



EL CAPITAL HUMANO COMO GENERADOR DE VALOR FINANCIERO EN LAS PYMES

(Human capital as a generator of financial value in Pymes)

Deisy Perez

Universidad del Zulia, LUZ. Venezuela

dphasbun@hotmail.com

RESUMEN

En la era del conocimiento las empresas se basan en recursos intangibles claves para su desarrollo por lo que establecer estrategias para el Capital humano como generador de valor financiero en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) desde la identificación de los elementos administrativos es trascendente, por ello, se basó el estudio en los constructos teóricos de Mantilla (2004) y Edvinsson y Malone (1999). Desde el enfoque epistemológico cuantitativo, empirista o también llamado paradigma positivista, la investigación de tipo aplicada, con un diseño transaccional, no experimental y de campo, considerando para el estudio la población de las Pymes del Municipio Carirubana del estado Falcón, Venezuela, con una muestra de cuatrocientas ochenta y ocho (488) empresas encuestadas. Para el análisis e interpretación de resultados se utilizó la estadística descriptiva, encontrando como resultados significativos la necesidad de reforzar la identificación del Capital Intelectual desde las características propias de las empresas, específicamente en lo relacionado con la educación, la valoración sicométrica, y de las actitudes proactivas y reactivas, aunque las empresas se preocupan por su recurso humano, requieren, de la correcta integración de la estrategia, la estructura, y los sistemas de trabajo, con la finalidad de que este se coloque a disposición de esta, con todas sus habilidades y capacidades, permitiendo a la institución obtener beneficios y contar con el talento necesario para afrontar o prever eventualidades.

Palabras Clave: Capital Humano, Capital Intelectual, Valor Financiero, Pymes.

ABSTRACT

In the knowledge era, companies rely on key intangible resources for their development, so establishing strategies for Human Capital as a generator of financial value in Small and Medium Enterprises (Pymes) from the identification of administrative elements is transcendent. this, the study was based on the theoretical constructs of Mantilla (2004) and Edvinsson and Malone (1999). From the quantitative epistemological approach, empiricist or also called positivist paradigm, the application-type research, with a transactional, non-experimental and field design, considering for the study the population of the Pyme of the Carirubana Municipality of Falcón state, Venezuela, with a sample of four hundred and eighty eight (488) companies surveyed. For the analysis and interpretation of results, descriptive statistics were used, finding as significant results the need to reinforce the identification of Intellectual Capital from the characteristics of companies, specifically in relation to education, psychometric assessment, and attitudes



proactive and reactive, although companies are concerned about their human resources, they require, of the correct integration of the strategy, the structure, and the systems of work, in order that this is placed at the disposal of this, with all its abilities and capabilities, allowing the institution to obtain benefits and have the necessary talent to face or anticipate eventualities.

Keywords: Human Capital, Intellectual Capital, Financial Value, Pymes

INTRODUCCIÓN

En muchas ocasiones los profesionales del área de las ciencias sociales, se preguntan sobre el estado del arte del capital intelectual, para lo cual se puede decir, que se trata de analizar las variables que dentro de la organización colocan en práctica los elementos de este, es decir, se habla de un administrador, por ejemplo, que no solo deberá cumplir con sus prácticas, tareas o funciones, propias de su cargo, sino también agregar otras como la observación, la intuición o en resumen la teoría del cerebro unitrídico, reflejando aquellos aspectos que son susceptibles a ser identificados pero que se encuentran ocultos, y que por ende, requieren de un trabajo exhaustivo de la administración de la empresa.

En función de ello, se procede a definir los elementos del capital intelectual como generador de valor financiero, bajo la óptica administrativa; tomando en cuenta que hay que medirlo para poderlo administrar, es aquí, donde se encuentra al capital humano, estructural y relacional, tres grandes grupos que deben ser detallados de forma separada para poderlos identificar.

En lo que concierne al Capital Humano, el reto de la gerencia en la era del Capital Intelectual, se destaca una de las áreas que más cambios ha experimentado a lo largo de la historia, conocida por algunos autores como Chiavenato (2002a), por Administración de Recursos Humanos (ARH), destinada precisamente a este activo concebido como las personas, son tantas las transformaciones que actualmente, su nombre también se está sustituyendo por Gestión del Talento Humano, de socios o colaboradores, de capital humano o incluso de personas, indiferentemente, la finalidad es reinterpretar un espacio, así como su configuración, por ello, para facilitar la comprensión de la teoría, el término Recurso Humano como gestión de personas, o del talento humano, será utilizado a lo largo del texto como función, departamento, practicas o profesión, desde la concepción epistemológica de su



definición, para lo cual, en algunos casos, se hace referencia de los nuevos enfoques de esta, analizando los procesos que involucra.

En este sentido se desarrolla el presente artículo desde el enfoque epistemológico cuantitativo, empirista o también llamado paradigma positivista, la investigación de tipo aplicada, con un diseño transaccional, no experimental y de campo, considerando para el estudio la población de las Pymes del Municipio Carirubana del estado Falcón, Venezuela, con una muestra de cuatrocientas ochenta y ocho (488) empresas encuestadas. Producto del trabajo investigativo se estructura de la siguiente forma, un referencial teórico del capital humano en la era del capital intelectual, los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario validado y las consideraciones del estudio, bases para valorar este importante activo dentro de la empresa en pro de valorarlo como un intangible generador de recursos financieros para la misma.

CAPITAL HUMANO: RETO DE LA GERENCIA EN LA ERA DEL CAPITAL INTELECTUAL.

En este contexto, se destaca una de las áreas que más cambios ha experimentado a lo largo de la historia, conocida por algunos autores como Chiavenato (2002a), por Administración de Recursos Humanos (ARH), destinada precisamente a este activo concebido como las personas, son tantas las transformaciones que actualmente, su nombre también se está sustituyendo por Gestión del Talento Humano, de socios o colaboradores, de capital humano o incluso de personas, indiferentemente, la finalidad es reinterpretar un espacio, así como su configuración, por ello, para facilitar la comprensión de la teoría, el término Recurso Humano como gestión de personas, o del talento humano, será utilizado a lo largo del texto como función, departamento, prácticas o profesión, desde la concepción epistemológica de su definición, para lo cual, en algunos casos, se hace referencia de los nuevos enfoques de esta, analizando los procesos que involucra.

Ante lo anterior, el autor explica que si se quieren lograr objetivos organizacionales, la gerencia debe preocuparse primero por que las personas alcancen objetivos individuales, y así se dé un ganar – ganar entre ambas partes, afirmando que la intención, es lograr la correcta integración de la estrategia, la



estructura, y los sistemas de trabajo, con la finalidad de que el recurso humano coloque a disposición de esta, todas sus habilidades y capacidades.

En este mismo orden de ideas, Edvinsson y Malone (1999:13), refieren que el capital humano refleja la “combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad” de los colaboradores de la organización, de llevar a cabo sus funciones, incluyendo los “valores de la compañía, su cultura y filosofía”. Antes lo mencionado, se entiende que este se conforma por las capacidades, habilidades, motivación y valores que poseen los individuos de la organización, en donde las empresas que operan actualmente, requieren de un trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual, que permita un pensamiento crítico y sistémico dentro de la concepción de la tecnología.

