

El capital humano como agente de cambio en las organizaciones del siglo XXI

José Ramón Peralta Jiménez *

Resumen

El capital humano, también llamado capital intelectual, es el principal componente de las organizaciones contemporáneas. El ambiente globalizado exige considerar a las personas como agentes de cambio y transformación. Por tal razón, las entidades deben proveer y procurar los elementos necesarios para potenciar y empoderar a las personas, reconsiderando así su estatus dentro de estas en un nivel diferente al de los demás componentes de la estructura organizacional. La presente revisión teórica sirve de preámbulo para identificar el estado del arte que guarda en este momento el papel del capital humano y su proyección dentro de las organizaciones.

Palabras clave: Ambiente globalizado, Cambio organizacional, Capital humano.

Clasificación JEL: M50; M53; M54

Human capital as an agent of change in 21st century organizations

Abstract

Human capital, also called intellectual capital, is the main component of contemporary organizations. The globalized environment requires considering people as agents of change and transformation. That's why entities must provide and procure the necessary elements to enhance and empower people and reconsider their status within them at a different level from that of others. components of the organizational structure. The present theoretical review serves as a preamble to identify the state of the art that currently exists in the role of human capital and its projection within organizations.

Keywords: Globalized environment, Human capital, Organizational change.

JEL Classification: M50; M53; M54

* Universidad Politécnica del Golfo de México
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7525-5049>
jose.peralta@updelgolfo.mx

1. Introducción

El capital humano, también llamado capital intelectual o factor humano, juega un papel importante en las organizaciones, puesto que es el actor principal que moviliza y operativiza los cursos, planes de acción y estrategias que se encaminan a alcanzar sus objetivos. Las personas ponen al servicio de las instituciones sus conocimientos, habilidades, competencias, experiencia e incluso su creatividad; de ahí la importancia de identificar el papel del capital humano como agente de cambio en las organizaciones del siglo XXI.

El presente documento toma como punto de partida las diversas definiciones de capital humano, la evolución y el papel que desempeñan hacia el interior de las organizaciones, tiene como objetivo reconocer la importancia del capital humano dentro del contexto organizacional como factor clave en su transformación. La metodología surge a partir de un repaso teórico, tomando como referente un análisis de los constructos existentes que permitan al lector formular juicios valorativos, los cuales conlleven a una comprensión del papel de las personas en las organizaciones, pero desde una perspectiva más allá de un recurso: como el centro de la estructura institucional.

El presente artículo ofrece un posicionamiento teórico y se divide en tres apartados que permiten, de manera general, comprender el origen del capital humano, la evolución aparejada a la de la administración desde su concepto científico, el papel de la capacitación como elemento para empoderar a las personas en las empresas (públicas y privadas) y, por último, la labor de la comunicación como elemento de inflexión en la perspectiva futura del papel del capital humano como agente de cambio en las organizaciones del siglo XXI. Lo anterior se desarrolla a partir de la premisa de que la capacitación es el medio por el cual se permite a las personas “preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes” (Mejía-Giraldo, Bravo-Castillo y Montoya-Serrano, 2013).

II. *El capital humano, evolución y perspectiva*

Por la importancia que tiene el capital humano para la generación de valor en las organizaciones (Gallego-Giraldo, y Naranjo-Herrera, 2020), el cual se basa en los atributos físicos y cognitivos que cada individuo posee, es estratégicamente valioso, pero, a su vez, es escaso e inigualable. Por tanto, es necesario el estudio y la valoración del impacto que este tiene en el entorno actual de los negocios.

Cequea y Núñez Bottini (2011) señalan que el factor humano se encuentra presente en todo el proceso productivo, ya que es necesaria la participación de las personas en cada una de sus fases, lo que permite, de igual manera, identificar que dicha presencia genera una relación social entre el propio factor humano y la organización, la cual debe ser considerada como un factor relevante para alcanzar los objetivos de la empresa de manera armónica, eficiente y eficaz.

