



Año 23 No. 82

Abril - Junio 2018

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Administración del capital humano: factor de productividad empresarial en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla

Simancas Trujillo, Ricardo Antonio*
Silvera Sarmiento, Astelio de Jesús**
Garcés Giraldo, Luis Fernando***
Hernández Palma, Hugo Gaspar ****

Resumen

Las empresas de hoy priorizan la administración de su capital humano para obtener ventajas sobre sus competidores, independientemente de si son grandes empresas o pequeñas y medianas empresas. El propósito de este artículo es explorar, desde la perspectiva documental, la relación entre el capital humano y la productividad en las pequeñas y medianas empresas. Como insumo se revisaran las diferentes etapas de evolución en este proceso, así como los elementos que aumentan el potencial para la productividad empresarial. Así mismo se procede a revisar la realidad productiva de las Pymes industriales, comerciales y de servicios en Barranquilla; para ello se tomó como referencia el informe de resultados del primer semestre de 2016 de la Encuesta Gran Pyme Colombiana (ANIF, 2016a, 2016b). Como hallazgos se encontró que lo sugerido en gran parte de los insumos teóricos revisados de invertir en cualificación para aumentar la productividad, va en la misma dirección de la creencia que tienen los pequeños y medianos empresarios especialmente los de Barranquilla, de hacerlo para garantizar su sostenibilidad. Finalmente se concluye que administrar bien el capital humano es clave para el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas estudiadas.

Palabras clave: Productividad; administración del talento humano; gestión; capital humano; pequeñas y medianas empresas.

Recibido: 20 - 01 - 18. Aceptado: 03 - 03 - 18

* Magister en Gerencia de Mercadeo, doctorando en Ciencias Económicas y Administrativas, director del grupo de Investigación GISELA de la Corporación Universitaria Americana. Barranquilla

** Doctor en Ciencias de la Educación. Magister en Educación, Posdoctor en Derecho. Vicerrector Nacional de Investigación, Corporación Universitaria Americana.

*** Doctor en Ciencias. Magister en Ciencias. Posdoctor en Derecho. Investigador TC Corporación Universitaria Americana. Medellín

**** Ingeniero Industrial. Magister en Gestión de la Calidad. Investigador Universidad del Atlántico

Humane capital Administration: Business Productivity factor in Small and medium enterprises in Barranquilla

Abstract

Today's companies prioritize the administration of their humane capital to obtain advantages over their competitors, regardless of whether they are large companies or SMEs. The purpose of this article is to explore, from a documentary perspective, the relationship between human capital and productivity in SMEs. As an input, we will review the different stages of evolution in this process, as well as the elements that increase the potential for productivity. Likewise, we proceed to review the productive reality of industrial, commercial and service SMEs in Barranquilla; to this end, the report on the results of the first semester of 2016 of the Colombian Large Pyme Survey (ANIF, 2016a, 2016b) was taken as a reference. As findings, it was found that what is suggested in much of the theoretical inputs reviewed to invest in qualification to increase productivity goes in the same direction of the belief that small and medium entrepreneurs especially those of Barranquilla have, to do so to guarantee its sustainability. Finally, it is concluded that managing human capital well is key for productive development.

Key words: Productivity, human talent management, management, human capital, SMEs.

1. Introducción

El éxito de las empresas en sus mercados de referencia, es el resultado de las actuaciones de sus participantes frente a su normativa, cómo asimilan las políticas y llevan a cabo sus procedimientos, eso le imprime un alto nivel de complejidad dada la diversidad de imaginarios, experiencias y saberes que confluyen al interior de ellas conjugadas por todos sus miembros y capitalizadas en beneficio de su productividad (Ganotakis y Love, 2012). Con base en lo anterior, es necesario gestionar la diversidad de imaginarios o cosmovisiones que allí confluyen, y alinearla a la capacidad que pudiera desarrollar ésta para alcanzar su desarrollo y madurez.

Por lo anterior, se necesitan equipos de trabajo que se adapten con prontitud a los cambios que plantea cada escenario de actuación, y acepten el compromiso de impulsar a las empresas a la nueva dinámica del mercado, en el que la estrategia para generar valor sea asumida por gente motivada que la desarrolle a partir de sus competencias, habilidades, técnicas y por supuesto su conocimiento (Simancas, 2012).

En este artículo, se explora desde la revisión documental la relación entre el capital humano como elemento estratégico y su relación con la productividad en las Pyme especialmente las de Barranquilla. Al hacerlo, se abordan las realidades de ambas variables objeto de este análisis. Por un lado, la literatura sobre

administración del capital humano, entre los que se destacan, (Becker y Gerhart, 1996; Barney y Wright, 1996; Ployhart et al, 2014;) enseñan que el conjunto de talentos de los empleados proporciona la base para el desarrollo y las inversiones en capital humano de los empleados pueden resultar en una ventaja de productividad necesaria para tener éxito en sus mercados de referencia.