Se está en presencia entonces, de un capital que es fundamental para la organización, ya que al carecer esta del elemento humano, se condicionaría de forma negativa las demás actividades que pueden crear beneficios, no sólo desde el punto de vista económico, sino también desde la innovación, de donde parten las ideas que resultan en la renovación de estrategias. Por otra parte, Mantilla (2004) distingue en este elemento, competencias en forma de conocimientos obtenidos por educación o experiencias, capacidades, talento, saber cómo (Khow – How), actitudes que se traducen en conductas proactivas y reactivas, motivaciones, actuaciones, respeto por la filosofía de gestión, cumplimiento de normas, responsabilidades expuestas como valores, o la agilidad mental, donde se genera valor en la medida en que se aplican nuevos descubrimientos, que permiten transformar las ideas concebidas en productos y servicios de calidad, sin dejar de lado la valoración ocupacional y sicométrica, la calificación vocacional, la adaptación al cambio y el espíritu emprendedor, en el que este debe enfocarse.

Así entonces, se encuentra en el primer grupo de elementos administrativos del capital intelectual como generador de valor financiero, al capital humano, el cual, para Chiavenato (2009), representa el talento humano, quien puede multiplicar el recurso financiero, no solo a través de sus labores, sino también, mediante las decisiones que permiten mantener a la organización dentro de un entorno globalizado, competitivo, con transformaciones dinámicas, y algunas veces



aceleradas, en donde las personas son quienes deben adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante los cambios, en otras palabras, convierten en sostenible la empresa. Por lo que el gerente, administrador, o encargado, debe buscar la conquista y motivación del personal para que aprendan y apliquen sus conocimientos en función de la resolución de conflictos e innovación de procesos traducidos en productividad y calidad.

Así el autor explica, que si se quieren lograr objetivos organizacionales, la gerencia debe preocuparse primero por que las personas alcancen objetivos individuales, y así se dé un ganar – ganar entre ambas partes, afirmando que la intención, es lograr la correcta integración de la estrategia, la estructura, y los sistemas de trabajo, con la finalidad de que el recurso humano coloque a disposición de esta, todas sus habilidades y capacidades.

En este mismo orden de ideas, Edvinsson y Malone (1999:13), refieren que el capital humano refleja la “combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad” de los colaboradores de la organización, de llevar a cabo sus funciones, incluyendo los “valores de la compañía, su cultura y filosofía”. Antes lo mencionado, se entiende que este se conforma por las capacidades, habilidades, motivación y valores que poseen los individuos de la organización, en donde las empresas que operan actualmente, requieren de un trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual, que permita un pensamiento crítico y sistémico dentro de la concepción de la tecnología.

Se está en presencia entonces, de un capital que es fundamental para la organización, ya que al carecer esta del elemento humano, se condicionaría de forma negativa las demás actividades que pueden crear beneficios, no sólo desde el punto de vista económico, sino también desde la innovación, de donde parten las ideas que resultan en la renovación de estrategias. Por otra parte, Mantilla (2004) distingue en este elemento, competencias en forma de conocimientos obtenidos por educación o experiencias, capacidades, talento, saber cómo (Khow – How), actitudes que se traducen en conductas proactivas y reactivas, motivaciones, actuaciones, respeto por la filosofía de gestión, cumplimiento de normas, responsabilidades expuestas como valores, o la agilidad mental, donde se genera



valor en la medida en que se aplican nuevos descubrimientos, que permiten transformar las ideas concebidas en productos y servicios de calidad, sin dejar de lado la valoración ocupacional y sicométrica, la calificación vocacional, la adaptación al cambio y el espíritu emprendedor, en el que este debe enfocarse.

En resumen, para Mantilla (2004) el capital humano, hace referencia al conocimiento que cada individuo tiene y genera, y expone que algunas de las funciones claves vinculadas a la administración, proviene precisamente, de sus prácticas tradicionales, en donde la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados, representa el gran reto de los gerentes en cualquiera de las áreas de la organización, siempre que tenga a su disposición un recurso de este nivel, por lo que se deberá, implementar estrategias que resulten positivas tanto para la gente como para la empresa. Dichas funciones son:

- ✓ La elaboración y actualización de inventarios de competencias del talento humano.
- ✓ La observación en términos generales de toda la organización, desde su ambiente interno como externo, e investigación de situaciones presentes, examinando sistémicamente las metas y logros alcanzados.
- ✓ Determinación de las capacidades que se requieren desarrollar o adquirir para cumplir los objetivos estratégicos.
- ✓ Desarrollo de un sistema que permita socializar el conocimiento requerido, las habilidades o la actualización intelectual necesaria, y,
- ✓ Desarrollo de un sistema de evaluación y recompensas orientado a la adquisición y aplicación de competencias alineadas con los objetivos estratégicos.

Además Chiavenato (2009) refiere que las funciones de la gerencia deben propiciar ayuda a la organización para alcanzar sus metas y realizar su misión, proporcionar competitividad, suministrar empleados bien entrenados y motivados, permitir la autorrealización y la satisfacción del talento humano, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio, establecer políticas éticas, así como el desarrollo de comportamientos socialmente responsables. Ahora bien, para la investigación objeto de estudio, se subdivide al capital humano, en cuatro partes, las cuales resultan de la agrupación de todos los aspectos definidos



por los autores, estas son: capacidades, habilidades, motivación y valores, cada una de ellas lleva consigo una serie de factores que permiten a la administración o gerencia identificar al capital intelectual como generador de valor financiero; dentro de este elemento, lo cual constituye el primer paso para su reconocimiento.

En este orden de ideas, se encuentran las capacidades, las cuales para Chiavenato (2002b), representan los conocimientos que poseen las personas para la ejecución de una determinada tarea, estas son adquiridas a través, del entrenamiento, de las formaciones, de la experiencia, o de la obtención de un grado o nivel académico, el autor hace referencia de que esta evaluación mide la capacidad de realización del individuo, buscando determinar el grado de noción profesional o técnica, por ende, las pericias para ejecutar ciertas tareas.

Aspecto que debe ser considerado y analizado, desde las destrezas adquiridas para realizar determinadas actividades, producto del aprendizaje que posee el individuo, y que es evaluado en su rendimiento, permitiendo así diagnosticar el presente con respecto a su entrenamiento, disposición de trabajo y ubicación en un cargo específico. Por ello, las capacidades serán identificadas por medio de la educación, el conocimiento relacionado, la valoración ocupacional y sicométrica, y, la calificación vocacional.

Con respecto a la educación, tanto Mantilla (2004) como Chiavenato (2009) coinciden, en que representa el grado de conocimiento que posee un individuo y que está a disposición de la organización, para los autores, este se adquiere a través de la formación, la experiencia, o la obtención de grados académicos. Ahora bien, en el caso de la relación de este con el trabajo, se encuentran dos posturas que obtienen un mismo resultado, para el primero, se evidencia a través de la puesta en práctica de sus destrezas en las actividades propias de su cargo, las cuales siguen un procedimiento, mientras que el segundo, expone que es el conocimiento que el trabajador ha adquirido sobre sus labores y que coloca en práctica día a día.

