
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA ‘GENERACIÓN *MILLENNIALS*’ DE ARICA Y PARINACOTA, CHILE, DESDE UNA MIRADA DEL CAPITAL INTELECTUAL

ANDREA PINCHEIRA VARAS y TERESITA ARENAS YÁÑEZ

RESUMEN

Hoy en las empresas conviven, al menos, tres generaciones de trabajadores; en algunos casos, esto genera conflicto en vez de sinergia dada la diferencia de intereses, motivaciones y formas que tiene cada grupo de contribuir a las organizaciones. El recambio que ingresa fuertemente al mercado laboral (en Chile abarca cerca del 10%) es la ‘generación Y’ o también llamada ‘Millennials’. Esta investigación caracteriza a los profesionales Millennial con un enfoque desde su capital intelectual. Es decir, describe la red de relaciones

entre los capitales humano, relacional, de renovación y desarrollo, y su impacto en la empleabilidad, satisfacción y remuneración de los profesionales de la Región de Arica y Parinacota de Chile. La finalidad es contribuir al reconocimiento de sus valoraciones y con ello al diseño e implementación de políticas de impacto. A través del análisis estadístico multivariable, en particular utilizando ecuaciones estructurales, se construye esta red de relaciones caracterizando así a los profesionales Millennial.

Hoy la sociedad se distingue por altos niveles de competencia, dinamismo y complejidad (Rodríguez-Ponce, 2009) y las organizaciones no están ajenas a ello; se enfrentan además, al recambio generacional con la penetración de profesionales de la ‘generación Y’ o *Millennials*, llamados así debido a que cumplieron la mayoría de edad con el cambio de milenio. Se les reconoce por poseer estilos de vida y motivaciones particulares que dan sustento a diversos paradigmas en el desarrollo de las compañías y, también, en la vida cotidiana.

Conocer las características, actitudes e intereses de esta generación

toma relevancia, entendiendo la importancia de la gestión del conocimiento, la formación y la adecuada administración del capital humano como elementos claves de progreso (Ramírez, 2001; Osorio, 2003).

Cervantes y Rosales (2012) sugieren que el éxito en las organizaciones se basa en crear valor a través del aprendizaje y la innovación, a partir del desarrollo de sistemas que permitan utilizar y reutilizar el conocimiento que aportan los individuos en las organizaciones. Agregan que la gestión del conocimiento se impone como un nuevo método de gestión, a partir del cual se consigue elevar la eficacia organizacional.

Toma relevancia el capital intelectual del individuo, el que está basado principalmente en las características internas y habilidades desarrolladas como consecuencia de su nivel de formación y experiencia. Dicho capital considera agrupaciones de otras variables que aluden a remuneraciones, productividad y satisfacción, cuya relación debería recoger el valor potencial que pueden aportar a una organización las personas que trabajan en ella. El presente estudio centra su interés en identificar las características de los profesionales pertenecientes a esta generación de recambio, desde la mirada del capital intelectual que poseen.

PALABRAS CLAVE / Capital Intelectual / Ecuaciones Estructurales / Generación del Milenio /

Recibido: 30/08/2016. Modificado: 18/11/2016. Aceptado: 21/11/2016.

Andrea Pincheira Varas. Ingeniera Comercial, Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas y Magister en Didáctica para la Educación Superior, Universidad de Tarapacá, Chile. Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile. Profesora, Universidad de Tarapacá Chile. Dirección: 18 de septiembre 2222, Arica, Chile. e-mail: apincheirav@uta.cl

Teresita Arenas Yáñez. Ingeniera Comercial y Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Master en Administración, Universidad de Chile. Doctora en Estudios Empresariales, Universidad de Barcelona, España. Profesora, Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.

Marco Teórico

La generación Millennials

Si bien no hay un consenso en los años exactos que involucra cada generación, se distinguen cuatro a partir de 1920. Howe y Strauss (2007) presentan cuatro grupos generacionales: la tradicional (veteranos), personas nacidas entre 1920 y 1940; los *Baby Boomers*, nacidos entre 1940 y 1960; la generación X, desde 1960 hasta 1980; y la generación Y o *Millennials*, entre 1980 y el 2000. Lowe *et al.* (2011) plantean que por primera vez en la historia están presentes en las organizaciones las cuatro generaciones.

Con ello, la generación Milenaria está ingresando al mercado laboral sustituyendo a los trabajadores de los *Baby Boomers* (Irizarry, 2009). Marston (2007) indica que mientras los *Baby Boomers* piensan en su retiro, los *Millennials* se convierten en los nuevos empleados y clientes. Este ingreso trae un reto para los mismos profesionales ‘Gen Y’ y para las organizaciones. Ciertamente, el éxito y el crecimiento de los negocios futuros dependerá de reclutar y conservar a los futuros líderes (Orrell, 2009).