A conveniencia del presente escrito, se valorará en la empresa como prioritarios los actores de capital humano; en línea con ello conviene presentar el concepto de Grant (2006) quien plantea que al hablar de las personas como recurso, lo hace pensando que al ejecutar las distintas actividades en la empresa, esta cuenta con todo el conjunto de habilidades y competencias que despliegan los empleados para tal propósito, entre otros: nivel de cualificación, experticia, razonamiento lógico y la forma de tomar decisiones, facilidad de aprendizaje, mentalidad al cambio y adaptabilidad, trabajo en equipo, las relaciones personales, el liderazgo, el espíritu emprendedor, así como los aspectos psicológicos y sociológicos, de los que hace uso permanentemente.

Como supuesto de este trabajo se plantea, que a mayor nivel de inversión en capital humano de los empleados conlleva a una mayor productividad laboral, lo que a su vez, está asociado positivamente con el grado de productividad de las Pymes. Se pone a prueba el mencionado supuesto con el informe de resultados del primer semestre de 2016 de la Encuesta de Grandes Pymes (ANIF, 2016a, 2016b) que permitió observar las acciones de mejora de productividad variables basadas en las cifras de los sectores industriales, comerciales y de servicios en Colombia y especialmente en Barranquilla.

2. Determinantes clave en el desarrollo del capital humano

En sus inicios los recursos humanos fueron teorizados como el conjunto de competencias, conocimientos, habilidades, experiencia y conexiones que los individuos obtienen a través de la educación y experiencia (Becker, 1993). Las inversiones en capital humano, a su vez, son actividades, como educación, capacitación en el trabajo, atención médica o todo aquello que intente adquirir información sobre el sistema económico, lo que influye en el ingreso real futuro (Schultz, 1961; Becker, 1962; Novos y Waldman, 1997). Los especialistas en gestión estratégica de recursos humanos teorizan que a través de sus prácticas de recursos humanos, como la dotación de personal o capacitación, las organizaciones crean una forma particular de conocimiento agregado, habilidades y competencias (capital humano agregado) que a su vez contribuye al desempeño a nivel organizacional (Barney y Wright, 1998; Ployhart et al, 2009).

El desarrollo de la mayoría de las habilidades para mejorar la productividad se puede obtener, de la educación general y la experiencia, así como de la experiencia laboral (Becker, 1962). Muchos empleados aumentan su productividad aprendiendo nuevas habilidades en el trabajo mientras solicitan habilidades de conocimiento y perfeccionamiento adquiridas en la escuela o mediante la experiencia en ocupaciones anteriores. En este sentido, el capital humano acumulado a través de la educación y la experiencia, así como las habilidades generales y habilidades de los empleados sirven como una base para el desarrollo de habilidades y habilidades adicionales a través de la capacitación

en el trabajo (Ployhart et al, 2011). Las firmas construyen a sus empleados capital humano mediante el pago de salarios competitivos para atraer y retener empleados bien educados, experimentados y capacitados y mediante la inversión en programas de capacitación para desarrollar habilidades y habilidades específicas de las empresas (Hashimoto, 1981; Black y Lynch, 1996).

En esa misma vía Becker, (1993) ve al talento humano como capital en tanto acumula conocimientos, habilidades, experiencia y conexiones que obtienen a través de la educación y experiencia aprendida en la empresa. Las inversiones en capital humano, a su vez, son actividades, como educación, capacitación en el trabajo, atención médica o la forma como obtiene información sobre el sistema económico, lo que influye en el ingreso real futuro (Schultz, 1961; Becker, 1962; Novos y Waldman, 1997). Los especialistas en gestión estratégica de recursos humanos teorizan que a través de sus prácticas de recursos humanos, como la dotación de personal o capacitación, las organizaciones crean una forma particular de conocimiento agregado, habilidades y habilidades (o capital humano agregado) que a su vez contribuye al desempeño a nivel organizacional (Barney y Wright, 1998; Ployhart et al, 2009).

El desarrollo de la mayoría de las habilidades para mejorar la productividad se puede obtener, en parte, de la educación general y la experiencia, y en parte de la experiencia laboral (Becker, 1962). Muchos empleados aumentan su productividad aprendiendo nuevas habilidades en el trabajo, mientras solicitan habilidades de conocimiento y perfeccionamiento adquiridas en la escuela o mediante la experiencia en ocupaciones anteriores.

En este sentido, el capital humano acumulado a través de la educación y la experiencia, así como las habilidades generales y las particulares que traen consigo los empleados, sirven como base para el desarrollo de nuevo conocimiento que aporta a la productividad (Ployhart et al, 2011). En ese contexto, las empresas construyen capital humano con sus empleados mediante el ofrecimiento de pago de salarios competitivos para atraer y retener empleados bien educados, experimentados y capacitados mediante la inversión en programas de capacitación; esto redundará en la capitalización de habilidades generales y habilidades específicas al interior de ellas (Black y Lynch, 1996).