Para Chiavenato (2009:401); quien como autor se dedica al estudio del talento humano, la oleada de reestructuración y adaptación que se suscita en las organizaciones son clara evidencia de que “las personas dejaron de ser un recurso



productivo, o mero agente pasivo de la administración, para volverse un agente activo y proactivo del negocio”, esto representa la generación de valor, que los conocimientos, habilidades y competencias, le están generando a las empresas, beneficio que se considera financiero en la medida en que es identificado y reconocido.

En otras palabras, y en apoyo a lo anterior, el conocimiento se considera una información estructurada que genera o agrega valor, no sólo porque en él interviene el pensar, razonar, decidir y hacer, sino que va más allá de lo que sabe o conoce el individuo. Este no es formado al azar, como lo explica Chiavenato (2009:403), debe ser administrado, por lo que representa un esfuerzo por descubrir y aprender nuevas y mejores prácticas así como soluciones, es decir, “la suma de lo que saben todos los elementos de una organización y que le proporciona una ventaja competitiva en el mercado para el futuro.”

Una vez vista la educación que poseen las personas dentro de la organización, así como el conocimiento relacionado con el trabajo o sus funciones, se habla de valoración ocupacional, Mantilla (2004), hace referencia al estudio de la ocupación humana, muy específicamente desde la óptica de la productividad en la empresa, dicho de otra forma, el nivel que poseen las personas que laboran en la organización. Es interesante observar teorías como las de Hopkins (1998:948), quien expone que el hombre

“es un ser activo, cuyo desarrollo está influenciado por el uso de la actividad propositiva. Utilizando su capacidad para la motivación intrínseca, el ser humano es capaz de influir sobre su salud física y psíquica y sobre su entorno físico y social, a través de esta actividad. La existencia humana es un proceso de adaptación continua. La adaptación es un cambio en la función que promueve la supervivencia y la actualización personal.”

Ante lo expuesto por el autor y en consideración a las descripciones de Chiavenato (2009), se puede reflexionar como la ocupación proporciona significado a las vidas diarias de un individuo, su familia y entorno, ya que esta, es la que abre los espacios de socialización, de allí, que el conocimiento sea compartido, son entonces, la calidad del desempeño y su experiencia, base para el desarrollo del ser



humano, en consecuencia, según lo positivo de su valoración, se convierte en pilar del desarrollo económico y por ende financiero de la organización, es menester aclarar, que representa entonces, la adquisición de información a través de la cual, se interpretará la naturaleza y condición de la faceta ocupacional del trabajador.

Además de la citada valoración, también es importante reflexionar sobre la sicométrica, a la que se refiere Mantilla (2004), la cual busca resaltar las aptitudes del recurso humano, frente a los conocimientos que este posee, esta consideración va de la mano de Chiavenato (2002b:262), quien expresa que la aptitud sumada al entrenamiento, constituye la base de las capacidades, es así entonces, como esta debe aplicarse a las personas para apreciar su desarrollo mental. La valoración sicométrica se convierte en una referencia del desempeño, mediante operaciones intelectuales, “responden a una medida objetiva y estandarizada de muestras del comportamiento de las personas, y su función es analizar dichas muestras, examinarlas en condiciones estandarizadas y compararlas con patrones estadísticos”, desde esta perspectiva, se centran principalmente en las aptitudes para determinar cuánto de estas tiene el sujeto evaluado, y por ende si posee las capacidades para un determinado trabajo.

Así mismo, se encuentra la calificación vocacional, como el último de los factores considerados para la identificación de las capacidades que conforman los elementos administrativos del capital humano, inicialmente se exponía que para Mantilla (2004) era importante el desarrollo de la organización desde el punto de vista económico, para poder generar valor, por su parte Chiavenato (2009) expresa, que la calificación vocacional, ubicará al individuo en el cargo en el que mejor se desempeñe después de estudiar todas las características de ambos, determinando su compatibilidad en el desarrollo, califica este sujeto para el cargo según su vocación, pues no tendría caso que un ingeniero civil, estuviera trabajando en una oficina de contabilidad, por ejemplo, por ello, conocer la calificación vocacional de un trabajador permitirá desarrollar los objetivos personales y de la empresa.

Desde la óptica de la generación de valor, Mantilla (2004), es puntual cuando expone que si no se considera, y no se identifica, no podrá generar valor, está en las manos de la administración de recursos humanos, incluir estos factores para



lograr identificar las capacidades de su personal. Ahora bien, visto desde la actualidad, las características de la sociedad están inclinadas hacia el papel del conocimiento en los procesos productivos, por ende, el factor más importante no es la disponibilidad del capital (entendiéndose este como las riquezas o valores que se transforman en dinero), o en la materia prima (inventario), sino en la administración del conocimiento y la información.

Las ventajas competitivas de una empresa en el mercado, están dependiendo del uso de las capacidades basadas en el conocimiento, sin embargo, su desarrollo en base a estrategias requieren de habilidades que las complementen, si bien el conocimiento se trata del saber, como lo indica Chiavenato (2009:50), y se ha convertido en la moneda más valiosa de la organización, la habilidad, trata el saber hacer y responde a la transformación de este en un resultado, “aplicar el conocimiento para resolver problemas o situaciones”. Ahora bien, Koontz y col. (1998) reflejan la necesidad de enfocar las habilidades que serán identificadas en la base de cuatro aspectos fundamentales, el técnico, humano, de conceptualización y diseño, de acuerdo con lo expresado por Mantilla (2004), con respecto a la consideración de las competencias relacionadas con el trabajo, las actitudes proactivas y reactivas de los individuos, la capacidad de cambio y el Know – How (saber cómo).

La habilidad técnica se considera para la investigación, a través de las competencias relacionadas con el trabajo, indicando según Koontz y col (1998:09), la “posesión de conocimientos y destrezas en actividades que suponen la aplicación de métodos, procesos y procedimientos, implicando el uso de instrumentos y técnicas específicas”, en este apartado se evidencia entonces como el recurso humano coloca a disposición todo lo que sabe para hacerlo. En igual condiciones se encuentra la humana, de la cual propone la “capacidad para trabajar con individuos, esfuerzo cooperativo, trabajo en equipo, la creación de condiciones donde las personas se sientan protegidas y libres de expresar sus opiniones”, se reconoce la necesidad de que trabajen en pro de objetivos comunes, que cuenten con la endereza de reconocer las dificultades de un equipo y revertirlas en oportunidades, de solucionar problemas y atreverse a desarrollar propuestas. En respuesta a ello, y



para la identificación del capital humano, se presentan las aptitudes proactivas y reactivas.

