

El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional

Human and intellectual capital as a catalyst of organizational management

^aLuis Jiménez- Rodríguez

^bRamiro Gamboa-Suárez

^a Doctor en Ciencias Gerenciales, Docente- Investigador. Fundación de Estudios Superiores Comfanorte, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Y Docente Universidad Francisco de Paula Santander-Ocaña, Ocaña

^bDoctor en Ciencias Gerenciales, Docente- Investigador. Corporación Universitaria minuto de Dios, Neiva - Huila

Recibido: 2 de Junio de, 2017, Aceptado: 29 de diciembre de 2017

Forma de citar: L. Jiménez-Rodríguez, R. Gamboa-Suárez, "El capital humano e intelectual como catalizador de la gestión organizacional", *Mundo Fesc*, vol. 15, no. 1, pp. 83-89, 2018.

Resumen

El documento precedente tiene por objetivo, esbozar una opinión desde el punto de vista de la gestión actual de la organización, en cuanto a su estrecho vínculo con el activo más preciado que posee, formado este por la sumatoria de todos y cada uno de sus colaboradores. Reconociendo eso sí, que gran parte de sus usuarios internos, están sumidos en una necesidad y verdad única, formada esta por el recurso monetario, siendo casi siempre la primicia fundamental para el buen actuar dentro de las organizaciones, y muchas otras veces desconociendo, descatando u omitiendo el deber ser de su relación con la organización. El carácter del ensayo es documental, con contenido de vivencias personales y aspectos de casos reales. Debo, aclarar entonces, que muchas veces el manejo y control del recurso humano se hace complejo, esto dado, por nuestras costumbres banales y lo difícil de la situación ética y moral de la actualidad. Indudablemente el factor moral y ético es fundamental, para que la persona con su actitud y compromiso, permita que la organización cumpla su objetivo de ser socialmente responsable y que provea los medios para que la cultura organizacional, permita el cambio de paradigma social y sus colaboradores sean factores claves del éxito. Entender que el capital intelectual se comporta y ha sido considerado como un intangible, el cual a la luz de la gerencia moderna le traslada valor a la organización. Como acápite final concluiremos que quienes ejercen la administración en las organizaciones que aunque conocen del proceso administrativo moderno, en muchas ocasiones no infieren sobre las consecuencias de tener el recurso humano aislado, sabiendo de su papel preponderante, y aceptando que su actuación en la realidad es otra.

Palabras clave: Recurso humano, ética, organización, sociedad, persona.

Abstract

The purpose of the preceding document is to outline an opinion from the point of view of the current management of the organization, in terms of its close link with the most precious asset it has, formed by the sum of each and every one of its collaborators. Recognizing that yes, much of its internal users, are mired in a unique need and truth, formed by the monetary resource, being almost always the first scoop for good action within organizations, and many other times not knowing, disrespecting or omitting the duty of their relationship with the organization. The nature of the essay is documentary, with content of personal experiences and aspects of real cases. We must clarify then, that many times the management and control of human resources is made complex, this given, by our banal habits and the difficult of the ethical and moral situation of today. Undoubtedly the moral and ethical factor is fundamental, so that the person with his attitude and commitment, allows the organization to fulfill its objective of being socially responsible and that provides the means for the organizational culture to allow the change of social paradigm and its collaborators are key factors of success.

Autor para correspondencia:

*Correo electrónico:

Alfredo.jimenez@unad.edu.co, lajimenezr@ufpso.edu.co

Understand that intellectual capital behaves and has been considered as an intangible, which in the light of modern management transfers value to the organization. As a final section we will conclude that those who exercise the administration in the organizations, that although they know of the modern administrative process, in many occasions do not infer about the consequences of having the human resource isolated, knowing of its preponderant role, and accepting that its action in reality is another.

Keywords: Human resource, ethics, organization, society, person.