A los *Millennials* se les reconoce como quienes han crecido durante tiempos prósperos, tienen grandes expectativas y buscan sentido de su trabajo (Howe y Strauss, 2000). Asimismo, Boschma y Groen (2008) agregan que los Gen Y se reconocen como la sociedad de la información las 24 horas del día y los siete días de la semana, plasmando los conceptos de *anywhere*, *anytime* y *anyplace* (donde quiera, en cualquier momento y en cualquier lugar). Rubio *et al.* (2009: 3) agregan que “es el momento más receptivo a la influencia de los agentes de socialización informales, en especial, los iguales y los medios de comunicación, como Internet”. Es la generación de jóvenes para quienes la tecnología ha formado y forma parte cotidiana de su vida (Howe y Strauss, 2000). De la perspectiva global, la revolución de las TICs, la permanente conexión a través de las redes sociales y la capacidad multitarea son características claves de este grupo.

Di Lucca (2012) señala que la generación Y es reconocida como de la manifestación social que, de una u otra manera, empieza a gestar el tema del intercambio y la diferenciación. Taylor (2005) la describe como influenciada por el postmodernismo, que asume la realidad como creada, no sólo social, sino también individualmente, se valoran las opiniones y preferencias personales sobre la verdad, la razón o la ciencia. Según Ferrer (2010)

buscan el camino al éxito y a la gratificación inmediata, temen menos a la autoridad que sus antecesores, se identifican con los valores de sus padres y presentan una fuerte orientación a la familia. En términos socio-políticos, comparten mayormente el discurso del liberalismo. El autor agrega que no tienen reparos en establecer relaciones de pareja que sean estables sin renunciar, por ello, a su independencia ni al desarrollo de su vida profesional; valoran la empleabilidad por sobre el trabajo estable de larga data. Zemke *et al.* (2000) afirma que los *Millennials* tienen una fuerte inclinación al trabajo en equipo, prefieren la labor una vez que los objetivos estén claros y se sienten altamente cómodos con una figura fuerte de autoridad.

En Chile, la empresa de reclutamiento Robert Half reveló (Pérez, 2012) que los profesionales pertenecientes a la generación Y (entre 24 y 36 años) son altamente individualistas y sólo el 4% de ellos valora realizar tareas en equipo. Además, determinó que sobre el 90% de los ejecutivos pertenecientes a este grupo generacional privilegia el desarrollo profesional y el óptimo equilibrio entre la vida personal y laboral al momento de escoger un trabajo. De la misma forma, considera como expectativa de permanencia en una empresa no más de cuatro años (77%).

A su vez, y por proximidad geográfica y cultural, consideramos a Cuesta *et al.* (2010), quién trabajó con jóvenes *Millennials* en Argentina. Éstos reflejan que casi un 80% eligió su carrera por gusto personal y el restante por ingreso al mercado laboral. Este investigador analizó en orden de importancia los aspectos al momento de evaluar, tomar o privilegiar un empleo sobre otro: 1) desarrollo de carrera, 2) vida laboral-vida personal, 3) desarrollo de funciones y tareas interesantes, 4) remuneración, 5) clima laboral, 6) jornada laboral óptima, 7) estabilidad laboral y 8) prestigio de la compañía.

A la luz de estos antecedentes, sostenemos que la realidad de ambos países coincide, mayoritariamente, en que el crecimiento profesional y el equilibrio del desarrollo personal y laboral son determinantes en el empleo. Asimismo, Rainer y Rainer (2011) plantean lo fascinante que es ver cómo los individuos y las organizaciones responden a esta dinámica, agregando lo importante que es conocer a la generación *Millennials*.

Capital intelectual

Al revisar las teorías económicas neoclásicas nos percatamos

que éstas consideraban en sus análisis dos factores: capital y trabajo. También basaban el crecimiento económico en el ahorro y en la acumulación de capital físico. No obstante, con el devenir histórico comenzó a valorarse la utilización e instrumentalización del conocimiento como recurso productivo al mismo nivel de los factores tradicionales. Las organizaciones comprenden que el verdadero valor que generan los activos consiste en el conocimiento que se aplica sobre ellos. A partir de los años de 1990, se desarrollan definiciones estandarizadas de este fenómeno, denominándolo ‘capital intelectual’.