Desde el punto de vista de la generación de valor, las competencias relacionadas con el trabajo, para ser identificadas como capital humano, deben cumplir con algunos criterios básicos tales como: recursos, en donde se enfoca la posibilidad de identificar, organizar y planear. Esto genera valor a la empresa desde el tiempo, ya que se seleccionan las actividades congruentes con los objetivos, las ordena según las necesidades y niveles de importancia, prepara estrategias, les da seguimiento y le asigna un periodo. Por otra parte, Chiavenato (2009), también habla de las competencias interpersonales, las cuales como su nombre lo indica, refleja la posibilidad de trabajar con otras personas, estas agregan valor por que propicia el trabajo en equipo coordinando metas comunes, satisface las expectativas de los demás y promueve nuevas habilidades, lidera y negocia.

Para el autor señalado, las competencias mencionadas en sí mismas, producen valor solo con el hecho de hacer productiva la organización a través del quehacer diario del individuo, aun así, se encuentra la capacidad de información, la cual debe, evaluar, organizar, interpretar, comunicar y procesar digitalmente todos los datos que competen a la empresa, en consecuencia, la de sistemas, que comprende las interrelaciones complejas, es decir, sabe cómo funcionan los sistemas de la organización, monitorea, corrige el desempeño de estos y mejora o diseña nuevos. Y, las tecnológicas, las cuales demuestran el uso de diversas tecnologías, seleccionándolas y aplicándolas a la organización, además de enfocarse en mantener el equipamiento.

Dentro de las habilidades humanas, se encuentra entonces, las actitudes proactivas y reactivas, para lo que Chiavenato (2009), define actitud, como el saber hacer que ocurra, es esta figura de proactividad o reactividad la que permitirá la autorrealización del potencial que posee el recurso humano, el cual es aplicado en sus labores diariamente, lo que dará resultados positivos o negativos a la organización según su capacidad de reacción.

Al respecto, vale destacar lo que expone Covey (2015), quien refiere que la proactividad representa el control sobre la conducta de un modo activo, es decir,



quien posee esta actitud, tiene la capacidad de tomar la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas e innovadoras, asumiendo las responsabilidades de hacer que las cosas sucedan, todo bajo el concepto de libertad de elegir. Para este autor, la esencia de la persona proactiva se observa desde la capacidad que este tiene de liderar su propia vida, al margen de lo que sucede en su entorno, el sujeto que la aplica tiene la capacidad de decidir cómo reaccionar ante un estímulo, y es capaz de centrar sus esfuerzos hacia aquellas cosas que puede solucionar, no se preocupa, sino que se ocupa.

Siguiendo a Covey (2015), la persona reactiva, resulta ser todo lo contrario a la persona proactiva, en el sentido de que tienden a preocuparse por ciertos asuntos, pocas veces ofrecen soluciones, su estado de ánimo se ve afectado por su entorno y sin embargo, hacen poco o nada por cambiarlo, suelen reaccionar ante un impulso de forma pasiva, el cual casi siempre le lleva hacia la agresividad. Por todo lo antes descrito, para la organización es importante tener dentro de sus recursos humanos personas con actitudes proactivas, las cuales saben lo que quieren y por ende actúan en consecuencia, enfocando su desarrollo personal, profesional y en reciprocidad. Esto genera valor, que debe ser medido. Las organización con personas proactivas, ganan tiempo, espacio, clientes, proveedores y más aún prestigio y reputación, lo que le permite posicionarse en un mercado.

Por otra parte, se habla de la habilidad de conceptualización, en donde se expone la “capacidad para percibir el panorama general, distinguir los elementos más significativos de una situación y comprender las relaciones entre ellos”, en otras palabras capacidad de cambio, se preocupa el individuo por adaptarse a las circunstancias e inclusive proponer modificaciones de las reglas con la finalidad de lograr objetivos. Ante esto, Chiavenato (1999:66), opina que este representa la capacidad que tiene un individuo para adaptarse a diversas circunstancias o entornos, expone que toda persona en busca de éxito, debe ser capaz de funcionar como “sistemas dinámicos y vivos de adaptación, ajuste y reorganización si quieren sobrevivir en un ambiente cambiante”, tal como lo refleja Mantilla (2004); en cuanto a su reconocimiento, la organización debe prever ciertos cambios, pues estos no son aleatorios sino planeados.



Ahora bien, según Chiavenato (1999a:67), existen algunos cambios organizacionales importantes a los que debe responder el personal, como los estructurales; tal como su nombre lo indica, afecta la estructura, lo tecnológico; porque la tecnología influye en la forma que se ejecutan las tareas, procesos de producción y prestación de servicios, los de productos o servicios; afectando los resultados, y los culturales; que involucran aquellos que puedan presentar las personas. Visto desde esta óptica, los cambios no son aislados sino sistémicos, pues “se afectan entre si y producen un fuerte efecto multiplicador”, por ello el autor recalca que se deben romper los paradigmas existentes y crear nuevos en pro del desarrollo de la organización.

Por último, está la habilidad de diseño, la cual se enfoca en la eficacia del individuo en cualquiera de los niveles de la organización, por ello Koontz y col. (1998) exponen que es representada en la investigación a través del saber cómo, conocido por su siglas en inglés como Khow Now, es pues, el conocimiento fundamental sobre un proceso, la empresa, las personas o el desarrollo organizacional que debe ser transferido, es decir, es el resultado de la exigencia, la práctica de algo que le proporcionó una habilidad y por ende una ventaja frente a otros. En la organización este es un conocimiento fundamental para generar valor, y debe ser aplicado para desarrollar sus actividades desde la productividad, la administración, las finanzas y el marketing, saber hacer las cosas con una mezcla de recursos y componentes necesarios para hacerlas, es lo que vuelve a la empresa productiva y rentable (Chiavenato, 2009).

Siguiendo con el desarrollo del capital humano que posee la organización, aparece la motivación, la cual es base fundamental para la generación de valor, más aun si es en términos financieros, ya que es el recurso humano el que tiene la posibilidad de lograr este objetivo, pues el concepto de motivación a nivel individual conduce al del clima en el nivel organizacional. Para Stewart (1998:72), la nueva era del capital intelectual plantea que

“la lógica del capitalismo era sencilla: se basaba en el capital financiero. El señor rico tenía la idea de crear una empresa. Transformaba su dinero en activos fijos: fábrica, equipos y oficinas.



Contrataba un ejecutivo para que administrara los activos, y el ejecutivo, a su vez, contrataba empleados para que operaran las maquinas. El señor rico les pagaba, obtenía ganancias y aseguraba el mantenimiento de los equipos y compraba maquinas nuevas. Podía, si quería, ofrecer al público la oportunidad de compartir con él la propiedad de la compañía y, a veces, también ofrecía esa opción a los ejecutivos. Casi nunca ofrecía esa oportunidad a los trabajadores, pero en los años de buenos negocios, les obsequiaba un pavo para la cena de Navidad.

En la actualidad, el capitalismo intelectual es diferente. En las empresas que exigen inversiones intensivas en conocimiento no está claro quién es el dueño de la empresa, sus herramientas y sus productos. El señor rico compro los activos de su empresa, pero no está claro quien hace las inversiones de las que depende el capitalismo intelectual: las inversiones en personas. Lejos de estar separado de las herramientas y del fruto de su trabajo, el trabajador del conocimiento los carga dentro de su mente. Este cambio da un vuelco a la naturaleza y administración de las empresas. El capital humano es el primer escalón, la fuente de innovación. El dinero habla pero no piensa, las maquinas trabajan mejor que cualquier ser humano, pero no crean. Sin embargo, pensar y crear son activos finos de los que dependen las empresas del conocimiento. Es fácil sustituir la mano de obra no calificada pero es difícil deshacerse de la inteligencia que genera ideas productivas.”

Tal como lo expone el autor, las empresas en la era industrial se preocupaban por poseer la mayor cantidad de activos posible, y era allí donde se observaba el capital más importante y por ende la posición que este podía tener en el mercado, pues su valor financiero era representado por su valor en los libros contables, sin embargo, con el paso del tiempo, sobre todo de la era del conocimiento a la del capital intelectual, esta concepción de riqueza ha cambiado, a la organizaciones no les es atractivo poseer activos físicos, siempre que tenga en su poder el activo intelectual. Ahora bien, Mantilla (2004), enmarca este pensamiento cuando enfoca la motivación dentro del capital humano, y hace ver que si el personal no está ganando a mejorar su productividad, a la organización se le dificulta generar valor, pues se está en una gestión en la que la tendencia es la globalización, tecnología, información, conocimiento, servicios, el cliente, la calidad, productividad y competitividad.

Ante esto se expone, la definición de motivación según Chiavenato (2002b), el



cual se fundamenta de forma amplia en el concepto de motivo, lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, que origina un comportamiento específico, para el autor, se asocia con el sistema de cognición, ya que las necesidades satisfechas no motivan, en apoyo a esto, Herrera y col. (2004:5), indican que esta es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento), se puede entender “cómo el proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se deben enfrentar”, por ello se incluye como factores de identificación de la motivación en la investigación al espíritu emprendedor, la capacidad de innovación, el impulso por el logro de metas y la cohesión organizacional.

Para el espíritu emprendedor, se sigue el ejemplo de Henry Ford, presentado por Villalobos y col. (2011:3), en donde este visionario, coloca en práctica el emprendimiento, resaltando que “el empresario no es quien paga los sueldos, este solo gestiona el dinero, es el cliente quien paga los sueldos”, así mismo, expone en su teoría que “las maquinas son para el mecánico como los libros para los escritores, encuentran en ellas sus ideas y, si está dotado de cierta inteligencia, lleva estas ideas a la práctica”, eso, es emprendimiento, la aventura de algo nuevo en busca de oportunidades sin saber con certeza qué sucederá, pero que implica trabajo y representa dificultades.

En base a este visionario empresario, y al ejemplo que su vida le ha dado al emprendimiento, se observa que el dinamismo de esta sociedad, el cambio de ideas, las oportunidades que van y vienen, los recursos que pueden ser volátiles, define el espíritu emprendedor como quien se adapta a los cambios, modifica sus ideas y busca nuevas oportunidades y recursos, otro ejemplo, es el de Bill Gates, legendario fundador de Microsoft, este además de ser un gran gerente, es sobre todo un visionario, que en algún momento concibió la idea de que podía haber una



computadora en cada rincón de la tierra, si se encontraba la manera de facilitar su uso (Vainrub, 2009).

Observando a su vez, el autor referido el espíritu emprendedor como factor importante dentro de la motivación para identificar al capital humano de una organización, se debe reflexionar sobre los atributos que identificaran a este individuo en la empresa, pues se habla de una persona con un perfil básico para el desarrollo, capacitado para adaptarse al cambio, líder, testaduro, atrevido, curioso, soñador, conocedor de sus limitaciones, orientado a obtener resultados, trabajador, generoso, decisivo, independiente, detallista, activo, vendedor de buenas ideas, entre otros, pero sobre todo quien ve las oportunidades donde otros no, las toma y aprovecha en beneficio de la organización con criterios profesionales.

Entre otro de los indicadores tomados en cuenta en la investigación objeto de estudio, se encuentra la capacidad de innovar, en donde se coloca en juego la creatividad y la inventiva, para Chiavenato (2009), la creación de ideas es base fundamental del desarrollo de tareas, pues no se trata de hacer siempre lo mismo, sino más bien de proporcionar nuevas formas de conocimiento a través de descubrimientos. Esta capacidad que tiene el trabajador de innovar o crear ideas, le generan valor a la organización, desde la óptica de que les permite mantener un crecimiento sustentable, una ventaja competitiva, estar a la par de los avances tecnológicos, y sobre todo superar épocas de crisis.

En este mismo orden, se encuentra el impulso por el logro de metas, o también conocido como orientación a los resultados, para el cual Mantilla (2004), expone que se requiere de una persona identificada con la organización hasta el punto de que todas sus tareas o funciones se encaminen al logro de los objetivos. Afirmación sustentada por Chiavenato (2009), cuando habla de que las personas dotadas de competencias se orientan hacia los resultados, es decir, es la capacidad que tiene un ser humano de actuar ante un impulso de forma proactiva, tomando las decisiones importantes para responder a sus compromisos y cumplir así con la organización.

Seguido se encuentra la cohesión organizacional, la cual en base al autor antes mencionado, se refiere al grado en que los miembros de la empresa se sienten



atraídos entre sí, y comparten el logro de las metas trazadas, mientras esto suceda cada vez con mayor intensidad, es cuando más correspondencia habrá para con la organización, esta va a la par con el cumplimiento de normas y con la motivación que tengan las personas hacia su respeto.

Dentro de las organizaciones, el conocimiento y la información se han posicionado como base de la productividad, estas pasaron de integrar al capital propio, para pertenecer a una economía en la que el capital financiero opera con riquezas muchas veces intangibles, cuya existencia se reduce a la misma información, y hacia la inteligencia de su transformación. Por ello, es importante para identificar el capital humano de una organización revisar sus valores, ya que la administración se rige, según Chiavenato (2009), por unos que le proporcionan no solo una validez moral ante el mundo, sino también información ética que debe orientar la conducta del individuo en la sociedad.

Para la investigación que se lleva a cabo, y en consecuencia de lo expuesto, el indicador de valores estará constituido por el cumplimiento de las normas, las responsabilidades y el respeto por la filosofía de gestión. Para el primero de ellos, Chiavenato (2009), refiere las políticas organizacionales, como la orientación o directriz que debe ser divulgada, comprendida y respetada por los integrantes de la empresa, en ellas se contemplan las reglas específicas que se deben seguir, o a la que se ajustan las actividades, o conductas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Producto de la aplicación del instrumento a la muestra objeto de estudio, conformada por administradores, gerentes, contadores, encargados o propietarios de las las Pymes del Municipio Carirubana del estado Falcón, Venezuela, se presenta el análisis de los resultados el cual surge del procesamiento estadístico a través de tablas obtenidos en el Capital Humano, el cual hace referencia a la función del personal desde sus particularidades y generalidades, entendidas este a razón de sus capacidades, habilidades, motivación y valores organizacionales.

Tabla N° 1
Resumen del indicador: Capacidades

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
Afirmaciones	El recurso humano de la empresa recibe capacitación	Los empleados han obtenido grados académicos relacionados con su trabajo	Los trabajadores reflejan conocimiento relacionado con el trabajo	Se considera la valoración ocupacional como parte del desarrollo económico de la organización.	Se realizan valoraciones sicométricas	Se evidencia la calificación vocacional de los trabajadores en sus cargos.
Sub indicadores	Educación	Educación	Conocimiento relacionado con el trabajo	Valoración ocupacional	Valoración sicométrica	Calificación vocacional
Siempre	25%	13%	48%	40%	13%	19%
Casi Siempre	30%	16%	36%	24%	9%	25%
A veces si / A veces no	27%	32%	13%	21%	27%	36%
Casi Nunca	9%	19%	3%	6%	21%	11%
Nunca	8%	21%	0%	9%	30%	8%

Fuente: Resultados de la Aplicación del Instrumento (2018)

Para medir el indicador capacidades como se observa en la Tabla N° 1, se obtuvo lo siguiente, Casi siempre en un 30% exponen que las Pymes se esfuerzan por capacitar a su recurso humano. Sobre la educación desde la óptica del recurso humano y de la posibilidad que estos tienen de formarse a través de grados académicos que se relacionen con su trabajo, manifiestan que Nunca 21% lo hacen. A su vez, Siempre (48%) consideran que los trabajadores o colaboradores de la organización reflejan conocimientos relacionados con el trabajo. Por su parte, Siempre en un 40% muestran la valoración ocupacional como parte de su desarrollo económico de la organización. Desde la perspectiva de resaltar las aptitudes del recurso humano frente a los conocimientos que este posee, revelan que Nunca con un 30% lo consideran. Por último, al estudiar la calificación ocupacional de los trabajadores en sus cargos, señalan que Casi siempre con 25% lo califican.

En este primer indicador del capital humano, se evidencian los conocimientos que poseen las personas para la ejecución de una determinada tarea, los cuales



según Chiavenato (2009), pueden ser adquiridos a través del entrenamiento, de las formaciones, de la experiencia, o de la obtención de un grado o nivel académico, ante esto, es menester destacar, según los resultados obtenidos, que las Pymes identifican las capacidades que tiene su recurso humano, y por ende, la importancia de este para la organización, ya que sus puntos fuertes se centran en el conocimiento relacionado con el trabajo y la valoración ocupacional.

También se evidencia en este indicador, la presencia de dos puntos débiles (ver Tabla N° 1) que deben ser tomados en consideración, tal como lo expone Mantilla (2004), que a su vez es reforzado por Chiavenato (2002b), en función de mejorar los resultados de la organización, por un lado se encuentra la obtención de grados académicos, lo cual pudiese ser atribuido a la actual situación económica en la que se desarrollan las instituciones, en donde en muchos casos las titulaciones son poco reconocidas, y por otra parte, la valoración sicométrica, para lo cual es importante reflejar que responden a una medida objetiva y estandarizada de muestras del comportamiento de las personas, y su función es analizar dichas muestras, examinarlas en condiciones estandarizadas y compararlas con patrones estadísticos, lo que indica una medición, que pudiera ser realizada por ejemplo, a través de evaluaciones de desempeño, un procedimiento que pocos colocan en práctica.

De acuerdo a lo anterior, se considera que los resultados evidencian como para las Pymes objeto de estudio las capacidades en torno al Capital Intelectual, juegan un papel fundamental desde la experiencia o el conocimiento que el Capital Humano refleja de la organización, en donde la valoración sicométrica y la obtención de grados académicos dejan de ser significativas y se convierten en una opción a la que puede o no recurrir.

Tabla N° 2
Resumen del indicador: Habilidades

	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
Afirmaciones	Los trabajadores muestran el uso de sus competencias a la hora de realizar sus labores.	Los trabajadores toman la iniciativa frente a las exigencias y retos del entorno.	Al momento de enfrentar dificultades, predomina las reacciones impulsivas.	Al enfrentar situaciones de cambio, el recurso humano reacciona favorablemente.	Los trabajadores se resisten a la posibilidad de modificar una situación.	Los trabajadores saben cómo ejecutar sus funciones correspondientes.
Sub indicadores	Competencias relacionadas con el trabajo.	Actitudes proactivas y reactivas.	Actitudes proactivas y reactivas.	Capacidad de cambio.	Capacidad de cambio.	Know - how
Siempre	35%	25%	9%	29%	6%	51%
Casi Siempre	46%	44%	25%	38%	13%	40%
A veces si / A veces no	13%	22%	27%	17%	33%	8%
Casi Nunca	2%	5%	24%	14%	24%	1%
Nunca	5%	3%	14%	2%	24%	0%

Fuente: Resultados de la Aplicación del Instrumento (2018)

En la Tabla N° 2 se muestran los resultados para el Indicador Habilidades, los trabajadores muestran el uso de sus competencias a la hora de realizar sus labores Casi Siempre con un 46%, para las competencias relacionadas con el trabajo. En cuanto a si los trabajadores toman la iniciativa frente a las exigencias y retos del entorno, su resultado es de actitudes proactivas Casi Siempre y Siempre en un 44%. Al momento de enfrentar dificultades, predominan las reacciones impulsivas, Casi siempre en un 25% y con un Casi nunca con un 24%, en apoyo al resultado obtenido en la interpretación anterior. En lo referido al enfrentar situaciones de cambio, el recurso humano reacciona favorablemente, porque su capacidad de cambio se ubica en Casi siempre con un 38%. Lo concerniente a que los trabajadores se resisten a la posibilidad de modificar una situación, el resultado muestra que Nunca y Casi nunca, ambas con un 24. Por último, si Los trabajadores



saben cómo ejecutar sus funciones correspondientes, un rotundo, 51% Siempre, se observa el know – how en las Pymes encuestadas.

Los resultados anteriores coinciden con Chiavenato (2009:50) cuando refiere que la habilidad, trata el saber hacer y responde a la transformación de este en un resultado, “aplicar el conocimiento para resolver problemas o situaciones”, lo cual resulta para las organizaciones de forma general, en habilidades técnicas (competencias relacionadas con el trabajo), humanas (actitudes proactivas y reactivas), de conceptualización (capacidad de cambio) y diseño (know-how) que permiten conducir todos los esfuerzos del talento humano hacia el logro de las metas u objetivos. Desde esta perspectiva, en las pymes, este indicador, se expone de forma positiva para identificar al capital intelectual.

En este orden de ideas, se destaca como fortaleza las competencias relacionadas con el trabajo y las actitudes proactivas y de forma absoluta, porque el know – how, lo cual representa; según los planteamientos realizados en las bases teóricas, una situación ventajosa para el capital intelectual, ya que si bien es importante el saber, la moneda más valiosa es el saber hacer, sin embargo, se evidencia un punto intermedio, no es débil, pero tampoco es fuerte, relacionado con las actitudes reactivas, este debe ser tratado con cautela a la hora de su análisis ya que responde al uso de reacciones impulsivas por parte del recurso humano, frente a dificultades.

En ocasiones, las reacciones impulsivas, propias de las actitudes reactivas, son consecuencia, tal como lo indica Covey (2015), de la preocupación de un individuo por ciertos asuntos, en donde pocas veces se ofrecen soluciones, y su estado de ánimo se ve afectado por su entorno, por lo que hacen poco o nada por cambiarlo. Ante esto, es menester destacar la presencia de la Capacidad de Cambio de forma positiva en las Pymes objeto del estudio, lo que evidencia que desde las habilidades, el Capital Intelectual se convierte en un punto de partida para el desarrollo de las organizaciones desde el rompimiento de paradigmas y la estructuración de nuevas oportunidades que podrían representar la salida a los problemas financieros que presentan actualmente las empresas, a razón de una situación económica palpable.

Tabla N° 3
Resumen del indicador: Motivación

	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
Afirmaciones	El talento humano de la empresa visualiza oportunidades con espíritu emprendedor.	La innovación, es la base de todos los procesos en la organización	El talento humano está motivado a lograr las metas de la empresa.	El descontento reina en la organización a la hora de realizar las tareas.	Se evidencia cohesión organizacional en el desarrollo de tareas.	El grupo se enfoca en situaciones individuales, obviando el quehacer diario.
Sub indicadores	Espíritu emprendedor.	Capacidad de innovar.	Impulso por el logro de metas	Impulso por el logro de metas	Cohesión organizacional	Cohesión organizacional
Siempre	30%	41%	40%	6%	28%	11%
Casi Siempre	35%	28%	36%	6%	35%	8%
A veces si / A veces no	13%	14%	13%	17%	21%	19%
Casi Nunca	18%	8%	8%	32%	8%	32%
Nunca	5%	8%	3%	38%	8%	30%

Fuente: Resultados de la Aplicación del Instrumento (2018)

Para el Indicador Motivación, se observa en la Tabla N° 3 que el talento humano de la empresa visualiza oportunidades con espíritu emprendedor, señalando un Casi siempre (35%) y Siempre (30%). En cuanto a la innovación, base de todos los procesos en la organización, obtuvo una valoración de Siempre y Casi Siempre con un 41% y 28%, respectivamente. En cuanto a la motivación del talento humano para lograr las metas de la empresa, las Pymes encuestadas reflejan importante el impulso, desde las opciones de respuesta Siempre y Casi siempre, con un 40% y 36% para cada una. Para saber el descontento reina en la organización a la hora de realizar las tareas, señalan que Nunca con un 38% y Casi nunca con un 32%, se presentan. Lo referido a la cohesión organizacional en el desarrollo de tareas, Casi Siempre y Siempre, con un 28% y 35% fue su respuesta. Por último, a si el grupo se enfoca en situaciones individuales obviando el quehacer diario, los resultados se ubican en un Casi Nunca con un 32% y Nunca con un 30% que reflejan la cohesión organizacional en las Pymes encuestadas.

Según Chiavenato (2002b), el motivo, es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, originando un comportamiento específico, lo que asocia



con el sistema de cognición, ya que las necesidades satisfechas no motivan, otros autores además, explican que la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción, se dirija hacia un objetivo y persista en alcanzarlo, esto, es importante considerarlo, ya que para el indicador del capital humano, todos sus factores (espíritu emprendedor, la capacidad de innovación, el impulso por el logro de metas y la cohesión organizacional) se presentan como puntos fuertes para las PYMES de la Península de Paraguaná, tal como se observa en la Tabla N° 1.

Este resultado es relevante, desde la óptica financiera, y lógicamente desde el objetivo que busca la investigación, ya que evidencia que para las organizaciones ya no es importante la posesión de bienes físicos que representan valor, siempre que tenga en su poder el activo intelectual, para lo cual, requieren de la motivación en función de tener ganado al recurso humano para mejorar su productividad. Mantilla (2004), enmarca este pensamiento, como lo que permite generar valor, reflejando que la economía actual se basa en una gestión en la que la tendencia es la globalización, tecnología, información, conocimiento, servicios, el cliente, la calidad, productividad y competitividad.

En consecuencia, para el Capital Humano, desde el indicador de Motivación, uno de los puntos más significativos es la Capacidad al cambio, y el impulso al logro de metas, sin menoscabar el espíritu emprendedor, factores que sin duda, y en función de los resultados obtenidos, le permiten al Capital Intelectual de una organización, romper paradigmas y superar los momentos de crisis que pudiera atravesar la empresa, imponiéndose como generador de valor financiero. Aunado a esto, se observa cohesión organizacional en las Pymes encuestadas, este último punto significativo, ya que Chiavenato (2009), en su teoría refiere que mientras este exista con mayor intensidad, es cuando más correspondencia habrá desde el recurso humano para con la organización, en otras palabras, para con el alcance de los objetivos o metas de esta.

Tabla N° 4
Resumen del indicador: Valores

	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21
Afirmaciones	Se cumplen las normas establecidas dentro del entorno de trabajo.	En la dinámica laboral, los esfuerzos que se realizan van en función del respeto por la filosofía de gestión.	Se cumple con las responsabilidades en la organización.
Sub indicadores	Cumplimiento de las normas	Respeto por la filosofía de gestión	Cumplimiento de responsabilidades
Siempre	46%	40%	51%
Casi Siempre	40%	41%	38%
A veces si / A veces no	9%	13%	9%
Casi Nunca	2%	5%	2%
Nunca	3%	2%	0%

Fuente: Resultados de la Aplicación del Instrumento (2018)

En la tabla N° 4 se muestra el Indicador Valores, observando que se cumplen las normas establecidas dentro del entorno de trabajo con opciones de respuestas que se ubican en Siempre y Casi siempre, con un 46% y 40% respectivamente. En la dinámica laboral, los esfuerzos que se realizan van en función del respeto por la filosofía de gestión, ítems que hace referencia al respeto por la filosófica de gestión, con opciones de respuesta Casi siempre y Siempre, con 41% y 40% respectivamente. Con respecto a si se cumple con las responsabilidades en la organización, se busca observar el cumplimiento de responsabilidades en las Pymes obteniéndose un Siempre con un 51% y Casi siempre con un 38%.

En estos resultados de la Tabla N° 4, se logra observar el comportamiento del indicador a través del cumplimiento de las normas, el respeto por la filosofía de gestión, y el cumplimiento de responsabilidades, los cuales representan en su conjunto puntos fuertes para la identificación del Capital Intelectual como generador de valor financiero en las Pymes en estudio, destacando la importancia de este indicador para las empresas, lo cual en contraste a la teoría de Chiavenato (2009), es concordante, desde la perspectiva que la administración mayormente se rige por valores que le proporcionan, no solo una validez moral ante el mundo, sino también información ética que debe orientar la conducta del individuo en la sociedad, destacando la influencia directa de estos en el incremento de la eficiencia en



cualquier grupo social, ya que contribuyen al bienestar de la población a través del mejoramiento de la calidad, precio del producto y/o servicio, para satisfacer adecuadamente las necesidades reales del ser humano, mejoramiento de la situación socioeconómica, cumplimiento de obligaciones físicas que permiten sostener a los gobiernos locales, evitar la competencia desleal, promoción del desarrollo a través de la creación de fuentes de trabajo, e incrementar y preservar las riquezas naturales y culturales existentes.