Para comprender lo anteriormente expuesto, es necesario identificar el concepto de factor humano, el cual, de acuerdo con Díaz et al. (2009:45), se define como “portador del conocimiento, y desempeña un papel fundamental. El enfoque tradicional de la persona como recurso ha evolucionado hacia una perspectiva sistémica, que considera a la persona como protagonista de los procesos que involucran a los intangibles”

La anterior premisa permite dimensionar, tomando como referencia que el presente es una revisión teórica que busca hacer un contraste con la realidad, desde esa perspectiva se plantean las siguientes deducciones:

1. El capital humano es un elemento preponderante dentro de la estructura organizacional, en virtud de que, si bien es cierto que la estructura de la institución no es estática sino más bien dinámica, el capital humano es quien hace la diferencia en las organizaciones, ya que las personas física, biológica y anatómicamente son iguales; sin embargo, su singularidad radica en los valores morales y éticos, así como en el bagaje intelectual, los cuales están a disposición de la organización y sus procesos.

2. El capital humano, al ofrecer la disponibilidad de sus conocimientos, habilidades, competencias, creatividad y experiencia a la organización, desempeñan un papel determinante que permite diseñar planes estratégicos para que las organizaciones alcancen sus objetivos; sin embargo, la diferencia entre estas estrategias será siempre el capital humano.
3. El capital humano, al igual que los otros elementos que conforman a la organización, requieren de un seguimiento continuo que permite un crecimiento y empoderamiento individual e institucional que, marque una diferencia y sea un parteaguas para el diseño de nuevas estrategias, o bien, mejore las ya existentes, con la finalidad de lograr una ventaja competitiva sustentable.

Por otra parte, para una mejor comprensión del papel que actualmente desempeña este tema, es necesario tomar como referencia la evolución histórica del capital humano, es decir, en qué punto de la gestión las personas dejan de considerarse un recurso y se orientan como parte fundamental en la estructura de las organizaciones, sobre todo en las modernas. Derivado de lo anterior es relevante considerar lo que proponen Aliaga-Rebolledo y Cofré-Vega (2021):

“Remontándonos hasta los orígenes del concepto de Capital Humano, notamos que su desarrollo inicial surge en la década de 1960 a partir de trabajos seminales como los desarrollados por Schultz, Mincer, Friedman y Backer, entre otros autores de relevancia para el sustento teórico de la economía neoliberal”. (Becker, 1993:16-17).

Desde otra perspectiva, García de Hurtado y Leal (2008) reconocen que el punto de partida para la comprensión de la evolución del concepto de capital surge en el momento en el que a las personas, dentro del contexto organizacional, se les deja de llamar “trabajadores”, “colaboradores”, “empleados” y se les comienza a denominar “capital intelectual” o “factor humano” y es, en ese momento histórico, que se reconoce que el papel de las personas es más que mecánico y se concibe en

un nivel intelectual capaz de resolver problemas y comprometer propuestas de solución a las demandas del entorno.

De lo anterior, se toma como premisa que el concepto de capital es un referente que parte desde su concepción primigenia como un ente con riqueza cultural e intelectual, pero que, a medida que evolucionan las exigencias de la sociedad, se transmuta a un concepto más económico, al dimensionar las características del capital humano, mencionadas con antelación, a un trasfondo que genere rendimientos y utilidades a la organización.

El empoderamiento e inserción del capital humano en el proceso de toma de decisiones en las organizaciones obedece, de acuerdo con lo propuesto por Velarde et al. (2008), a que las organizaciones se encuentran en un proceso de flexibilización como parte de los procesos de adaptación que impone el entorno globalizante, en el cual las empresas deben mantener las condiciones para participar de manera armónica con respecto a los demás actores con los que interactúa.

