CAPITAL HUMANO, EL TESORO INVISIBLE DE LAS ORGANIZACIONES

AUTORES:

RAMÍREZ GALELLA JESÚS ANTONIO

CHIQUITO GERMAN DANIEL ANTONIO

Resumen

El propósito de este artículo consiste en conocer de primera mano las perspectivas de los actores organizacionales sobre el capital humano y a su vez analizarlo con relación a la teoría Y de Douglas McGregor (1960) para así comprender la valoración de sus virtudes e iniciativas en pro de las organizaciones, tomando en cuenta que esta teoría centra a un grupo de trabajadores con capacidades, creatividad, compromiso, aceptan responsabilidades, no se resisten a los cambio y sobre todo, ven el trabajo como un juego y parte de la vida, además ellos llegan considerar sus puestos de trabajos como una familia. Por otro lado hay que preguntarse si esas instancias organizaciones han entendido que su capital humano es un el tesoro más importante, el que puede llevarlos al éxito.

Palabras claves: Capital Humano, Teoría Y, Organización.

Introducción

Al pensar en organizaciones hoy en día, se nos viene a la mente que son una serie de áreas, departamentos o afines que trabajas en conjunto para lograr un fin, según como lo describe Raffino (2020) en su blog de conceptos, la organización, palabra que deriva del griego "órganon", consta de un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr, y es que sin las personas no podría caminar las organizaciones, a pesar de que cada vez más la tecnología ha tomado muchos espacios, todavía los trabajadores siguen siendo un activo muy importante e invaluable para las empresas o instituciones según sea su razón de ser.

Por su parte, tomando en cuenta al capital humano que Según Rodríguez (2005) dice que los Recursos Humanos son actualmente considerados una función completa que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los casos se encuentra integrada y depende de la dirección general, ahora bien, si vemos a través de los tiempos, nos damos cuenta como se ha venido cambiando el término del personal de una organización, comenzando con nombre el de recursos humanos, que para muchos, consideran que al llamar así a los trabajadores se les estaría diciendo objetos o maquinas, es decir, seres que no sienten, y por eso se ha humanizado este término, como lo pueden ser gestión humana, talento humano, capital humano, en donde se ve al trabajador como son personas de carne y huesos, con sentimientos, virtudes y con capacidades de resolver problemas de forma creativa.

Por ende, es clara la humanización que ha atravesado el término de Recursos Humanos a Capital Humano o afín, destacando una de las teorías más famosas en la historia sobre el estudio de los trabajadores la

Teoría Y del psicólogo y economista Douglas McGregor, en donde muestra una manera de ver al trabajador, que se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana, aquí se considera al trabajador como personas que poseen motivación básica, capacidad de desarrollo, estándares adecuados de comportamiento y están capacitadas para asumir plenas responsabilidades, en ese mismo sentido también lo comparamos con la actualidad de las organizaciones, en donde se muestran como hay personas que no tienen miedo de crecer laboralmente, de asumir grande roles, acepta los cambios que se presenten, de hecho es más importante el crecer como persona que el obtener una remuneración.

Tomando en consideración todo lo anterior, mediante una investigación de campo, se visitaron una docena de instituciones tanto públicas como privadas de la ciudad de coro para conocer de primera mano su postura sobre el área del capital humano, tanto a las autoridades como a su personal, encontrándose que por razones de la cultura de algunas organizaciones no se pudo realizar el abordaje de campo para la recolección de información relevante, siendo cuatro (4) instituciones quienes si fueron abiertas a brindar apoyo, con el compromiso de la confidencialidad necesaria y de utilizar la información con finalidades académicas.

El Capital Humano

Según Bayo y Merino (2002) indican que el talento humano son las personas que laboran en una empresa y son uno de los activos más importantes de esta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Cabe destacar que el personal de toda empresa es el responsable de realizar las actividades y en

casi todas las ocasiones el que interactúa con el cliente, y es el elemento esencial que permite el crecimiento y expansión de toda organización en otros lugares permitiendo un mayor alcance y ganancias.

Aunque es claro que el capital humano es el principal patrimonio de toda organización, sería bueno preguntarse si se les ven sus habilidades, conocimientos y experiencias, lo que sería de mucha ayuda para fortalecer a la organización o por el contrario los limitan a hacer el trabajo y prohibirles la participación.