Introducción

Según [1] las demandas actuales en los sectores productivos requieren procesos eficientes y altamente competitivos, que buscan elevar estándares de desempeño y producción, de bienes y servicios, es por ello que las organizaciones al pasar el tiempo han ido concientizándose de los cambios requeridos en sus procesos, estructuras, mercados, tecnologías y demás aspectos de su rol, todo para lograr una mayor competitividad en este mundo actual globalizado.

Pero, se ha venido también aceptando que, en el proceso dinámico organizacional, el recurso humano como eje central de su operación, sea poco valorado y considerado ante los cambios coyunturales. alejándose aunque existe conciencia real del concepto universal de que el recurso humano es el activo más valioso [2]. A pesar de existir numerosa literatura sobre el particular, en las organizaciones parecen prácticas gerenciales que pasan de moda tan rápido, máxime si se dan cambios en el staff gerencial, y adicional si la conciencia de su acertada administración no se da, el panorama se oscurece aún más, distanciándose ostensiblemente de que su gerenciamiento es básico para el logro del éxito como lo han hecho las organizaciones que lo han adoptado.

Desde este punto de vista, se espera realizar una reflexión acerca del Capital Humano e Intelectual como motor de la gestión organizacional, por ser considerado de suma importancia en la generación de valor en las organizaciones, a través de estrategias definidas por los gerentes como la introducción de sistemas de medición de resultados y esquemas de compensación para monitorear e incentivar a los empleados para que cumplan las metas establecidas [3], así como [4] capacitarlos y desarrollar en ellos habilidades.

En este sentido [5] reconoce la importancia de la administración del capital de trabajo como factor crítico de éxito en la gestión financiera pues los resultados obtenidos mostraron alta relación entre las variables e indicadores financieros; autores como [6] recomiendan además de considerar las tendencias del mercado y la innovar en los procesos tecnológicos, incrementar la capacidad de decisión como ventaja competitiva.

Pero, por fortuna, también hay que referir de manera clara e inequívoca, que ya existe una excelente tendencia al empoderamiento y conciencia empresarial, en las grandes compañías en especial. También, existe conciencia en aquellas que le apuntan a ser competitivas, las cuales, están en el camino de reconocer que parte de su activo más valioso, lo referencian los intangibles o inmateriales, deslindando que los valores ya no son solo las edificaciones, instrumental, ni sus productos, sino que residen en otros aspectos como las alianzas estrategias con sus clientes y proveedores, la propiedad intelectual, las TICS, la capacidad de crear, innovar y el conocimiento técnico y especializado de sus colaboradores.

Con lo anterior han entendido y discernido de manera clara y fundamentada que el mayor valor de sus activos radica en el capital intelectual, como elemento verdadero para conseguir ventaja competitiva, siendo esta ventaja competitiva la premisa básica para que muchas de las organizaciones subsistan o desaparezcan. O si no remitir a la organización Microsoft, creada en 1.975 por Bill Gates y Paul Allen, creada con el objeto de distribuir software informáticos, pero realmente su ventaja competitiva y exitosa está formada por la capacidad de diseñar y crear software de calidad indudable y por sobre todo su Know how, residente en cada uno de sus colaboradores o capital humano.

Entonces, con lo anterior se afirma que los conocimientos de las organizaciones son un activo, que al igual que los demás activos deben

EMPRESA=ACTIVOS MATERIALES + CAPITAL
INTELLECTUAL



La ética empresarial y su devenir en la organización.

No se podría hablar de capital intelectual, sin referencia el proceso ético y por sobre todo a la ética organizacional. Siendo entonces esta última quien se encarga del estudio de los elementos normativos y morales del mundo de los negocios, su gestión empresarial y comercial. En ocasiones se ocupa de estudiar las virtudes de las personas que han de estar frente a los negocios.