La aparición del concepto de capital humano, data de la segunda mitad del siglo pasado; sin embargo, se concibe que el concepto de factor humano no es nuevo, pues su existencia se dimensiona desde que el hombre evoluciona y se sedentariza. Por tanto, se tiene la obligación de identificar el papel que desempeña en la evolución de la sociedad, la cual va aparejada con la evolución histórica de la administración, evocando tres momentos:

1. Etapa mecánica, productivista o de las tareas, donde las personas, es decir, el factor humano, sólo eran consideradas como un recurso más dentro del proceso de ejecución de las tareas para alcanzar los objetivos, pero al ser consideradas un recurso, al mismo nivel del dinero o de las cosas, no se reconocían las habilidades y competencias que las personas ponían a disposición del proceso productivo.
2. Etapa humanista: en este periodo, el tomador de decisiones concibe que las personas no están al nivel de las cosas, es decir, consideraba que las

personas, a quienes se comienza a llamar capital humano, poseen conocimientos, habilidades y competencias que son únicos, y que la organización dispone de ellos para alcanzar sus objetivos.

3. Etapa de la responsabilidad social (RSE): en este sentido, se reconoce que el trabajo de las personas al servicio de la institución tiene un impacto significativo hacia el exterior.

Con lo anterior se puede deducir, el trabajo del capital humano comienza a ser reconocido como parte fundamental en los procesos de gestión dentro de las organizaciones y como un componente relevante en las estrategias encaminadas a alcanzar los objetivos. El capital humano es considerado el componente más importante del tejido organizacional, ya que tiene el mismo nivel de importancia e impacto en todas las organizaciones, y todo se resume a que las personas operativizan las funciones establecidas en el proceso administrativo y que conllevan a una adecuada gestión de la organización.

Actualmente, Quispe (2022:163) considera que: “El capital humano, está fortalecido por tres elementos: capital intelectual, talento humano y capital social”. Lo anterior se puede reconocer de la siguiente forma:

1. El capital intelectual se refiere al cúmulo de conocimientos que posee el individuo como resultado de su formación profesional y laboral.
2. El talento humano alude a la calidad del desempeño de los individuos como resultado de la aplicación de su formación profesional.
3. El capital social hace referencia al compromiso que asumen las personas con la organización en la que se desempeñan, esto es el trabajo colaborativo, la confianza y el respeto entre los diversos actores que interactúan en este espacio.

Todo lo anterior permite, desde una perspectiva holística, concebir que el concepto de capital humano no es algo sencillo, pues su complejidad estriba en el mismo sentido en el que sus componentes se pueden dimensionar desde la parte cognitiva,

actitudinal e incluso desde la moral o ética, tomando siempre como antecedente el hecho de que el ser humano, por su naturaleza, es complejo y, en su justa medianía, permite reconocer que, en la actualidad, el factor humano es un agente de cambio en las organizaciones, además de conformar la base para generar una ventaja competitiva en estas.

Por otra parte, para comprender el comportamiento del capital humano en las organizaciones, es necesario retomar conceptos alrededor del factor humano, tales como el clima organizacional, el cual, se define como:

“El ambiente físico y social, donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato y los tipos de liderazgo que un jefe puede tener con sus subordinados determinan la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes mediante el estilo de comunicación que se vincule entre las partes involucradas” (Sumba-Bustamante, Moreno-Gonzabay y Villafuerte-Peñañiel, 2022:236).

Retomando el objeto de estudio del presente documento, el ambiente en que se circunscribe el factor humano permite identificar la actitud, entendiéndose de manera general como la parte que corresponde al sentido de pertenencia, la pertinencia y la apropiación de la filosofía institucional. Si se desea que el factor humano adopte y adapte los procesos y procedimientos encaminados a alcanzar los objetivos, será necesario propiciar, dentro de la institución, espacios de ambientes cómodos que permitan el crecimiento y empoderamiento del factor humano.

Uno de los principales objetivos de los tomadores de decisiones del siglo XXI, dentro del enfoque humano de la administración, es promover y proveer de los recursos y elementos necesarios para propiciar ambientes de bienestar y confort dentro de las organizaciones con el fin de lograr que el capital humano ofrezca los resultados esperados, de tal manera que estos se transmuten al logro de los objetivos.