2.1. Capital humano como elemento estratégico en las Pyme

Las Pymes suelen posicionarse como diferenciadoras de nicho (Miller y Toulouse, 1986), obteniendo ventajas competitivas de innovación superior o calidad superior y especialización cuidadosa dentro de la cadena de valor de su sector de desempeño. Bajo esa premisa compiten en conocimiento aprovechando sus capacidades de I + D relativamente superiores y eligiendo un direccionamiento estratégico que le permita competir en su mercado de referencia a pesar de sus capacidades relativamente inferiores a la de las grandes compañías en lo relacionado con las actividades de comercialización y producción (Almor y Hashai, 2004).

Lo que queda claro de este análisis es que a niveles más altos de conocimiento, competencias y habilidades de los empleados facilitará su participación eficiente en tareas complejas y no

rutinarias con altos estándares de calidad, aumentando así el valor agregado por la empresa.

Estas son precisamente las tareas que conducen a las mejoras de productividad en economías avanzadas, donde la competencia se basa en el conocimiento, y las empresas compiten produciendo productos innovadores y diferenciados utilizando los procesos de producción más sofisticados (Schwab, 2011). Sin embargo, las Pyme pueden cerrar esa brecha competitiva precisamente capitalizando su personal y motivándolos para ser más productivos.

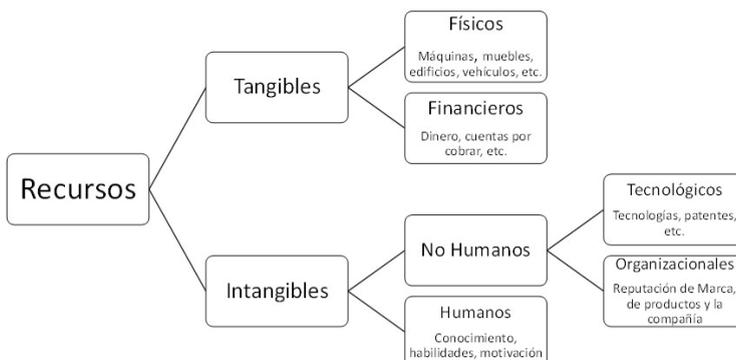
Las inversiones en una fuerza de trabajo bien calificada obtenida mediante el pago de salarios competitivos y la capacitación en el puesto de trabajo, son esenciales para mejorar la productividad laboral de las Pyme en economías emergentes como Colombia.

2.2. Productividad desde la perspectiva de los Recursos

La productividad asumida como la relación entre la producción obtenida de un sistema o servicio de producción y los recursos utilizados para alcanzarla, puede ser definida como el uso efectivo de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de diversos bienes y servicios. Consiste en lograr más productos con la misma cantidad de recursos (Murrieta et al, 2017).

Con base en la definición anterior, se deduce que el grado de productividad a obtenerse en una empresa dependerá en gran medida de la efectividad en el manejo de su talento humano y cómo lo capitaliza. Siendo así, el capital humano (trabajador) es quien maneja o utiliza los recursos de la empresa (económico, tecnológico, material), constituyéndose en un factor fundamental en la obtención valor agregado (Gómez& Lozano, 2017). En el diagrama 1, se puede observar la interacción entre los diferentes recursos de la organización que intervienen en el proceso productivo.

Diagrama 1
Clasificación de los recursos de la organización



Fuente: Adaptación de De la Peña et al, (2017).

Es fundamental que todos los recursos estén alineados con el logro de los objetivos de la organización y trabajen de manera sincronizada en el desarrollo del objetivo social; de esta forma se alcanzan los niveles de productividad esperados. Del capital humano se generan conocimientos, habilidades, valores y potencial innovador de la organización, entre otros elementos (Radosavljevic y Horner, 2002). Es por eso que es necesario administrar adecuadamente este recurso porque debido a su particularidad debe tener un tratamiento diferente al resto de los recursos de la organización.

2.3. Evolución del Recurso Humano al capital humano

Los modelos de administración aplicados a las organizaciones y que tienen como centro al ser humano, han variado su direccionamiento a lo largo de la historia para adaptarse a las necesidades de la sociedad actual; a través de diversos estudios realizados por expertos que pueden identificar las siguientes etapas en la evolución del pensamiento administrativo en relación al desarrollo del factor humano hasta convertirse en capital para la empresa (López Puig et al, 2017).

En consonancia con lo anterior, también las actividades realizadas por los Recursos Humanos han ido cambiando con el pasar de los tiempos, han estado estrechamente articuladas con la situación económica y social del momento histórico que se vive y con las tendencias de desarrollo gerencial. A groso modo, se abordarán aquellos sucesos trascendentales que han marcado la evolución del recurso humano, su administración hasta trascender en talento y capital humano en los últimos siglos (Chiavenato, 2010)

Los primeros trazados se evidencian en la revolución industrial del siglo XIX, la mecanización de tareas fue el punto de partida, la insatisfacción de muchos trabajadores. A raíz de esa situación se crean los llamados departamentos de bienestar laboral en algunas empresas, enfocados a dar solución a los problemas de los empleados relacionados con la educación, vivienda, salud, etc.

