

Estado del arte sobre los portales de autoservicio de empleados en las organizaciones

State of the art on employee self-service portals in organizations

Angarita Buitrago Natalia¹. Hernández Cepeda Oscar².

Citar este Documento:

Angarita-Buitrago, Natalia. Hernández-Cepeda, Oscar. (2023) Estado del arte sobre los portales de autoservicio de empleados en las organizaciones. Revista Technol.Investig. Academia TIA, ISSN: 2344-8288, Vol. 11 No 1, pp. 19-39. Bogotá-Colombia.

¹ Ingeniera de Sistemas, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Asesoftware, ndangaritab@correo.udistrital.edu.co, país, <https://orcid.org/0000-0002-4044-279X>

² Ingeniero de Sistemas, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Oracle Colombia Limitada, ojhernandezc@correo.udistrital.edu.co, Colombia, <https://orcid.org/0000-0002-7290-2797>

Resumen

En el presente artículo se expone una investigación bibliográfica de la literatura académica relacionada con los “portales de autoservicio en las organizaciones”, esta investigación se realizó a través de la búsqueda, organización y análisis de artículos, con el fin de presentar un apoyo conceptual, teórico y estadístico para trabajos de investigación que necesiten indagar sobre las diferentes soluciones a la automatización de los procesos organizacionales, por ejemplo, en el área recursos de humanos. Así mismo, se obtienen 24 artículos que permiten listar varios factores clave individuales, organizacionales y tecnológicos que motivan el uso del autoservicio.

Palabras claves: Autoservicio para empleados, portal, recursos humanos, automatización de procesos.

Abstract.

This article presents a bibliographic research of the academic related literature with the "self-service portals in organizations", this research was carried out through the search, organization and analysis of articles, in order to present a conceptual, theoretical and statistical support for research works that need to inquire about the different solutions to the automation of organizational processes, for example, in the area of human resources. Likewise, 24 articles were obtained that allow to list several key individual, organizational and technological factors that motivate the use of self-service.

Keywords: Employee self-service, portal, human resources, process automation.

Introducción

A medida que aumenta la confianza en el uso de las tecnologías de información y comunicación, las aplicaciones han evolucionado para incorporar interacciones transaccionales. Como tal, “las empresas han estado transfiriendo cada vez más sus recursos de información corporativa a aplicaciones basadas en web, haciéndolas fácilmente accesibles para los empleados a través de la intranet corporativa” (Hawking, Stein, & Foster, 2004). Sin embargo, los profesionales de recursos humanos se enfrentan a una variedad desafiante de opciones tecnológicas para automatizar sus procesos.

Hoy en día, está surgiendo una ola de aplicaciones web basadas en el autoservicio, en el área de recursos humanos estas aplicaciones se definen como “una forma de implementar estrategias, políticas y prácticas de gestión de recursos humanos en las organizaciones a través del apoyo directo y/o con el pleno uso de canales basados en tecnologías web” (Huang & Michele, 2013). Las aplicaciones de autoservicio “se han convertido en el modelo

dominante, reemplazando a los sistemas que dependen principalmente del servicio de los empleados entregado en canales físicos” (Xue, M. Hitt, & T. Harker, 2007).

En este artículo se pretende presentar un análisis de algunas investigaciones relacionadas con los portales de autoservicio en las organizaciones, así como su aplicación en el área de recursos humanos y finalmente listar algunos beneficios de su uso.

1. Metodología

La metodología aplicada se basa en la que se presenta en el artículo: Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. Una vez se ha definido el problema de investigación, la metodología propuesta se compone de las siguientes tres fases (Gómez, Fernando, & Betancourt, 2014):

- **Búsqueda de información:** El proceso de investigación se va a realizar por medio de la base de datos bibliográfica SCOPUS (Elsevier B.V, 2004) , teniendo en cuenta que esta herramienta permite limitar los resultados de una gran cantidad de documentos, también se basa en el criterio de citas recibidas para observar el impacto de los artículos dentro de su campo de investigación.
- **Organización de la información:** Se organiza la documentación encontrada de manera sistemática, teniendo en cuenta las ecuaciones de búsqueda usadas en la fase anterior. También, para facilitar el análisis de cada artículo se generó una tabla con la siguiente información: nombre del artículo, autores, cantidad de citas en SCOPUS y resumen del artículo.
- **Análisis de la información:** Se analiza la información ya organizada, ilustrando por medio de un diagrama de Venn cuáles son los artículos más relevantes para la temática “portales de autoservicio en las organizaciones”.

2. Resultados

Para el desarrollo del estado del arte sobre los portales de autoservicio en las organizaciones, se subdividió la investigación en las siguientes fases:

• **Búsqueda de la información**

Una vez definido el tema a investigar, con la herramienta de búsqueda definida en la metodología, se consultó el total de artículos según las siguientes áreas de estudio relacionadas con las palabras clave:

- 1) Área 1: Negocios, administración, contaduría
- 2) Área 2: Ciencias de la computación
- 3) Área 3: Ciencias sociales

- 4) Área 4: Ingeniería
- 5) Área 5: Economía, econometría y finanzas
- 6) Área 6: Psicología

Definidas las áreas de investigación, se emplearon las ecuaciones de búsqueda mostradas a continuación:

- 1) Ecuación 1: *TITLE-ABS-KEY (employee AND self-service) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"))*
- 2) Ecuación 2: *TITLE-ABS-KEY (employee AND self-service AND portal) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"))*
- 3) Ecuación 3: *TITLE-ABS-KEY (employee AND self-service AND portal AND human AND resources) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"))*

La Tabla 1 muestra el total de artículos obtenidos a la fecha 28 de Abril 2022 según la relación: Área de la temática por Ecuación.

Ecuación	Área de la temática					
	Área 1	Área 2	Área 3	Área 4	Área 5	Área 6
Ecuación 1	87	26	27	15	10	4
Ecuación 2	3	2	0	3	0	1
Ecuación 3	1	1	0	1	0	1

Tabla 1 Artículos obtenidos de la relación Área X ecuaciones de búsqueda (Elaboración propia)

Como observa en la Tabla 1, se emplearon 3 ecuaciones de búsqueda ordenadas jerárquicamente de acuerdo con la cantidad de palabras clave involucradas, es decir, la primera ecuación solo involucra las palabras clave “Empleado” y “Autoservicio”, la segunda ecuación involucra las palabras clave de la ecuación 1 y añade “Portal”, la ecuación 3 incluye las palabras clave de la ecuación 2 y agrega las palabras clave “Recursos humanos”.