Sin embargo, el clima organizacional no lo hará por sí solo, sino que es meramente una parte de los componentes que integran parte de la estructura organizacional, donde el capital humano se encuentran al centro, ya que, como se menciona en

líneas anteriores, las personas ponen a disposición de la organización sus conocimientos, habilidades, competencias, experiencia, valores éticos y morales que se poseen e incluso la creatividad para ofrecer alternativas de respuesta al conjunto de necesidades que se identifican dentro de las organizaciones.

Como se observa, el clima organizacional no sólo se reduce al bienestar de los colaboradores en el ambiente hacia al interior de la organización, sino cómo estos asimilan ese bienestar y se convierte en un elemento detonador que permite que la organización se distinga sobre las demás.

Por otra parte, Díaz-García (2013) afirma que las organizaciones cada día invierten más en el capital humano, en virtud de que, con una adecuada capacitación y correcto entrenamiento, las personas pueden participar de manera activa y armónica en los procesos de toma de decisiones de las organizaciones e incluso en el diseño de estrategias, todo esto como parte del empoderamiento y crecimiento del factor humano dentro del contexto de las instituciones.

III. ¿Cómo empoderar al ser humano dentro de la organización?

Una de las tareas principales de los tomadores de decisiones en las estructuras organizacionales actuales, corresponde a diseñar y establecer mecanismos que permitan la apropiación por parte de los colaboradores de aquellas situaciones y/o condiciones del entorno que les permitan desarrollar de manera armónica y eficaz sus labores con la finalidad de coadyuvar a alcanzar los objetivos de la organización de una manera eficiente y acorde a las necesidades propias de la institución.

La institución, como conglomerado social, implica y evoca una serie de cambios estructurales, económicos, humanos y materiales, de los cuales, son las personas quienes tienen que ser los primeros en asimilarlos y apropiarse de ellos, ya que estas, al ser motor de cambio en las organizaciones, son quienes, de primera mano, deben identificar cuál es el papel que deben desarrollar para lograr tales objetivos.

Fernández y Narváez (2010) señalan que la efectividad y productividad de la organización se basa fundamentalmente en el adiestramiento adecuado del capital humano con el que se cuenta y la forma en la cual la organización encausará esa capacitación, la cual puede ser de adiestramiento o de actualización, y estará en función de la prioridad de necesidades que se involucran en la organización en el momento requerido.

De igual manera, Mejía y Jaramillo (2006) indican que la formación del capital humano mediante acciones encaminadas a su empoderamiento en la organización fortalecen los planes estratégicos diseñados para alcanzar los objetivos; además, generan ventajas competitivas, en virtud de que la diferenciación no será el proceso para alcanzar el objetivo, sino más bien la forma en que se desarrolla dicho proceso, y es en ese sentido que la capacitación del capital humano reporta los beneficios esperados.

Derivado de la premisa anterior surge el concepto de capacitación como una de esas herramientas que requiere la gerencia para encausar y lograr que las personas se involucren y responsabilicen dentro del proceso administrativo, logrando de esta manera que participen de manera puntual y certera en las acciones establecidas previamente para ejecutar las acciones requeridas en aras de lograr las metas y los objetivos. Por tanto, se tiene que la capacitación es:

“Un conjunto de programas que deben tener en las áreas enfocadas al desarrollo del capital humano, recursos o relaciones humanas, y tratar de mantener constantes retos que ayuden a mejorar día a día un capital intelectual acorde a las necesidades y flexibilidad que requiera como objetivo final dar respuesta a los retos del cliente interno y externo de la empresa”. (Rojas, 2022, p. 2).

Considerando lo anterior, se identifican los siguientes elementos que permiten contextualizarse en el entorno actual:

1. Conjunto de programas: al ser un proceso direccionado hacia el capital humano, se habla de un conjunto en virtud de que su finalidad es la de

proveer todos los medios y herramientas posibles para potenciar las habilidades del capital humano.

2. Capital intelectual: en el programa de capacitación se pondera la cognición como un elemento fundamental para la comprensión de los demás elementos en los que se circunscribe la organización.
3. Finalidad: mejorar los procesos, activar conocimientos, potenciar habilidades, desarrollar competencias y lograr ese empoderamiento que permita al capital humano ser ese agente de cambio que requieren las organizaciones del siglo XXI.