En las postrimerías del siglo XIX, el asalariado norteamericano Frederic Taylor, proyectó nuevas ideas ajustadas a las realidades empresariales del momento cual era producir a más bajo costo. Sin embargo, las propuestas Taylorianas no eran nada favorecedoras para los trabajadores. Estos postulados marcaban la intención de hacerle creer a los empleados que el trabajo en grupo no era positivo para su vida laboral, que además este no necesitaba pensar y que la única motivación válida eran los estímulos económicos.

En los inicios del siglo XX, el sociólogo y psicólogo industrial George Elton Mayo hizo un estudio en el que evidenció el aporte de los componentes psicológicos y sociológicos en la vida laboral. Su propuesta destacó que el factor humano presente en el trabajo y la importancia del papel de los incide en las decisiones de la empresa. Eso sirvió para tener en cuenta que cada empleado era distinto y que no es cierto que el único elemento motivador para ellos sea el factor económico.

La década del 60 hasta los 90s del siglo XX estuvo marcada por diversos matices, dentro de los que se resalta el cumplimiento de las normativas legales de contratación, los enfoques laborales y el clima de trabajo así como la eficacia formativa y organizacional fueron la propuesta de pensadores como sugerido

por McGregor, Herzberg y Maslow, entre otros; luego se da un giro para concentrarse en la administración de personal y la gestión de los recursos humanos se consolida en los 80s y 90s con los postulados de Drucker, a partir de allí hay un acercamiento estratégico en busca del desarrollo de la organización y la formación de su gente (figura 1).

En los albores del siglo XXI el trabajo físico se reemplaza por trabajo mental, los trabajadores son considerados empleados del conocimiento, no se evalúa por el esfuerzo físico de la actividad desarrollada, ni por el número de horas laboradas. La evaluación que se hace a los actores de las empresas independientemente de su jerarquía depende del conocimiento

Figura 1
Devenir de la gestión organizacional en la segunda mitad del siglo XX

Hasta los 60's	En los 70's	En los 80's	Desde los 90's	Siglo XXI
Dirección Social Administración de Personal. Aproximación a la administración de control y cumplimiento de las normas legales. Escuela de Taylor.	Administración de Personal, Relaciones laborales, Relaciones Industriales. Enfoques legales y Clima de Trabajo. Escuela de Mayo, McGregor, Maslow, Herzberg, Lewin, McClelland	Administración de personal, Gestión de Recursos Humanos. Acercamiento estratégico y Logístico, Legal, Eficacia Formativa y Organizacional. Escuela de Bernard, Cyert & March Simon.	Administración de personal, Gestión de Recursos Humanos. Acercamiento estratégico, desarrollo de la organización y de su gente, Formación. Escuela de Drucker, Gelinier, Chandler, Sloan.	Empleados del conocimiento. Trabajo físico se reemplaza por el mental. Trabajadores ganan el doble para producir el triple. Los seres humanos no son recursos. Escuela de Senge, Goleman.

Fuente: Elaboración propia adaptada de Gelabert (2007)

acumulado y del modo como lo exprese, (Giraldo, 2008). Se destaca los aportes de Senge (1997) quien considera que los seres humanos no son recursos, piensan individual, pero se desarrollan en colectivos la clave está en aprender, generar valor y significado desde la empresa.

2.4. Perspectiva actual de la administración de recursos humanos

El enfoque de administración de recursos humanos se ha actualizado debido a la dinámica cambiante de las organizaciones, producto del fenómeno económico a nivel mundial. Debido a esto,

las empresas han revalorizado el viejo concepto de recurso humano como algo estático y homogéneo y reconocen la versatilidad y las cualidades únicas de sus colaboradores (Morales, 2016).

Del mismo modo, estos cambios han sido impulsados por nuevas formas de relación laboral y la aparición de nuevas formas de ocupación o empleo: teletrabajo, trabajo contratado o prestación de servicios, consultores independientes, autónomos y microempresarios. Todas estas nuevas corrientes de reestructuración empresarial deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar programas de mejora de la productividad basados en recursos humanos (González et al, 2016).

La figura 2 resume las características del enfoque de gestión de recursos humanos y gestión del capital humano. El primero se entiende como

parte del proceso puramente administrativo y regulatorio, mientras que el segundo se centra en el valor del trabajador como parte activa de la empresa.

Figura 2
Características de la gestión de los recursos humanos y el capital humano



Fuente: Elaboración propia

2.5. Factores para impulsar la productividad

Partiendo del hecho de que la productividad está vinculada al crecimiento de un país, se entiende que las entidades gubernamentales brindan el apoyo necesario para que las empresas apliquen estas prácticas de mejora corporativa. También se convierte en un tema obligatorio en los acuerdos de cooperación internacional, que es un claro ejemplo de lo que es el trabajo de entidades como la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (Naranjo et al, 2016).

