

# **EL CAPITAL INTELECTUAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS EXPORTADORAS DE LA REGIÓN DE LOS VALLES CENTRALES DEL ESTADO DE OAXACA.**

*M.C. Karla de<sup>1</sup> los Ángeles Pablo Calderón*

## **RESUMEN**

Este trabajo presenta la relación entre el capital intelectual y la competitividad de las empresas exportadoras de la región de los Valles Centrales del estado de Oaxaca a través de una metodología desarrollada retomando la perspectiva de René Villarreal y adecuada por las diversas condiciones de las regiones del estado desde su aspecto orográfico, social, económico, político y hasta cultural.

Este artículo busca proporcionar una visión general acerca del conocimiento, habilidades, actitudes y destrezas que requieren los trabajadores en las empresas exportadoras para lograr que éstas sean competitivas.

Asimismo se dan a conocer los resultados obtenidos con respecto al capital intelectual y la competitividad en la región de los Valles Centrales del estado de Oaxaca, siendo la principal región del Estado entre otras cosas por el número de habitantes, el Producto Interno Bruto registrado así como por el número de empresas exportadoras.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El requerimiento de competitividad que tienen las empresas exportadoras actualmente se debe a que existen cambios sociales, económicos, políticos y tecnológicos que se han presentado a raíz del fenómeno de la globalización provocando que éstas no alcancen los estándares de calidad necesarios para hacer frente a las necesidades del mercado. Asimismo a pesar de que en este momento las empresas desean mejorar con los recursos humanos, materiales y financieros asignados; la combinación entre ellos no ha sido la idónea.

Por lo antes descrito y en base a la revisión teórica de cada uno de los elementos que conforman a la empresa se ha llegado a la conclusión de que el capital intelectual es el factor

---

<sup>1</sup> INSTITUTO TECNOLÓGICO DE OAXACA. DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN. DOCTORADO EN CIENCIAS EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL.

predominante en la actualidad que proporcionará a las empresas y no sólo a las exportadoras las herramientas suficientes para alcanzar los objetivos planteados en los programas generales de operación a través de: a) Capital humano conformado por conocimiento, las habilidades y actitudes de las personas que harán posible que éstas tengan iniciativa y desempeñen las actividades inherentes a su puesto con independencia, con una toma de decisión correcta para el buen funcionamiento de la empresa y lograr no sólo el crecimiento económico sino también el desarrollo humano de los integrantes de la organización (Sánchez, 2000:42); b) El capital organizacional que permitirá un registro de las actividades y procesos que deben realizar los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas asignadas, además de valorar las relaciones de responsabilidad, autoridad y comunicación; y por último c) El capital informático que actualmente ha tenido mayor auge en función a los requerimientos del mercado.

La combinación de los tres capitales descritos en el párrafo anterior sin la correcta dirección del trabajador no sería un elemento detonador para generar que las empresas sean competitivas y en consecuencia se le debe considerar como una herramienta estratégica de competitividad necesaria para enfrentar los nuevos desafíos del entorno.

Reflexionando que existen estudios en donde relacionan al capital intelectual y la competitividad en otros países como es el caso de Chile, Estados Unidos de Norteamérica, etc. y en algunas partes de nuestro territorio mexicano, hace falta que se centren investigaciones en la zona sur como es el caso del Estado de Oaxaca por que a pesar de ser un estado rico en recursos naturales, la desigualdad regional continúa latente junto con la pobreza en la que se encuentra inmerso; con una falta de acceso a la educación y capacitación. En el caso de la región de los Valles Centrales es la única que tiene el menor porcentaje de población que no sabe leer ni escribir y con un porcentaje alto de alumnos en el nivel medio y superior.

A pesar de que se han aplicado metodologías para conocer la relación entre el capital intelectual y la competitividad, las condiciones geográficas, culturales y sociales del estado de Oaxaca son distintas; lo que sugiere diseñar un instrumento capaz de medir dicha relación bajo estas condiciones.

## **ANTECEDENTES Y ASPECTOS CONCEPTUALES.**

### **ANTECEDENTES.**

En nuestro país, en la última década la empresa ha evolucionado buscando generar cambios en su interior que logren transformar su objetivo de supervivencia en el de su consolidación con el transcurso del tiempo. Lo anterior utilizando los recursos materiales que son los bienes tangibles propiedad de la empresa, los recursos técnicos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares, los recursos humanos que poseen características tales como el desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias, habilidades, etc. y los financieros que son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones (Chiavenato, 1994:25). Sin embargo, es notorio que las organizaciones en nuestro Estado son tradicionales, con problemas que se deben a la falta de personal capacitado, básicamente en el área técnica donde los procesos actuales y sofisticados demandan habilidades especiales que pueden dividirse en manuales y diagnósticas, junto con los hábitos de trabajo metódico que se requieren en la industria moderna de parte de técnicos y supervisores; aunando el conocimiento teórico y la capacidad analítica a nivel profesional.

### **CAPITAL INTELECTUAL.**

Con el transcurso del tiempo se han llevado a cabo diversas clasificaciones del concepto del capital, considerado como todo lo que produce y genera valor a la empresa (capital financiero y físico) hasta manejar el concepto de capital intelectual; dividiéndose en capital tangible e intangible (Villarreal, 2003:110).

El capital tangible es visible como es el caso del capital financiero que son los recursos monetarios de la empresa, el capital físico tal como la maquinaria y todos los activos fijos de la institución; en cambio el capital intangible no se palpa, pero se manifiesta en la competitividad, rentabilidad y valor de la empresa por lo que entonces será el conocimiento, las habilidades y destrezas de los trabajadores de la organización.

Para este trabajo, se entenderá por capital intelectual al cúmulo de conocimientos, capacidades, información y experiencia que tienen los integrantes de la empresa que deben estar organizados de una forma distinta a la tradicional que les permita crear, aprender y aplicar el trabajo desarrollado.

## DIMENSIONES E INDICADORES DEL CAPITAL INTELECTUAL

Para esta investigación se retomarán las siguientes dimensiones que propone René Villarreal que explican el capital intelectual de forma congruente de acuerdo al contexto en el que se encuentra nuestro país:

1) Capital humano. El conocimiento de cada uno de los trabajadores generando el desarrollo continuo, que incluye como indicadores:

- Aprendizaje continuo. Pese a los esfuerzos deliberados por parte de los sectores público y privado involucrados para cumplir las disposiciones sobre capacitación y obtener así el desarrollo económico y social deseado, se ha visto que la especialización de la mano de obra ha sido en ciertos aspectos inadecuada debido a la desvinculación que hay entre las oportunidades de capacitación y los requerimientos de mano de obra calificada.
- Innovación. Es la aplicación del conocimiento para producir nuevo conocimiento o también se puede definir como la conversión de una idea nueva en un producto nuevo, servicio o método de producción. Una manera de ver la innovación es descomponiéndola en tres escenarios, generación, mantenimiento y seguimiento de ideas.

La innovación podrá ser cuantificada mediante las patentes que representan derechos de propiedad intelectual sobre una determinada novedad tecnológica que es ingeniosa y de aplicación industrial.

2) Capital informático. Es el conjunto de tecnologías de la información y las comunicaciones apoyándose en las computadoras y en la comunicación (Villarreal, 2003:115)

- Gasto en inversión. Este indicador se tomó en cuenta a partir de la cantidad que los empresarios eroguen en la adquisición computadoras y del software que le permita a su personal optimizar los tiempos en el desempeño de sus actividades cotidianas, favoreciendo al incremento en la producción de la empresa, así como de los equipos de comunicación necesarios.
- Aplicación de la ciencia y tecnología. Para este indicador se considerará como parte importante el número de miembros del sistema nacional de investigación que se encuentren laborando o asesorando dentro de una empresa manufacturera.

3) Capital organizacional. Es una integración del sistema de trabajo que permite que la estructura formal de la empresa sea flexible, en donde los trabajadores deberán participar y fortalecer los procesos de aprendizaje (Villarreal, 2003:124).

- Confianza y respeto. El concepto de confianza está íntimamente vinculado a tres conceptos: honestidad, compromiso y lealtad. La confianza se logra por medio de acciones concretas que estén de acuerdo con los valores, creencias y cultura de las personas, ya sea empresas privadas ó públicas, organizaciones lucrativas o no lucrativas.
- Compromiso. Se percibe en actitudes y actuaciones como el desarrollar con diligencia y esmero las tareas, asegurar su contribución a resultados colectivos, neutralizar cualquier circunstancia o evento que ponga en riesgo las metas, guiar la actuación de nuestros colaboradores, asegurar el alineamiento de éstos con las metas comunes, seguir las reglas y métodos establecidos para la convivencia profesional, subordinar intereses propios a los colectivos, cultivar los valores corporativos, colaborar con los demás, etc.
- Trabajo en equipo. En las organizaciones se requiere la interacción en un periodo de tiempo determinado para el logro de una o más metas (Homans, 1990, 34). Cuando se logra el trabajo en equipo, se promueve la creatividad y la innovación, se toman mejores decisiones, se tiende a hacer que sus miembros se sientan comprometidos a llevar a cabo las decisiones, se pueden controlar y disciplinar a sus miembros en formas que de otra manera serían difícil de lograr y ayudan a contrarrestar los efectos negativos del incremento del tamaño de las organizaciones (Schermehorn, 1987:224)
- Estructura organizacional. Las organizaciones tienen una estructura formal que manifiesta la configuración de posiciones, responsabilidades laborales y líneas de autoridad entre las diferentes partes de la empresa.
- Motivación. Consiste en encontrar las necesidades de un trabajador y de ayudarlo a satisfacerlas, divididas en 5 áreas principales: fisiológicas, de seguridad, de pertenencia social, de status, de autorrealización.

Cada uno de los indicadores antes descritos interrelacionados dan a conocer el capital intelectual que se genera en las empresas, ya que de manera independiente muestran una característica específica del trabajador, que a la vez cuando se combinan muestran una perspectiva general de la empresa.

## **COMPETITIVIDAD.**

A la fecha, se ha tratado de dar respuesta al grado de competitividad de las empresas en función a precios, producción, mercadotecnia, etc.; considerando en último término que los recursos humanos propician la formación de valor agregado a la producción. Uno de los autores que da más importancia a la ventaja competitiva de la empresa es Michael Porter; en donde relaciona ciertos atributos específicos de los países como la dotación de factores (La innovación, la educación, la capacitación), además de la tecnología, la producción con rendimientos crecientes a escala y la diferenciación de productos (Porter, 1991:38-40). Luego entonces, la competitividad es la capacidad de acceso de una empresa o territorio al mercado doméstico o de exportación.

Para René Villarreal la competitividad deberá ser sistémica, es decir integral en donde conviene que intervengan tanto las empresas como las regiones; comenzando a partir del desarrollo de unidades competitivas hasta lograr consolidar a nivel país el sistema económico, político y social. Lo anterior lo confirma el Gobierno mexicano ya que reconoce que la competitividad es el factor por el que las empresas mexicanas, en especial las de menor tamaño, podrán incrementar sus capacidades y convertirse en pilares del ingreso y empleo en el país. Sin embargo, la posición competitiva de México, de acuerdo con el World Competitiveness Yearbook, es baja para el tamaño relativo de su economía y no ha variado considerablemente en los últimos cinco años, en especial si se considera el dinamismo de su sector exportador y el tamaño de su economía.

Lo anterior corrobora que una forma para evaluar la competitividad es a través de la formación de capital intelectual, entendiéndose en esta investigación por competitividad a la capacidad de acceso que tienen las empresas de incrementar su participación en el mercado internacional con el apoyo del recurso humano a través de círculos de aprendizaje que promoverán la formación y uso pleno del capital intelectual.

## **DIMENSIONES E INDICADORES DE LA COMPETITIVIDAD.**

Las dimensiones e indicadores de competitividad que se desarrollarán en el transcurso de este apartado fueron retomadas de René Villarreal ya que pueden ser aplicadas a nivel micro, permitiendo obtener información relevante.

- La tecnología. Deja de ser un lujo de los países desarrollados, al contrario es un instrumento potenciador que aumenta las oportunidades de los países en vías de desarrollo. Los indicadores son: Maquinaria, equipo de cómputo.
- La flexibilidad productiva. Hace referencia a la capacidad de responder ante el cambio, a la adaptabilidad o a la habilidad para hacer frente de forma más eficiente y eficaz a las circunstancias cambiantes. Asimismo se define como la habilidad de una entidad para desplegar y replegar sus recursos de forma eficaz y eficiente en respuesta a las condiciones cambiantes" Se deben considerar los distintos tipos de flexibilidad que pueden ser en :
  - a) Maquinaria: Variedad de operaciones que puede desempeñar una máquina sin incurrir en altos costes o emplear cantidades prohibitivas de tiempo al pasar de una operación a otra.
  - b) Transporte y almacenamiento: Habilidad del sistema para mover eficientemente diferentes tipos de piezas, incluyendo la carga y descarga, transporte entre máquinas y almacenamiento, bajo condiciones diversas (García, 1996:55).

La relación que se da entre las variables del capital intelectual y la competitividad reflejará la importancia de la formación del recurso humano para lograr que las empresas puedan traspasar las barreras locales y comenzar en el proceso de inmersión en el comercio exterior.

En el caso del estado de Oaxaca se cuenta con una mínima información sobre el capital intelectual que han cultivado los trabajadores y los empresarios, aun más en la región de los Valles Centrales; generando que los empresarios busquen alternativas que incrementen en sus trabajadores la motivación, confianza, respeto, compromiso, liderazgo, trabajo en equipo y el progreso en la estructura organizacional con la finalidad de que exista una mejora en la productividad, agilidad comercial y tecnología en las empresas exportadoras de la región.

## **METODOLOGÍA.**

La presente investigación retomó las dimensiones del capital intelectual del Programa Regional de Competitividad Sistémica denominado un análisis de encuesta bajo el enfoque microempresarial (CECIC) aplicado por René Villarreal en el estado de Coahuila descritos en el marco teórico; así como a la competitividad desde un carácter sistémico que involucra un cambio en la cadena productiva de la empresa. La expresión matemática que refleja la relación es:

$$CI \approx (CH \cap CIn \cap CO)$$

Para la selección de la muestra en la región de los Valles Centrales se consultó el registro de las empresas exportadoras reconocidas en el censo de la Secretaría de Economía con un total de 187 empresas y se obtuvo como muestra a 95 requeridas para la aplicación del cuestionario a los trabajadores de cada empresa, dichos cálculos se realizaron con un nivel de confianza de 95%.

Para esta investigación se diseñó un cuestionario que contempló 42 preguntas relacionadas con las variables del capital intelectual y la competitividad, utilizando preguntas básicamente cerradas con categorías de respuesta delimitadas. Las unidades de medida de las respuestas del cuestionario fueron escalares, nominales y ordinales.

La información se codificó en una base de datos de 42 indicadores por cada una de las regiones en estudio, capturándose en el paquete estadístico SPSS versión 14.0. En primera instancia se procesó la información de la región de los Valles Centrales con una base de datos de 50 trabajadores encuestados, enseguida se desarrolló la estadística descriptiva señalando las frecuencias relativas, acumuladas, el cruce de tablas con 2 variables y las gráficas de los indicadores más representativos de esta región. Inmediatamente se encontraron las correlaciones significativas depurando la base inicial a solamente 26 que fueron las que presentaron las correlaciones más altas y los niveles de significancia más bajos.

Para determinar la relación entre las variables del capital intelectual y la competitividad, se construyó un índice por cada dimensión del capital intelectual (capital humano, organizacional e informático) a partir de la selección de los indicadores más representativos de las dimensiones. Posteriormente, se obtuvo el índice de capital intelectual estandarizando la información en valores de 0 a 100%; es decir que entre más cercano se encuentre al valor 100% mayor grado de capital intelectual se posee en las empresas exportadoras y viceversa. El mismo procedimiento se realizó con la variable de competitividad utilizando las dimensiones de flexibilidad productiva, calidad, innovación y agilidad comercial, obteniendo a la vez otro índice que permita conocer el grado de competitividad de las empresas exportadoras con valores de 0 a 100%, considerando que entre más cercano a 0 menor competitividad reflejan las empresas.



Una vez contruidos los índices de capital intelectual y competitividad se procedió a comparar la relación que existe entre ellos, ya que entre más cercanos a 100% se encuentren ambos más relación se percibirá. El procedimiento anterior podrá corroborar que el capital intelectual incide positivamente en la competitividad de las empresas exportadoras de la región de los Valles Centrales del estado de Oaxaca; en caso contrario, la relación será inversamente proporcional.

## **RESULTADOS**

Las empresas que están en condiciones de exportar, han de cumplir con el volumen solicitado por el importador, calidad del producto requerida en el mercado de destino, ofrecer un precio competitivo y una utilidad razonable, clara garantía en el tiempo de entrega y servicio post-venta requerido. Estos elementos se pueden definir por medio de un análisis comparativo de los datos del mercado de destino y las cifras de la propia empresa. Para el logro de los requisitos anteriores, la empresa debe estar fortalecida en el mercado nacional, con una estructura orgánica sólida, con recursos tecnológicos, financieros y humanos eficientes que logren cumplir los objetivos estipulados.

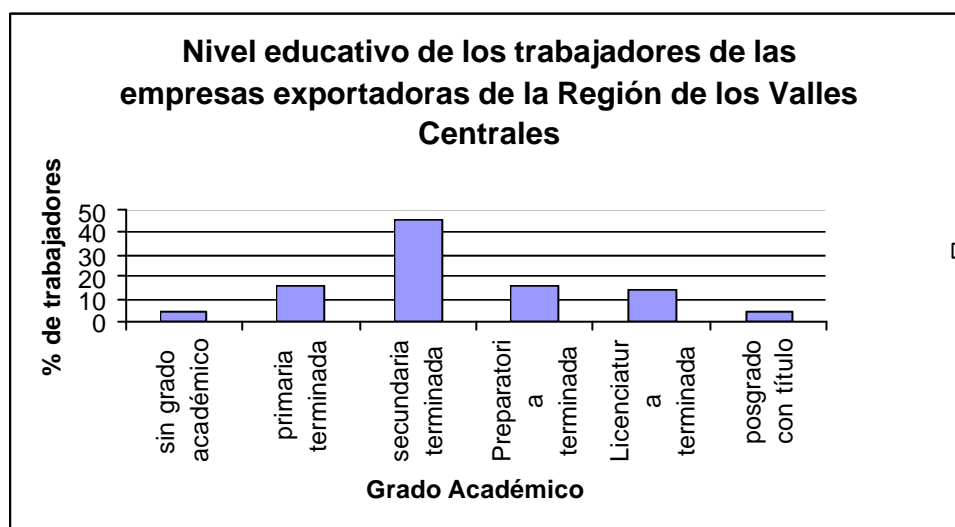
Para el caso de la región en estudio, la situación es diferente ya que se decide exportar sin haber hecho un análisis de las condiciones económicas en las que se encuentran. En los Valles Centrales el nivel educativo de la mayoría de los trabajadores encuestados fue de secundaria terminada, de ellos el 46% ocupa puestos operativos y solamente el 14% acreditan el nivel licenciatura siendo los encargados del área de producción o quienes realizan funciones en el departamento administrativo.

Los trabajadores con postgrado, representan el 4% y ocupan puestos gerenciales (Gráfica No. 1). Es notorio que existe la necesidad de mejorar el nivel educativo de los trabajadores de estas empresas ya que se requiere en la actualidad gente con conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas que permitan a través de éstos generar el desarrollo económico de la empresa; pero las condiciones económicas les impiden el logro de dicho objetivo ya que el 94% de los trabajadores permanece con las mismas condiciones de escolaridad desde que se insertaron en el campo laboral.

Aunado a lo anterior, el 4% de los trabajadores todavía tiene un nivel educativo mínimo, es decir sin primaria terminada, generando que sus aspiraciones sean bajas por obtener un mejor puesto dentro de la empresa en la que se desempeñan.

A nivel nacional los indicadores educativos han registrado cambios importantes en los últimos años, por una parte la presencia de la población de 6 a 14 años en la educación básica se incrementó en cerca de 210 mil niños y niñas, con lo cual la tasa de asistencia escolar aumentó de 91.3% en el año 2000 a 94.2% en octubre del 2005; así como el Estado de Oaxaca tuvo un aumento al 4.1 puntos porcentuales. Por lo consiguiente el porcentaje de la población de 15 años y más sin estudios decreció del 10.2% al 8.4% y el de la población en estudio superiores y el de la población con estudios superiores se incrementó del 10.9% en el año 2000 al 13.6% en 2005. A pesar de lo descrito con anterioridad, las condiciones que se describen en este apartado con respecto al nivel educativo de los trabajadores es preocupante; situación que genera desventaja en las empresas para ser consideradas competitivas en función de que sus recursos humanos no tienen los conocimientos necesarios para tomar decisiones y ser proactivos.

Gráfica No. 1



Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

Las personas que trabajan en grupos para conseguir el cumplimiento de una meta deben de disponer de papeles que desempeñar; esto implica que los individuos contribuyan en formas específicas al esfuerzo grupal; es decir, que los trabajadores sean conocedores de que se persigue un propósito u objetivo definido; pero si no se les informa al iniciar su relación laboral con la organización, existe confusión en el desempeño de sus actividades. Lo anterior se corroboró ya que el 70% de los trabajadores manifiestan que al momento de ingresar a la empresa no recibieron curso de inducción alguno que les diera un panorama específico de

las funciones y actividades que realizarían dentro de la empresa y las indicaciones para llevar a cabo sus funciones, son verbales (Cuadro No. 1).

El 30% restante, señalaron que el curso les permitió conocer la misión, visión, objetivos y las funciones que se desempeñan en la empresa, dándoles un sentido de pertenencia.

Cuadro No.1. Curso de inducción de los trabajadores de empresas exportadoras de valles Centrales

Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	35	70.0	70.0
Si	15	30.0	100.0
Total	50	100.0	

Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

Este aspecto pone de manifiesto el hecho de que en estas empresas hace falta la creación de la cultura organizacional que establezca el patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros, lo que significa inculcar en los trabajadores aquello en lo que cree una empresa en particular.

Las organizaciones que pretenden transformar la perspectiva de ser tradicionalistas a un enfoque de transición, deben prepararse a través de la capacitación ya que constantemente se requieren nuevas aptitudes por los cambios en métodos y tecnología. Sin embargo, el pensamiento del empresario no ha cambiado puesto que no toma en cuenta las posibles oportunidades de desarrollo que existen, considerando a la capacitación como un gasto y no como una inversión. Situación que se percibe puesto que el 70% de los trabajadores encuestados no han recibido cursos por parte de la empresa durante el último año; evitando que éstos incrementen sus conocimientos, habilidades y destrezas.

El cuadro No. 2 señala que el 40% de los trabajadores tienen una antigüedad de más de 5 años, habiendo desarrollado el aprendizaje técnico a través de la experiencia adquirida en la realización de sus funciones; y el 60% restante tienen en la organización menos de 5 años, señalando que al mismo tiempo que aprenden, contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Cuadro No. 2. Antigüedad con respecto al número de cursos recibidos por parte de la organización en el año pasado.

Concepto		Número de cursos recibidos por parte de la organización en el año pasado				Total
		Ninguno	Uno	2 a 4	Más de 5	
Antigüedad	Menos de dos años	18.0%	6.0%	4.0%	8.0%	36.0%
	2 a 5 años	12.0%	2.0%	6.0%		20.0%
	Más de 5 años	40.0%		4.0%		44.0%
Total		70.0%	8.0%	14.0%	8.0%	100.0%

Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

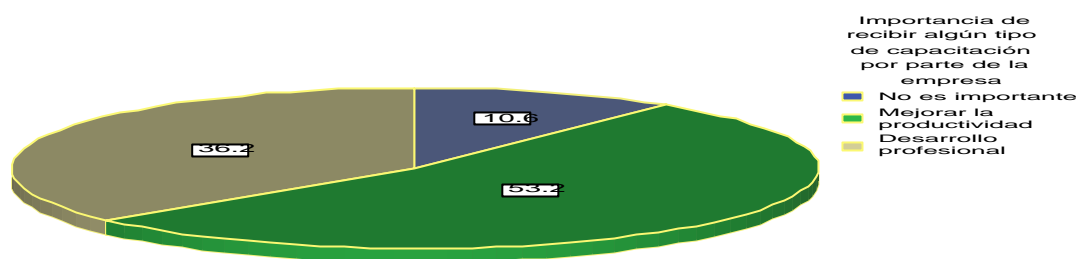
De los cursos que les proporciona la empresa, el 8% del total del personal solamente ha tomado un curso de carácter administrativo, el 14% han recibido de 2 a 4 cursos del ámbito organizacional y el 8% más de 5 cursos, corroborando que para el empresario oaxaqueño el implementar cursos de actualización lo consideran pérdida de dinero y de tiempo.

Cuando se decide la implementación de la capacitación el gerente aprovecha el conocimiento del personal de la empresa para impartir los cursos y en algunos casos cuando se requiere de conocimiento específico inexistente en la propia empresa, se contrata a capacitadores externos para el manejo eficiente de los recursos con los que cuenta la compañía.

Para los trabajadores, la capacitación representa oportunidades de desarrollo, siempre y cuando se realice en un ambiente de responsabilidad, seguridad y confianza entre el superior y el trabajador, brindando reconocimiento a las labores desempeñadas correctamente.

En contraste con la información antes descrita, para los trabajadores es importante recibir cursos de actualización para mejorar la productividad y el desarrollo profesional, siendo un 89.4% los que están de acuerdo con este supuesto y únicamente el 10.6% señala que no son importantes, como se puede observar en la gráfica No. 2.

Gráfica No.2



Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

Es notorio que los empresarios desconocen del apoyo que el Gobierno del estado de Oaxaca les otorga; ya que el ICAPET y SEDIC proporcionan capacitación gratuita tanto a los trabajadores como a los empresarios; sin embargo a pesar de que estas dos instituciones públicas diseñan cursos que fortalecen a la empresa, los empresarios no valoran dicho apoyo.

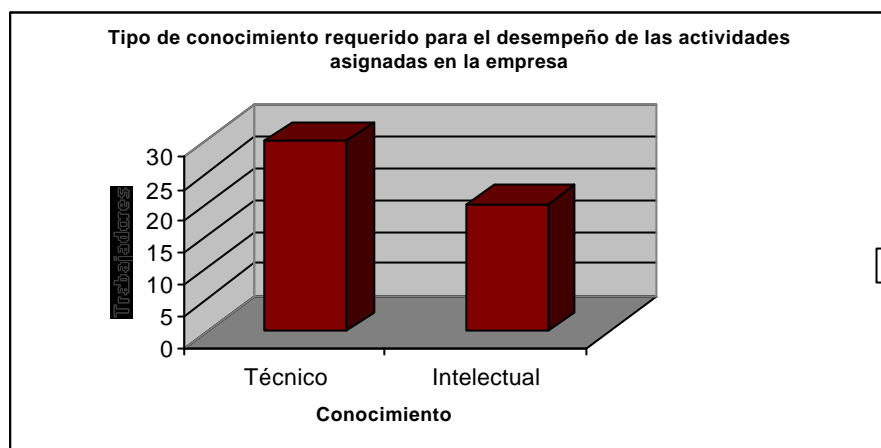
En el caso de ICAPET, su actividad principal es la de impartir cursos de acuerdo a las necesidades del sector productivo en diversas especialidades con cuatro modalidades: extensión, regular, capacitación acelerada específica y competencia laboral; fortaleciendo a esta tarea la función como Centro Evaluador en 13 opciones de certificación para el trabajo en normas técnicas de competencia laboral, teniendo como alcances: el facilitar el acceso a la capacitación, fortalecer y mejorar la tarea institucional de la capacitación a trabajadores y a quienes van desarrollando una nueva cultura laboral en donde se combinen los aspectos técnicos y de desarrollo humano, lo que le permitirá a los trabajadores lograr una mejor remuneración, desempeño y eficiencia en el trabajo ya sea en las empresas familiares, o en el sector empresarial que demandan trabajadores altamente preparados y además con valores y principios acordes a la empresa.

Para el tipo de empresas tradicionalistas, el conocimiento técnico es el más importante ya que la mayor parte de los trabajadores se concentran en el área de producción con actividades rutinarias que no demandan trabajadores competentes para tomar decisiones; sin embargo en la actualidad las empresas requieren de personal altamente calificado que tenga la capacidad para la toma de decisiones en su área; aportando conocimiento que permita mejorar los procesos en el desempeño de las actividades asignadas.

Las opiniones de los empresarios reflejan que la planeación anual ha sido modificada con el transcurso del tiempo dándole mayor participación a los trabajadores para la aportación de

ideas que optimicen las actividades inherentes a la empresa para alcanzar el cumplimiento del objetivo general y de los específicos.

Gráfica No. 3



Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

Es interesante advertir que la empresa debe contar con todos los recursos necesarios para hacer frente a los desafíos de la globalización, lo que corrobora la necesidad de utilizar tecnología que permita eficientizar el proceso de producción, administrativo y de distribución, mediante la transferencia de la información de manera rápida y confiable con el apoyo del servicio de red.

La mayoría de los trabajadores encuestados fueron del área de producción, básicamente los supervisores; situación que al cuantificarla el 50% no cuenta con equipo de cómputo. La falta de ésta tecnología debilita considerablemente el registro y procesamiento de los movimientos realizados en un periodo determinado como es el control de los inventarios de materias primas, de producción en proceso y de productos terminados, entre otros; evitando que se tenga información histórica y actual que permita realizar proyecciones para los siguientes períodos.

Del mismo modo, la falta del equipo de cómputo perjudica al área de producción, en virtud de que impide que el proceso de comunicación sea rápido y eficiente; más aún en las compañías que tienen al área de producción en las afueras de la ciudad de Oaxaca

Por lo que respecta a las empresas que instalaron el servicio de red o intranet todavía es mínimo, es decir, de 50 empresas sólo 13 operan el servicio como se muestra en el cuadro

No. 3. Lo anterior connota que hace falta mayor inversión en este rubro que le permitirá a los empresarios hacer frente a los desafíos del mercado.

Cuadro No.3. Número de computadoras con el servicio de red de la región de Valles Centrales

Concepto	Número de computadoras en el área?				Total
	Ninguna	Una	Dos	Tres o más.	
Servicio de red No	24	10	1	2	37
Si	0	7	2	4	13
Total	24	17	3	6	50

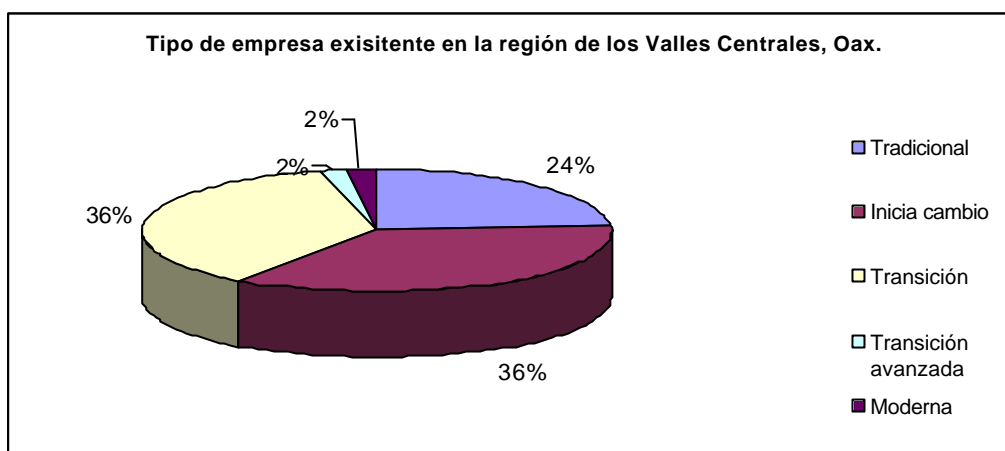
Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

La descripción anterior, delinea la situación en la que se encuentran las empresas manufactureras exportadoras de la región de los Valles Centrales. Los datos de la gráfica No. 4 permiten visualizar el tipo de empresa que tiene esta región en relación al sentido de la comunicación (horizontal o vertical), la consulta de la toma de decisiones departamentales con el Director General, la forma de asignación de responsabilidades, el diseño de la planeación y quién define las prioridades.

Se puede decir que el 24% de las empresas son tradicionales, en las que la comunicación es vertical, todas las decisiones son consultadas al Director General, la planeación se realiza por los altos directivos, en donde el trabajador es simplemente un elemento más de la organización. Las empresas que inician el cambio y de transición moderada son el 36% del total; un 2% en transición avanzada y otro 2% que se consideran empresas modernas, en donde la comunicación es en todos los sentidos, las decisiones departamentales se realizan en conjunto, las responsabilidades son analizadas minuciosamente y existen planes detallados que definen las prioridades que se deben cumplir.

En general, se percibe un cambio en el tipo de empresa de esta región, en virtud de que se busca que permanezca vigente en el mercado; cubriéndole al trabajador sus necesidades básicas e inclusive las de reconocimiento y autorrealización.

Gráfica No. 4



Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

Las opiniones vertidas por los empleadores con respecto al nuevo entorno empresarial y económico señalan que deciden invertir en tecnología y en la contratación de nuevo personal, dejando a un lado la innovación y la formación de sus trabajadores, lo que retrasa las actividades que se desempeñan en la empresa por la falta de capacitación, a pesar de que los nuevos trabajadores tengan el conocimiento necesario.

Por último la motivación que es una fuerza que induce a las personas a actuar o realizar algo; se concentra en el aspecto de reconocimiento, dando lugar a que el trabajador ya se encuentra en una etapa previa a la autorrealización. Aunque todavía el 40% de los trabajadores se ubican en la satisfacción física y de seguridad. Por lo que respecta al rubro de Autorrealización ya comienza a existir cambios en el comportamiento de los trabajadores como se aprecia en el cuadro No. 4.

Cuadro No. 4. Tabla de distribución de frecuencias con respecto a la motivación de los trabajadores de la región de los Valles Centrales.

Tipo de motivación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Física	10	20%	20%
Seguridad	10	20%	40%
Pertenencia	2	4%	44%
Reconocimiento	17	34%	78%
Autorrealización	11	22%	100%
Total	50	100%	

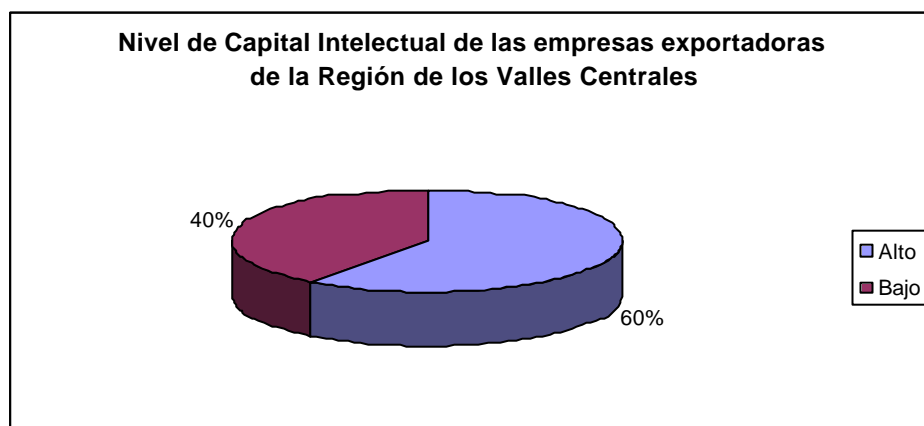
Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.



Cada uno de los indicadores descritos con anterioridad, enmarcan las condiciones en las que se desarrollan las empresas exportadoras de la región de los Valles Centrales y que de manera conjunta dan a conocer una perspectiva del capital intelectual que poseen.

La gráfica No. 5 denota que en el 60% de las empresas exportadoras de esta región, la tendencia señala un nivel de capital intelectual alto, connotando que son empresas que se encuentran en transición y que les están destinando mayores recursos al factor humano para situarse en niveles de competitividad que les permitan enfrentar los retos de la globalización. Sin embargo todavía existe un 40% de las empresas que no consideran al recurso humano como un elemento motor para el cambio, ya que las tres dimensiones del capital intelectual han sido desarrolladas al mínimo por los empresarios o gerentes de las empresas.

Gráfica No. 5



Fuente: Encuesta realizada el 25 de mayo del 2006.

## CONCLUSIONES

Es importante resaltar que el fenómeno de la globalización avanza cada día más, abarcando sectores de la población que hace unos años no se consideraba que incidían en el ámbito político, social, cultural o económico con respecto al entorno mundial; como es el caso de las empresas del estado de Oaxaca que por sus características propias son en la mayoría micro o pequeñas, con administración tradicionalista y avances tecnológicos insuficientes. Más aun las empresas exportadoras que por condiciones propias requieren transformarse para permanecer en el mercado mundial y así lograr la competitividad que hasta estos momentos

no ha sido la idónea en virtud de que no han logrado identificar al elemento que permita alcanzar los estándares internacionales de calidad.

Más aun se han realizado estudios que tratan de identificar que elemento incide en las empresas para su desarrollo, retomando a la calidad, cultura organizacional, mercadotecnia, la parte financiera entre otros; que sin duda alguna son parte importante de la estructura de una empresa pero que no son el principal elemento de transformación de la misma; por lo consiguiente esta investigación consideró como el primer elemento al recurso humano pero no como tal, si no los conocimientos que puede adquirir en el transcurso del tiempo más la información organizacional e informática que genera la propia empresa y cómo al combinarse o complementarse se genera el capital intelectual que hace posible que se incremente la competitividad de la organización.

Pocas son las empresas exportadoras en las tres regiones de estudio que se preocupan por el personal, observándose que la mayoría de éstas no cuentan con un departamento o encargado del área de recursos humanos en el que se establezca un proceso formal de reclutamiento que garantice la captación del personal requerido de acuerdo con los perfiles establecidos para los diversos puestos que la empresa posee; así como el sistema de selección y contratación para que posteriormente se inicie el proceso de inducción en el que se le ofrezca al trabajador una panorámica de lo que la empresa espera de él, así como de lo que él puede esperar de la empresa.

Al mismo tiempo por la falta de manuales de organización, control interno, entre otros instrumentos; los trabajadores no pueden conocer totalmente sus funciones, responsabilidades, actividades, etc. También la capacitación puede facilitarle al trabajador un mejor desarrollo profesional; provocando que el desempeño de las actividades se aprenda a través de la experiencia que en algunas veces provocan que la pérdida sea mayor a la esperada.

Los resultados obtenidos en las empresas exportadoras de los Valles Centrales fueron satisfactorios en virtud de que la información generó un panorama completo sobre las relaciones y comportamiento del personal en las distintas áreas; además que se logró evaluar y cuantificar en la región de los Valles Centrales el capital intelectual de los trabajadores; comprobándose a través de la construcción de la probabilidad conjunta la relación positiva que existe entre el capital intelectual y la competitividad; siendo recomendable que los empresarios revaloren al recurso humano para poder diversificar sus productos y elevar los beneficios que no sólo son para los directivos sino también para el resto de la planta productiva.

A pesar de que la competitividad y el capital intelectual representen la oportunidad para subsistir en el mercado, primero se debe cambiar la mentalidad del empresario oaxaqueño ya que las decisiones son centralizadas e impiden el correcto funcionamiento de la organización. Por lo consiguiente se requiere hacer una transformación de la empresa mexicana y más aún oaxaqueña; contemplando la participación y el trabajo en equipo como elementos de cambio.

No hay que olvidar que la región estudiada tienen características orográficas, demográficas, sociales, políticas, económicas y culturales diferentes, por lo que la metodología propuesta que se retomó de René Villarreal aplicada a algunos estados del norte de la República Mexicana, fue modificada por las razones antes expuestas; diseñando un modelo general que permitirá conocer la relación que existe entre las dos variables en estudio (capital intelectual y competitividad). Dicho modelo dependiendo de la región de estudio se particularizará con los indicadores de más alta correlación y significancia de las variables.

La región de los Valles Centrales presentó condiciones favorables para la aplicación del instrumento metodológico, la mayoría de las empresas exportadoras no visualizan la necesidad de llevar a cabo un cambio estructural, tecnológico y de inversión que se requiere el recurso humano para lograr mantenerse en el mercado ya que únicamente se enfocan en el registro y control del capital tangible sin percibir que el valor de la empresa también lo adquiere a través de la intangibilidad que genera con el transcurso del tiempo la combinación del capital humano, organizacional e informático.

Otro punto importante a destacar es el apoyo gubernamental que es fundamental como una política económica que permitirá a los empresarios dar el paso a la transición para convertirse en empresas modernas que logren mantenerse en el mercado internacional a través de organismos especializados en el área de capacitación destinando mayores recursos para abarcar a todas las regiones. En el caso de Oaxaca, el ICAPET y SEDIC difunden sus cursos de capacitación hacia los diferentes sectores económicos de la población, pero sigue influyendo el pensamiento del empresario ya que en lugar de considerar que el trabajador puede adquirir conocimientos que le ayuden al mejor desempeño de sus actividades, visualiza a la capacitación como un gasto o pérdida de tiempo. Por lo que es recomendable que los cursos se enfoquen en una primera etapa hacia los niveles directivos y posteriormente se desarrollen las habilidades y destrezas de los trabajadores.

## REFERENCIAS.

Chiavenato, Adalberto (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Ed. McGraw Hill. 2° edición. México.

Edvinsson, L. Malone, M.S (1997). *Intellectual Capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*. Harper Collins Publishers, Inc., 1ª ed. INEGI.  
Sistema de cuentas nacionales de México.

García González, S.(1996). *Dirección de Operaciones y Competitividad, en orígenes y causas de la crisis de competitividad*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva, Huelva.

Homans, George C. (1990), *The Human Group*. New York: Harcourt Brace .Kazmier, J. Leonard (2001). *Estadística Aplicada a la Administración y a la Economía*. Ed. Mc Graw Hill. 3° edición. México.

Márquez, David (1999). *Población y economía*, la Jornada.

Marx kart (1984). *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política* (Grundrisse), México, Siglo XXI, vol. 1.

Porter, Michael (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*, Buenos Aires, Vergara.  
Rodríguez Estrada Mauro et al (1999). *Administración de la Capacitación*. Mc Graw Hill. 3° edición. México.

Schermerhorn, J.R.(1987). *Comportamiento en las organizaciones*. Ed. Interamericana. 2ª. Edición. México.

Soria, Manuel (2000) *El flujo de patentes de México hacia los EUA, 1978-1998*, reprot de investigación, Área de Estructura y Desarrollo del Sector Industrial.DPE-CSH-UAM-Xochimilco.

Villarreal René et al (2003). *IFA: La empresa competitiva sustentable en la Era del Capital Intelectual*. México. Ed. McGraw Hill.