La capacitación puede dimensionarse desde un enfoque mecánico (hacer), cognitivo (saber) y/o ético (ser); sin embargo, los planes de capacitación en la actualidad, en aras de ese cambio que exige el entorno globalizador, implican los tres enfoques. En la tabla 1 se observa cada uno de los enfoques y su impacto en el capital humano:

Tabla 1. Dimensiones de la capacitación

Enfoque	Impacto en el capital humano
Mecánico	Provee los elementos prácticos para desarrollar y/o ejecutar las acciones requeridas dentro del proceso en el que se encuentra inmerso el individuo dentro de la organización
Cognitivo	Provee los constructos teóricos necesarios que permiten generar las alternativas de solución que se exigen durante la ejecución mecánica de los procesos y que requieren de una respuesta certera.
Ético	Provee los elementos necesarios para conducirse de manera correcta apegados a la normatividad y retomando los valores propios del individuo que se transmuta en acciones que de igual manera están al servicio de la empresa

Fuente: Elaboración propia (2023)

Sin duda alguna, cuando se dice que el capital humano es un agente de cambio en las organizaciones, se tiene como referente que esa condición no se logra sola, pues es un momento en la organización en la que confluyen ciertos elementos que demandan o exigen atención inmediata e interviene el capital humano; pero para

que se logre esa intervención es necesario identificar y definir ciertos actores que participan de manera activa:

1. Los tomadores de decisiones: son quienes identifican las competencias y habilidades del capital humano en la estructura de la institución. Dicha particularidad se logra en el proceso administrativo, específicamente en las fases de planeación, donde se indica el plan de acción y las personas responsables de cada actividad.
2. Los supervisores y mandos medios: concedores del capital humano con el que se cuenta, su intervención se circunscribe a la identificación de los especialistas dentro de la organización, es decir, son los responsables de la división y especialización del trabajo.
3. El capital humano: el elemento principal y fundamental en este estudio, quien requiere de la capacitación y adiestramiento necesarios para desarrollar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos.
4. El proceso: el conjunto de acciones que se conciben como la situación que ha identificado el tomador de decisiones que, en conjunto con el supervisor, requieren del desarrollo de las competencias del capital humano.
5. La infraestructura: es decir, el conjunto de elementos físicos y estructurales que sirven de asiento a las actividades y acciones propias de la institución, es decir, donde se desarrollan sus actividades sustantivas y en las cuales se ejecutan los procesos, en específico los que requieren al capital humano especializado.

Estos dos últimos elementos se consideran imprescindibles para el proceso de capacitación, en virtud de que, para estar en condiciones de ejecutarlo, se requiere una razón para la capacitación (en este caso el proceso) y el ambiente donde se llevará a cabo (la infraestructura); ambos elementos forman parte del ambiente externo de la capacitación y, en consecuencia, de los procesos encaminados a

empoderar al capital humano y convertirse en agente de cambio en las organizaciones del siglo XXI.

Después del proceso de capacitación, la organización deberá promover y procurar un seguimiento y evaluación de ese proceso. Este seguimiento no sólo refiere a tal procedimiento (si se han acotado los componentes de este), sino al impacto significativo que tiene en las acciones que realiza el capital humano en aras de alcanzar los objetivos.

Retomando que, en la actualidad, el enfoque de la administración es de corte humanista, las organizaciones contemporáneas buscan decididamente que, dentro de sus estrategias corporativas, se consideren como elementos de referencia y de diferencia, las habilidades y competencias de sus colaboradores. En ese sentido, combinados con otros elementos propios de la gestión de negocios, como las estrategias competitivas genéricas y/o las fuerzas de Michael Porter, la empresa puede lograr una ventaja competitiva sustentable.

Se puede decir entonces que, en virtud de los avances de las tecnologías, en donde cualquier diferencia puede ser acotada por la competencia, las organizaciones apuestan al capital humano como diferenciación, ya que como se menciona en líneas anteriores, existen elementos y/o cualidades que identifican a las personas y constituye, hoy en día, la base de la administración de negocios: una diferenciación marcada y precisa que identifica, así como empodera al capital humano.