Para impulsar la productividad desde el punto de vista del capital humano, es necesario tener en cuenta todos los factores que la estimulan en la empresa, (Bocigas, 2015):

Inversión y ahorro en capital físico y nuevas tecnologías: De acuerdo con el mencionado autor, las empresas deben facilitar al trabajador un espacio de trabajo adecuado si se pretende un óptimo desempeño de su labor. Así también apropiarse de las nuevas tecnologías permitirán, incrementar la eficiencia del capital y mejorar la forma en la que el capital aporta al trabajador, aumentando así la productividad de los recursos humanos

Capital humano: la cualificación al más alto nivel de un trabajador tributa un efecto positivo que redunda directamente en la productividad. El supuesto indica que a mayor preparación y generación

de conocimientos que un trabajador tiene sobre la actividad que realiza, mejor será su desempeño y la calidad del tiempo que dispone.

Logística del trabajo: Alude a todas las actividades relacionadas con las habilidades directivas de una empresa. Aquí la forma de planificar el trabajo, su gestión operativa, la forma de como delega, controla y se comunica el supervisor al interior de una empresa genera un efecto positivo en el trabajador.

Tamaño de la empresa: El tamaño de una empresa está en estrecha relación con la productividad de su capital humano; a mayor número de empleados cualificados mayor productividad. En relación a ello, las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) cuentan con numerosas desventajas frente a las de mayor dimensión evidenciándose una productividad negativa, esto se debe a:

- Se les hace más difícil aprovecharlas economías de escala
- Tienen mínimo poder de negociación frente al mercado
- Presentan gran distancia frente a las economías de alcance.
- baja capacidad para invertir en I+D.
- Mayor temporalidad que frena las inversiones a largo plazo
- Su pequeña estructura organizacional les dificulta la división y especialización en el trabajo.

De acuerdo al panorama anterior en lo relacionado específicamente con la dimensión de la empresa Marvel, Rodríguez y Núñez (2011) sugieren a las Pymes que requieren minimizar la brecha que les permita una mayor productividad para competir y ser sostenibles, trabajar en tres tipos de acciones relacionadas con el individuo.

- Motivación, competencias, satisfacción laboral, identificación, compromiso y empoderamiento con la organización.

- Aspectos generales como la participación, la cohesión y la gestión de conflictos.

- Fortalecer la corporatividad haciendo énfasis en la cultura organizacional, clima y liderazgo.

Para determinar el éxito de las iniciativas implementadas y su impacto en la productividad; es necesario realizar evaluaciones permanentes y para ello se utilizan indicadores de gestión: eficiencia, eficacia y efectividad que se traduce en productividad. Además de medir el nivel alcanzado, permite la toma de decisiones y acciones para mejorar cuando los índices no muestran los resultados esperados (Díaz, 2017).

2.6. El contexto de las Pyme

Sin duda, un hecho verificable debido a la dinámica económica actual y como resultado de la sociedad del conocimiento, es que el factor de capital humano, independientemente del tamaño de las empresas, está firmemente integrado en la productividad empresarial y refleja la calidad de sus productos: ideas, bienes y servicios, de forma que la competitividad o no de las empresas esté estrechamente ligada a la profesionalidad del capital humano, siempre que sean capaces de transmitir a sus clientes una imagen positiva y una prestación de servicios que permita el cumplimiento de las expectativas que estos generan (Lillo, 2009)

Pero esta visión general en realidad no excluye a las Pymes, por el contrario, gracias al gran crecimiento de la economía,

estas deben alinearse e insertarse en esta dinámica con su capital humano, esta consideración es la ruta más confiable a través de la cual deben llegar a ser sostenibles y competitivas. El sustento de lo señalado según Suárez y Martín (2008) radica en el hecho de que al limitar la adquisición de recursos materiales por parte de dichas empresas, se abre la posibilidad de que el capital humano con el que cuentan como recurso, sea su mejor herramienta para crear ventajas competitivas.

Sin embargo, Suárez y Martín (2008) dejan en claro que al hablar de capital humano, pesa mucho la parte de la capacitación y todo lo que forma parte de la dimensión intangible que estos adquieren a lo largo de su construcción personal, independientemente de si son gerentes o empleados de menor rango, porque esto se considera un atributo particular de las personas que optimizan su bienestar. La propuesta de Barney (2002) citada por Suárez y Martín (2008), establece que la clave está más allá del individuo; de hecho, las empresas enfocadas a incrementar su productividad deben fortalecer su capital organizacional, ya que este último pesa mucho en el desarrollo de la empresa, en tanto recoge un colectivo de intangibles en el que todos, empleados y gerentes, han sido ponderado a partir de su experiencia, conocimiento y sabiduría lo que redundan en la productividad de las empresas, en opinión similar Bueno (2002) y tiempo atrás, Edvinsson y Malone (1997) lo habían visto de manera similar.