Bernárdez (2008) define al capital intelectual como el conjunto de conocimiento científico, tecnológico, artístico y comercial aplicable para la generación de riqueza social que dispone un individuo, organización o comunidad. Por su parte, Arenas *et al.* (2013) plantean el capital intelectual del empleado como la receta de éxito personal, que diseña un individuo con sus conocimientos, habilidades, redes de contacto y actitud innovadora, que le permiten generar sus propios beneficios sustentables en el tiempo.

Se propone que el capital intelectual del individuo comprende un conjunto de características internas diferenciales de formación, actuación, innovación y sociabilización, relaciones combinadas que se asocian a niveles de perfección profesional, remuneraciones y satisfacción personal, analizadas a partir de tres dimensiones: capital humano, capital relacional y capital de renovación y desarrollo.

Considerando la primera dimensión, que conforma el capital intelectual de un individuo, se plantea que el capital humano se relaciona a la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas, el liderazgo, la capacidad empresarial y de gestión que presentan los individuos de la organización (Brooking, 1997). Moreno y Godoy (2012: 63) agregan que “el conocimiento del individuo se transforma en valor para la organización y, si bien es intangible, se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos que son los resultados esperados”. Como plantea Bontis (2002) las empresas que operan en el actual mundo globalizado requieren de un tipo diferente de trabajador, con competencias, actitudes y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistémico dentro de un entorno tecnológico.

El mismo autor (Bontis, 2002) agrega que el capital relacional es definido como el conocimiento que se encuentra incluido o deriva de las relaciones del individuo. Este capital, cuya identifi-

cación y gestión se ha convertido en una poderosa herramienta de diferenciación y crecimiento de individuos y organizaciones, considera el conjunto de relaciones que una persona mantiene con otros: amigos, colegas, familia. De la misma forma, examina la comunicación interpersonal, el uso de plataformas tecnológicas de comunicación, la pertenencia y afiliación a distintos grupos, los roles que lo vinculan a ella, y la fidelización hacia la organización en la que se desempeña.

Para el capital de renovación y desarrollo (RyD) Arenas *et al.* (2013) proponen que esta dimensión corresponde a la capacidad creativa, de investigación y desarrollo de las personas, que le permita generar valor en su futuro, es decir, mejorar el rendimiento de su saber y habilidades a través de la innovación. El capital de renovación y desarrollo se divide en tres sub dimensiones: la RyD interna, relacionado con la actitud que tiene el individuo para realizar cambios en su vida personal o laboral; la RyD en negocios personales que incluye la habilidad y el interés que tenga el individuo en la generación de otra actividades o negocios; y la RyD laboral, que atañe a la actitud que tiene el individuo frente al fomento y al desarrollo de otras formas de realizar el trabajo.

Relación multivariable

Finalmente, se plantea una interrelación multivariable entre las tres dimensiones. Pinto (2006) establece la importancia de analizarlas y los aspectos que las componen, pues permite transformar los capitales humano y relacional en estructural y de renovación útil para la organización. Sánchez *et al.* (2007: 107) afirma que “estas dimensiones del capital intelectual no son compartimentos estancos en los cuales cada dimensión se encuentra aislada del resto”.

Además, se incorporan al modelo otras tres dimensiones como variables transversales: la satisfacción, la empleabilidad y las remuneraciones. La intención de incorporar estos elementos se sustenta en permitir medir y analizar cómo los distintos componentes del capital intelectual se interrelacionan con el bienestar del individuo y la relación que se genera entre el capital intelectual, la empleabilidad y la renta.

Metodología

El presente corresponde a un estudio no experimental, transversal y de diseño descriptivo-correlacional, que implica la recolección y el análisis de datos obtenidos a partir de una muestra de

profesionales pertenecientes a la generación *Millennials* de la Región de Arica y Parinacota. La metodología se desarrolló en tres fases: a) Establecimiento de un *focus group*, que permite validar el perfil propuesto para la generación *Millennials*. b) Desarrollo y aplicación de una encuesta de medición basada en una escala de actitudes bajo el método de Likert de 1 a 7, que permite caracterizar a la generación en estudio identificando las variables vinculadas que representan a este grupo generacional. c) Para el modelaje del capital intelectual se propuso un modelo de ecuaciones estructurales (MEE) combinado con análisis factorial y regresión lineal.

Mejía y Cornejo (2010) definen el MEE como un método de análisis multivariante que consigne examinar, simultáneamente, una serie de relaciones de dependencia. Se les llama también ‘modelos confirmatorios’, ya que permiten corroborar mediante el análisis de una muestra diversas relaciones formuladas a partir de modelos teóricos (Ruiz *et al.*, 2010). Lo anterior permite probar el grado de ajuste de los datos observados a un ‘modelo hipotetizado’ y expresar, mediante un diagrama de senderos, las relaciones y concatenación de los efectos entre las variables que componen el capital intelectual del individuo y cada una de sus dimensiones. Para lo anterior, se utiliza el paquete estadístico SPSS V.21 y la aplicación AMOS.

