

IMPORTANCIA DEL CAPITAL HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL ÉXITO DE LAS EMPRESAS CONTEMPORÁNEAS EN CDE

IMPORTANCE OF HUMAN CAPITAL AND ITS INFLUENCE ON THE SUCCESS OF CONTEMPORARY COMPANIES IN CDE

Hernán Rubén Ríos Ramírez¹

Resumen: Para definir el capital humano hay que hablar del valor económico de las habilidades profesionales que tiene una persona, capitalizado en el valor de los beneficios futuros que una persona espera obtener con su trabajo. y, que si se le añade el aspecto financiero se puede hablar de la obtención de la riqueza integral de las personas, que es lo que realmente importa a todas las organizaciones, ya que con la misma se obtiene productividad, a raíz de la experiencia laboral como así también del grado de su formación. Por medio de una investigación mixta, aplicando entrevistas y encuestas para llegar a obtener los datos sobre los cuales se interpretaron los resultados, en un solo estudio con el objetivo de obtener un panorama más amplio del objeto de estudio, y que por medio de un nivel descriptivo se presenta la situación, que en el caso particular es la importancia del capital humano para el éxito de las empresas contemporáneas de Ciudad del Este. En base a los resultados, se puede determinar que la capacitación constante se capitaliza en mayor productividad del capital humano, lo que representa mayor eficiencia en sus actividades cotidianas. Se concluye que estas empresas carecen de herramientas adecuadas a lo concerniente a RR.HH., y por ende no ejecutan adecuadamente sus gestiones, empero, se ha constatado que aplican reclutamiento interno para vacancia interna, y que ninguno de ellos aplica una evaluación de desempeño al personal, precisamente por una falta continua de capacitación.

¹ Universidad Privada del Este, Ciudad del Este, Paraguay

Palabras clave: Capital humano – Talento humano – Gestión de Recursos Humanos – Productividad
- Habilidades Personales.

Abstract: To define human capital, we must talk about the economic value of the professional skills that a person has, capitalized in the value of the future benefits that a person expects to obtain with his work. and, that if the financial aspect is added, we can talk about obtaining the integral wealth of people, which is what really matters to all organizations, since with it productivity is obtained, as a result of work experience as well as the degree of their training. Through a mixed investigation, applying interviews and surveys to obtain the data on which the results were interpreted, in a single study with the objective of obtaining a broader panorama of the object of study, and that through a level Descriptively, the situation is presented, which in the particular case is the importance of human capital for the success of contemporary companies in Ciudad del Este. Based on the results, it can be determined that constant training is capitalized in greater productivity of human capital, which represents greater efficiency in their daily activities. It is concluded that these companies lack adequate tools with regard to HR, and therefore do not adequately execute their efforts, however, it has been verified that they apply internal recruitment for internal vacancy, and that none of them apply a performance evaluation. to the staff, precisely because of a continuous lack of training.

Keywords: Human capital - Human talent - Human Resources Management - Productivity - Personal Skills.

INTRODUCCIÓN

La educación en la jerga de la teoría económica ha sobresalido como punto trascendental, ya desde la época de los clásicos, como Adam Smith, ya se concebían la idea por la forma en que las actividades académicas, las artes, incluso la medicina aumentaba la productividad de los colaboradores

dentro de determinada economía.

Para Adam Smith (1776), quienes están realizando estas actividades y devengando consecuentemente mayores salarios, raras veces tienen una mentalidad superior o algo que los distinga del resto de los mortales, lo único que los hace diferentes son sus estudios.

Malthus (1806) por su parte, da a su análisis sobre la educación un contexto social y la propone como un factor importante para hacer a las personas del común más realizadas y menos hostiles a su gobierno.

Para Becker (1964) define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.

La calidad educativa de la población y los conocimientos obtenidos son determinantes, ya que gracias a ellos se desarrollan las competencias, de allí la importancia de que la educación no debe abocarse solamente a las actividades formales de los individuos, sino también en la formación integral de los mismos, por ende, cada empresa debe articular diferentes formaciones de sus recursos humanos, considerando como una inversión y valorarla en pos de la rentabilidad que aguarde conseguir de esa inversión en todo el capital humano que posee.

El Capital Humano es el conjunto de conocimientos, habilidades y aprendizajes con los que cuentan los colaboradores de una organización (Adam Smith, 1806). Éste autor fue quien implementó el concepto de Capital Humano en sus libros *La Riqueza de las Naciones*, obra en la propuso la similitud entre los hombres y las máquinas productoras.