En cualquier caso, en el escenario que se mire, sean grandes empresas o Pymes, la existencia de Capital Intelectual requiere el desarrollo de herramientas nuevas y apropiadas para medir, informar y dirigir estratégicamente y de manera sistemática e integrada los recursos

de la organización, enfocada en el conocimiento que lo constituye (Bueno, Salmador y Merino, 2008). En cuanto a lo inmediatamente expresado, podría decirse que es viable proponer estrategias que involucren al capital humano que compone una empresa teniendo en cuenta que éstas son parte del ejercicio mental de sus gerentes y empleados de conocimiento, es decir, de sus habilidades, competencias y experiencias adquiridas a partir de sus constructos mentales.

3. Hacia donde apuntan las Pymes de Barranquilla en la recuperación de la productividad: Análisis empírico

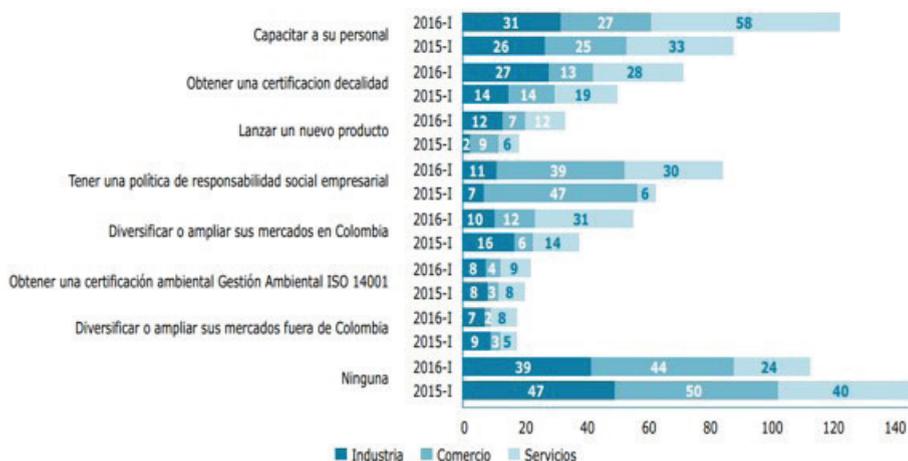
Por ser parte importante en el desarrollo de este trabajo, se presentan como referencia los resultados de la *gran encuesta de Pymes* (ANIF, 2016a, 2016b). Tuvo como muestra a 3.550 empresarios Pyme de los macro sectores de industria, comercio y servicios, los cuales a su vez pertenecen a los 21 subsectores económicos con mayor participación de pequeñas y medianas empresas, pero solo se tomó para el análisis lo relacionado con las acciones de mejora que utilizan las compañías para potenciar su desempeño a partir de su inversión en el personal. Cabe destacar que el trabajo incluyó en su muestra a un grupo de gerentes o personal a cargo del área financiera de empresas en los sectores industriales, comercio y servicios de Barranquilla y aunque se aplicó a 18 departamentos de Colombia, solo se tomará la información analizada para las Pymes referenciadas en la ciudad objeto de este análisis.

Colombia es un país de Pymes de las cuales el 41% están registradas en Bogotá, el 13% en Antioquia, el 9% en el

Valle del Cauca y el 6% en el Atlántico, en este último el epicentro es Barranquilla con el 4,2%. Las Pymes de los sectores de la industria y el comercio de esta ciudad manifestaron su incertidumbre y pesimismo, tanto en materia económica como productiva y de servicio fueron las de mayor decadencia, sin embargo, paradójicamente fueron las más optimistas al pensar que capitalizar el recurso humano con capacitación es clave para su dirección estratégica. La gran encuesta de ANIF de 2016b mostró que, en términos de mejorar su desempeño competitivo, el 39% de las Pymes industriales de Barranquilla y el 44% de las empresas comerciales no tomaron ninguna medida para mejorar su desempeño durante 2016-I, mientras que el 58% de las de servicios respondieron que su acción principal en 2016b fue capacitar al personal como garantía de crecimiento estratégico.

Según la mencionada encuesta, en Barranquilla entre el 2015 y 2016 en aspectos de negocios se disminuyó en oportunidades de empleo, competitividad y desarrollo frente a lo que se da en otras ciudades, así por ejemplo un hallazgo interesante encontró que el 39% de las Pymes industriales, el 44% en las comerciales y el 24% del sector servicios, no tomaron ninguna medida para mejorar su desempeño empresarial durante el primer semestre de 2016. Según la encuesta en los tres sectores, estas cifras disminuyeron, en 8 puntos porcentuales para la industria, 6 puntos porcentuales para el comercio y en el caso del sector de servicios, esta cifra se redujo en 16 puntos porcentuales entre el primer semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, (gráfico 1)

Gráfico 1
Acciones de mejoramiento en Pymes de Barranquilla



Fuente: ANIF (2016a, 2016b).

Por su parte, el 31% de las pymes industriales y el 58% de las del sector servicios que su acción principal para recuperar productividad está en cualificar al personal en el primer semestre de 2016. Mientras que para las empresas comerciales la principal acción de mejora es tener una política de responsabilidad social (39%). En segundo lugar, las pymes industriales (27%) dijeron que querían obtener una certificación de calidad. Para

las Pymes comerciales, este lugar fue ocupado entrenando a su personal (27%) y para los servicios que tienen una política de responsabilidad social (30%).