Participantes

El estudio se desarrolló en la Región de Arica y Parinacota, geográficamente la primera zona del norte de Chile, distante 2000km de Santiago, la capital. Posee el 2,2% del territorio nacional y representa el 1,2% del total de habitantes del país. La lejanía de los principales centros urbanos y su ubicación en la macroregión andina la vinculan económica, social y culturalmente con Perú y Bolivia. De acuerdo al Banco Central (2014), sus principales actividades económicas son el comercio y los servicios y, en menor proporción, la agricultura, el transporte, el almacenamiento, las comunicaciones y la industria manufacturera. Su producto interno bruto (PIB) está cercano a los US\$1,5×10⁹ y su tasa de desempleo promedio es del 5,5%, coincidente con la media nacional.

Para esta investigación, de acuerdo a las bases teóricas, se consideran pertenecientes a la generación *Millennials* a aquellos jóvenes que nacieron entre los años 1978 y 1990. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Empleo 2014 del Instituto Nacional de

Estadísticas (INE, 2014) la población estimada perteneciente a la generación en estudio corresponde a un 9,65% de la fuerza de trabajo sobre el total de residentes del país. Considerando una distribución normal, de 213.816 residentes en la Región de Arica y Parinacota, 20.313 corresponderían al intervalo de edad señalado, según proyección del INE a partir del Censo 2002 (INE, 2012).

Finalmente, si se considera el porcentaje de la población con educación terciaria según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2013), que establece que en Chile un 41% promedio de sus habitantes con edades entre 25 y 34 posee educación profesional. A partir de ello, se estima una población de 8.460 y una muestra en 211 profesionales. Esto es concordante con el tamaño muestral, que debe superar los 200 elementos para que el MEE sea factible (Ruiz *et al.*, 2010).

Resultados

Caracterización de los Millennials

Los resultados de la primera fase se resumen en la Tabla I, que comprende un listado de características que se observaron a partir de la caracterización de los profesionales pertenecientes a la Generación Y. En un contexto general, se destaca la capacidad multitarea y la preponderancia que se le otorga a vivir el presente. En un ámbito familiar, los *Millennials* se identifican por una infancia activa y reconocerse como tomadores de decisión en autonomía de sus familias; por su parte, en materia laboral privilegian desarrollarse profesionalmente en equilibrio a su vida familiar y el interés por actividades motivadoras por sobre las remuneraciones.

Modelaje estructural

Con relación a la segunda fase, los resultados se obtuvieron a partir de 204 encuestas válidas, que incluyeron 55 interrogantes que permitieron construir la caracterización de los profesionales y estructurar los constructos del modelo de capital intelectual hipotetizado. Se presentan junto a la confiabilidad del instrumento en la Tabla II, que se sustenta en un alfa de Cronbach de 0,871.

El modelaje del capital intelectual se desarrolló a partir del modelo de ecuaciones estructurales (MEE). Previo al MEE se realizó el análisis de componentes principales para cada dimensión, utilizando como matriz de entrada la matriz de correlaciones y

TABLA I
CARACTERÍSTICAS DE LA GENERACIÓN *MILLENNIALS*

Ámbito general	Ámbito familiar	Ámbito de empleo
<ul style="list-style-type: none"> - Cultura del trofeo y del reconocimiento. - Se valoran las opiniones y preferencias de los demás. - Capacidad multitarea. - Sociabilización mediante redes virtuales. - Fuerte orientación a la familia. - Vacíos ideológicos. - Construyen fuertes redes sociales. - Buscan información en internet más que en docentes o padres. - Lo que se demanda está vinculado al gusto personal y la utilidad. - Impacientes. - Toman decisiones en tiempo real y exigen inmediatez en las respuestas y en los resultados. - Manejan muy bien el presente, no les interesa el pasado y se despreocupan por el futuro. - Poco propensos al ahorro y altamente propensos al gasto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Niñez con padres presentes. - Niñez sobresaturada de actividades. - Práctica de deportes desde pequeños. - Crecieron con los videojuegos. - Cuando eran pequeños, sus padres eran quienes tomaban las decisiones. - Recuerdan en sus padres, la permanencia por largos periodos en los mismos empleos. - Nacieron bajo la prosperidad económica. - Estudio de carreras universitarias. - La carrera elegida fue por gusto personal, no por imposición de otros o como garante de bienestar económico. 	<ul style="list-style-type: none"> - El empleo actual fue obtenido por recomendaciones. - Prefieren la estabilidad en la empleabilidad que en el empleo. - No está en sus planes permanecer toda una vida en una misma empresa. - Cómodos con una figura fuerte de autoridad. - Enfatizan en las competencias comunicativas y en la inteligencia emocional su productividad laboral. - El desarrollo de la vida personal y familiar es un factor clave al escoger un empleo. - Se concentran en objetivos de corto plazo, más que metas de largo plazo. - El desarrollo de tareas interesantes y motivadoras pudiese pesar más que la remuneración al momento de elegir un empleo. - Son exigentes con el tipo de tareas que les sean asignadas. - Buscan beneficiar su crecimiento personal. - Están preocupados por el medio ambiente y la responsabilidad social empresarial.