Por otra parte, derivado del proceso de capacitación, el tomador de decisiones cuenta con los elementos necesarios para indicar y seleccionar las acciones o actividades por las que habrá de direccionar al capital humano con el que cuenta para potenciar las habilidades y competencias y, en consecuencia, optimizarlo, de tal forma que cada uno de los individuos que intervienen en el proceso de gestión dentro de la organización desarrolle las acciones adecuadas a su perfil y lo que lo rodea.

Con la acción anterior, el tomador de decisiones estará potenciando a cada persona de acuerdo con sus características y, de igual manera, estará ejecutando el objetivo de la fase de organización dentro del proceso administrativo. Todo esto es, precisamente, maximizar el capital humano de una manera sincrónica, armónica, ordenada y equitativa, lo que redundará en beneficios para todos; es decir, para la organización un mejor aprovechamiento del capital humano, para el capital humano desarrollar plenamente sus competencias y habilidades y para la sociedad en general porque la empresa proveerá de recursos en condiciones óptimas.

De igual manera, la importancia del capital humano en las organizaciones del siglo XXI, no sólo radica en la mano de obra, sino en la forma en que la usa. En esa fuerza de trabajo, durante la etapa mecánica de la administración, únicamente se consideraban como aptos para el trabajo aquellos cuyas características físicas permitieran dimensionar que sólo eran adecuados para el trabajo material, sin reconocer que las personas son seres pensantes y que también estaban en condiciones de abonar de manera significativa en la simplificación y adecuación de los procesos, a las necesidades imperantes en el entorno en que se desarrollaban los trabajos para alcanzar los objetivos. El papel del capital humano, en la etapa descrita en el presente párrafo, sólo se limitaba a la mera intervención material, además de que era considerado como un recurso más, dándole el mismo peso que a los objetos o al dinero, es decir, se daban por sustituibles en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia. Los incipientes pasos en la capacitación solamente se remontaban al adiestramiento para el uso de algún implemento tecnológico, pero no para desarrollar y potenciar las habilidades cognitivas de beneficios para todos.

Por otra parte, Hernández, Salazar, Rodríguez y Fleitas (2010) permiten reconocer que, tanto el capital humano como la organización, se adaptan a la par, es decir, en el momento en el que el capital humano evoluciona, la organización también lo hace para dar paso a esos cambios que exige el capital humano y, de igual manera, a medida que crece la organización, el capital humano se adapta.

IV. El factor humano y el futuro de las organizaciones

Según Camejo y Cejas (2009), la relación con el factor humano se debe principalmente a que las organizaciones no sólo deben identificar (mediante el departamento de recursos humanos) las aptitudes profesionales de las personas que forman parte de la estructura organizacional, sino también considerar el alto grado de compromiso que asumen con respecto al entorno en el que se desenvuelven, es decir, la responsabilidad social que demanda la sociedad actual.

En tiempos recientes, se ha destacado el papel del factor humano en las organizaciones, quedando de manifiesto que es un elemento de cambio en las instituciones, tanto públicas como privadas. De acuerdo con INDEED (2023): “El factor humano en una empresa incluye muchos elementos, como la cultura de la empresa, la forma en que se trata a los empleados, cómo se les gestiona y motiva, y qué tipo de ambiente de trabajo se les proporciona. Todos estos factores influyen en el funcionamiento correcto de una empresa y en su éxito”

Dentro del contexto de las organizaciones y su orientación hacia el futuro se identifican de manera tácita algunos elementos que dan forma al concepto de factor humano, tales como: educación, la cual deriva de la formación profesional; inteligencia; ética profesional, cuyo origen proviene de la formación en el entorno familiar; inteligencia emocional y personalidad.

Lo anterior destaca los elementos que permiten reconocer las aristas de estudio del factor humano dentro del contexto organizacional. Considerarlas todas permite concebir de manera general que las personas son el elemento institucional, cuya complejidad en la gestión implica un gran reto a los niveles jerárquicos superiores; sin embargo, la dinámica de la organización implica que el factor humano cada día logre más espacios dentro de las organizaciones.

La perspectiva futura del factor humano en las organizaciones toma como referente el hecho de que las personas, en la actualidad, buscan capacitarse de manera independiente. En estos momentos las universidades están copadas de jóvenes y adultos ávidos de actualización profesional y/o mejora en su desempeño con la

finalidad de romper los paradigmas existentes y ser factores de cambio que simplifiquen y/o coadyuven a la mejora en la organización.

El cambio reside en que, al contar con preparación que implique actualización constante, el factor humano desarrolla habilidades y competencias que le permiten proponer y desarrollar estilos de trabajo únicos y característicos, que son elementos que diferencian los procesos de la organización y, a su vez, permiten a las personas concebir ese verdadero cambio que exige de manera general el entorno globalizador y de manera particular la empresa en donde se desarrollan las citadas acciones.

Hasta este punto se ha hablado del origen o del elemento que da pie a ese cambio en las organizaciones, que es precisamente la formación institucional o la formación independiente; sin embargo, la organización es un ente independiente y el factor humano es otro, aun cuando este último se encuentre inserto en el primero. Por tanto, en este momento surge otro concepto: la comunicación efectiva, la cual se define, de acuerdo con Quaranta (2019, pp. 26-27), como: “un factor crítico para el éxito y, por lo tanto, la aplicación de la información teórica que contribuirá en gran medida al funcionamiento eficiente de los grupos y la tan buscada sinergia positiva”.

De esta propuesta se tiene que la aplicación de la información teórica es el punto de inflexión entre la organización y su problemática, y la forma en que las personas, como agentes de cambio, aportarán elementos que propicien la solución de esos problemas mediante el uso eficiente y eficaz de los resultados de la formación y capacitación, para poner a disposición de la organización en general y de los procesos en particular los constructos que permitan satisfacer las necesidades de la institución.

Cada día, la participación, capacitación y adiestramiento del capital humano permite, de acuerdo con Ganga et al. (2016), un mayor valor potencial que redundará en una eficiencia corporativa que contribuya significativamente a una transformación gradual de la realidad y que, en consecuencia, permita reconocer la importancia de las acciones o tareas llevadas a cabo por el capital humano,

derivadas del proceso de capacitación acompañado de un adecuado canal de comunicación y fluidez de las decisiones encaminadas a coadyuvar al desarrollo armónico de la sociedad.

Como consecuencia de la capacitación y adiestramiento, Restrepo (2015) señala que:

“El desarrollo de habilidades y destrezas como funcionamientos para la actividad del trabajo, se convierte en un medio de valorización de la mano de obra, lo que, a su vez, genera capacidades sociales y organizacionales que enriquecen la comprensión del desarrollo humano y organizacional, además de sus potencialidades para adoptar el cambio como forma de desarrollo” (p.8).

Lo anterior reconoce que el cambio organizacional en el siglo XXI es el resultado de la evolución de los procesos productivos y, de igual manera, del actuar del capital humano, en el cual, en función con la alta gerencia, se logra esa sinergia donde empresa e individuo confluyen talentos y, en consecuencia, hay una evolución integral.

Son múltiples y variados los factores que impactan de manera directa en el empoderamiento del capital humano. Uno de ellos, de acuerdo con Camarena y Saavedra (2018), son las dimensiones de la organización, al señalar que las acciones que se realizan en una empresa consolidada distan mucho de las que se llevan a cabo en las PYMES, razón por la cual, en el entorno actual, es aún complejo identificar que el capital humano sea un agente de cambio en las organizaciones, en virtud de que, en el contexto mexicano, el 97% de las empresas son precisamente PYMES, las cuales comparten las características descritas con antelación.

V. Conclusiones

Dentro de los elementos que confluyen en las funciones sustantivas de la organización, se identifican como imprescindibles los recursos materiales y técnicos, así como el capital humano. Sin embargo, este último, aparte de ser imprescindible, es insustituible. Con esta afirmación se rompe el paradigma de que

nadie es indispensable y todos son sustituibles; en el siglo XXI esto no es así. Si bien es cierto que las personas, después de un proceso de capacitación, pueden desarrollar las mismas acciones, actividades o procesos, la forma particular en la que lo realiza una persona es muy diferente a como lo realiza otra, y esa característica es parte del cambio.

Sin duda alguna, la concepción que se tiene de las personas en el contexto de la administración ha evolucionado. Ya no se visualizan como un recurso o elemento, sino como parte del capital de la organización, y ese empoderamiento, que es parte del cambio, se da cuando las personas proponen alternativas de solución innovadoras derivadas de su formación, y con la finalidad de romper paradigmas que marquen diferencia y sean parte de las ventajas competitivas de la organización.

Sin embargo, se reconocen avances significativos. Algunos pueden afirmar que la inteligencia artificial puede mermar esos avances, pero no se debe perder de vista que las TIC's son una herramienta y que no podrían ser sustitutos de la inteligencia emocional y constructos teóricos que poseen las personas. REE

VI. Referencias

- Aliada, O. and Cofré, D. (2021): "La evolución del concepto de Capital", Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 40:16-17
- Camarena, M. and Saavedra, M. (2018): "Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México", *Forum Empresarial*, 23.
- Camejo, A. and Cejas, M. (2009): "Responsabilidad social: factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. Nómadas", *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 21.
- Cequera, M. and Núñez, M. (2011): "Factores humanos y su influencia en la productividad", *Revista Venezolana de Gerencia*, 16: 116-137.

- Díaz, S. (2013): “Lo humano en la Teoría de las Organizaciones”, *Visión Gerencial*, 1: 45-57.
- Díaz, M., de Liz Contreras, Y. and Rivero, S. (2009): “El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento”, *ACIMED*, 20: 42-55.
- Fernández, G. and Narváez, M. (2010): “Formación del talento humano: factor clave para el desarrollo de organizaciones cooperativas”, *Multiciencias*, 10: 45-52.
- Gallego-Giraldo, C. and Naranjo-Herrera, C. (2020): “El capital humano de la empresa: una propuesta de medición”, *Entramado*, 16: 70-89.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Díaz, G. and Maluk, S. (2016): “Breves disquisiciones teóricas en torno al tema capital humano y eficiencia organizativa”, *Gaceta Laboral*, 22: 27-39.
- García de Hurtado, M. and Leal, M. (2008): “Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual”, *Omnia*, 14: 144-159.
- Hernández, I., Salazar, D., Rodríguez, M. and Fleitas, M. (2010): “Estrategia para integrar la gestión del capital humano a la gestión empresarial”, *Ingeniería Industrial*, 31: 1-10.
- INDEED, (2023): “¿Qué es el factor humano de una empresa?”, *Desarrollo Profesional*.
- Mejía-Giraldo, A., Bravo-Castillo, M. and Montoya-Serrano, A. (2013): “El factor del talento humano en las organizaciones”, *Ingeniería Industrial*, 34: 2-11.
- Mejía, A. and Jaramillo, M. (2006): “Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones”, *Revista Guillermo de Ockham*, 4: 43-81.

- Quaranta, N. (2019): “La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo”, *Enfoques*, 1: 26-27.
- Quispe, G. (2022): *Talento humano en la cuarta revolución industrial*. Tesis, Universidad Continental.
- Restrepo, E. (2005): “El capital y las capacidades humanas”, *Revista Ciencias Estratégicas*, 13: 195-212.
- Rojas, M. (2022): *La capacitación del personal operativo y su relación con la productividad de una empresa manufacturera*. Tesis, Universidad Autónoma de Querétaro.
- Sumba-Bustamente, Y., Moreno-Gonzabay, P. and Villafuerte-Peñañiel, N. (2022): “Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador”, *Dom. Cien*, 1: 234-261.
- Velarde, M., Maldonado, A. and Maldonado, M. (2008): “El papel del elemento humano en la organización del sector turístico”, *Gestión Turística*, 10: 23-40.