No obstante, la ética, trata de dar a conocer los valores que forman parte de la postura correcta del directivo, de y para sus colaboradores y de y para la misma organización. [8]

La organización con una sólida cultura ética se caracteriza por una actitud proactiva y no reactiva frente a las posibles situaciones anómalas. Las organizaciones en su desarrollo están inmersas en roles éticos, los cuales responden, se evalúan y se orientan con planes definidos. Así mismo, las organizaciones deben mantener la ley natural de la prioridad de las personas sobre las cosas, favoreciendo de esta forma la salud corporativa. [9]

Gracias al proceso de globalización, es allí donde la ética ha actuado como factor clave de la rentabilidad, con beneficios latentes que ayudan a superar las crisis, afianzar la lealtad de sus colaboradores y a preservar su prestigio. [10]

Se requiere la creación de estrategias metodológicas que generen capacidad en los estudiantes para defender sus conocimientos, creencias, presentando razones válidas y teniendo en cuenta los argumentos mediante el diálogo y el debate abierto.

Hugo Muensterberg [11] en sus estudios de la psicología y eficiencia industrial, también ambientó el tema del recurso humano,

Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger [12], hacia el año 1.956 concluyeron que en la organización el trabajador es el recurso más importante.

Debemos entender entonces, que la organización debe desde el mismo momento del enganche de sus colaboradores definir las premisas básicas y necesarias que le permitan a este su pleno desarrollo dentro y como factor clave y a la organización contar con un colaborador de confianza, con niveles de ética y moral a prueba, que posea habilidad de comunicación, capacidad de análisis y síntesis, que posea competencias para los negocios, habilidad de solucionar situaciones conflictivas, capacidad de adaptación, aceptación de vivir en sociedad, todo, lo anterior en pro de un líder, que promueva la gestión del conocimiento, eleve el rendimiento, y que con su aporte definitivo ayude al aumento de la competitividad organizacional. Por ende, este recurso humano es el eje central de la organización cualquiera sea su naturaleza y que con su actuar impulsa con su labor todas las actividades de la organización.

Es así, como este recurso humano debe poseer un alto grado de competencia ética que le permita su optimización profesional en el trabajo y su consecuente eficiencia y eficacia. Hoy las organizaciones han considerado la competencia laboral dentro del contexto ético, ya que es el eje básico del posicionamiento de ellas, que conllevan a obtener la connotada responsabilidad social empresarial.

Para nuestro caso homologamos de manera inequívoca el concepto de recurso humano a Capital humano, a sabiendas, que, algunos autores lo han definido así: “Como un proceso de creación de valor y un activo al mismo tiempo”. [13], “Conjunto de activos de una sociedad que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor para la empresa en el futuro”. [14]

En contraste a lo anterior, y pese a la gran aceptación, aun existen corrientes que tratan de

separar el concepto de recurso humano o capital intelectual.

“Además, no me agrada la palabra “recursos”, como muchos denominan a la especialidad empleando esta forma de abreviatura. Sin embargo, Recursos Humanos es una disciplina dentro de las Ciencias Administrativas y, por lo tanto, continuaremos utilizando esa denominación cuando hagamos referencia a esta disciplina en sí”. [15]

El capital Intelectual despliegue de la organización al futuro

Como premisa fundamental diremos que este capital intelectual es de vieja data, surgió desde que el primer vendedor estableció una buena relación con su cliente o se apareció el comercio.

Luego dados los avances tecnológicos, la globalización, las nuevas herramientas y tendencias, la valoración de créditos inmateriales que se han incorporado al mundo de los negocios, la propiedad o generación de intangibles entre otros, le han venido aportando ventajas competitivas a las organizaciones y la definición de sus activos empresariales.