La conclusión de esta sección se encuentra en el análisis del estudio realizado por Higuera (2016) en el que compara las Pymes de Barranquilla frente a las de Bogotá específicamente en el mejoramiento del desempeño productivo, encontrando que (tabla 1):

Tabla 1
Acciones de mejoramiento/inversión en personal en Pymes de Barranquilla.

Ciudad	Pymes Comerciales	Pymes Industriales	Pymes de Servicio
Barranquilla	44%	39%	58%
Bogotá	37%	37%	38%

Fuente: Elaboración propia con base en análisis de Higuera.

A pesar del escenario de incertidumbre las Pyme de Barranquilla son proclives a creer que vale la pena invertir en su personal para crecer lo que se espera como consecuencia un incremento de la productividad.

4. Conclusiones

En un escenario tan dinámico como el actual, no solo en términos de evolución tecnológica sino también en las áreas de conocimiento e investigación, la sociedad ha podido determinar la valiosa contribución del capital humano en la dinámica productiva empresarial. En relación a eso, se demuestra la coherencia entre lo expresado en el cuerpo teórico de este artículo, en relación a que el camino efectivo para alcanzar la productividad en las empresas, no importando su

dimensión o tamaño, es la inversión en el capital humano. A ese tenor las Pymes de Barranquilla, especialmente las del sector servicio son proclives a considerar que para mejorar su participación productiva; es necesario realizar acciones de mejoramiento centradas en capacitar al personal.

Para las Pymes, el papel del capital humano en la mejora directa e indirecta de su desempeño es evidente. Al tener recursos materiales limitados, como posesiones y tecnología, este tipo de empresas están obligadas a cambiar su lectura del escenario de mercado para competir con compañías más grandes, por esta razón es necesario calificar a su personal administrativo y de base para mejorar su competitividad, es decir, deben iniciar por fortalecer su fuerza laboral individual para trascender como capital

organizacional desde la perspectiva de la educación, los talentos, las habilidades, la motivación y las experiencias a favor de la causa empresarial que posibilita su transformación productiva.

Referencias bibliográficas

- Asociación Nacional de Instituciones Financieras –ANIF- (2016a), La Gran Encuesta Pyme. Lectura nacional. Informe de resultados 1er. semestre 2016.
- Asociación Nacional de Instituciones Financieras –ANIF- (2016b), La Gran Encuesta Pyme. Lectura regional. Informe de resultados 1er. semestre 2016.
- Barney, Jay y Wright, Patrick. (1998), "On becoming a strategic partner: the role of human resources in gaining competitive advantage", **Human Resource Management**, vol. 37.
- Becker, Brian, and Gerhart, Barry. (1996), "The impact of human resource management on organizational performance: progress and prospects", **Academy of Management Journal**, vol. 39.
- Bueno, Eduardo, Salmador, M^a Paz, Merino, Carlos, (2008), **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.
- Cardona, Diego., Montenegro, Arnulfo. & Palma, Hugo. (2017), Creation of a company as a pillar for the social and integral development of the Caribbean region: Critical notes. **Knowledge Science and Liberty**, 12(1), 130-139.
- De la Peña, Marisol, Mesa, Oscar, Rueda, John, & Rodríguez, Diego. (2017), Management techniques of the modern management with business sense for the solution of the principal challenges for the integral human development in 21st Century. **Electronic Magazine accounting and financial impact**, 1(1), 5-18.
- Díaz, Juan. (2017), Organizational behavior of the customer support department in the Private Eastern University. **Scienti Americana Magazine**, 3(2).
- Edvinsson, Leif, and Malone, Michael (1998), *Intellectual Capital*, Piatkus, London.
- Fernández, Darcy; Juvinao, Danny. L., & Solano, Edwin (2016). Strategic planning of human resources: effective way to identify staff necessities. **ECONOMIC MAGAZINES CUC**, 37(1), 63-80.
- Ganotakis, Peter., Love, John, (2012), **La propensión a la exportación, la intensidad de exportación y el desempeño de la empresa: el papel del equipo emprendedor**. J. Int. Bus. Stud.
- García, Rafael, Díaz, Jorge & León, Ireiry. (2017), Potential evaluation of the development in Science and technology in Mexico 2000-2015. **Informal Economy**, 402, 13-28.
- Gelabert, María (2007), **Human resources: to lead and manage people in organizations**. Esic Editorial.