TABLA II
ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD

Dimensión	VARIABLES	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Capital humano	Competencias (Conocimiento - Habilidades - Experiencia) Actitud (Motivación - Comportamiento) Agilidad intelectual (Innovación - Adaptación)	0,718	20
Capital relacional	Redes Sociales - Comunicación Interpersonal - Pertenencia y Afiliación - Empleo	0,659	15
Capital de renovación y desarrollo	Desarrollo interno - Negocios personales - Desarrollo laboral	0,647	6
Satisfacción	Yo - Socio familiar - Profesional	0,574	8
Empleabilidad	Formación y Preparación	0,776	4
Remuneración	Remuneraciones	0,860	2
Total		0,871	55

Elaborada a partir de procesamiento de datos SPSS V21.

validando cada una de ellas a partir de la prueba de esfericidad de Bartlett y el coeficiente KMO, éstas como medidas de adecuación de la muestra al análisis factorial que consideró un KMO $\geq 0,5$. Existió suficiente correlación para considerar óptimo el análisis de componentes principales, así como para Bartlett con un χ^2 de 0,00 que significa que la H_0 se rechaza y se valida el análisis factorial (Tabla III).

Con relación al MEE, se presenta un estadístico razón χ^2 /grados de libertad de 2,05 que permitió validar que el modelo predice la matriz de correlaciones observadas. Como se indica en la Tabla IV, el índice de bondad de ajuste GFI muestra la proporción de la varianza explicada de 0,936 y corregido AGFI 0,925, que valida el modelo.

La raíz de residuo cuadrático RMR toma valor 0,106, lo que al ser próximo a cero puede considerarse óptimo. También en un umbral de referencia apropiada, el índice de ajuste normalizado y corregido por parsimonia PNFI toma valor 0,752, lo que se estima adecuado.

Análisis

Del total de encuestados el 58,3% corresponde a mujeres, 60,8% solteros, 33,7% casados y 5,5% separados. Los profesionales trabajan en instituciones públicas y privadas de la región, en áreas tales como salud, educación, servicios públicos y judiciales, telecomunicaciones, agroalimentaria, banca e instituciones financieras, manufactura, y fuerzas armadas y de orden público.

Vinculan a sus estudios el ingreso al mercado laboral y el nivel de vida alcanzado, con medias de 6,25 y 6,18 puntos, respectivamente. Destacamos que muchos de los encuestados son primera generación de profesionales en sus familias.

En general, no consideran que el desempeño laboral se deba, necesariamente, a la formación académica. Esto coincide con perfiles de una generación *Millennials*, que enfatiza su productividad laboral en las competencias personales y la inteligencia emocional.

En el plano actitudinal, el 62% indica que la renta no es el elemento principal para cambiar de empleo, coincidente con estudios que caracterizan a la Generación Y como aquella que busca el equilibrio óptimo entre la vida personal y la laboral al escoger un trabajo.

TABLA III
MEDIDA DE ADECUACIÓN MUESTRAL DE KAISER-MEYER-OLKIN
Y PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT

	Capital humano	Capital relacional	Capital RyD	Satisfacción	Empleabilidad	Remuneración
KMO	0,684	0,672	0,589	0,631	0,737	0,500
χ^2	575,625	510,477	245,297	343,378	244,133	169,811
Gl	63	105	15	28	6	1
Sig.	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Elaborada a partir de procesamiento de datos SPSS V21.

TABLA IV
MODEL FIT SUMMARY

Model	NPAR	CMIN	RMR	GFI	AGFI	PGFI	PNFI
Default model	57	460,419	0,106	0,936	0,925	0,691	0,752
Saturated model	219	,000	0	1			0
Independence model	21	1956,803	0,127	0,711	0,602	0,594	0
Zero model	0	6336,731	0,421	0	0	0	

Elaborada a partir de procesamiento en AMOS V21.

