Digitalización de los procesos de RRHH
- 10 Digitalización de los procesos de RRHH
- 11 Lean Solutions Group: Líderes en la digitalización de Recursos Humanos para una gestión de talento Innovadora

### Colaboradores

#### Licda. Mirla Tubac Montesdeoca

Manager, Ernst & Young, S. A. | Presidente del Comité Laboral y SIYSO de AmCham

#### Licda. Lissette Barrios

Gerente de Recursos Humanos y Comunicación, Vicepresidente del Comité Laboral y SIYSO de AmCham

Presidente

#### Rodolfo Sáenz

AmCham's Executive Director

#### Waleska Sterkel

Job Search Coordinator

#### Lucrecia Castañeda

Communication Coordinator

#### Lisa Peña

Layout & Design

#### Erwin Acajabón

### Plumas invitadas

#### COCA-COLA | LOS VOLCANES

Gladys Lissette Gutierrez Morales  
Gerente EO Compensaciones e Info. RRHH

#### ENERGUATE

Lissette Barrios  
Gerente de Recursos Humanos y Comunicación

#### CONDUENT

Héctor Auguto Pérez Mazariegos  
Gerente de Recursos Humanos

#### ALTA QIL+4 ABOGADOS

Evelyn Rebuli  
Socia

#### RTI INTERNATIONAL

Nidia Barrera  
Gerente de Recursos Humanos para Latinoamérica y el Caribe

#### GCG GROUP

Howard Stanley García Alarcón  
Gerente General Guatemala

#### LEANSOLUTIONS GROUP

María Reneé Quevec  
Generalista de Recursos Humanos



**Gladys Lissette Gutierrez Morales**  
Gerente EO Compensaciones e Info.  
RRHH

**En un mundo cambiante y dinámico, las organizaciones se enfrentan a la necesidad de adaptarse rápidamente a los desafíos del entorno empresarial; la digitalización está llegando a todos los rincones de las empresas y recursos humanos, no es la excepción.**

Es crucial comprender que la digitalización no es solo una forma de optimizar procesos, sino también una oportunidad para que los equipos de RRHH evolucionen y ofrezcan una mejor experiencia a cada uno de sus colaboradores y a su vez, un mayor valor estratégico para el negocio.

La transformación digital de los procesos de RRHH permiten automatizar tareas repetitivas y administrativas; con esto no solo se logra aumentar la eficiencia, sino también reduce errores, minimiza tiempos de respuesta, agiliza y flexibiliza los procesos, al mismo tiempo que nos permite a los



## Digitalización de los procesos de recursos humanos

expertos de RRHH enfocarnos en la parte Soft que tanto nos apasiona, pero para la cual siempre nos quejamos de no tener tiempo.

Hay que resaltar que la digitalización de procesos en el departamento de RRHH también genera un impacto positivo en el medio ambiente, con la adaptación de aplicativos que permitan reducir el uso de papel. En la compañía se han implementado sistemas y herramientas que han permitido digitalizar procesos como: administración de expedientes de los colaboradores, cálculo de pagos de compensación variable, gestión

del desempeño, consulta de recibos de pago, solicitud de goce de vacaciones, módulos de entrenamiento y aprendizaje, entre otros. Sin embargo, es importante acompañar a los colaboradores en la adaptabilidad de estos cambios relevantes, a través de capacitaciones, guías de uso de las herramientas, capsulas informativas, etc. Así mismo, es imprescindible contar con la disposición de aprender y evolucionar hacia una nueva era tecnológica por parte de los colaboradores, además de incentivarlos en el uso de las herramientas y transferirles la seguridad que la información y sus datos están protegidos.





**Lissette Barrios**

Gerente de Recursos Humanos y Comunicación



## La innovación es esencial en los procesos de Recursos Humanos



### La implementación de nueva tecnología permite la eficiencia de recursos.

Con el objetivo de optimizar los procesos de recursos humanos, las empresas recurren a la digitalización, además de integrar nuevas herramientas, como inteligencia artificial o análisis de datos.

Esta transformación debe ser analizada respecto a la cultura de la empresa y los objetivos de innovación y eficiencia, pues los cambios no solo implican implementar herramientas, sino capacitación de los colaboradores.

Cuando se trata de la gerencia de Recursos Humanos, se habla de un departamento importante e imprescindible pues la buena gestión y la organización de la empresa depende mucho de este equipo por lo que la innovación y la digitalización es esencial.

El procedimiento, que consiste en incorporar sistemas de automatización y análisis de datos, permite que el equipo de Recursos Humanos contribuya con el cumplimiento de los objetivos del negocio, lo que implica la formación de personal en cada departamento relacionado con la gestión laboral.

Además, para que la implementación de este proceso sea exitosa, se deben conocer las necesidades que se van a cubrir en el departamento, pues esto permitirá elegir las mejores soluciones, contratar a los mejores proveedores y utilizar la tecnología más adecuada.

Esto implica también un trabajo en equipo con

el departamento de IT de las empresas, con quien se puede diseñar las mejores soluciones digitales y que cumplan con los requisitos establecidos para el éxito del proceso.

El proceso de digitalización tendrá un impacto directo en los activos de la empresa, pues se traduce en agilidad de tareas, contar con una nube privada y segura donde se guarden registros de nómina, contratos, horarios, selección y reconocimientos.

Al tener la implementación finalizada se mostrará una imagen más fresca y amigable; por ello, en ENERGUATE hay una búsqueda constante de innovación e integración de planes eficientes.



**Héctor Auguto Pérez Mazariegos**  
Gerente de Recursos Humanos

**La digitalización de los procesos de Recursos Humanos implica encontrar un balance entre las tendencias actuales del mercado en términos de transformación digital y a su vez ser capaz de cumplir con lo que es legalmente requerido.**

La Real Academia de la Lengua define digitalizar como “registrar datos en forma digital”. Tomando como base esta definición, la digitalización es un proceso de transformación de datos consistente en convertir información de forma análoga a digital. En la esfera de recursos humanos este proceso requiere transformar la documentación e información que se genera y se ha generado por años en papel o formatos físicos, a formatos digitales o repositorios electrónicos locales o en la nube.

La digitalización deviene de un concepto más amplio siendo este la transformación digital,



## Digitalización de los procesos de Recursos Humanos

cuyo objetivo es que las organizaciones sean más dinámicas y eficientes, haciendo uso de los recursos tecnológicos de los que disponemos hoy en día. Esta digitalización permite que las organizaciones de hoy sean competitivas y a su vez presten servicios de calidad al cliente interno y externo.

Para el área de recursos humanos la digitalización de los procesos tiene ventajas para cada uno de los procesos del área. En temas de reclutamiento, permite reducir los tiempos de contratación, facilitando la atracción del talento y evaluación de este. Lo mismo para cuestiones de gestión de talento y desarrollo organizacional dada la gran cantidad de herramientas digitales

con las que contamos para gestionar y documentar iniciativas en estas subáreas. Otro ejemplo claro de la digitalización en el área es el hecho que cada vez es más común encontrar asistentes virtuales, que, si bien tienen capacidades limitadas, el avance la inteligencia artificial generará que en el futuro cercano estas herramientas puedan resolver situaciones complejas.

Las organizaciones que no cambian y se adaptan están destinadas a desaparecer y esto mismo aplica para todas las áreas de la organización por lo que en la medida de lo posible debemos procurar que el área de recursos humanos se una a la esfera de la digitalización de procesos.





**Evelyn Rebuli**

Socia



## En la era de la digitalización

necesarios para comprobar que el proceso fue realizado y la obligación fue cumplida.

La ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto 47-2008), regula que siempre que se cumplan con ciertos requisitos, un documento digital o electrónico, tiene fuerza legal, validez y constituye prueba, al igual que un documento físico y que si la ley requiere que el documento este firmado, una firma digital tendrá también la misma validez que una escrita.

Por lo tanto, Si podemos digitalizar los procesos laborales, pero siempre de manera que quede constancia documental y firmada, de estos.

En el caso de las vacaciones, muchas veces los sistemas crean solicitudes electrónicas y llevan el recuento de los días de vacaciones gozados, pero no existe ningún documento con la firma y anuencia del trabajador.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el caso de reclamaciones de compensación en dinero de las vacaciones no gozadas, dichos registros no son valorados o tomados en consideración como una prueba por los Jueces de Trabajo y Previsión Social. Es necesario que se asigne una firma electrónica al trabajador para que pueda firmar el documento o solicitud de las vacaciones, así como el finiquito de haberlas gozado.

Sin este requisito, el sistema solo sería una herramienta de control, pero no sustituiría al proceso tradicional escrito y por lo tanto no podríamos dejar de realizarlo.

En el caso del pago de salarios y prestaciones laborales por medios electrónicos, si bien los mismos son totalmente legales, deben ir acompañados de un recibo firmado, o no quedará constancia del concepto o rubros que dicho pago conlleva. Debemos procurar que las transferencias bancarias, tengan el concepto del pago que se realiza.

**“Por regla general, para demostrar el cumplimiento de una obligación laboral, es necesario presentar prueba documental, de lo contrario se presume que no se ha pagado la misma”. La carga de realizar dicha prueba corresponde al Patrono.**

En virtud de lo anterior, antes de tomar la decisión de digitalizar cualquier proceso de Recursos Humanos, debemos asegurarnos de que:

- La herramienta facilite y haga simple el proceso;
- Que lleve un registro fidedigno y de fácil acceso;
- Que provea de los documentos

En esos casos toma gran relevancia el recibo que se entregue al trabajador, así como el libro de salarios, pues estos documentos son los que legalmente van a registrar el concepto de los pagos que se hacen.

Es de suma importancia, entonces llevar un libro de salarios debidamente autorizado por la autoridad correspondiente, al día y en orden, registrando todos los pagos que se realizan y en que concepto a cada trabajador. Este registro deberá corresponder en montos, a los pagos hechos electrónicamente o por medio de transferencias bancarias.

Por último, la firma de los recibos también puede ser electrónica siempre y cuando cuente con una firma electrónica que cumpla con lo anteriormente mencionado.

No se trata solo de cumplir, sino de poder comprobar dicho cumplimiento. Si podemos digitalizar los procesos, pero no podemos obviar el contar con los recibos y finiquitos que comprueben el cumplimiento. Una herramienta completa, debe realizar ambas tareas.

En el mundo actual la digitalización de documentos es esencial para cualquier organización pues genera eficiencias en los procesos y seguridad en el manejo de archivos de los documentos. Además, al adoptar esta transformación se contribuye también con generar un impacto positivo y sostenible en el uso de menos recursos, como el papel, en nuestras empresas.





**Nidia Barrera**

Gerente de Recursos Humanos  
para Latinoamérica y el Caribe

En un mundo tan cambiante, la pandemia vino acelerar la digitalización de procesos en diferentes áreas de la organización y Recursos Humanos no fue la excepción, por lo que varios procesos se han sistematizado, optimizado y sobre todo se ha iniciado con la inclusión de la inteligencia artificial, siendo esta última una herramienta de apoyo, que debe aún de ser monitoreada y bien aplicada.

Ahora las empresas, realizan procesos de reclutamiento en plataformas digitales, incluyendo la aplicación y preselección de candidatos, lo que simplifica el proceso y demuestra que la digitalización ha mejorado la eficiencia y la equidad en los procesos de reclutamiento y selección, al mismo tiempo que minimiza sesgos y agiliza la identificación de candidatos cualificados. Esto se hace posible gracias a las preguntas predeterminadas que están en las plataformas y la forma en la cual los candidatos contestan las mismas, evitando así un sesgo en la revisión de la



## Digitalización de los procesos de RRHH



currícula. Las preguntas están formuladas con base a competencias y habilidades que los puestos requieren y que los candidatos deben de poseer para poder desempeñarse adecuadamente en la organización.

Así mismo en el tema de desarrollo profesional, la digitalización también forma parte fundamental del aprendizaje, crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral en las organizaciones, quienes cuentan con disponibilidad y accesibilidad de plataformas de aprendizaje digital para el desarrollo profesional, resaltando la amplia variedad de

cursos disponibles y la flexibilidad para que los colaboradores puedan acceder a ellos según su disponibilidad de tiempo.

Me gustaría subrayar el compromiso de RTI con la tecnología como un medio para mejorar la calidad de los productos y servicios entregados a los socios comerciales, enfatizando cómo el acceso a la tecnología motiva a los colaboradores y mejora su desempeño laboral al facilitar procesos más eficientes y un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



**Howard Stanley García Alarcón**  
Gerente General Guatemala

**La gestión y estrategia de recursos humanos en conjunto con Gerencia General es crucial para el éxito de las empresas así como los procesos de RRHH y su digitalización para la organización, ya que la base de una empresa son sus colaboradores.**

Entre los retos más relevantes está la retención de personal es clave, la rotación pone en riesgo la consistencia de los procesos y productividad de la empresa, la creación de un modelo de KPI's en conjunto con una cultura de accountability, retrolimentando continua y oportunamente para optimizar el rendimiento y compromiso de los colaboradores y el clima laboral con la cultura que se respira lo cual es lo que reflejamos hacia nuestros Stakeholders por lo tanto la Gerencia General debe invitar a un ambiente con programas de formación, planes desarrollo y sucesión, Ad-hoc a los diversos niveles funcionales de la empresa,



## Digitalización de los procesos de RRHH

fomentar una cultura positiva, colaborativa, sana, transparente y solucionar de manera inmediata cualquier situación que pueda afectarlo y asegurarse que los procesos sean claros y transparentes así como visibles.

Dentro de las brechas más relevantes para los procesos de digitalización, bebemos partir de la base que tenemos todos los procesos mapeados, documentados y actualizados, ya que es el punto de partida para digitalizar. Este es el primer reto ya que las empresas no tienen todos sus procesos. RRHH debe contar con un sistema funcional e integrado que facilite la automatización, esto es un reto debido a que muchas empresas no invierten en actualizarse y la resistencia al uso de herramientas digitales

derivado de una falta de conocimiento, experiencia y/o falta de acceso a tecnología en ciertos niveles de la organización.

Dentro de las experiencias y buenas practicas comparto que actualmente estamos en un proceso de digitalización y transición a un sistema integrado de RRHH, ha sido importante la creación de diferentes comités, el involucramiento de diferentes áreas de la organización, el liderazgo de RRHH, la claridad en la meta y recursos necesarios así como el empuje de la mesa directiva y diseñar metodologías educativas para los niveles escolares más bajos y así facilitar la aceptación al cambio tecnológico en todos los niveles de la empresa.





**María René Quevec**  
Generalista de Recursos Humanos

**En Lean Solutions Group, hemos protagonizado un avance significativo en nuestras operaciones de Recursos Humanos mediante la adopción de tecnologías de vanguardia y la implementación de plataformas innovadoras y sistemas de automatización.**

En la dinámica actual de la industria, la digitalización se ha convertido en el eje central de la transformación empresarial. Dentro de este contexto, en Lean Solutions Group, hemos protagonizado un avance significativo en nuestras operaciones de Recursos Humanos mediante la adopción de tecnologías de vanguardia y la implementación de plataformas innovadoras y sistemas de automatización como BUK y ERP's especializados. Estas estrategias de han impactado positivamente en las verticales más importantes de la compañía:



## Lean Solutions Group: Líderes en la digitalización de Recursos Humanos para una gestión de talento Innovadora

Operaciones, Recursos Humanos, Finanzas y Administración.

Una de las iniciativas más destacadas ha sido la renovación y fortalecimiento del Portal del Empleado, utilizado tanto internamente en áreas de reclutamiento, selección y contratación, como plataforma de acceso para candidatos interesados en las vacantes de la empresa. Además, la implementación del BUK, el sistema de gestión de personas, que ha revolucionado el ciclo completo de Recursos Humanos, consolidándose como la fuente primordial de información para obtener métricas precisas y realizar análisis detallados.

Gracias a estas plataformas, Lean Solutions Group ha logrado visualizar con claridad los grupos demográficos a los que se dirige, identificar tendencias y patrones en la gestión del talento, adaptar estrategias de reclutamiento y retención de personal de manera más efectiva y mejorar la experiencia laboral de sus empleados desde el onboarding hasta el desarrollo profesional.

Estos sistemas se han consolidado como la fuente primordial de información, permitiéndonos obtener métricas precisas y realizar análisis detallados para identificar tendencias y patrones de la gestión del talento en LSG. Por ello, a través de estrategias

innovadoras que toman como base estos datos, hemos comenzado a visualizar con claridad los grupos demográficos a los que nos dirigimos, el nivel de deserción por diferentes motivos, las habilidades y competencias que tienen los colaboradores o el tiempo estimado en el que se recluta a un candidato, lo que nos ha permitido adaptar nuestras estrategias de reclutamiento y retención de personal de manera más efectiva.

Asimismo, la comunicación interna ha emergido como un área clave de mejora. Es esencial que nuestros colaboradores comprendan la relevancia de su participación en este proceso de digitalización, y cómo ello incide directamente en su experiencia laboral y desarrollo profesional dentro de la organización.





Otro aspecto crucial de nuestra estrategia de digitalización es la revisión y actualización de nuestros procesos internos. Nos enfrentamos al desafío de eliminar los procesos obsoletos y garantizar que todas nuestras operaciones estén alineadas con las demandas y necesidades actuales del negocio. Esto implica no solo automatizar tareas rutinarias, sino también proporcionar a los empleados las herramientas necesarias para solicitar servicios y gestionar sus necesidades de manera eficiente y autónoma.

Mirando hacia el futuro, estamos

comprometidos con la implementación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial para fortalecer nuestras capacidades de análisis de datos y ofrecer una experiencia aún más personalizada a nuestros empleados. Ejemplo de ello, la implementación de ATS (Applicant Tracking Systems) para el proceso de reclutamiento que nos lleve a la reducción de tiempos invertidos en el análisis de candidatos en un primer filtro y a la integración de IA en nuestro ATS que nos permitirá automatizar procesos de reclutamiento y evaluación del desempeño, liberando recursos para centrarnos en

iniciativas estratégicas de mayor impacto.

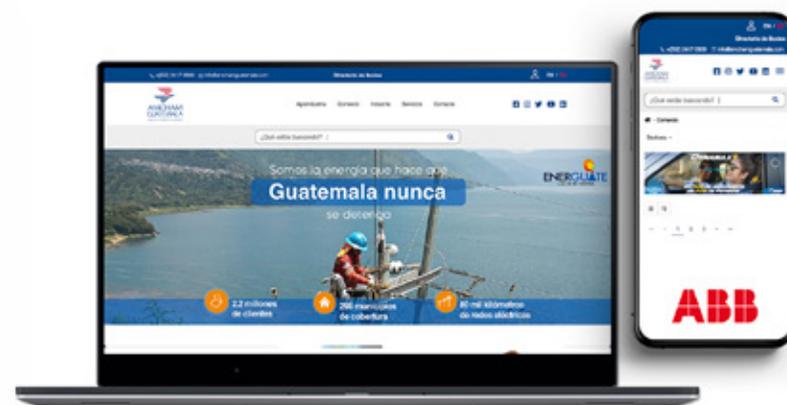
En resumen, en Lean Solutions Group, comprendemos que la digitalización de los procesos de recursos humanos no es simplemente una tendencia, sino una necesidad imperante en el panorama empresarial actual. Al adoptar una mentalidad proactiva y centrada en la innovación, estamos sentando las bases para un futuro en el que nuestras operaciones sean más eficientes, nuestros empleados más comprometidos y nuestra organización más competitiva en el mercado global.

# DIGITAL MEMBERSHIP DIRECTORY

Más **contactos**,  
mejores **negocios**.



AMCHAM  
GUATEMALA  
AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE



[directoriodigital.amchamguate.com](https://directoriodigital.amchamguate.com)

**Información:** Mariana Ramírez  
3010-0233 | [mramirez@amchamguatemala.com](mailto:mramirez@amchamguatemala.com)



# Leadership Circle 2024





ZONA LIBRE  
QUETZAL

UN HUB LOGÍSTICO DE  
*Oportunidades*



ZONA LIBRE QUETZAL



1 2 3 4

## 5ta. ZDEEP AUTORIZADA POR SAT

ubicada a 10 minutos de Puerto Quetzal

Desde su concepción hace cinco años, Zona Libre Quetzal se ha convertido en un proyecto emblemático que refleja la visión y el compromiso con el desarrollo económico de Guatemala y la región. En una reciente entrevista con el Gerente General, Andrés Sandoval, pudimos obtener una perspectiva única sobre el proceso de construcción y las oportunidades comerciales que ofrece este innovador espacio logístico.

**La Zona Libre Quetzal, ha recibido la autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria SAT, como Auxiliar de Función Pública Aduanera, y se convierte en la quinta ZDEEP en entrar en operación y promete un desarrollo económico y social en este 2024.**

*“Hace cinco años iniciamos este viaje con una visión clara: crear un hub logístico de clase mundial que impulse el crecimiento económico de Guatemala y la región”.* Esta visión ha sido el motor que ha impulsado cada fase del proyecto, desde la planificación inicial hasta la inauguración próxima.

La inversión en Zona Libre Quetzal no solo representa un compromiso financiero, sino también una apuesta por el futuro de Guatemala. Como

señala Sandoval: *“Más que una inversión, vemos Zona Libre Quetzal como una oportunidad para contribuir al desarrollo económico y social de nuestro país”.* Con una inversión inicial que supera los 100 millones de dólares, este proyecto está atrayendo la atención de inversores de todo el mundo que ven en Guatemala un destino prometedor para sus negocios.

La ubicación estratégica de Zona Libre Quetzal cerca del Puerto Quetzal ofrece una ventaja competitiva única. *“Estamos a solo cuatro kilómetros del puerto, lo que nos permite agilizar el transporte de mercancías y reducir costos logísticos”*, explica Sandoval. Esta cercanía al puerto y a importantes rutas comerciales convierte a Zona Libre Quetzal en un punto de conexión clave para el comercio internacional.

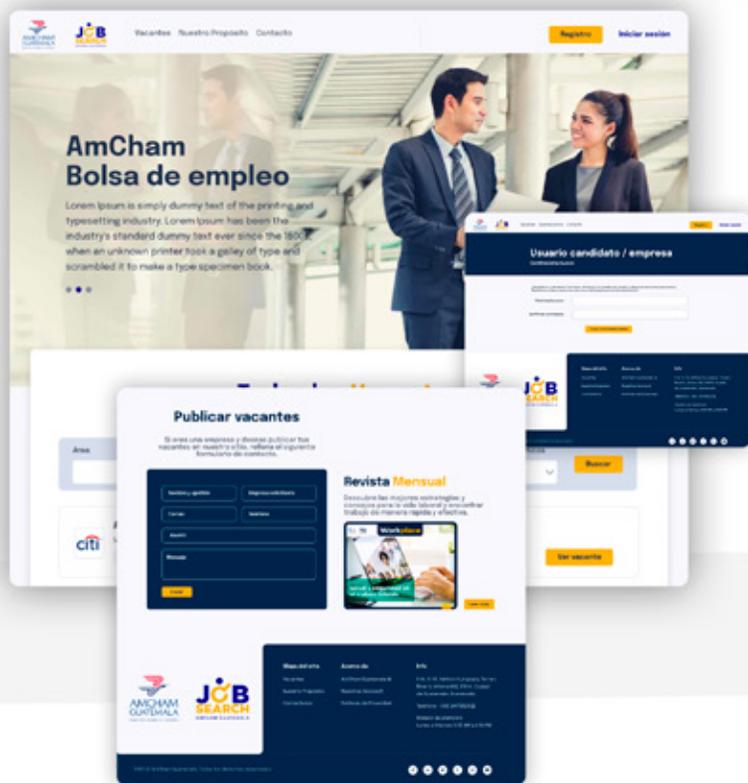
Para las empresas interesadas en Nearshoring, Zona Libre Quetzal, ofrece una infraestructura

moderna y certificaciones ambientales. El parque industrial esta comprometido con prácticas sostenibles como el uso de paneles solares para el sistema de agua potable y la iluminación perimetral.



Nota completa





Abrimos nuestra  
**BOLSA DE  
EMPLEO**  
una plataforma  
para ustedes.

[bolsaempleo.amchamguate.com](http://bolsaempleo.amchamguate.com)

Más información:

[jobsearch@amchamguatemala.com](mailto:jobsearch@amchamguatemala.com)

Síguenos en  @JobSearchAmCham