Así entonces para la investigación, los valores, enfocando en estos, los organizacionales; tienden a mejorar la institución de los recursos con que cuenta la empresa, impulsar la innovación, investigación y desarrollo tecnológico, optimizar la coordinación de recursos, maximizar la eficiencia en métodos, sistemas y procedimientos y, conciliar intereses entre los diferentes miembros del grupo social, tal como lo expresa Chiavenato (2009), además desde la óptica económica (valores económicos), la obtención de beneficios como: generar riqueza, máxima obtención de utilidades, manejo adecuado de los recursos financieros, desarrollo económico del grupo, así como promover la inversión, situación que coloca este indicador como uno de los más sobresalientes en la investigación y al que hay que prestar mucha atención al momento de identificar al Capital Intelectual como generador de valor financiero en las Pymes.

CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo a los resultados desde la óptica del Capital Intelectual como generador de valor financiero, el “Capital Humano”, se convierte en un reto para la gerencia de hoy en día, tomando en consideración lo expuesto en las bases teóricas y los resultados obtenidos a través de las PYMES encuestadas, esto en vista de que esta es una de las áreas que más cambios a experimentado con el paso del tiempo, la denomina Administración de Recursos Humanos (ARH), y hace referencia a que destinada precisamente a este activo, concebido como las personas, las innumerables transformaciones que este apartado está suscitando, su nombre también se está sustituyendo por Gestión de Talento Humano, de socios o colaboradores, de Capital Humano o incluso de personas, indiferentemente, la finalidad es, reinterpretar un espacio así como su configuración, tal como se explica



en capítulos anteriores, es importante aclarar que el termino recurso humano como gestión de personas, o del talento humano, es utilizado a lo largo del texto como función, departamento, practicas o profesión, desde la concepción epistemológica de su definición, para lo cual, en algunos casos, se hace referencia de los nuevos enfoques de esta, analizando los procesos que involucra.

De esta manera se observa como uno de los elementos administrativos del capital intelectual como generador de valor financiero, lo representa el talento humano, que multiplica el recurso financiero, no solo a través de sus labores, sino también, mediante las decisiones que permiten mantener a la organización dentro de un entorno globalizado, competitivo, con transformaciones dinámicas, y algunas veces aceleradas, en donde las personas son quienes deben adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante los cambios, convirtiendo en sostenible la empresa, por lo que el gerente, administrador, o encargado, debe buscar la conquista y motivación del personal para que aprendan y apliquen sus conocimientos en función de la resolución de conflictos e innovación de procesos traducidos en productividad y calidad.

Este hecho, en contraste con la teoría consultada, evidencia como las Pymes encuestadas resaltan en su mayoría, desde las capacidades, habilidades, motivación y valores en puntos fuertes, razón por la cual se puede inferir que en las organizaciones el Capital Humano como parte del Capital Intelectual, es identificado, y considerado por estas como pilar fundamental para el desarrollo económico, y por ende su posicionamiento en el mercado así como la generación de un beneficio futuro, esto muestra no solo que las empresas se preocupan por su talento humano, sino que están concibiendo el alcance los objetivos individuales para propiciar los organizacionales, para lo cual es necesario, según la teoría consultada, la correcta integración de la estrategia, la estructura, y los sistemas de trabajo, con la finalidad de que el recurso humano coloque a disposición de esta, todas sus habilidades y capacidades.

Se observa además, que las empresas que operan actualmente, requieren de un trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual, que permita un pensamiento crítico y sistémico dentro de la concepción de la tecnología, que de



acuerdo a los autores hacen referencia al conocimiento que cada individuo tiene y genera, y concuerdan en que algunas de las funciones claves vinculadas a la administración, proviene precisamente, de sus prácticas tradicionales, en donde la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados, representa el gran reto de los gerentes en cualquiera de las áreas de la organización, siempre que tenga a su disposición un recurso de este nivel, resaltando la necesidad de implementar estrategias que resulten positivas tanto para la gente como para la empresa.

En consecuencia, el administrador, encargado, propietario o gerente tiene un nuevo rol o papel, el de lidiar con las personas, con su organización de trabajo, con la cultura organizacional que las envuelve y con el estilo de administración que se utiliza, situación que expone el hecho de que el capital humano conduzca al capital intelectual. Aspectos importante en este tipo de empresas porque los resultados en la aplicación de la encuesta evidencian la presencia significativa de las capacidades, habilidades, motivaciones y valores, considerados puntos fuertes que aún pueden ser mejorados, por ser considerados por estas empresas, como pilar fundamental para el desarrollo económico, su posicionamiento en el mercado, así como para la generación de un beneficio futuro, más escasamente es reconocido.

Observándose puntos desfavorables desde la óptica de la educación y valoración sicométrica, lo que indica que los trabajadores están capacitados, pero poco interesados en obtener grados académicos relacionados a su trabajo, y de ser evaluados en el desempeño, aun cuando reflejan conocimiento hacia el mismo. Esto obedece a que poco se invierte en esfuerzos hacia estos, por el contrario, se dedican más a fomentar experiencias y crear espacios importantes en los ambientes laborales para lograr objetivos comunes entre la empresa y el trabajador.

Es evidente entonces, que las empresas se preocupan por su recurso humano, concibiendo el alcance de los objetivos individuales, para propiciar los organizacionales, pero que requieren, según la teoría consultada, de la correcta integración de la estrategia, la estructura, y los sistemas de trabajo, con la finalidad de que este se coloque a disposición de esta, con todas sus habilidades y



capacidades, permitiendo a la institución obtener beneficios y contar con el talento necesario para afrontar o prever eventualidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. Ediciones Mc Graw Hill Interamericana SA. Distrito Federal. México.
- Chiavenato, I. (2002a). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México
- Chiavenato, I. (2002b). *Gestión del Talento Humano*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Colombia.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Covey, S. (2015). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. Ediciones Paidós. España.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1999). *El Capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. Ediciones Gestion 2000. Barcelona, España.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. Consultado el 5 de 2015. Revista Educación 33(2), 153-170, ISSN: 0379-7082. Obtenido en Octubre del 2008 en <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrera>.
- Hopkins, H. (1998). *Fundamentos Filosóficos de la Ocupación Humana*. 8va Edición Madrid. Editorial Médica Panamericana.
- Koontz, H., Weihrich, H. (1998). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. 11ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill. México
- Mantilla, S. (2004). *Capital Intelectual & Contabilidad del Conocimiento*. 3era Edición. Ecoe Ediciones. Colombia
- Stewart, S. (1998). "Grainger: Tooled Up for Growth", *BusinessWeek*, Obtenido online, 25 de abril de 2006, p. 8; y Grainger 2010 Fact
- Vainrub, R. (2009) *Una guía para emprendedores. Convertir sueños en realidades*. Primera Edición. Editorial Pearson. México
- Villalobos, G., Carman, S., Arriaga, L. (2011). *Emprendedores*. Editorial Limusa S.A. México.