A propósito del tema del capital humano, hay que tener en cuenta que existen un grupo de trabajadores el cual prefiere trabajar lo necesario, sin mucho esfuerzo, y sin pasar del horario establecido, son personas que no aspiran un logro profesional, son completamente pasivos, no obstante, hay un grupo laboral que toda organización inteligente debería tener, de hecho muchos se esfuerzan en mantener con los que ya cuentan sacando lo mejor de ellos y también reclutando más de ese tipo de trabajador ideal, estos son los que denomina McGregor como grupo Y.

Desde que se comenzó con la necesidad de ingresar a personas a trabajar en las organizaciones para optimizar las actividades se ha visto como a través de los tiempos el término que encierra el personal al comienzo se ha cambiado o adaptado primeramente comenzó llamarse Recursos Humanos, el cual para muchos los describen como un término incorrecto ya que puede darse a entender como si vieran a las personas como objetos o maquinas que no sienten, trabajaban demasiadas horas, con pagos mezquinos y ningún beneficio, poco a poco se han mejorados las condiciones laborales aunque el termino sigue siendo el mismo en algunas empresas, otras han cambiado el termino de Recursos Humanos a

Talento Humano o Gestión Humana, este se puede definir como esas personas que tienen capacidades y virtudes para solucionar problemas con creatividad y por otro lado también se utiliza el termino de Capital Humano, este que da a entender a las personas que trabajan en una organización como el activo más importante, es decir, el motor de las empresas, en resumen, a través de los tiempos se han humanizado los términos dando a entender que los trabajadores no son máquinas, sino personas que sienten y pueden dar lo mejor para que las empresas donde laboras sean exitosas.

La Organización

Una organización según Chiavenato (2001) es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la exístela de aquella, cabe agregar y resaltar que una organización sin personas no existe. Asimismo, solo existe una organización si hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente y desean obtener un objetivo común.

A su vez Robbins (2010) dice que una organización es un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico. Su escuela o universidad es una organización; también lo son las fraternidades y hermandades, departamentos de gobierno, iglesias, Amazon.com, entre otros, además agrega que una organización debe de tener tres características en común: tener un propósito definido, estar formada por personas y por ultimo todas las organizaciones crean una estructura deliberada dentro de la cual los miembros realizan su trabajo.

Además el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define a la organización como una asociación de personas

regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. En efecto, una organización es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, éste puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas, aparte, el funcionamiento de la mayoría de las organizaciones son el capital humano.

En resumen de lo anteriormente planteado, se llega a definir en que una organización es un conjunto de áreas o departamentos que trabajan en actividades específicas para un fin general, el cual puede ser económico, social, entre otros, pero lo más importante es que todos coinciden que las organizaciones no funcionara sin la presencia de las personas, es decir, el capital humano, que son los que hacen posible las actividades.

Conociendo los puntos de vistas de autoridades y personal de las organizaciones.

Analizando los planteamientos teóricos expuestos con anterioridad y relacionando la experiencia empírica en el campo gerencial, se plantearon las siguientes interrogantes de reflexión ¿Qué es el capital humano?, ¿Cuál es su importancia dentro de las organizaciones?, ¿Cómo es valorado el capital humano?, ¿Qué se debería cambiar en pro del capital humano?, ¿existe la meritocracia?, ¿se permite la participación se su personal?

Atendiendo a ellas se procedió a entablar las entrevistas con la Alcaldía Bolivariana del Municipio Miranda, la cadena de farmacias nacional Farmatodo, la empresa nacional de seguros Mapfre y la banca privada Banco Fondo Común, presentando a continuación, las perspectivas y puntos de vista del personal de gerencia y operativo de las

organizaciones, en el cual no se especificará cual es cada una de ellas para mantener la confidencialidad de la información de los gerentes o autoridad inmediata y el personal como compromiso para dar la información y además, todas con un orden diferente en cómo se describe las organizaciones visitadas.

1era organización

Para el gerente de la institución, el capital humano es la mano de obra, el personal y recurso más importante de toda organización, por ser quien realiza las labores que hacen que funcione dicha organización, además, considera que su importancia es la más grande que tienen en dicho lugar, es decir, el capital humano es mucho más importante que los clientes, cabe destacar que indica el titular que se valora al 100% a su personal, por otro lado, la autoridad de la institución agrega que la situación de sus subordinados es eficiente y eficaz, es decir, que no considera que se deba cambiar algo para ellos, resulta oportuno hablar de algo más interno, y es sobre la meritocracia, en donde el gerente señala que si existe dentro de la organización, en donde se toma en cuenta los años de servicios, la evaluación de cómo se desenvuelve en el cargo, y si hay una vacante en la organización y el personal interno a pesar de ser la primera opción para el puesto pero que no tiene la suficiente preparación se ingresa a un personal externo. Además se permite el ingreso de no profesionales con el compromiso de sacar la carrera en paralelo con su trabajo y para finalizar explica que se permite la participación de su capital humano, es decir, se escucha sus opiniones que permitan mejorar los problemáticas que ocurran, la sede particular realiza un informe y los envían a la sede principal para su visto bueno.

De la misma manera, se realizó un encuentro con parte del personal de esa institución, el cual indica que el capital humano son los que interactúan directamente con los clientes, por ende es sumamente importante su figura dentro de las organizaciones, a diferencia del gerente, el personal considera que no se les valora lo suficiente, ya que dicen que el gerente solo atrae clientes, pero son ellos los que hacen que se queden por su constante comunicación e interacción personal – cliente, es decir, ellos hacen el trabajo duro, pero el crédito se lo lleva el titular, cabe destacar, que el capital humano considera que se debe incentivar más, ya que no es suficiente con los beneficios que cuentan, al mismo tiempo, al hablar de la meritocracia, el personal no se atrevió a dar respuestas, hasta se quedaron callados por un momento, esto da a entender que para ellos no existe la meritocracia y se siente temor al aceptarlo, cabe destacar que si saben de qué se trata el tema, para finalizar, el personal coincide con la gerencia en que si se permite la participación del personal con respecto a sus opiniones que vaya en pro a mejoras del funcionamiento de la empresa.

2da organización

En esta oportunidad se habló con el subgerente, él resume que el capital humano es el corazón de toda empresa, y más en esas que se relaciona directamente con el personal, este considera que el personal es quien hace crecer a toda empresa y hacer que se extienda con sucursales, por otro lado explica que la importancia del personal es total y para él, ese capital humano es superior a la de los clientes, a propósito de la organización que el subgerente representa, este indica que el personal dentro es valorado al 100%, en todos los ámbitos, sin embargo, a pesar que la empresa da excelentes beneficios, considera que más haya de

mejorar algo en pro del capital humano serian la ley orgánica del trabajo, ya que hay puntos que no son suficientes, cabe destacar que aunque la empresa es excelente, la meritocracia está en duda, cabe destacar que por ética no se profundizo el porqué, como último punto se habló de la participación del capital humano, este indica que las iniciativas y las propuestas de su personal es aceptada a cada momento, ellos quieren que su personal se sienta escuchado, de hecho manifiesta que esas ideas cuando son aprobadas se ejecutan en todas las sedes a nivel nacional.

De manera semejante se conversó con parte del personal, sin embargo, muchas respuestas fueron opuestas a la del subgerente, para el personal de la empresa el termino de capital humano o recursos humanos solo se reduce a una oficina que se encarga del trabajador y su integridad, de hecho es notorio darse cuenta que el mismo personal no sabe que es parte fundamental de esa instancia, pero sin embargo cuando se les dio a entender que el capital humano hace referencia al personal piensan que es bastante importante en toda empresa, aunque es interesante que para ellos los clientes que llegan a la empresa son más importantes que ellos mismo, sin embargo, Mencionan que son 100% valorados, y entre ellos están los beneficios que obtienen por ser trabajador de la empresa, al hablar si se hay que mejorar algo en pro del capital humano, el personal no dio respuestas considerando que todo está bien, por otro lado, cuando se entró en el tema de la meritocracia, al principio el personal desconoció de que se trababa el termino, sin embargo al explicarles consideraron que si existe en la empresa y para finalizar, cuando se tocó el tema de la participación del personal, coinciden con su superior, estos

dicen que si se toman en cuenta sus iniciativas, el cual se lo hacen llegar a la gerencia.

3era organización

En esta ocasión, se habló con la ejecutiva, el cual indica que el capital humano son aquellas personas que facilitan el trabajo de los supervisores y gerentes, al realizar las actividades para las cuales han sido contratados, además comenta que es de sumamente importante el capital humano, aunque también dice que si el personal se siente bien trabaja bien, pero si no se siente bien trabaja mal, al momento de hablar sobre si el personal es valorado, este dice que sí, y se da a entender por los ciertos beneficios y buen sueldo que hay, con respecto al tema de pensar en un cambio que vaya en pro del capital humano, este dice que no considera que actualmente sea necesario, todo marcha bien, por otro lado, al momento de abordar sobre si existe la meritocracia dentro de la organización, la respuesta fue que sí, aunque dependiendo de algunos gerentes, ya que hay unos que si lo aplican y otros que no lo hacen y para culminar, cuando se habló de cómo es la participación del personal en la empresa, esta dijo que es totalmente permitido, todos en grupo hablan de las necesidades y entre todos proponen una posible solución.

De igual forma, se conversó con el personal de la organización, y al hablar de los mismos puntos con el personal, este dijo que el capital humano es el grupo de personas que cumplen las obligaciones para el cual han sido contratadas, además, indica que es de gran importancia para la empresa, ya que el capital humano es la vida de toda organización, porque mueve a la empresa y la representa, así como también, interactúa con los clientes, por otro lado, explica que para este, el capital humano es valorado y considera que el

personal es una inversión para la organización tanto particular como en cualquier otra y una obligación que se debe poseer, al tocar el tema de que si hay algo que se deba cambiar en pro al capital humano, el personal opina todo lo contrario a su superior, e indica que se debería mejorar las políticas al momento de evaluar el perfil de quien entra en la empresa, es decir, darle prioridad a quienes tienen el estudio para el puesto que se necesite, así como también realizar el proceso de las rotaciones, que haya el ganar – ganar, al finalizar la conversación, se tocó el punto de cómo es la participación del personal en la empresa, este dice que es neutral, existe una participación virtual y escuchan las propuestas y también se les da la opción de pertenecer a un voluntariado que está adscrita la organización.

4ta organización

Según el jefe, indica que el capital humano constituye el componente más importante de toda organización, porque es el que propulsa al mismo, al momento de hablar de la importancia, este dice que es mucha ya que es el promotor, con respecto a si se valora al personal, indica que si, a través de la motivación, delimitando las funciones y con el reconocimiento, al entrar que se debe cambiar en pro del capital humano, indica que es necesario el material económico y la atención social con respecto si existe la meritocracia dentro de la organización, dice que si, a pesar de que hay dificultades con los ascensos, se toma en consideración los años de servicios y los estudios y al finalizar este indico que se totalmente valida y permitida la participación, el personal tiene la libertad de hacer propuestas qua vayan a solucionar algún problema.

Sin embargo, a pesar de la información obtenida por parte de la autoridad, no se pudo acceder al personal, ya que la

mayoría están es sus casas por el motivo por la cuarentena y el resto no se les dio permiso para dar sus puntos de vistas.

El Capital Humano Según los Actores Organizacionales

En resumen según la investigación, todos los superiores indican que el capital humano es la mano de obra y corazón de toda organización, el personal son aquellos que realizan las actividades e interactúan con los clientes. En relación al tema central y con la opinión de los protagonistas de las organizaciones, la mayoría está claro que el capital humano son las personas que laboran en las instituciones e interactúan con los clientes, sin embargo, es interesante notar que hoy en día muchos trabajadores no tienen muchos conocimientos de esto, es decir, piensan que el capital humano o recursos humanos, solo es la oficina que se encarga de entrevistarlos para darle el trabajo y velar por su integridad, cuando en realidad es mucho más que eso.

Hablando de la importancia que tiene el capital humano, los superiores comentan que es grande, he incluso la mayoría dicen que es más importante el personal de toda organización que los mismos clientes. Con respecto en conocer que tan importante son ellos para las organizaciones, la mayoría indica que es mucha, porque consideran que son ellos la vida y los que representan a la empresa, ahora bien, pudiera ser preocupante el hecho de que hay trabajadores que piensan que es más importante los clientes que ellos mismos.

Asimismo, todos estos jefes coinciden que valoran mucho a todo su personal, de hecho se demuestra mediante la motivación y beneficios para que trabajen mejor y se sientan a gusto con su área laboral. Igualmente, con respecto a los trabajadores al preguntarles sobre

si ellos son valorados por parte de las instituciones en donde prestan servicios, la mayoría indica que si son valorados al máximo, aunque hay un grupo menor que dice que no, es más valorado el jefe quien para ellos hace el trabajo fácil.

Por su parte, con respecto a que se realicen los cambios que vayan en pro del capital humano, en términos generales los gerentes no creen que se deba cambiar nada internamente, de hecho, para ellos todo marcha bien, sin embargo, si creen que se debería mejorar la ley orgánica de trabajo y los salarios. Por otro lado, hablando sobre que se debería cambiar en pro del capital humano, en los trabajadores hay una diversidad de respuestas, ya que unos piensan que todo está bien y no se debe cambiar nada, otros consideran que hay que incentivar más y otros que se dé prioridad a la gente que estudio y se formó para el cargo que se necesite como también las rotaciones.

Para continuar, uno de los puntos más delicados de la investigación fue la del tema de la meritocracia en las organizaciones, muchos creerían que todos los jefes dirían que si hay meritocracia, pero no, o por lo menos no todos, mientras unos dicen que si hay, otros reconocen que hay deficiencias en este particular, sin embargo, no especifican por ética y compromiso de no revelar información confidencial. Ahora bien, como se indicó anteriormente, un tema controversial es la meritocracia, es aquí donde muchos trabajadores no saben que responder, pero quienes lo pudieron hacer indicaron que si la hay, aunque el personal no quiso dar detalles.

Finalmente, al tocar el tema de si el capital humano se les permite la participación, es decir, aportar sugerencias u opiniones, todas las autoridades responden que sí, es totalmente valido que planteen sus propuestas en cualquier momento, ya que creen que así

se sienten escuchados, valorados y así solucionar las problemáticas que puedan surgir. Para concluir, se puede considerar que el punto de la participación del personal de las organizaciones fue el único en donde tantos los superiores como sus subordinados coincidieron que si lo hay, el personal es escuchado cada vez que aportan ideas, iniciativas, sugerencias y afines, de hecho llegan hasta dar solución y respuestas a cualquier problemática que pueda estar ocurriendo dentro de las organizaciones.

Reflexiones Finales

El capital humano juega el papel más importante de toda organización, más allá de todos los recursos financieros, tecnológicos o materiales que pueda poseer, incluso es más importante que los clientes que recurren a los servicios o productos de las organizaciones.

Si bien es cierto que en la actualidad existen trabajadores con mentalidad pesimista en lo que se refiere al trabajo, que solo quieren trabajar lo menos posible y con el menor esfuerzo, agregando que muchos se conforman con salarios básicos, tenemos al contrario otro grupo que si sienten una gran vocación por trabajar, personas con iniciativas sin miedo a los retos y más allá de ser recompensados con pagos les gusta más bien ser reconocidos por sus logros.

Al analizar la investigación obtenida y compararla con la Teoría Y propuesta por McGregor se determinó que por un lado los gerentes coinciden que su capital humano consideran que son importantes, se les creen capaces de grandes retos, más sin embargo, para poder acceder a cargos superiores es algo complicado por cuestiones de sus políticas rigurosas, ahora bien, para los empleados, en su mayoría se ven con ganas de superarse y demostrar que si tienen el potencial para cualquier

cosa que se le asigne, aunque se pudo apreciar a un pequeño grupo que no quieren salir de su zona de confort, solo hacer lo más básico posible y hasta considerarse menos importante que los clientes que llegan a las instalaciones.

En definitiva, se puede apreciar que en la ciudad de coro existen personas con una visión Y que quiere decir, que disfrutan el trabajo y aceptan responsabilidades, no se resisten a los cambios, ahora la pregunta seria, ¿están dispuestas las organizaciones a preocuparse por captar a este tipo de personal?

Para concluir, si las organizaciones invirtieran y se preocuparán más en seleccionar, capacitar y desarrollar constantemente trabajadores proactivos, con iniciativas y creativos, tendrían un sólido éxito en sus objetivos, de hecho, esto permitiría posicionarlos en los primeros lugares y camino a la expansión, es por ello que el capital humano es un tesoro aun invisible en las organizaciones.

Referencias

Chiavenato, I. (2001), Administración de Recursos Humanos. 5ta Edición. Colombia, Editorial Nomos S.A.

Robbisn S. & Coulter M. (2010), Administración. 10ma Edición. México, Pearson Educación. S.A.

Castillero, O. (2020), La teoría X y la teoría Y de McGregor https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-x-teoria-y-mcgregor [Consulta, Noviembre del 2020].

Diccionario de la Real Academia Española (2020), https://dle.rae.es/organizaci%C3%B3n [consulta, Noviembre 2020].