De allí la importancia de los procesos de capacitación en la actualidad en gran parte de las empresas ya que con la misma esperan incrementar la competencia y la productividad de los colaboradores, en vista de que cualquier corporación depende del talento y la capacidad de los mismos.

Una organización es tan eficiente, como lo sean sus colaboradores, por lo que el departamento de los RR. HH deben imprimir atención especial a la gestión, selección y optimización del personal seleccionado o seleccionar en un futuro.

En ese sentido, esta investigación ha determinado como unidad de estudio el rubro hotelero

de Ciudad del Este y para ser más específico se tuvo en cuenta los hoteles con calificación de un rango de 8 a 10 en metabuscador de viajes para reservas de alojamiento reconocido, que determinando la muestra se procedió al levantamiento de los datos relacionados al capital humano y la inferencia en el éxito de las empresas dedicadas al rubro hotelero.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultado Cualitativo

Según la investigación el 50% de la muestra dice emplear el reclutamiento interno, ofreciendo capacitación, a modo de brindar oportunidad laboral a sus colaboradores internos, demostrándose así la importancia de la capacitación constante del capital humano dentro de una organización, otro 30% dice que utiliza pocas veces, mientras dos de la misma se abstuvieron en la respuesta.

En relación a los beneficios que trae aparejado la capacitación constante, el 70% de la muestra estuvieron de acuerdo en la importancia de la misma, esto se demuestra con el porcentaje que manifestaron contar con manuales de procedimientos dentro de su empresa, y apenas el 30% dicen no intervenir en la eficiencia de la empresa.

De esta forma queda demostrada la importancia del uso de susodicho manual, ya que por medio del mismo se logra mejorar la eficiencia de los colaboradores al tener clara sus funciones con que deben cumplir cotidianamente.

Todos los hallazgos enunciados en párrafos anteriores, se ha logrado, a través de una óptima planificación de las capacitaciones, sin importar el plazo al que se refiera, esto que evidenciado en las respuestas obtenidas de las empresas objetos de estudios, aunque cada organización cuenta con manuales de puesto diseñado o modificado, acorde a sus necesidades.

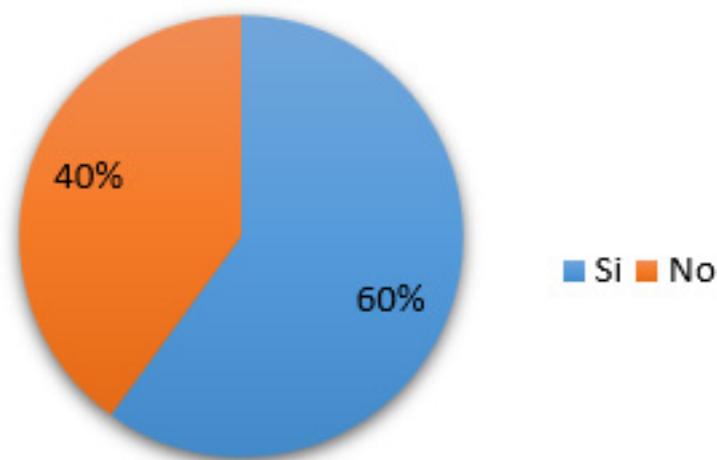
También se pudo evidenciar mediante este trabajo, que el 50% de las empresas utilizan las referencias personales para nuevos reclutamientos, el 30% usan las consultorías para reclutar nuevos colaboradores, mientras otro 20% emplean base de datos internos o propios, aunque todas indicaron

que la selección interna es la que más emplean por representar un bajo presupuesto en su implementación.

De lo anterior, se llega a la determinación de que el 60% de las empresas hoteleras poseen sus propias gestiones de RR. HH. dentro de su planificación estratégica, y por ende es la técnica más utilizadas por todas estas organizaciones investigadas.

Resultado Cuantitativo

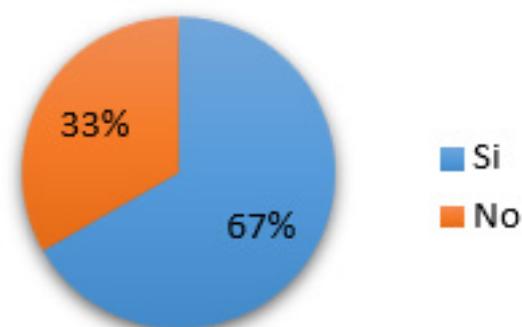
Figura 1



Gestión de Talento Humano

Según la investigación el 60% de los hoteles sí contemplan la Gestión de Recursos Humanos dentro de su planificación estratégica.

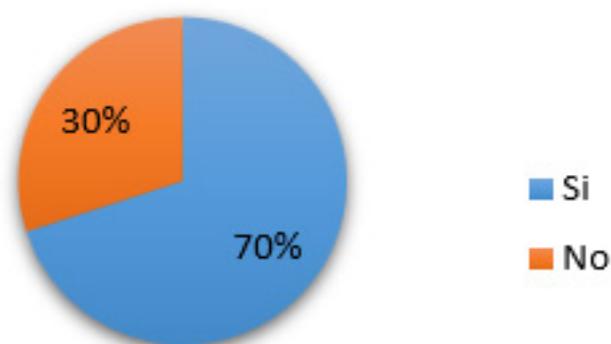
Figura 2



Objetivos específicos en el área de Talento Humano

Los hoteles que contemplan la Gestión de Recursos Humanos dentro de su planificación estratégica tienen objetivos específicos del área de recursos humanos, representan el 67%. (Dos hoteles respondieron de forma negativa a la pregunta anterior. Por tal razón, únicamente se obtuvieron cuatro respuestas).

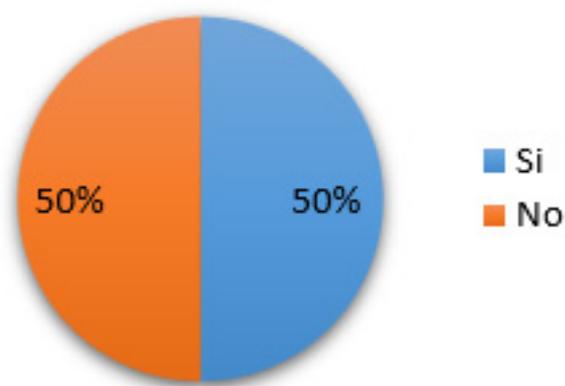
Figura 3



Importancia institucional del capital humano. Fuente: estudio de campo. 2022.

Según la investigación, el 70% de los hoteles establece la importancia del recurso humano dentro de la misión, visión y valores de la institución, El otro 30% restante, no incluye al capital humano.

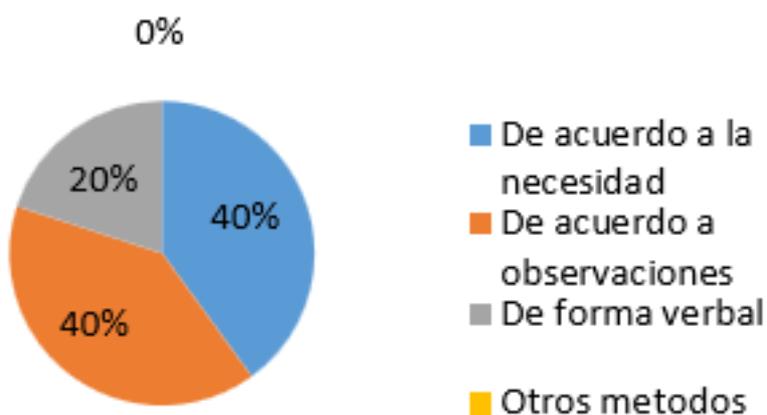
Figura 4



Presencia de manual de funciones

El 50% de los hoteles cuentan con manuales de puesto, sin embargo el 50% aún no ha implementado estos documentos.

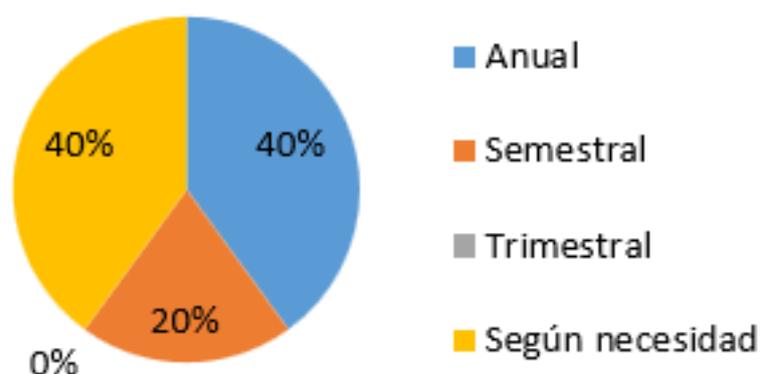
Figura 5



Forma en que se establecen las funciones del talento humano.

Según la investigación el 40% de los hoteles establece las funciones del capital humano por medio de las necesidades, de igual manera un 40% lo hace por medio de la observación, y el 20% restante de manera oral (se obtuvieron más de cinco respuestas, ya que la pregunta es de opción múltiple).

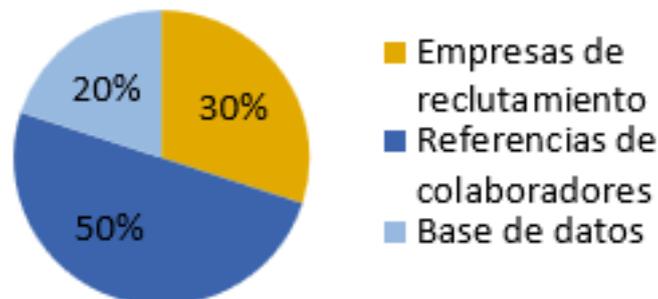
Figura 6



Frecuencia de modificación de funciones del manual.

Se determina que el 40% de los hoteles que cuentan con manuales de puesto diseña o modifica éstos documentos según las necesidades. Mientras tanto de forma anual lo realizan en el mismo porcentaje anterior. Y por último el 20% restante lo realiza de forma semestral (se abstuvieron cinco respuestas, ya que fue el número de sujetos que emplea manuales de puesto).

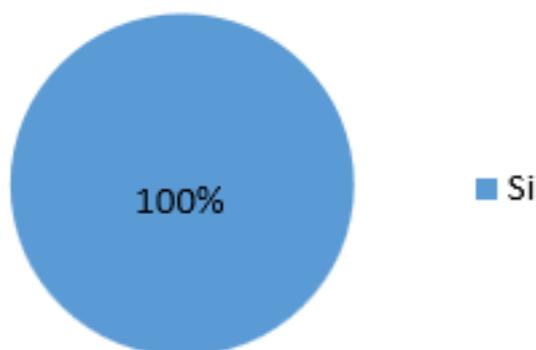
Figura 7



Medio de comunicación para reclutamiento de talento humano

Se determina que el 50% de los hoteles utiliza la referencia de empleados para reclutar nuevo personal. El 30% utiliza los servicios de empresas de reclutamiento de talento humano y el 20% emplea una base de datos, es decir currículos recibidos y que se encuentran en archivo.

Figura 8

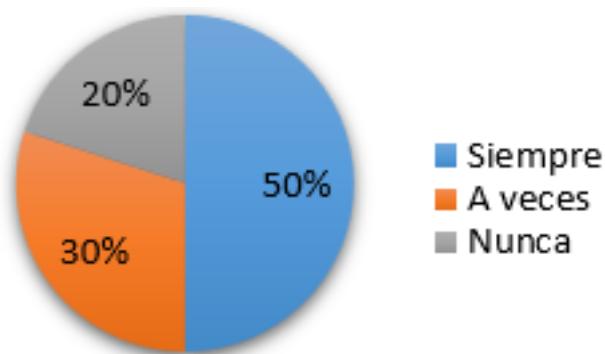


Efectividad del medio de reclutamiento.

Los encuestados indicaron que el método de reclutamiento que más utilizan es 100% efecti-

vo, una de las razones que argumentan es el bajo presupuesto que se invierte.

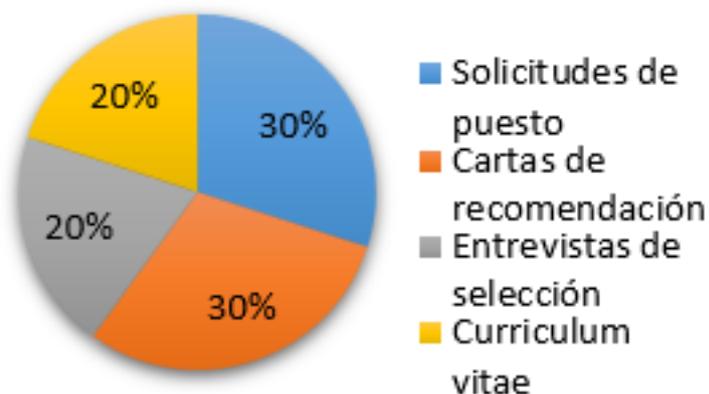
Tabla 9



Reclutamiento interno para promoción de capital humano.

Según la investigación, el 50% de los hoteles encuestados emplean en la mayoría de ocasiones, el reclutamiento interno para brindar la oportunidad de crecimiento a sus colaboradores, el 30% lo utiliza pocas veces.