- Giraldo, Maricela. (2008), **Gestión de recursos Humanos y relación de trabajo en el siglo XXI**. TEACS, Año 01, Número 01
- Gómez, Diego, & Lozano, Gloria. (2017), Incidence of ethics in productivity in the approaches of Garcia-Echevarría, Gomez-Pérez, Guédez, and Morris. Study of the case in four companies. **I+ D Investigation Magazine**, 10(2).
- González, Maritza, Pineda, Gustavo, Velásquez, María, & Escobar, Francisco. (2016), Successful practices of human talent management in twelve companies from Antioquia (Colombia) **In-Context**, 4(4), 117-137.
- Grant, Robert. (2006), **Dirección Estratégica: Conceptos, Técnicas y Aplicaciones**. Madrid: Civitas, (5ª ed.).
- Hasbun, Deisy, Pelayo, Radalia., & Pérez, Lisdeith. (2016), Promotion of intellectual capital in SMEs. **Science of Human Action**, 1(2), 211-221.
- Higuera, Víctor. (2017), **Análisis comparativo de las Pymes de industria, comercio y servicios de Barranquilla y Colombia**. En R. Simancas y V. Higuera (compiladores), Universidad - Empresa - Estado: Una mirada desde la gestión de la innovación. Barranquilla, Colombia: Sello Editorial Coruniamericana.
- León, Mary., Morillo, Anny, & Rangel, Yessica. (2016), Human resources management and leading strategies to control the work process of the admission are in a company of the health sector located in Valencia, Carabobo State (Bachelor's thesis).
- Lillo, Adelaida. (2009), El papel del Capital humano en el sector turístico: Algunas reflexiones y propuestas. **Cuadernos de Turismo**, 24, 53-64. Alicante.
- López, Pedro, Díaz, Zoe, Segredo Alina, & Pomares, Yagén. (2017), Human talent management evaluation in Cuban hospital environment. **Cuban Magazine of Public health**, 43(1), 3-15.
- Malásquez, Pablo. (2017), Development in human resources in little Mexican companies. **Economy and Society**, (11), 213-230.
- Martínez, J. Bertín, Santoyo, Federico, & Gonzalez, Ana. (2017), Municipal Management Model Based on High-Performance and Self-Indirect Work Equipment: Morelia Municipality Case. **Magazine of investigation in Sciences and administration**, 8(15), 307-330.
- Cequea, Mirza, Rodríguez, Carlos. & Núñez, Miguel. (2011), Productivity from a human perspective: Dimensions and factors. **Intangible capital**, 7(2).
- Mefford, Robert, (2009). Increasing productivity in global firms: the CEO challenge. *J. Int. Manag.*
- Miller, Danny, Toulouse, Jean (1986), Strategy, structure, CEO personality and performance in small firms. *Am. J. Small Bus.*
- Morales, Olga. (2016), The corporate culture and its relation with the competitiveness. **Economic and business world Magazine**, (2).

- Murrieta, Juan, Rodríguez, José. & Duran, Nora. (2017), Human resources administration and its relation with competitiveness in cooperative Southern societies of Tamaulipas International net of investigators in Competitiveness Red, 2 (1).
- Naranjo, Sandra, Gonzalez, Doris, & Rodriguez, Johana. (2016), The Challenge of Knowledge Management in Colombian Higher Education Institutions. **Folios**, (44), 151-164.
- Palma, Hugo, Sierra, David, & Arbeláez, Diego. (2016), Approach based on processes as direction strategy for companies of transformation. **Knowledge Science and Liberty**, 11(1), 141-150.
- Pérez, Javier, & Torres, Eduardo. (2017), Strategy of attraction of human resources for competitiveness in innovative companies. **International net of investigators in Competitiveness**, 4(1).
- Ployhart, Robert. Nyberg Antony, Reilly, Greg. Maltarich, Mark. (2014), Human capital is dead; long live human capital resources, **Journal of management**
- Radosavljevic Milan. y Horner, Malcolm. (2002), "The evidence of complex variability in construction labour productivity," **Constr. Manag. Econ.**, vol. 20, no. 1, pp. 3–12, <http://dx.doi.org/10.1080/01446190110098961>
- Riofrio, Angélica. & Silva, María (2016), Human talent management in the economy of knowledge: Analysis of South Korea Case and Ecuador in the 2001-2015 period. **Scientific and technological Magazine UPSE**, 3(3), 59-70.
- Ross, Wendy, Litardo, Boris, & Choez, Carlos. (2016), Analysis of the investigations about human talent. **Publicando Magazine**, 3 (7), 354-365.
- Salazar, Ana, & Coronado, Roxana. (2016), Human resource as a strategic element and competitive advantage source for organization and application to offices State Bank. **Business horizons**, 14(1), 54-68.
- Simancas, Dagoberto. (2013), El capital humano como factor de productividad en la empresa. Tesis. Universidad de Cartagena.
- Suárez, Tirso. y Martín María. (2008), Impacto de los capitales humano y organizacional en las estrategias de la PYME. **Cuadernos de Administración** [en línea] 21 (enero-junio): [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503510>
- Valencia, Joel & Ortiz, Eunice. (2017). Human resources and innovation nets. **Magazine of investigation in Sciences and Administration**, 8(14), 286-296.

- Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported. http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

RVG Revista
Venezolana de
Gerencia

AÑO 23, N° 82

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en abril de 2018, por la **Revista Venezolana de Gerencia (RVG)**, **Centro de Estudios de la Empresa (CEE)**, **Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES)**, **Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela***

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve