

El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones

(Human Talent: An Intangible Capital that Gives Value in Organizations)

Moreno Briceño, Fidel y Godoy, Elsy*

Resumen. El presente ensayo tiene como finalidad hacer una reflexión sobre el talento humano como un capital intangible que otorga valor en las organizaciones, se realiza una crítica a quienes ejercen la gerencia en las organizaciones que conociendo los principios de la administración científica por más de un siglo en la cual Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger concluyeron, una organización es un sistema social, el trabajador es sin duda el elemento más importante, su actuación en la realidad es otra. En este sentido se presenta una explicación y argumentación de los distintos tipos de recursos con un símil entre recursos y talentos; además se pretende unificar criterios en cuanto a recurso humano vs talento humano, capital (intelectual, humano y social), por considerarlos que tienden a confundir a los lectores y cuyos argumentos se alejan de los postulados de las ciencias administrativas; finalmente, se expone como aporte un modelo que representa el talento humano o capital intangible y sus elementos, conformados por: capital intelectual, humano y social, que en definitiva representan la particularidad de cualquier organización pública o privada.

Palabras claves. Talento humano, capital intangible, valor.

Abstract. This paper aims to reflect on the human talent as an intangible asset that gives value in organizations, there was criticism from those who exercise management in organizations that know the principles of scientific management for more than a century which Henry Fayol, Elton Mayo and Fritz concluded Rothlisberger, an organization is a social system, the worker is undoubtedly the most important, his performance in reality is another. In this article we present an explanation and arguments of different types of resources with a comparison between resources and talents, also aims to unify human resources in terms of talent vs. human capital (intellectual, human and social), considering that tend to confuse readers and whose arguments are far from the principles of management science, and finally exposed as input a model that represents human talent or intangible capital and its elements consist of: intellectual capital, human and social, which ultimately represent the particularity of any public or private.

Keywords. Human Talent, intangible capital, value.

Introducción

Las organizaciones con el transcurrir del tiempo están propiciando cambios en sus estructuras, inversiones, tecnologías, mercados, entre otros aspectos importantes para ser más competitivas en ambientes globalizados, sin embargo, el recurso humano como centro de la dinámica empresarial ha sido poco considerado y valorado ante esos cambios, aún cuando la extensa literatura de las ciencias administrativas a lo largo de más de un siglo manifiestan “el recurso humano es el

activo más valioso”. Los expertos de esta importante ciencia han escrito sobre el recurso humano una variedad de textos con nuevas teorías y modelos cuyos aportes son excelentes para ser aplicados en las organizaciones, pero a veces parecieran prácticas gerenciales que pasan de moda rápidamente, aparte de no poderse aplicar en países con cultura menos desarrolladas que las nuestras, sin embargo, su referencia es relevante para lograr el éxito en aquellas organizaciones cuando las adaptan.

Desde esta perspectiva, se pretende hacer una reflexión acerca del Talento Humano: un Capital Intangible que otorga valor en las organizaciones, por considerarlo relevante ante nuevos aportes para ser aplicados a los recursos humanos, pero concretamente al individuo como “talento humano o capital intangible” del cual se profundizará más adelante; en este sentido, se pretende unificar criterios en cuanto a recursos humanos vs talento humano, capital intelectual, capital humano y capital social, por considerarlos que tienden a confundir a los lectores y cuyos argumentos se alejan de los postulados de las ciencias administrativas. Como aporte a lo antes expresado se presenta un gráfico de los distintos tipos de recursos como símil entre recursos y talentos; finalmente un modelo que representa el talento humano o capital intangible y sus elementos capital intelectual, capital humano y capital social.

El individuo recurso más importante en la organización

En la última década del presente siglo, numerosos estudiosos de las ciencias administrativas han desarrollado importantes investigaciones sobre los individuos y grupos en las organizaciones, que quizás pareciera un tema nuevo, pero en esencia no es más que traer a la memoria importantes aportes de los precursores de esta relevante ciencia; es así como entre 1901 y 1921, Taylor despertó el interés por las personas (principios de la gerencia estratégica), preparando el desarrollo del comportamiento organizacional; Henry Fayol inicio el estudio de la conducta humana en el trabajo; Hugo Muensterberg profundizó en la psicología y eficiencia industrial; dos décadas después (1921–1942) Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger, concluyeron que una organización es un sistema social y el trabajador es sin duda el recurso más importante.

Al reflexionar sobre los primeros aportes de los teóricos en la administración científica a lo largo de un siglo y sus profundas investigaciones acerca de las organizaciones y los individuos que la integran, nos lleva a pensar, en esencia las ciencias administrativas no han cambiado; sin embargo, la relación con diversas disciplinas auxiliares hacen que algunos conceptos parecieran estar cambiando lo establecido en los principios de la administración científica, pero más que un

cambio se ha creado confusión, en particular sobre el individuo y todo lo que le rodea en las organizaciones, tales como motivación, aprendizaje, liderazgo, personalidad, satisfacción laboral, competencias, entre otras, siendo inspiración para algunos teóricos profundizar sobre estos y otros temas.

En este sentido y retomando las conclusiones de Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger, de que *el trabajador sin duda es el recurso más importante en cualquier organización*, deseamos referirnos en este escrito sobre *el Talento Humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones*, ya que en esencia representa el centro de cualquier organización y por ende impulsa con su potencial todas las actividades de las mismas.

Por tanto, al referirse al Talento Humano se hace mención a ese recurso importante señalado por los citados autores, pero desde una concepción más actualizada considerando los cambios y avances en la sociedad del siglo XXI, con matices más específicos dentro de una organización social. Como resultado, se han presentado diversas posiciones y conceptos, en relación a ese individuo con características muy concretas y complejas que interactúa en una organización bien sea pública, privada, pequeña mediana o gran empresa, pero que algunos gerentes parecieran no valorar.

En consecuencia se encuentran calificativos de “capital” para referirse a lo expresado por estudiosos de las ciencias económicas tales como: Galbraith en 1969 (citado por Salazar, De Castro, y López, 2006) quien lo define “...como un proceso de creación de valor y un activo al mismo tiempo...”; Bueno, Rodríguez y Salmador, en 1999 (citado por Barreiro y otros, 2003:61) lo puntualizan “conjunto de activos de una sociedad que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor para la empresa en el futuro”; lo antes esgrimido, denota el apoyo de estas ciencias en buscar que el talento humano como intangible sea tangible al punto de poder reflejarlo en los estados contables de una empresa, esto sin duda alguna revolucionaría y daría un cambio a las ciencias administrativas.

Recurso o capital humano

Pues bien, ante esta paradoja, se agrega una controversia con el concepto de *recursos humanos vs los nuevos presentados como capital humano, capital intelectual, capital intangible*, entre otros; ante esta situación, los autores formulan la siguiente interrogante ¿Las ciencias administrativas cambiaron? ¿Cómo medir al recurso humano o talento humano para hacerlo tangible? ¿Realmente el recurso humano es el activo más valioso en una organización?, quizás surjan más interrogantes que en definitiva obtengan algunas repuestas medianamente

argumentadas, y se señala esto porque dada la complejidad del ser humano y lo cambiante de las organizaciones, las discusiones posiblemente no satisfagan completamente a muchos de los lectores.

Por qué, en la enseñanza de las escuelas de negocios, institutos de estudios superiores a nivel de pre y postgrado, algunos expresan, el concepto de recursos humanos no se debe utilizar porque está desfasado, y argumentan, es mejor usar “capital”, quienes así lo consideran están buscando crear una moda, más no la sustentación de una teoría que justifique una postura filosófica, que cambie lo aprendido de las ciencias administrativas.

Ahora, sin el ánimo de descalificar a quienes pregonan en sus clases la moda del capital humano, *capital intelectual*, *capital intangible* pero si a manera de reflexionar y apegarse a los preceptos de la administración científica. Alles (2009) señala

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

La posición de Marta Alles destacada Profesora e investigadora Universitaria Argentina quién ha publicado diversos libros, es muy reflexiva y respetable, coincidiendo con nuestra postura como investigadores, orientada a mantener como “recurso” lo establecido dentro de las Ciencias Administrativas

En consecuencia, si partimos de un símil entre un *bosque* y una *organización* (Figura 1), ambos poseen en forma general lo más valioso que son, sus *recursos forestales* y *recursos humanos*, respectivamente



Figura 1: Distintos tipos de Recursos. Elaborado por los Doctores Moreno y Godoy (2011)

Al analizar la figura 1, se evidencia que esa inmensidad de recursos está representada por la totalidad de su población, no obstante, al adentrarse, se puede ver detalladamente el valor y riqueza de cada uno. Así al ingresar en el bosque encontraremos **recursos forestales** de distintas *especies* (Cedros, Pardillos, Apamates, Frutos, entre otras), quienes tienen un valor comercial; pues bien, en una organización se encuentran diversos individuos (Médicos, Ingenieros, Obreros, Secretarias y Ejecutivos,) quienes tienen un talento, y representan los **recursos humanos**.

Sobre la base de lo antes ilustrado, se puede señalar, para el caso de las organizaciones se deben utilizar ambas acepciones *recursos* y *talento*, solo que el *recurso humano* estará representado por el universo de la organización, mientras que el *talento humano* está caracterizado por la individualidad y diversidad de profesiones u ocupaciones, a quienes se les determinan sus competencias (conocimientos, habilidades, destrezas) y por tanto identificar el potencial individual que poseen.

Talento Humano con Capital Intangible

Considerando el aporte que algunos economistas han intentado otorgarle al talento humano el calificativo de capital para darle un proceso de creación de valor, y de esta manera despertar la atención entre los gerentes en las distintas organizaciones, consideran los autores que el talento humano posee una riqueza intangible de un valor incalculable que ni los Psicólogos utilizando los más avanzados test podrán determinar con exactitud. ¿cuál es capital intangible de un individuo?

En este sentido, los autores fijan postura con la posición de Bernárdez (2008:193) al señalar "... la mayor parte de la literatura económica y legal especializada, llaman capital intangible a la combinación de otros activos y bienes que construyen tres tipos de capital: capital intelectual, capital humano y capital social", por tal motivo relacionamos al *Talento Humano con el Capital Intangible*, que según Bernárdez (2008:194) "La acumulación de capital intangible, humano y social es a la vez una característica y una causa del desarrollo económico".

Lo expresado por el citado autor, está en sintonía con la realidad que se vive en el presente siglo en el cual prevalecen los avances de los conocimientos en las Tic's, sistemas de comunicación electrónicos (internet, skype, telefonía celular, entre otras), que exigen al talento humano su fortalecimiento y desarrollo como parte de su propiedad intelectual, representando así el capital intelectual de cada individuo en las organizaciones.

Si se estudia como fortalecerlo, se podrían destacar dos aspectos, el primero, sería la capacitación del individuo y sus deseos de superación para ser más competente; el segundo, la disposición de la organización de planificar y planear el desarrollo profesional del talento humano para el cumplimiento de sus objetivos y metas organizacionales. En consecuencia, para estos dos aspectos la organización *per se* debe invertir capital financiero, a fin de que su talento humano responda a las exigencias de las mismas, en este caso se podría considerar que el talento humano o capital intangible, estaría fortalecido por tres elementos (capital intelectual, capital humano y capital social). Ver Figura 2.

Al analizar en la figura 2 el capital intelectual, como elemento del talento humano o capital intangible, coincidimos con lo expresado por Salazar, De Castro y López (2006:4), quienes consideran el Capital Intelectual como

...conocimiento útil, entendido como opuesto a la simple colección de datos, pues se trata de conocimiento estructurado que sirve para un fin determinado; además, es conocimiento valioso, pues a partir de él, la empresa es capaz de crear valor y obtener rentas superiores.



Figura 2: Talento Humano o Capital Intangible. Elaborado por los Doctores Moreno y Godoy (2011)

Para Mathis y Jackson, (2008) el *capital intelectual* refleja el pensamiento o inteligencia, conocimiento, creatividad y toma de decisiones que contribuyan a la organización. Por ejemplo, una empresa con elevado capital intelectual puede tener técnicos y empleados investigadores capaces de crear nuevos dispositivos, elaborar fórmulas farmacéuticas que pueden ser patentadas, o desarrollar nuevos software para usos especializados.

Todo ese conocimiento que adquiere el talento humano a través del tiempo en la organización se transforma en valor para la organización, y si bien es intangible la misma se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos, que son los resultados esperados. De allí que cuando una organización no invierte en su talento humano obviamente no podrá esperar calidad de productos o servicios; por lo tanto, no se debe ver como un gasto sino como una inversión, afirmación muy evidente y que en muchas organizaciones tanto públicas como privadas no es considerada, justificando que si invierte en capacitarlo luego se van o exigirá mejor sueldo.

En consecuencia, la respuesta de exitosos talentos humanos en Latinoamérica es capacitarse, pagando sus propios estudios de Especialidad, Maestría o Doctorado (aun cuando los mismos no sean los requeridos para la organización), con la esperanza de mejores sueldos, o buscar otras oportunidades de trabajo dentro o fuera del país.

Ante esta realidad, se encuentra que el talento humano o capital intangible no es el recurso más valioso en la organización, contradiciendo lo que Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger, concluyeron hace más de un siglo, percibiéndose que ese capital intangible es menos fuerte sobre la base de los argumentos expresados.

Otro elemento del talento humano o capital intangible, está representado por el *capital humano* que son todos los activos en los cuales la organización invierte y se evidencia en: experiencia, salud, salarios, vivienda, calidad de trabajo, y educación. (Fig. 2). Este capital significa mucho para los individuos ya que en parte refleja cual es el valor de cada talento, si la inversión realizada por la organización justifica el capital intelectual que posee, y cuan valioso es el talento para la organización.

Al respecto, Sevilla (2004:117) considera que los aspectos cualitativos del factor trabajo han acompañado tradicionalmente la atención de los estudiosos del pensamiento económico. Sin embargo, hubo que esperar hasta la década de los 60 para especificar y desarrollar el interés genérico sobre la calidad del factor trabajo, demostrado por la práctica unanimidad de las diferentes corrientes de pensamiento económico. En concreto fue (Schultz 1959, 1961, 1963, citado Sevilla, 2004:28) quien utilizó, por primera vez el término capital humano para referirse a la mayor calidad del factor trabajo proveniente de la inversión en educación /formación de los individuos.

Según Schultz, el capital humano es una inversión con rendimientos monetarios y no monetarios, tanto desde el punto de vista individual como grupal. Las aportaciones de Schultz, Becker y Mincer dieron origen a la conocida teoría del capital humano que postula, en su versión microeconómica, una relación causal directa entre educación, productividad y salarios, y en su versión macro económica, la contribución de la educación al crecimiento económico.

Si se analiza en profundidad la importancia de este capital humano, nos daremos cuenta de la relevancia que posee para la organización, pero muchas veces ese capital no lo ven como inversión sino como un gasto, ya que una de las desmotivaciones de los individuos son los bajos salarios, inexistencia de planes de carrera, y los programas de seguridad en general, los cuales no cubren las expectativas de un talento cuyo capital intelectual supera en algunos casos las exigencias de la misma organización.

El otro elemento del talento humano o capital intangible es el *capital social*, el cual tiene diferentes significados, tales como la de Kliksberg Bernardo y el Institute for Latin American Integration (2000:9) quienes consideran, el capital social en su

campo no tiene una definición consensualmente aceptada, en cuyo contexto, realidad y delimitación existen imprecisiones cada vez más generalizadas.

Según (Putnam, 1994, precursor del análisis del capital social citado por Kliksberg, 2007:33), el capital social lo conforman: el grado de confianza existente entre los actores sociales de una sociedad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad que la caracteriza. Igualmente Pérez, y otros (2007:213) expresan, el capital social "...es el conjunto de relaciones que establece una organización, un grupo o una red de personas la cual permite movilizar o acceder a los distintos recursos tanto materiales como inmateriales considerados disponibles y factibles por esos mismos sujetos".

Con una visión más reciente, (Iansiti y Levien, 2004, citado por Bernárdez (2008:194) señalan "el capital social se convierte en una plataforma que determina y explica su nivel de productividad y enriquecimiento social del talento humano, los deseos de superación en cada individuo y que lo apoye con capital, pensando en su crecimiento y desarrollo de ese valioso talento". Aspectos como los negocios, productividad, emprendedor, valores éticos (Ver figura 2) favorecen y enriquecen al individuo, permitiendo elevar su motivación por encima de lo que Maslow señala en la Pirámide de las jerarquías, las necesidades sociales, de estima y auto realización

Desde otra perspectiva más amplia Etkin (2007:8) al referirse al enfoque del capital social en las organizaciones, alude a un potencial y capacidad que se desea para la organización en cuanto a sus dimensiones humana y cultural, en estas incluye lo siguiente: compromiso de los integrantes con los proyectos compartidos; capacidad de colaborar y trabajar en equipo; ambiente de confianza en los comportamientos; clima de estabilidad en el empleo; respeto a los principios y valores éticos; satisfacción de las necesidades de orden afectivo; equidad en las políticas de retribución del trabajo; relaciones democráticas y grupales; acceso a la educación; desarrollo personal, y transparencia en las comunicaciones.

Los conceptos antes expresados, conducen a pensar, el capital social nos sitúa entre un cumplido al pasado y la aceptación de un futuro, a fin de buscar la mejor manera de que el talento humano haga un mejor uso de las posibilidades que se les ofrecen dentro y fuera de las organizaciones.

A manera de conclusión

En una organización, los recursos humanos están conformados por los individuos que la integran llámese profesionales, ejecutivos, obreros, entre otros, los cuales tienen un talento caracterizado por los conocimientos, experiencia, individualidad y

diversidad de competencias que en su conjunto contribuyen al alcance de las metas y objetivos propuestos.

Todo ese conocimiento que adquiere el talento humano a través del tiempo en la organización se transforma en valor para la organización, y si bien es intangible la misma se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos, que son los resultados esperados.

Cuando una organización no invierte en su talento humano obviamente no podrá esperar calidad de productos o servicios.

Los avances de los conocimientos en las Tic's, sistemas de comunicación electrónicos (internet, skype, telefonía celular, entre otras), que exigen al talento humano su fortalecimiento y desarrollo como parte de su propiedad intelectual, representan el capital intelectual de cada individuo en las organizaciones.

La organización debe invertir capital financiero, a fin de que su talento humano responda a las exigencias de las mismas, en este caso se podría considerar que el talento humano o capital intangible, esta fortalecido por tres elementos (capital intelectual, capital humano y capital social).

La respuesta de exitosos talentos humanos en Latinoamérica es capacitarse, pagando sus propios estudios de Especialidad, Maestría o Doctorado (aun cuando los mismos no sean los requeridos para la organización), con la esperanza de mejores sueldos, o buscar otras oportunidades de trabajo dentro o fuera del país.

La clave del crecimiento en las organizaciones no está en reducir el costo de las transacciones empresariales, sino en disponer de personas productivas y con un nivel educativo adecuado. Estos aspectos refuerzan la importancia que se le debe dar al talento humano como capital intangible que otorga valor a la organización.

El talento humano, a través del tiempo en la organización se transforma en valor para la organización, y si bien es intangible la misma se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos, que son los resultados esperados.

El capital humano, que son todos los activos en los cuales la organización invierte y se evidencia en: experiencia, salud, salarios, vivienda, calidad de trabajo, y educación. La inversión realizada por la organización justifica el capital intelectual que posee, y cuan valioso es el talento para la organización.

Una de las desmotivaciones de los individuos son los bajos salarios, inexistencia de planes de carrera, y los programas de seguridad en general, los cuales no cubren las expectativas de un talento cuyo capital intelectual supera en algunos casos las exigencias de la misma organización.

El capital social, en su campo no tiene una definición consensualmente aceptada, en cuyo contexto, realidad y delimitación existen imprecisiones cada vez más generalizadas; nos sitúa entre un cumplimiento al pasado y la aceptación de un futuro, a fin de buscar la mejor manera de que el talento humano haga un mejor uso de las posibilidades que se les ofrecen dentro y fuera de las organizaciones.

Referencias

- Alles, M (2009) Construyendo Talento. Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones Ediciones Granica, S.A. Argentina.
- Barreiro, J. y otros (2003) Gestión Científica. Temas de investigación Actuales. Primera edición. Editorial Netbiblio. España.
- Bernárdez, Mariano (2008) Capital intelectual: Creación de valor en la sociedad del conocimiento. Primera edición. Editorial AuthorHouse. USA.
- Etkin, J (2007) Capital social y valores en las organización sustentable. El deber ser, poder hacer y voluntad creativa. Ediciones Granica. Argentina.
- Kliksberg Bernardo y Institute for Latin American Integration (2000) Capital social y cultura: Claves olvidadas del desarrollo. Volumen 7. Editorial BID-INTAL. Argentina.
- Kliksberg Bernardo (2007) Más ética más desarrollo. Sexta edición. Temas Grupo Editorial SRL. España.
- Mathis R. and Jackson, J. (2008). Human resource management. Editorial Thomson Learning. USA.
- Pérez, A y otros (2007) Capital social y organizaciones no lucrativas en España: el caso de las ONG. Fundación BBVA. España.
- Salazar, E. De Castro Gregorio y López P. (2006) Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. Academia, Revista Latinoamericana de Administración, 37, 2006, 1-16.

*Acercas de los Autores:

Geógrafo. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctor en Ciencias mención Gerencia. Profesor Titular y Emérito del Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo. Venezuela. fidelmorenob@gmail.com Teléfono 158-0271-2313347.

Ingeniero Forestal. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctora en Ciencias mención Gerencia. Profesora invitada Universidad Rafael María Baralt UNERMB (Núcleo Trujillo). Venezuela. elsygodoy@yahoo.com Teléfono 158-0271-2313347