Así mismo, en la Figura 1, se muestra el impacto de cada ecuación sobre el total de artículos encontrados, lo cual demuestra cómo puede existir una alteración en los resultados con tan solo una leve modificación entre cada una de las ecuaciones. Como consecuencia, el uso jerárquico de palabras clave en las ecuaciones mitiga la pérdida de información valiosa. Es importante aclarar que no se fijó un rango de fechas de la publicación de los artículos y que un artículo puede pertenecer a más de un área.

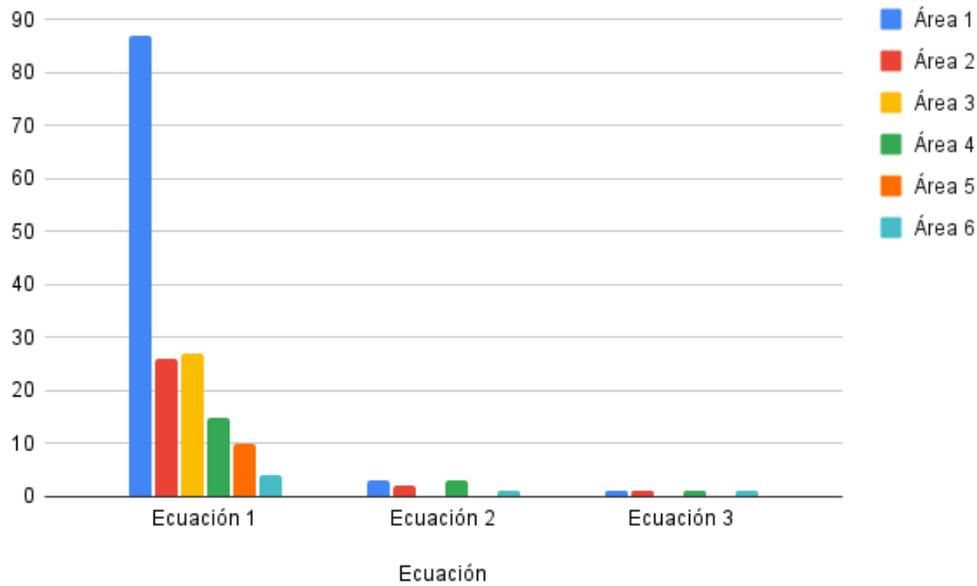


Figura 1 Comparación total Artículos x Ecuación (Elaboración propia)

- **Organización de la información**

A continuación, se listan los artículos encontrados en SCOPUS por cada ecuación aplicando el criterio de mayor grado de ecuación y más citas, lo que permitió identificar y priorizar la revisión de los más relevantes.

Ecuación 3: Se encontraron 3 artículos desde el 2003 al 2010. Se descartó el artículo del 2003 debido a que tenía 0 citas a pesar de ser un artículo antiguo. A continuación, se listan los 2 artículos candidatos que fueron candidatos a revisar.

Artículo 1)	
Titulo	<i>The diffusion of human-resource information-technology innovations in US and non-US firms</i>
Autores	(Florkowski & Olivas-Luja, 2006)
Citas en SCOPUS	70
análisis	
En el artículo se evalúan ocho tecnologías de la información que están transformando la prestación de servicios de recursos humanos, estas tecnologías son: Aplicaciones funcionales de recursos humanos, conjuntos de recursos humanos integrados, sistemas IVR, intranets de recursos humanos, aplicaciones de autoservicio para empleados y gerentes, extranets de recursos humanos y portales de recursos humanos.	

Artículo 2)	
Titulo	<i>Lotus workforce management: Streamlining human resource management</i>
Autores	(O'Connor, Dalton, & Naro, 2012)
Citas en SCOPUS	1
análisis	
<p>Esta investigación examina el enfoque de autoservicio IBM Lotus, por el cual las organizaciones tienen más opciones y control sobre la implementación de una solución de autoservicio, a través de tres funciones clave: extensibilidad, personalización y facilidad de integración. La extensibilidad permite a los usuarios agregar o eliminar componentes y funciones y determinar la estructura de comunicación entre los recursos del portal. La integración brinda a los usuarios la capacidad de personalizar y diseñar una solución que se adapte a sus necesidades. Por último, la facilidad de integración con los recursos de recursos humanos que residen en un sistema back-end es importante, ya que la mayoría de las organizaciones se mostrarían reacias a cambiar o realizar configuraciones complejas en ese sistema.</p>	

Ecuación 2: Se encontraron 7 artículos desde el 2003 al 2015. Se descartaron los 3 artículos revisados en la ecuación 3 y además se descartó uno nuevo debido a sus nulas citas a pesar de ser del 2007. A continuación, se listan los 3 artículos que fueron candidatos a revisar.

Artículo 3)	
Titulo	<i>Knowledge management using intranets and enterprise portals</i>
Autores	(Guran, 2008)
análisis	
<p>El artículo describe una nueva visión de la intranet habilitada para el conocimiento y cómo se puede lograr utilizando el concepto de desarrollo de artefactos de contenido de conocimiento. También, expone como abordar las necesidades personales y laborales de los empleados, al ofrecer más capacidades de autoservicio y personalización, desarrollando portales empresariales.</p>	

Artículo 4)	
Titulo	<i>Rules of Engagement in Turbulent Times: How Verizon Wireless Uses a Robust HR Portal for Employee Communication</i>
Autores	(Poglianich & Antoneck, 2009)
Citas en SCOPUS	1
análisis	
<p>Este estudio expone el portal "Verizon Wireless" y su desarrollo en cuanto a herramientas rápidas y sostenidas de mensajería, personalización y autoservicio para definir la experiencia del empleado. Así mismo, se centra en la importancia del compromiso para el desempeño organizacional y empresarial.</p>	

Artículo 5)	
Titulo	<i>Design and implementation for employee self-service system based on Web Dynpro</i>
Autores	(Hailang, 2015)
análisis	
<p>En la investigación analizan las necesidades de autoservicio de un empleado en una empresa. También, brinda soluciones de integración segura y factibles de portales de autoservicio.</p>	

Ecuación 1: Se encontraron 103 artículos desde el año 2005 hasta el año 2022. Con una cantidad que oscila entre 2 y 10 artículos por año de acuerdo con lo que se observa en la Figura 2. Obtenida de la base de datos bibliográfica de resúmenes y citas de artículos de revistas científicas SCOPUS.

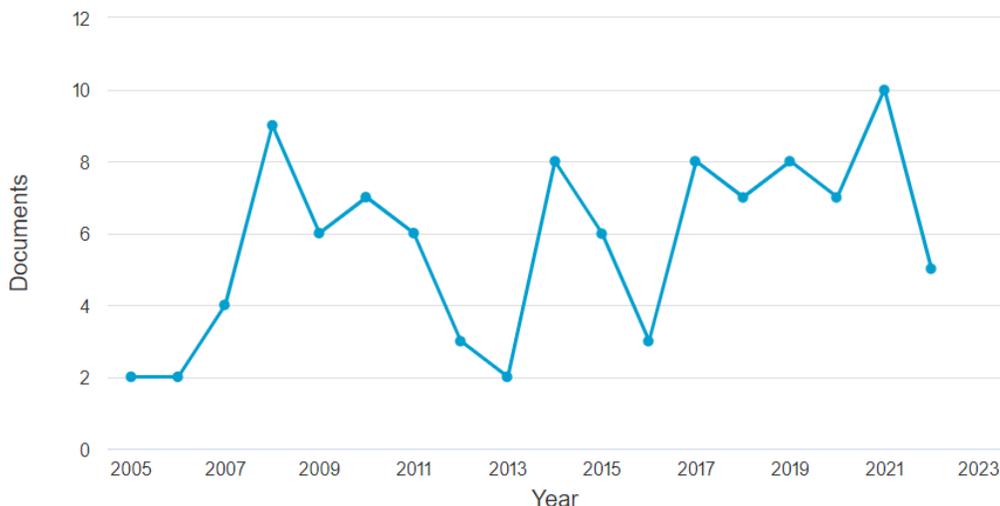


Figura 2 Documentos por año Ecuación 1 (SCOPUS)

A continuación, se listan los primeros 30 artículos encontrados ordenados de mayor a menor cantidad de citas excluyendo los artículos encontrados en la ecuación 2.

Artículo 6)	
Titulo	<i>Choosing Among Alternative Service Delivery Modes</i>
Autores	(L. Meuter, Jo Bitner, Ostrom, & W. Brown, 2005)
análisis	
Los autores exploran los factores clave que influyen en la decisión inicial de utilizar SST (Self-service technologies), centrándose en el comportamiento real en situaciones en las que el consumidor puede elegir entre los modos de entrega	

Artículo 7)	
Titulo	<i>Consequences of Forcing Consumers to Use Technology-Based Self-Service</i>
Autores	(J. Reinders, Dabholkar, & Frambach, 2008)
Citas en SCOPUS	183
análisis	
Este estudio desarrolla un modelo conceptual para investigar el impacto de obligar a los consumidores a usar TBSS (autoservicio basado en tecnología). Luego, el modelo se prueba usando un diseño experimental dentro de contextos ferroviarios. A partir de estas pruebas se puede observar que el uso forzado conduce a actitudes negativas hacia el uso del TBSS, así como hacia el proveedor del servicio. Asimismo, los hallazgos muestran que ofrecer la interacción con un empleado como una opción alternativa compensa las consecuencias negativas del uso forzado, y que la experiencia previa con TBSS (en general) conduce a actitudes más positivas hacia el autoservicio ofrecido.	

Artículo 8)	
Titulo	<i>Touch Versus Tech: When Technology Functions as a Barrier or a Benefit to Service Encounters</i>
Autores	(Giebelhausen, Robinson, Sirianni, & Brady, 2014)
Citas en SCOPUS	132
análisis	
<p>El artículo se basa en teorías de roles y guiones para demostrar que las reacciones de los clientes a los intercambios de servicios infundidos con tecnología dependen de la presencia de una buena relación entre los empleados, es decir, durante los encuentros de servicio en los que los empleados no se involucran en la construcción de una buena relación, la tecnología funciona como una barrera interpersonal, lo que permite a los clientes retirarse de la interacción de servicio relativamente desagradable.</p>	

Artículo 9)	
Titulo	<i>The contribution of e-HRM to HRM effectiveness: Results from a quantitative study in a Dutch Ministry</i>
Autores	(Rue, V. Bondarouk, & Mandy, 2007)
Citas en SCOPUS	108
análisis	
<p>La investigación analiza si es beneficioso reemplazar las actividades de HRM con herramientas de HRM basadas en la web (e-HRM). También, se muestra que la evaluación individual de las aplicaciones de e-HRM influye en la eficacia técnica y estratégica de la gestión de recursos humanos. Esto se percibe en la calidad del contenido y la estructura de las aplicaciones e-HRM que tienen un efecto positivo en la técnica y estrategia de HRM.</p>	

Artículo 10)	
Titulo	<i>The four things a service business must get right</i>
Autores	(Frances X, 2008)
Citas en SCOPUS	94
análisis	
<p>En el artículo los autores explican porque muchas de las herramientas y técnicas de gestión utilizadas en las empresas de servicios diseñadas para abordar los desafíos de las empresas de productos, son valiosas para los administradores de servicios, pero no son suficientes para el éxito.</p>	

Artículo 11)	
Titulo	<i>Customer Efficiency, Channel Usage, and Firm Performance in Retail Banking</i>
Autores	(Xue, M. Hitt, & T. Harker, 2007)
Citas en SCOPUS	82
análisis	
<p>En el artículo los autores exponen estudios previos sobre operaciones de servicios y economía para formular una hipótesis sobre las relaciones entre las características del cliente (especialmente la eficiencia de la coproducción), la utilización del canal y el desempeño de la empresa. Luego prueban esta hipótesis utilizando datos de panel de un gran banco minorista. Finalmente, por medio de sus resultados concluyen que la eficiencia del cliente en los canales de autoservicio está asociada con una mayor rentabilidad y tiene una relación compleja con la retención de clientes y la utilización del producto</p>	

Artículo 12)	
Titulo	<i>Service failure and recovery in using technology-based self-service: Effects on user attributions and satisfaction</i>
Autores	(Dabholkar & Spaid, 2012)
Citas en SCOPUS	73
análisis	
<p>La investigación examina la falla y recuperación de los servicios al usar sistemas de autoservicio basados en tecnología (TBSS), y así poder determinar los efectos de una variedad de factores relevantes en las atribuciones negativas del cliente/usuario al proveedor del servicio, a los empleados que intentan ayudar en la recuperación y a la tecnología en sí. También, examina los efectos sobre la satisfacción del cliente/usuario con la experiencia de falla/recuperación.</p> <p>Como resultado se obtuvo que la recuperación inmediata de las fallas de TBSS reduce las atribuciones negativas y aumenta la satisfacción del cliente/usuario con la experiencia, al igual que un entorno de baja ansiedad</p>	

Artículo 13)	
Titulo	<i>Designing service systems by bridging the 'front stage' and 'back stage'</i>
Autores	(Glushko & Tabas, 2009)
Citas en SCOPUS	70
análisis	
<p>El artículo propone una metodología para el diseño de sistemas de servicio que sintetiza técnicas de diseño centradas en el usuario y métodos para diseñar aplicaciones intensivas en información.</p>	

Artículo 14)	
Titulo	<i>Impact of individual differences and consumers' readiness on likelihood of using self-service technologies at hospitality settings</i>
Autores	((Sunny) Kim, Christodoulidou, & Brewer, 2012)
Citas en SCOPUS	58
análisis	
<p>Los autores del artículo exploran los factores que afectan la disposición de los clientes a adoptar el uso de SST (tecnologías de autoservicio). Asimismo, analizan el comportamiento de los clientes en relación con sus factores demográficos por medio de un modelo de ecuaciones estructurales y una muestra de 614 consumidores. Finalmente, como resultado se obtuvieron que la motivación extrínseca de los consumidores tuvo un impacto muy significativo en la probabilidad de usar nuevos SST (por ejemplo, quioscos y mesas con pantalla táctil para pedir comida u otros servicios en hoteles, casinos y restaurantes o piscinas), seguida de la motivación intrínseca y claridad de funciones.</p>	

Artículo 15)	
Titulo	<i>Why the little things matter: Exploring situational influences on customers' self-service technology decisions</i>
Autores	(Collier, Breazeale, & White, Giving back the "self" in self service: customer preferences in self-service failure recovery, 2017)
Citas en SCOPUS	57
análisis	

análisis	
<p>En la investigación los autores prueban empíricamente un modelo de influencias situacionales sobre la presión de tiempo percibida de los clientes, la efectividad de compra y la actitud hacia el uso de un SST (tecnologías de autoservicio). De acuerdo a lo anterior se puede observar que durante la transacción de SST, cuatro variables situacionales (tamaño del pedido, tolerancia al tiempo de espera, conveniencia de ubicación y presencia de empleados) tuvieron una fuerte influencia en las decisiones de SST de los clientes. Por otro lado, se proporcionan implicaciones gerenciales sobre la importancia de tener en cuenta las influencias situacionales en la adopción e implementación de SST en el futuro.</p>	

Artículo 16)	
Titulo	<i>Omnichannel Service Operations with Online and Offline Self-Order Technologies</i>
Autores	(Gao & Su, 2018)
Citas en SCOPUS	55
análisis	
<p>En el artículo los autores desarrollan un modelo teórico estilizado para estudiar el impacto de las tecnologías de autoservicio en la demanda de los clientes, los niveles de empleo y las ganancias de los restaurantes. A partir de este desarrollo obtuvieron los siguientes resultados: Primero, los clientes que usan tecnologías de autoservicio experimentan un costo de espera reducido y una mayor demanda y, además, estos beneficios pueden incluso transferirse a los clientes que no usan estas tecnologías. Segundo, aunque la opinión pública sugiere que las tecnologías de autoservicio facilitan los recortes de empleos, se encuentran empresas que deberían aumentar los niveles de empleo y, paradójicamente, esta recomendación se mantiene para las empresas con altos costos laborales. Finalmente, las empresas deberían implementar tecnología de autoservicio en línea (fuera de línea) cuando los clientes tienen un alta (baja) sensibilidad a la espera.</p>	

Artículo 17)	
Titulo	<i>Electronic human resource management and organizational</i>
Autores	(Lin, 2011)
Citas en SCOPUS	54
análisis	
<p>El artículo demuestra que las herramientas de HRM basadas en la web (e-HRM) tienen dos pilares fundamentales: la adopción de TI y la adopción de la organización virtual (VO). Según este análisis, se demuestra que las adopciones de TI y VO afectan positivamente la innovación organizacional. Asimismo, las adopciones de TI y VO también moderan positivamente la relación entre la creatividad de los empleados y la innovación organizacional.</p>	

Artículo 18)	
Titulo	<i>Predicting user satisfaction, strain and system usage of Employee self-services</i>
Autores	(Konradta, Christophersena, & Schaeffer-Kuelzb, 2006)
Citas en SCOPUS	50
Análisis	
<p>En la investigación, los autores exploran “patrones de actitud y comportamiento cuando se utilizan sistemas de autoservicio de empleados (ESS) mediante el uso de un modelo de aceptación de tecnología (TAM) ampliado”. También, examinan “la relación entre el apoyo organizacional y la política de información por un lado y la facilidad de uso y utilidad por el otro, luego la relación entre la facilidad de uso y utilidad con la satisfacción, la tensión y el uso del sistema”.</p>	

Artículo 19)	
Titulo	<i>The effect of self-checkout quality on customer satisfaction and repatronage in a retail context</i>
Autores	(Fernandes & Pedroso, 2017)
Citas en SCOPUS	38
Análisis	
<p>Los autores del artículo definen las tecnologías de autoservicio por sus siglas en inglés SSTs como “interfaces tecnológicas que permiten a los clientes producir un servicio sin la participación directa de los empleados”, el estudio hecho en este artículo presenta un modelo causal para determinar si los consumidores de un servicio de auto pago de un punto de venta minorista se relacionan con la satisfacción general del cliente, implicando un factor diferenciador de la competencia.</p>	

Artículo 20)	
Titulo	<i>Consumer-to-store employee and consumer-to-self-service technology (SST) interactions in a retail setting</i>
Autores	(Lee H.-J. , 2015)
Citas en SCOPUS	34
Análisis	
<p>El artículo tiene como propósito “comprender el mecanismo subyacente de cómo las cualidades de interacción entre el consumidor-empleado de la tienda y entre el consumidor-tecnología de autoservicio (SST) contribuyen al patrocinio del consumidor minorista”.</p>	

Artículo 21)	
Titulo	<i>“Why wait? Impact of waiting lines on self-service technology use”</i>
Autores	(Kokkinou & Cranage, 2015)
Citas en SCOPUS	33
Análisis	
<p>El artículo es un estudio que “brinda orientación sobre cómo los proveedores de servicios pueden diseñar su servicio para aprovechar el efecto motivador de las filas de espera en el uso de la tecnología de autoservicio”.</p>	

Artículo 22)	
Titulo	<i>Customer-based innovation of knowledge e-services: the importance of after-innovation</i>
Autores	(Sundbo, 2008)
Citas en SCOPUS	32
Análisis	
<p>El artículo tiene como objetivo, “analizar cómo las empresas de servicios de conocimiento involucran a los clientes en el proceso de innovación de los servicios electrónicos y cómo pueden beneficiarse de ello”. Comparan el desarrollo de los servicios electrónicos con el desarrollo de los servicios de conocimiento tradicionales de persona a persona.</p>	

Artículo 23)	
Titulo	<i>Toward a Conceptualization of Customer Productivity: The Customer's Perspective on Transforming Customer Labor into Customer Outcomes Using Technology-Based Self-Service Options</i>
Autores	(Anitsal & Schumann, 2007)
Citas en SCOPUS	32
Análisis	
<p>Los autores del artículo "Giving back the “self” in self service: customer preferences in selfservice failure recovery" con 31 citaciones registradas en SCOPUS exploran “el rol del empleado en una falla de autoservicio y cómo la presencia de otros clientes puede cambiar ese rol”. Específicamente, “examinan cómo el autocontrol del comportamiento de los clientes durante una falla puede cambiar las preferencias de recuperación”.</p>	

Artículo 24)	
Titulo	<i>Giving back the “self” in self service: customer preferences in selfservice failure recovery</i>
Autores	(Collier, Breazeale, & White, 2017)
Citas en SCOPUS	31
Análisis	
<p>Los autores del artículo "<i>Giving back the “self” in self service: customer preferences in selfservice failure recovery</i>" con 31 citaciones registradas en SCOPUS exploran “el rol del empleado en una falla de autoservicio y cómo la presencia de otros clientes puede cambiar ese rol”. Específicamente, “examinan cómo el autocontrol del comportamiento de los clientes durante una falla puede cambiar las preferencias de recuperación”.</p>	

Artículo 25)	
Titulo	<u>Replaced by a Robot: Service Implications in the Age of the Machine</u>
Autores	<u>(McLeay, Osburg, Yoganathan, & Patterson, 2020)</u>
Citas en SCOPUS	29
Análisis	
<p>El artículo “desarrolla y prueba un marco holístico para determinar una comprensión más profunda de las percepciones de los usuarios de los robots de servicio de primera línea (FLSR)”. Sus estudios experimentales “investigan los efectos del (1) papel (aumento o sustitución de empleados humanos o ausencia de participación) y (2) tipo (FLSR humanoide frente a máquina de autoservicio) de FLSR en los siguientes contextos de servicio: (a) creación de valor modelo (constructor de activos, proveedor de servicios) y (b) tipo de servicio (experiencia, credibilidad)”.</p>	

Artículo 26)	
Titulo	<i>Human resources information systems in Texas City governments: Scope and perception of its effectiveness</i>
Autores	(G. Reddick, 2009)
Citas en SCOPUS	24

Análisis	
El estudio realizado en el artículo “examina los sistemas de información de recursos humanos (HRIS) en los gobiernos de las ciudades”. Este artículo “presenta los resultados de una encuesta a directores de recursos humanos (HRD) en ciudades de Texas en los Estados Unidos”. Los hallazgos de este estudio en términos de la percepción de HRIS por parte de los HRD, demuestran que “los impactos operativos, como la reducción de la fuerza laboral o la reducción de los costos operativos de recursos humanos, son menos importantes. Sin embargo, los aspectos relacionales y de transformación, como aumentar el servicio al cliente, mejorar la calidad de los servicios y retener el conocimiento, son importantes”.	

Artículo 27)	
Titulo	<i>Personality determinants of need for interaction with a retail employee and its impact on self-service technology (SST) usage intentions</i>
Autores	(Lee H.-J. , 2017)
Citas en SCOPUS	23
Análisis	
El valor agregado del artículo “Personality determinants of need for interaction with a retail employee and its impact on self-service technology (SST) usage intentions”. (Lee H.-J. , 2017) con 23 citaciones registradas en SCOPUS, es “explorar los efectos causales y jerárquicos de los rasgos de personalidad que determinan las intenciones de usar tecnologías de autoservicio (SST)”.	

Artículo 28)	
Titulo	<i>Customers' preferences for newtechnology-based self-services versushuman interaction services in hotels</i>
Autores	(Saad Kattara & Ahmed El-Said, 2013)
Citas en SCOPUS	23
Análisis	
El estudio explora “las diferencias en las preferencias de los clientes para usar nuevos autoservicios basados en tecnología frente a la interacción humana con empleados de servicio en hoteles de cinco estrellas en Sharm El-Sheikh, Egipto”. Los resultados de este estudio muestran que los clientes del área hotelera prefieren la interacción humana frente al autoservicio	

Artículo 29)	
Titulo	<i>The role of self-service technologies in restoring justice</i>
Autores	(Mattila, Cho, & Ro, 2011)
Citas en SCOPUS	23
Análisis	
Las autoras del artículo sugieren que “a medida que un número cada vez mayor de clientes elige interactuar con las empresas de servicios a través de la tecnología, existe una necesidad urgente de comprender si los consumidores reaccionan de manera diferente a las fallas/esfuerzos de recuperación basados en la tecnología que a las fallas/esfuerzos de recuperación humanos”. Esta investigación examina el papel del modo de falla (SST vs. encuentro cara a cara) y el modo de recuperación en las percepciones de equidad de los clientes.	

Artículo 30)	
Titulo	<i>Causal Attributions and Overall Blame of Self-Service Technology (SST) Failure: Different from Service Failures by Employee and Policy</i>
Autores	(Lee & Cranage, 2017)

Citas en SCOPUS	21
Análisis	
<p>La investigación del artículo “explora las atribuciones causales de los clientes (lugar, estabilidad y capacidad de control) y la culpa general después de tres tipos diferentes de fallas en el servicio: tecnología de autoservicio (SST), empleado y política de la empresa”. Los hallazgos del estudio “sugieren que se debe prestar mucha atención a las fallas de SST y enfatizar la necesidad de cero defectos y el desarrollo de una estrategia de recuperación para fallas de SST”.</p>	

Artículo 31)	
Titulo	<i>The role of other customers during self-service technology failure</i>
Autores	(Yi & Young Kim, 2017)
Citas en SCOPUS	20
Análisis	
<p>Los autores del artículo afirman que “La recuperación del servicio a través de la ayuda entre clientes es especialmente significativa en el contexto de falla de la tecnología de autoservicio (SST) porque las SST están asociadas con un alto riesgo de falla debido a la falta de contactos cara a cara con los empleados”. El aspecto que se consideró más relevante de esta investigación es el hecho de que la herramienta tecnológica de autoservicio debe poder facilitar la interacción entre usuarios en situaciones de fallas, un claro ejemplo son los foros de preguntas y errores más frecuentes.</p>	

Artículo 32)	
Titulo	<i>Satisfaction with employee relationship management systems: the impact of usefulness on systems quality perceptions</i>
Autores	(Yang, Stafford, & Gillenson, 2011)
Citas en SCOPUS	17
Análisis	
<p>Los autores del artículo sugieren que “las implementaciones de sistemas de alta calidad no producirán altos grados de satisfacción de los empleados con los sistemas de gestión de relaciones con los empleados ERM a menos que el empleado también considere que dichos sistemas son muy útiles para el propósito previsto”. Esto resalta el rol esencial de las evaluaciones precisas de los requerimientos del usuario en la fase de análisis del diseño del sistema que se quiera diseñar.</p>	