Tabla 10



Técnica de selección de talento humano

Según la investigación, un 20% utiliza el currículo vitae para confrontar, comparar y seleccionar información de los candidatos, el 20% utiliza la entrevista de selección, un 30% cartas de recomendación y un 30% los formularios o solicitudes de puesto.

CONCLUSIÓN

Con la presente investigación se pudo verificar que más de la mitad de las empresas hoteleras analizadas emplean Gestión de Recursos Humanos, pero la cual carece de herramientas que dirijan a una adecuada toma de decisiones de los sujetos que operan dentro de cada organización.

También se pudo determinar que la mayoría de estas empresas integran la gestión de recursos humanos dentro de su planeación estratégica, en la cual incluyen objetivos específicos del área y aspectos relevantes del talento humano en la misión y visión de la empresa.

Así también, los hoteles analizados no ejecutan adecuadamente el proceso de análisis y diseño de puestos, ya que se constató, que la mayoría de éstos no utilizan manuales de puestos y en su lugar emplean la observación e incidentes críticos para detectar si se requieren cambios en los perfiles de puesto. Así también, cuando se integran nuevos colaboradores a la empresa sus funciones son transmitidas de manera oral, por carecer de dichos documentos.

Se constató que la mayor parte de los hoteles analizados utilizan el reclutamiento interno cuando existe una nueva plaza, es decir, invitan a los colaboradores ya existentes dentro de la empresa a que participen en el proceso de reclutamiento, así mismo, hacen uso de las referencias de empleados y base de datos para atraer interesados a ocupar el puesto que fue removido.

Se determinó que los hoteles analizados en la mayoría de los casos, emplean la entrevista de selección y revisión de currículo vitae para seleccionar a los mejores candidatos a un puesto, así mismo, se constató que sólo una minoría aplica pruebas de selección para evaluar a los aspirantes.

Se concluye, que ninguno de los hoteles investigados, utilizan la evaluación del desempeño para evaluar el rendimiento laboral de sus colaboradores, en su caso únicamente utilizan la observa-

ción como método de evaluación.

Los hoteles analizados capacitan a su personal cuando es necesario y, no existe ningún tipo de capacitación que busque el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

Discusión

Considerando el hallazgo con la presente investigación, sería oportuno que estas organizaciones implementen mejora de procesos de Gestión de Recursos Humanos, los cuales sean de fácil utilización y aplicación por parte de gerentes, propietarios o encargados del área de Recursos Humanos.

También es importante que las mismas establezcan objetivos estratégicos del área de recursos humanos, los cuales sean medibles y alcanzables, y a la vez ayuden a entender las debilidades del actual proceso de recursos humanos.

Como así también, sería relevante que las empresas hoteleras implementen documentos en donde se describan las funciones de sus colaboradores, ya que mediante esto se obtendría formalidad en los procesos administrativos y operativos, que adicionado a los manuales de procedimientos se pueda establecer quien o quienes evaluarán y supervisarán su adecuada utilización.

En cuanto a la fase de reclutamiento, es pertinente la utilización del reclutamiento electrónico y medios de comunicación escrita, donde la primera alternativa representa una técnica económica y atrae solicitantes calificados, su utilización es de fácil acceso y brinda varias ventajas, tales como, mayor duración de la publicidad, ahorro en tiempo y comunicación instantánea entre empresa y candidatos, y donde la segunda opción de igual manera es económica y puede ser publicitada en lugares estratégicos, tales como, universidades, centros comerciales y lugares de interés.

En base a los resultados que se obtengan en el proceso de evaluación del rendimiento laboral, sería imprescindible capacitar a los colaboradores en las áreas donde se detectan más debilidades, sean aspectos referentes al crecimiento personal o profesional.

BIBLIOGRAFÍA

American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.

Alfonso Huertas, R. A. (2019). La importancia del capital humano en la organización (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América), consultado el 10 de mayo de 2022. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7264/1/477398-2019-I-GTH.pdf>

BECKER, Gary S., (1964) Human Capital, 1st ed. (New York: Columbia University Press for the National Bureau of Economic Research).

BECKER, Gary S., (1983). "El capital humano". Pág. 15-251. Segunda Edición. Alianza Editorial, S.A. Madrid, España, 1983.

BECKER, Gary S, Kevin M. Murphy y Robert F. Tamura. (1990) "Human Capital, Fertility, and Economic Growth". Pág. 1-18. NBER working paper # 3414, National Bureau of Economic Research. Cambridge. August 1990.

MALTHUS, Thomas R. (1806) The principle of population, London. Vol. II.

SMITH, Adam (1958) Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones. Fondo de Cultura Económica, México.