Veamos algunas definiciones que nos permitirán aterrizar nuestro documento respecto del capital intelectual. lo consideran como “Conocimiento útil, entendido como opuesto a la simple colección de datos, pues se trata de conocimiento estructurado que sirve para un fin determinado; además, es conocimiento valioso, pues a partir de él, la empresa es capaz de crear valor y obtener rentas superiores. [12], el capital intelectual refleja

el pensamiento o inteligencia, conocimiento, creatividad y toma de decisiones que contribuyan a la organización. Por ejemplo, una empresa con elevado capital intelectual puede tener técnicos y empleados investigadores capaces de crear nuevos dispositivos, elaborar fórmulas farmacéuticas que pueden ser patentadas,

o desarrollar nuevos softwares para usos especializados. [15] Acotaremos diciendo, que parte de este capital intelectual lo forma el recurso humano, siendo por ende fundamental, dado que, el conocimiento adquirido durante todo el tiempo por el talento humano o recurso humano en las organizaciones, se va transformando en valor para estas últimas, pero que si en un momento determinado no se valora o no se tiene en cuenta por su intangibilidad, a la postre se convierte en tangible susceptible de valorar y apreciar cuando se de la calidad de sus servicios y productos. Muchas organizaciones ven los recursos económicos o financieros destinados si los hacen en el Capital humano como un gasto y no como una inversión, con la mezquina premisa de que no se invierte en capacitación, porque a lo mejor su permanencia en el tiempo no sea garantía, o, porque, es posible que exijan mejores sueldos etc., ignorando entonces, que no pueden esperar calidad de sus servicios o productos.

Adicionalmente es pertinente referirnos al capital social como: “El capital social lo conforman: el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad que la caracteriza”. [11,12,13] Además, el capital social “Es el conjunto de relaciones que establece una organización, un grupo o una red de personas la cual permite movilizar o acceder a los distintos recursos tanto materiales como inmateriales considerados disponibles y factibles por esos mismos sujetos” [14,15,16], también “El capital social se convierte en una plataforma que determina y explica su nivel de productividad y enriquecimiento social del talento humano, los deseos de superación en cada individuo y que lo apoye con capital, pensando en su crecimiento y desarrollo de ese valioso talento” [17,18,19].

Por otro lado, el capital social, “Es un potencial y capacidad que se desea para la organización en cuanto a sus dimensiones humana y cultural [14], en estas incluye lo siguiente: compromiso de los integrantes con los proyectos compartidos; capacidad de colaborar y trabajar en equipo; ambiente de confianza en los comportamientos;

clima de estabilidad en el empleo; respeto a los principios y valores éticos; satisfacción de las necesidades de orden afectivo; equidad en las políticas de retribución del trabajo; relaciones democráticas y grupales; acceso a la educación; desarrollo personal, y transparencia en las comunicaciones”.

Es importante para la definición del capital intelectual incorporar dentro de este, el capital social, dado que este nos da una visión, a fin de establecer la mejor opción que el recurso humano posee dentro y fuera de las organizaciones.

Es necesario referir que dentro del capital intelectual la organización puede dimensionar cuatro categorías: El capital Intelectual [20]

- Los Activos de mercado, que constituyen el potencial que se desprende de los bienes intangibles que guardan relación con el mercado. Ejemplo de estos tenemos, las marcas, los clientes y fidelidad, los canales de distribución, las franquicias, acuerdos y contratos etc. Estos son importantes porque le dan ventajas competitivas, denotando propiedad e identidad de los productos y servicios, clientes potenciales, atención oportuna y maximización de los ingresos, conocimiento por parte del cliente de su quehacer, alianzas estratégicas duraderas.
- Los Activos de Propiedad Intelectual, está formado por el Know how, los derechos de fábrica, las patentes, las marcas, etc. Estos son importantes en su aspecto legal ya que protegen los activos corporativos.
- Los Activos centrados en el Individuo, comprenden la capacidad para solucionar problemas, el liderazgo, la capacidad de gestión y empresarial de los empleados, los datos personales.

Aunque estos activos no son propiedad de la organización, si son importantes para determinar el desarrollo operacional de estas.

• Por no ser propiedad de la organización deberán manejarse con tino y de alguna forma con carácter especial. Son importantes porque versan sobre la persona humana, y no se concibe una organización sin personas.

• Los Activos de Infraestructura, formados por las metodologías, tecnologías y procesos que hacen posible el funcionar de la organización. Es caso definir los elementos que hacen posible el trabajo de la organización. Ejemplo: La cultura corporativa, los métodos de dirección, la estructura financiera, las bases de datos, los e-mails. Son importantes, porque aportan seguridad, orden y calidad de la organización. A manera de colofón puedo decir que la administración del capital intelectual de la organización es de suma importancia dado que a futuro, el trabajo será costoso, los activos referidos al individuo serán bienes escasos y costosos, las organizaciones de servicios en especial no requerirán muchos activos materiales sino inmateriales por lo cual se les dificultara su arcionar, serán entonces los computadores, las comunicaciones y los conocimientos técnicos los que catapultaran a las organizaciones hacia el futuro.

Conclusiones

Sera necesario afianzar y afinar el proceso administrativo en aras de mantener el capital intelectual, como elemento esencial para el logro de los objetivos. En ese orden, muy a pesar de reconocer que el factor humano es factor clave en la organización, parece que algunos gerentes no lo valoran.

En la organización, el recurso humano formado por los individuos, quienes poseen conocimientos, experiencias, conceptos etc., coadyuvaran al logro de las metas empresariales y por tal debe ser técnicamente conducido hacia estas.

En la organización, el recurso humano formado por los individuos, quienes poseen conocimientos, experiencias, conceptos etc., coadyuvaran al logro de las metas empresariales y por tal debe ser técnicamente conducido hacia estas.

No obstante, todo conocimiento que se le apropie al recurso humano al final le dará valor a la organización, así mismo, si no existe inversión y si es mezquino en los recursos económicos hacia el individuo para su capacitación y tecnificación, no será posible la calidad.

Siempre y bajo cualquier premisa se justifica la inversión en capital intelectual que realice la organización, por cuanto le transferirá valor a su gestión organizacional.

Por otro lado, el capital intelectual es trascendental para el desarrollo de la gestión corporativa y el logro de los objetivos misionales.

El futuro nos depara un trabajo costoso al igual que los activos referidos a los individuos para operar, situación esta que nos lleva desde ahora a formar y consolidar de manera imperiosa el capital intelectual.

Por último, el capital intelectual de manera clara y categórica le dará a la organización ventaja competitiva, y le abonará el terreno al futuro con paso firme hacia el logro de sus metas y minimización del riesgo.

La gestión organizacional, en sus diferentes etapas, se provee del capital intelectual como complemento base para la futurización de la organización.

- [1] J. Uzcátegui-Gutiérrez, A. Varela-Cárdenas, y J. Díaz-García, "Aplicación de herramientas de clase mundial para la gestión de mantenimiento en empresas cementeras basado en la metodología MCC", *Respuestas*, vol. 21, n.º 1, pp. 77-88, ene. 2016. <https://doi.org/10.22463/0122820X.639>.
- [2] F. Moreno Briceño y E. Godoy, "El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones", *International Journal of Good Conscience*. 7(1) 57-67. Abril 2012. ISSN 1870-557X..
- [3] J. Pabon-León, L. Bastos-Osorio, y J. Mogrovejo-Andrade, "Valor económico agregado en las empresas del sector industrial manufacturero de Cúcuta periodo 2008-2012", *Respuestas*, vol. 20, n.º 2, pp. 54-72, jul. 2015. <https://doi.org/10.22463/0122820X.442>
- [4] S. Jaimes Mora, J. Márquez Gómez, y L. Pernía Orozco, "Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta", *Mundo Fesc*, vol. 5, n.º 10, pp. 64-68, dic. 2015.
- [5] M. Riaño-Solano, "Administración del Capital de Trabajo, Liquidez y Rentabilidad en el Sector Textil de Cúcuta, Periodo 2008-2011", *Respuestas*, vol. 19, n.º 1, pp. 86-98, jun. 2014. <https://doi.org/10.22463/0122820X.11>
- [6] G. Rueda-Vera, S. Thomas-Manzano, y Y. Casadiego Duque, "La valoración de empresas aplicada en las Mipymes de confecciones textiles de Cúcuta", *Respuestas*, vol. 18, n.º 1, pp. 43-49, jun. 2013. <https://doi.org/10.22463/0122820X.396>
- [7] P.J. Morris, "Kidney Transplantation". Principles and practice. W.B. Saunders Company. Philadelphia-London-Toronto. Quinta Edición, 1997.
- [8] T. Melendo, *Las claves de la eficacia empresarial*, Rialp, Madrid, 1989.
- [9] S.S Nadler, *Business Implications of national Culture Religiosity and Ethical Sensitivity: A multi-Country Investigation*. Doctoral Dissertation University of Alabama, 2002.
- [10] H. Münsterberg, *Psychology of Industrial Efficiency*, 1913. [Online]. Disponible en <http://psychclassics.yorku.ca/Munster/Industrial/>.

- [11] H. Fayol, E. Mayo, F. Rothlisberger, *Administración industrial y general: previsión, organización*, Ateneo, Buenos Aires, 1956.
- [12] J. Balbo, M. Pacheco y Z. Rangel, «Medición de las competencias investigativas en los docentes adscritos al Departamento de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Experimental del Táchira,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 3, nº 2, pp. 26-35, 2015.
- [13] J. Torres Rodríguez, «Formación docente en el desarrollo sostenible para la preservación de la biodiversidad,» *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 4, nº 2, pp. 1-11, 2016.
- [14] M. Alles, *Construyendo Talento. Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones* Ediciones Granica, S.A. Argentina. 2009.
- [15] D. Rivera-Porras, S. M. Carrillo-Sierra, J. Forgiony-Santos, I. L. Nuván-Hurtado y A. Rozo-Sánchez, «Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables,» *Revista Espacios*, vol. 39, nº 22, pp. 27-40, 2018.
- [16] Canónigo, «El aprendizaje en la era digital. Perspectivas desde las principales teorías,» *Revista AiBi*, vol. 5, nº 2, pp. 29-33., 2017.
- [17] [M. E. D. Rodríguez, Porto, M. I. D., & Orozco, A. B. P. "Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia)". *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, vol. 5(1), 20-26.
- [18] R. D. U. Canónigo, "La educación desde las vertientes de la teoría crítica", *Revista AiBi*, vol. 5, nº 1, pp. 44-47, 2017.
- [19] D. Rivera-Porras, J. Hernández-Lalinde, J. Forgiony-Santos, N. J. Bonilla-Cruz y A. Rozo-Sánchez, «Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud,» *Revista Espacios*, vol. 39, nº 16, pp. 17-35, 2018.
- [20] A. Brooking, *El capital Intelectual*. International Thomson Business Press. 1992.
- [21] E. Salazar, G. De Castro P y López, "Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. Academia", *Revista Latinoamericana de Administración*, 2006.
- [22] E. Bueno, M. Salmador y C. Rodríguez, "Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones". *Estudios de Economía Aplicada*. 2008, vol. 26, n. 2, p. 43-64.
- [23] R. Mathis and J. Jackson, *Human resource management*. Editorial Thomson Learning. USA. 2008
- [24] B. Kliksberg, *Más ética más desarrollo*. Sexta edición. Temas Grupo Editorial SRL. España. 2007.
- [25] A. Pérez et al., *Capital social y organizaciones no lucrativas en España: el caso de las ONG*. Fundación BBVA. España. 2007.
- [26] M. Bernárdez, *Capital intelectual: Creación de valor en la sociedad del conocimiento*. Primera edición. Editorial AuthorHouse. USA, 2008.
- [27] J. Etkin, *Capital social y valores en la organización sustentable. El deber ser, poder hacer y voluntad creativa*. Ediciones Granica. Argentina, 2007