Artículo 33)	
Titulo	<i>Understanding forced adoption of self-service technology: the impacts of users' psychological reactance</i>
Autores	(Feng, Tu, Lu, & Zhou, 2018)
Citas en SCOPUS	9
Análisis	
<p>Los autores del artículo afirman que “reemplazar los servicios completos con SST a veces no brinda los beneficios que las empresas esperaban: los usuarios pueden sentir que se ven obligados a usar SST y mostrar resistencia a las nuevas tecnologías”. Los hallazgos de este artículo “brindan información sobre por qué los usuarios muestran resistencia a las SST y resaltan los impactos del estado motivacional de la reactividad psicológica”.</p>	

Artículo 34)	
Titulo	<i>Encouraging the use of self-service business intelligence – an examination of employee-related influencing factors</i>
Autores	(Passlick, Guhr, Lebek, & Breitner, 2020)
Citas en SCOPUS	6
Análisis	
El estudio que se encuentra en el artículo “examina qué factores influyen en el uso de aplicaciones de inteligencia empresarial de autoservicio (SSBI)”. Para analizar las interdependencias, los autores desarrollaron un modelo de ecuación estructural (SEM) y lo probaron encuestando a usuarios potenciales de SSBI en diferentes sectores. Según los autores, “El SEM muestra que la intención de uso está significativamente influenciada por la contribución esperada de SSBI a las necesidades de información, que está significativamente influenciada por la experiencia en inteligencia comercial (BI), la flexibilidad de SSBI, el ahorro de tiempo esperado de SSBI y la importancia de la calidad de los datos”.	

Artículo 35)	
Titulo	<i>“My bad”: investigating service failure effects in self-service and full-service settings</i>
Autores	(Köcher & Paluch, 2019)
Citas en SCOPUS	4
Análisis	
El propósito del artículo es explorar las posibles diferencias en las reacciones de los consumidores ante fallas en el servicio entre los servicios proporcionados por un empleado del servicio (es decir, servicios completos) y los servicios que requieren la participación activa de los usuarios (es decir, autoservicios).	

Artículo 36)	
Titulo	<i>Improving the quality of human resources services in the steel company through modern information technologies</i>
Autores	(Janošková, Bardiovský, & Ondřík, 2016)
Citas en SCOPUS	2
Análisis	
El artículo destaca la aplicación de TI y presenta conocimientos seleccionados en el área de prestación de servicios a los recursos humanos en una gran empresa, como resultado de la investigación realizada en Eslovaquia y en el extranjero, así como de las experiencias adquiridas por los autores en su propia práctica. Los autores explícitamente sugieren que la automatización de los procesos de recursos humanos en una empresa de producción con la mayoría de los empleados sin acceso a equipos de TI es un gran desafío.	

4 Análisis de la información

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- 1) Clasificación por pertinencia del artículo: Este ítem permite descartar todos aquellos artículos que no consideran a un empleado como usuario final en las tecnologías de autoservicio. Lo anterior debido a que el tema principal de la investigación es realizar un estado del arte sobre los portales de autoservicio de empleados en las organizaciones. En la Figura 3 se muestra un Diagrama de Venn (Venn M.A, 1880) con el conjunto universal de artículos encontrados en SCOPUS.

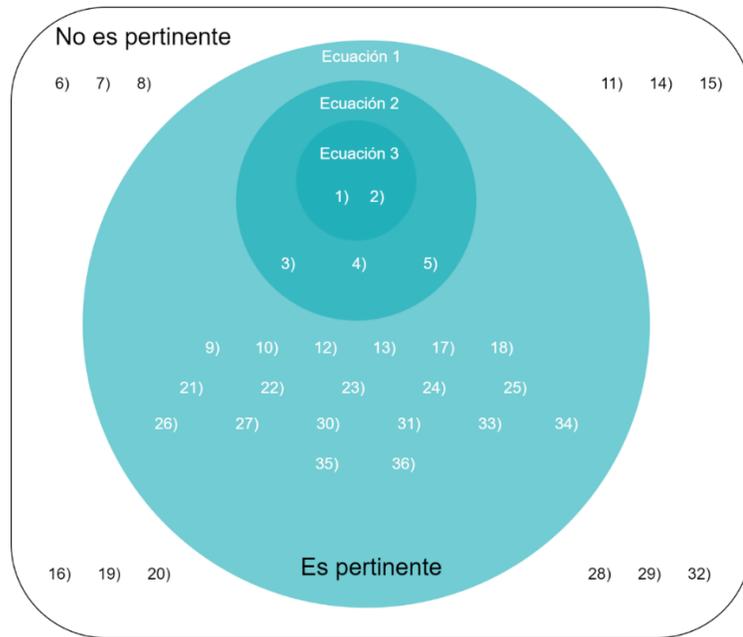


Figura 3 Diagrama de Venn con los artículos encontrados con las ecuaciones de búsqueda en SCOPUS (Elaboración propia)

Después de realizar una lectura detallada sobre el contenido de los artículos, se seleccionaron 24 artículos pertinentes de los 36 artículos obtenidos con las ecuaciones de búsqueda.

- 2) Clasificación por fecha de publicación: Este ítem permite identificar aquellos artículos pertinentes que son más recientes y que a su vez son más citados en comparación de otros dentro del mismo año de publicación. En la Figura 4 se observa el resultado de esta clasificación.

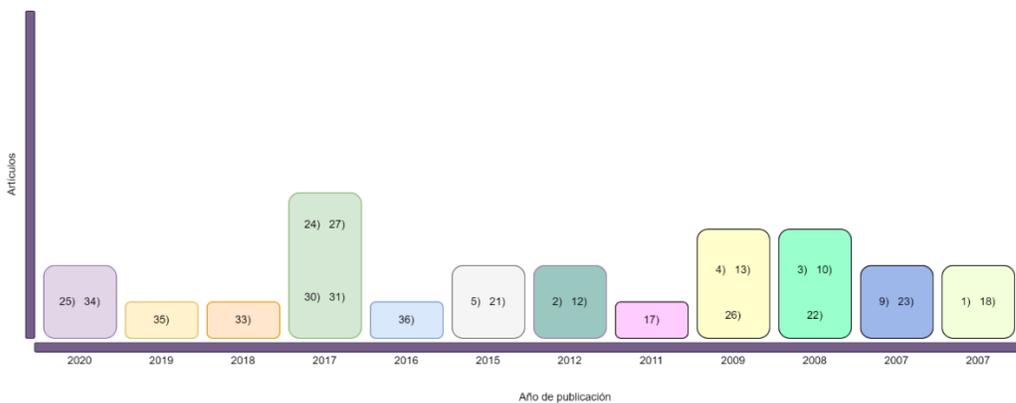


Figura 4 Artículos pertinentes más citados por año de publicación (Elaboración propia)

Como se observa en la Figura 4. El artículo 25) – “Replaced by a Robot: Service Implications in the Age of the Machine” y el artículo 34) – “Encouraging the use of self-service business intelligence – an examination of employee-related influencing factors” son los dos primeros

artículos que un interesado en los portales de autoservicio de empleados en las organizaciones debería de revisar debido a su pertinencia respecto al número de citas registradas en SCOPUS y a su año de publicación. A medida que se requiera más información se deben revisar los artículos mencionados en la Figura 4 que se encuentren posicionados en el sentido de izquierda a Derecha y en el sentido superior a inferior.

Conclusiones

Por medio de los resultados expuestos en la presente investigación, podemos concluir que es posible sintetizar un conjunto de ideas, conceptos y antecedentes para indagar sobre trabajos de investigación relacionados con los portales de autoservicio de empleados en las organizaciones, asimismo, a través de este artículo de revisión futuros investigadores podrán profundizar en el tema, debido a que se ofrece diferentes posibilidades de comprensión sobre los portales de autoservicio. Por otro lado, al analizar la información relacionada con los portales de autoservicio y el área de recursos humanos, se puede observar que la mayoría de los artículos concuerda con que “los Sistemas de trabajo de alto rendimiento, por sus siglas en inglés HPWS, comprenden un grupo de prácticas de recursos humanos separadas pero interconectadas diseñadas para mejorar el desempeño de los empleados y de la empresa a través de la mejora de las habilidades, la motivación y la oportunidad de contribuir de los empleados” (Appelbaum, Bailey, Berg, & Kalleberg, 2001)

También, según el análisis realizado en los distintos artículos, se puede inferir que un clima innovador con herramientas que los usuarios consideran útiles facilita la aceptación de las tecnologías de autoservicio como un medio para optimizar procesos. Esto, en concordancia con la afirmación de Van De Voorde, K., & Beijer, S. (2014), los cuales argumentan que cuando los empleados perciben que los sistemas de trabajo de alto rendimiento (HPWS) se usan con el objetivo de mejorar su bienestar (es decir, cuando los empleados forman atribuciones de bienestar de recursos humanos), esto se experimentará como si se les brindara apoyo, beneficios y recursos (Van De Voorde & Beijer, 2014). Cabe resaltar el hecho de que para lograr implantar eficazmente los portales de autoservicio en las organizaciones, los usuarios finales deben tener competencias digitales acordes con el manejo de aplicaciones web.

El presente artículo de revisión está limitado a los artículos registrados en la herramienta de base de datos SCOPUS, pero la metodología y resultados obtenidos son fácilmente extensibles si se usan otras herramientas similares.

4) Referencias

- Elsevier B.V. (2004). *SCOPUS*. (Elsevier) Recuperado el 30 de April de 2022, de <https://www.scopus.com/>
- (Sunny) Kim, J., Christodoulidou, N., & Brewer, P. (February de 2012). Impact of individual differences and consumers' readiness on likelihood of using self-service technologies at hospitality settings. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 85-114. doi:10.1177/1096348011407311
- Anitsal, I., & Schumann, D. W. (2007). Toward a Conceptualization of Customer Productivity: The Customer's Perspective on Transforming Customer Labor into Customer Outcomes Using Technology-Based Self-Service Options. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 349-363. doi:dx.doi.org/10.2753/MTP1069-6679150405
- Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P., & Kalleberg, A. (July de 2001). Manufacturing Advantage: Why High Performance Work Systems Pay Off, Ithaca. *The Academy of Management Review*, 459-462. doi:<https://doi.org/10.2307/259189>
- Collier, J. E., Breazeale, M., & White, A. (2017). Giving back the “self” in self service: customer preferences in self-service failure recovery. *Journal of Services Marketing*, 604-619. doi:doi.org/10.1108/JSM-07-2016-0259
- Collier, J. E., Moore, R. S., Horky, A., & Moore, M. L. (2014). Why the little things matter: Exploring situational influences on customers' self-service technology decisions. *Journal of Business Research*, 68, 703-710. doi:dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.08.001
- Dabholkar, P. A., & Spaid, B. I. (January de 2012). Service failure and recovery in using technology-based self-service: effects on user attributions and satisfaction. *The Service Industries Journal*, 1415-1432. doi:10.1080/02642069.2011.600518
- Feng, W., Tu, R., Lu, T., & Zhou, Z. (2018). Understanding forced adoption of self-service technology: the impacts of users' psychological reactance. *Behaviour & Information Technology*, 820-832. doi:10.1080/0144929X.2018.1557745
- Fernandes, T., & Pedroso, R. (March de 2017). The effect of self-checkout quality on customer satisfaction and repatronage in a retail context. *Service Business*, 69-92. doi:10.1007/s11628-016-0302-9
- Florkowski, G. W., & Olivas-Luja, M. R. (2006). The diffusion of human-resource information-technology innovations in US and non-US firms. *Personnel Review*, 35, 684-710. doi:DOI 10.1108/00483480610702737
- Frances X, F. (April de 2008). The four things a service business must get right. *Harvard Business Review*, 70-80+136. Recuperado el 30 de April de 2022
- G. Reddick, C. (2009). Human Resources Information Systems in Texas City Governments: Scope and Perception of its Effectiveness. *Public Personnel Management*, 19-34. doi:10.1177/009102600903800402

- Gao, F., & Su, X. (August de 2018). Omnichannel Service Operations with Online and Offline Self-Order Technologies. *Management Science*, 1–14. doi:doi.org/10.1287/mnsc.2017.2787
- Giebelhausen, M., Robinson, S., Sirianni, N., & Brady, M. (July de 2014). Touch Versus Tech: When Technology Functions as a Barrier or a Benefit to Service Encounters. *Journal of Marketing*, 113-124. doi:10.1509/jm.13.0056
- Glushko, R., & Tabas, L. (2009). Designing service systems by bridging the “front stage” and “back stage”. *Information Systems and e-Business Management*, 407-427. doi:10.1007/s10257-008-0106-0
- Gómez, E., Fernando, D., & Betancourt, L. (abril de 2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 158-163. doi:doi.org/10.15446/dyna.v81n184.37066
- Guran, M. (2008). Knowledge Management using Intranets and Enterprise Portals. *Int. J. of Computers, Communications & Control*, 75-81. Recuperado el 30 de April de 2022, de https://static.aminer.org/pdf/PDF/000/245/118/enterprise_knowledge_management_and_emerging_technologies.pdf
- Hailang, W. (February de 2015). Design and implementation for employeeself-service system based on Web Dynpro for Abap. *Journal of Northwestern Polytechnical University*, 98-103. Recuperado el 30 de April de 2022
- Hawking, P., Stein, A., & Foster, S. (01 de January de 2004). e-HR and Employee Self Service: A Case Study of a Victorian Public Sector Organisation. *Issues in Informing Science and Information Technology*, 1017-1026. doi:10.28945/795
- Huang, J., & Michele, T. (February de 2013). Turnaround user acceptance in the context of HR self-service technology adoption: an action research approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 24, 621–642. doi:10.1080/09585192.2012.677460
- J. Reinders, M., Dabholkar, P. A., & Frambach, R. T. (November de 2008). Consequences of Forcing Consumers to Use Technology-Based Self-Service. *Journal of Service Research*, 107-123. doi:10.1177/1094670508324297
- Janošková, M., Bardiovský, G., & Ondřík, B. (2016). Improving the quality of Human Resources Services in the Steel company through modern Information Technologies. *Quality - Access to Success*, 120-124. Recuperado el 30 de April de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/311978650_Improving_the_quality_of_Human_Resources_Services_in_the_Steel_company_through_modern_Information_Technologies
- Köcher, S., & Paluch, S. (April de 2019). “My bad”: investigating service failure effects in self-service and full-service settings. *Journal of Services Marketing*, Journal of Services Marketing. doi:doi.org/10.1108/JSM-03-2018-0096

- Kokkinou, A., & Cranage, D. A. (2015). Why wait? Impact of waiting lines on self-service technology use. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1181-1197. doi:10.1108/IJCHM-12-2013-0578
- Konradta, U., Christophersena, T., & Schaeffer-Kuelzb, U. (2006). Predicting user satisfaction, strain and system usage of employee self-services. *Int. J. Human-Computer Studies*, 1141–1153. doi:10.1016/j.ijhcs.2006.07.001
- L. Meuter, M., Jo Bitner, M., Ostrom, A., & W. Brown, S. (April de 2005). Choosing Among Alternative Service Delivery Modes: An Investigation of Customer Trial of Self-Service Technologies. *Journal of Marketing*, 61-83. doi:10.1509/jmkg.69.2.61.60759
- Lee, B., & Cranage, D. A. (2017). Causal Attributions and Overall Blame of Self-Service Technology (SST) Failure: Different from Service Failures by Employee and Policy. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 61-84. doi:dx.doi.org/10.1080/19368623.2017.1337539
- Lee, H.-J. (2015). Consumer-to-store employee and consumer-to-self-service technology (SST) interactions in a retail setting. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 676-692. doi:10.1108/IJRDM-04-2014-0049
- Lee, H.-J. (14 de August de 2017). Personality determinants of need for interaction with a retail employee and its impact on self-service technology (SST) usage intentions. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 214-231. doi:doi.org/10.1108/JRIM-04-2016-0036
- Lin, L.-H. (January de 2011). Electronic human resource management and organizational innovation: the roles of information technology and virtual organizational structure. *The International Journal of Human Resource Management*, 235–257. doi:10.1080/09585192.2011.540149
- Mattila, A. S., Cho, W., & Ro, H. (. (April de 2011). The role of self-service technologies in restoring justice. *Journal of Business Research*, 348-355. doi:10.1016/j.jbusres.2010.02.014
- McLeay, F., Osburg, V., Yoganathan, V., & Patterson, A. (2020). Replaced by a Robot: Service Implications in the Age of the Machine. *Journal of Service Research*, 1-18. doi:DOI: 10.1177/1094670520933354
- O'Connor, J., Dalton, R., & Naro, D. (January de 2012). Lotus Workforce Management: Streamlining Human Resource Management. *International Journal of Web Portals*, 22 - 36. doi:10.4018/978-1-4666-1601-1.ch029
- Passlick, J., Guhr, N., Lebek, B., & Breitner, M. H. (January de 2020). Encouraging the use of self-service business intelligence – an examination of employee-related influencing factors. *Journal of Decision Systems*, 1-26. doi:10.1080/12460125.2020.1739884
- Poglianich, A., & Antoneck, M. (2009). Rules of Engagement in Turbulent Times: How Verizon Wireless Uses a Robust HR Portal for Employee Communication. *Global Business and Organizational Excellence*, 29-35. doi:10.1002/joe.20265

- Rue, H., V. Bondarouk, T., & Mandy, V. d. (2007). The contribution of e-HRM to HRM effectiveness Results from a quantitative study in a Dutch Ministry. *Employee Relations*, 280-291. doi:DOI 10.1108/01425450710741757
- Saad Kattara, H., & Ahmed El-Said, O. (April de 2013). Customers' preferences for new technology-based self-services versus human interaction services in hotels. *Tourism and Hospitality Research*, 67-82. doi:10.1177/1467358413519261
- Sundbo, J. (2008). Customer-based innovation of knowledge e-services: the importance of after innovation. *Int. J. Services Technology and Management*, 218-233. doi:10.1504/IJSTM.2008.019704
- Van De Voorde, K., & Beijer, S. (2014). The role of employee HR attributions in the relationship between high-performance work systems and employee outcomes. *Human Resource Management Journal*, 25, 62-78. doi:10.1111/1748-8583.12062
- Venn M.A, J. (30 de 04 de 1880). Obtenido de On the diagrammatic and mechanical representation of propositions and reasonings: https://www.cis.upenn.edu/~bhusnur4/cit592_fall2014/venn%20diagrams.pdf
- Xue, M., M. Hitt, L., & T. Harker, P. (2007). Customer Efficiency, Channel Usage, and Firm Performance in Retail Banking. *Manufacturing & Service Operations Management*, 535–558. doi:10.1287/msom.1060.0135
- Yang, Y., Stafford, T. F., & Gillenson, M. (2011). Satisfaction with employee relationship management systems: the impact of usefulness on systems quality perceptions. *European Journal of Information Systems*, 221–236. doi:doi:10.1057/ejis.2010.69;
- Yi, Y., & Young Kim, S. (December de 2017). The role of other customers during self-service technology failure. *Service Business*, 695-715. doi:10.1007/s11628-016-0325-2

Publicación Facultad de Ingeniería y Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada –
RITA

REVISTA

TIA