Asimismo, asignan un peso mayor al desarrollo de tareas interesantes y motivadoras, más que a las remuneraciones.

Se destaca que un 78% de los profesionales afirman no tener problemas para trabajar fuera del horario normal, con media de 5,24. Esto se justifica en las condiciones que tiene la región: costo de vida y cercanía a los lugares de trabajo, distinto a las grandes ciudades de Chile.

También, un profesional Y considera importante aportar individualmente al desarrollo de la compañía, enmarcado en la independencia que tenga en el desempeño de sus labores. El 85% afirma haber propuesto innovaciones en su trabajo.

Con relación a agilidad intelectual, el 96,1% de los profesionales afirmó adaptarse con facilidad a los cambios; igual porcentaje consideró que los cambios permiten el crecimiento personal. Dentro del análisis de satisfacción, un 96% se consideró satisfecho con 'lo que es' y con lo que 'ha logrado', con medias de 6,13 y 6,27 puntos, respectivamente. El grupo está altamente de acuerdo en que el trabajo es un factor clave que permite conseguir lo deseado.

En el ámbito familiar, existe una alta satisfacción al considerar que se dedica suficiente tiempo a la familia y que el desarrollo laboral no implica sacrificar dichos espacios, aspectos que están vinculados a las particularidades que posee la región. Sin embargo, se reconoce un mayor nivel de dispersión y desacuerdo al contrastarlo con la dedicación a grupos de amigos, actividades sociales y de recreación.

Si bien la oferta laboral en la región es limitada y condiciona el cambio de empleo con facilidad, un 80%

de los profesionales está, a lo menos, de acuerdo en que posee la formación y la experiencia suficiente para cambiarse de trabajo si lo desea. No obstante, un 65% se proyecta varios años más en la organización en la que se desarrolla. Vinculado a lo anterior, un 16% reconoce estar muy de acuerdo al poseer una red de contactos importantes que les permita conseguir un nuevo trabajo. Por último, la mitad de los encuestados indica que los amigos son el mejor canal para conseguir empleo.

Asimismo, se reflejan los niveles más bajos en acuerdo y altos márgenes de dispersión en afirmaciones referentes a que la remuneración está sobre el promedio de mercado y la satisfacción relacionada a la renta actual. Lo anterior se debe a la variedad de organizaciones en las que se desarrollan los encuestados y las rentas dispares según lugar de trabajo.

Con relación al modelo estructural, la Figura 1 muestra que la dimensión capital humano es la que contribuye mayoritariamente al capital intelectual, con una relación de 0,46 contribuido por las variables conocimiento y habilidades. El capital relacional presenta un peso

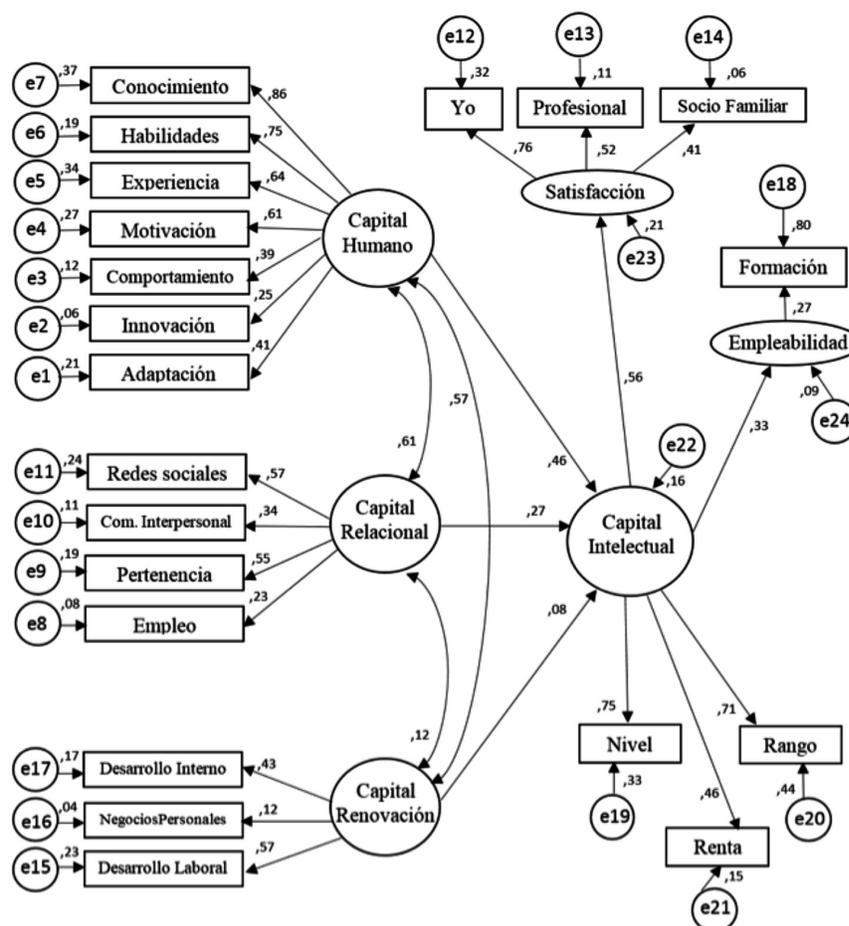


Figura 1: Modelo estructural de capital intelectual. Elaborado a partir de resultados AMOS V21.

de 0,27 al capital intelectual, ponderando en mayor medida los conceptos redes sociales y pertenencia, con 0,57 y 0,55 respectivamente. El aporte menor al capital intelectual lo otorga el capital de renovación y desarrollo con 0,08. En este ítem las variables relacionadas al contexto laboral presentan el mayor peso con un 0,57.

La dimensión de satisfacción, determinada por las satisfacciones profesionales, socio-familiares y personales, tiene un peso de 0,56 relacionado mayormente a esa última categorización. La empleabilidad tiene una ponderación de 0,33 con relación al capital intelectual.

Para el caso de las interrelaciones entre los tres constructos principales, el capital humano tiene un peso de 0,61 hacia el relacional y un 0,57 para el capital de renovación. Estos dos últimos presentan un bajo nivel de vínculo, correspondiente a 0,12.

Discusión y Conclusiones

El capital intelectual de un individuo comprende un conjunto de características internas y diferenciales de formación, actuación, innovación y socialización, relaciones combinadas que se asocian, además, a niveles de perfección profesional, remuneraciones y satisfacción. Estos factores constituyen un elemento clave en la comprensión del comportamiento de un individuo en su desarrollo profesional y con ello le facilita a las organizaciones el diseño de políticas de atracción y mantención de sus empleados.

En Chile, la denominada generación del milenio comprende un 9,65% de la fuerza laboral, mientras que en EEUU es el 15%. A su vez, las características mayoritarias de estos profesionales son la dependencia en las redes sociales y el acceso a las tecnologías, lo que es clave en el desarrollo de las organizaciones, no sólo como mecanismos de mejora de los procesos sino también como elementos esenciales de la comunicación y la sociabilización.

Son coincidentes los resultados locales con la capacidad multitarrea de los profesionales, así como la búsqueda de la gratificación inmediata que no necesariamente está relacionada a las remuneraciones. Por el contrario buscan que su satisfacción profesional y laboral esté en equilibrio a su independencia personal y orientación a la familia.

En términos específicos de la modelación del capital intelectual, de las tres dimensiones teorizadas el capital humano es el que contribuye mayormente a su construcción, luego las relaciones y

por último, el capital de renovación y desarrollo. Los Gen Y se muestran altamente satisfechos, valoran la empleabilidad y, para la mayoría de ellos, las remuneraciones no constituyen un elemento clave.

Los profesionales *Millennials* juegan un rol fundamental, como generación de recambio, en el crecimiento económico y social de la región, potencial de desarrollo que está basado principalmente en las capacidades de sus habitantes. Así, la comprensión de las capacidades, competencias esenciales y actitudes distintivas a profesionales de otras generaciones, los orienta hacia la creación de valor y la generación de nuevas ventajas competitivas como gran aporte a las organizaciones.

REFERENCIAS

- Arenas T, Griffiths P, Freraut A (2013) *An Individual-Centred Model of Intellectual Capital*. 10th Int. Conf. on Intellectual Capital, Knowledge Management and Organisational Learning. George Washington University. Washington, DC, EEUU.
- Banco Central de Chile (2014) *Memoria Anual 2014*. http://si2.bcentral.cl/public/publicaciones_digitales/Memoriaanual2014/index.html (Cons. 10/06/2015).
- Bernárdez ML (2008) *Capital Intelectual: Creación de Valor en la Sociedad del Conocimiento*. 2ª ed. AuthorHouse. EEUU. 660 pp.
- Bontis N (2002) Managing a organizational learning system by aligning stocks and flows. *J. Manag. Stud.* 39: 437-469.
- Boschma J, Groen I (2008) *Generación Einstein: Más Listos, Más Rápidos y Más Sociales. Comunicar con los Jóvenes del Siglo XXI*. Gestión 2000. España. 320 pp.
- Brooking A (1997) The management of intellectual capital. *Long Range Plann.* 30: 364-365.
- Cervantes I, Rosales R (2012) *Cultura de Conocimiento y Gestión Adecuada de los Recursos Humanos: Pilares para una Gestión del Conocimiento Sustentable*. www.psicologia-online.com/articulos/2010/05/cultura_conocimiento.shtml (Cons. 18/11/2016).
- Cuesta E, Ibáñez ME, Tagliabue R, Zangaro M (2010) La nueva generación y el trabajo. *Barbarói* 31: 126-138.
- Di Lucca S (2012) *El Comportamiento Actual de la Generación Z en tanto Futura Generación que Ingresará al Mundo Académico*. Buenos Aires, Argentina. 33 pp. http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectorgraduacion/archivos/2255_pg.pdf (Cons. 15/10/2014).
- Ferrer A (2010) Millennials, la generación del siglo XXI. *Nueva Rev. Polít. Cult. Arte* 130: 16-19.
- Howe N, Strauss W (2000) *Millennials Rising: The Next Great Generation*. Vintage Books. Nueva York, EEUU. 432 pp.
- Howe N, Strauss W (2007) The next 20 years. *Harv. Bus. Rev.* 85: 41-52.
- INE (2012) *Compendio Indicadores 2012*. Instituto Nacional de Estadísticas. Chile.
- INE (2015) *Encuesta Nacional de Empleo 2014*. Instituto Nacional de Estadísticas. Chile.
- Irizarry E (2009) La generación y o generación milenaria: El nuevo paradigma laboral. *Revista Empresarial Inter Metro* 5: 10-25.
- Lowe D, Levitt K, Wilson T (2011) Solutions for retaining generation Y employees in the workplace. *IEEE Eng. Manag. Rev.* 39: 46-52.
- Marston C (2007) *Motivating the "What's In It For Me" Workforce: Manage Across the Generational Divide and Increase Profits*. Wiley. Hoboken, NJ, EEUU. 240 pp.
- Mejía M, Cornejo C (2010) Aplicación del modelo de ecuaciones estructurales a la gestión del conocimiento. *Lat. Am. Caribb. J. Eng. Educ.* 4(1): 23-30.
- Moreno F, Godoy E (2012) El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena - Int. J. Good Consc.* 7: 57-67.
- Osorio M (2003) El capital intelectual en la gestión del conocimiento. *Acimed*. 11(6).
- Orrell L (2009) In economic crisis, think of the next generation. *Strat. Commun. Manag.* 13: 7.
- OCDE (2013) *Resultado de las Instituciones Educativas e Impacto del Aprendizaje: Panorama de la Educación*. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. <http://www.oecd.org/edu/Panorama%20de%20la%20educacion%202013.pdf> (Cons. 10/09/2014).
- Pérez (2012) *Estudio Generación Y*. Empresa de Reclutamiento Robert Half. www.emol.com/noticias/Tendencias/2012/01/12/736370/Karina-Perez-La-generacion-Y (Cons. 03/07/2014).
- Pinto J (2006) *Diferencias entre Capital Intelectual y Capital Organizacional*. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1132643891&sid=10&Fmt=3&clientId=36281&RQT=309&VName=PQD> (Cons. 03/08/2015).
- Rainer TS, Rainer JW (2011) *The Millennials: Connecting to America's Largest Generation*. B&H. Nashville, TN, EEUU. 304 pp.
- Ramírez H (2001) *El Capital Intelectual, Base de la Capacidad Competitiva de la Organización*. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/29/9/RCE.pdf> (Cons. 14/07/2014).
- Rodríguez-Ponce E (2009) El rol de las universidades en la sociedad del conocimiento y en la era de la globalización: Evidencia desde Chile. *Interiencia* 34: 822-829.
- Rubio A, Menor J, Mesa MJ, Mesa B (2009) *Adolescentes y Jóvenes en la Red: Factores de Oportunidad*. Injuve. Madrid, España. www.injuve.es/sites/default/files/9156-01.pdf (Cons. 17/03/2016).
- Ruiz MA, Pardo A, San Martín R (2010) Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles Psicol.* UAM 31: 34-45.
- Sánchez A, Melián A, Hormiga E (2007) El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Inv. Eur. Direcc. Econ. Empr.* 13: 97-111.
- Taylor M (2005) Generation Next: Today's post-modern student-meeting, teaching, and serving. *Higher Learn. Commis.* 2: 99-107.
- Zemke R, Raines C, Filipczack B (2000) *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers and Nexters in your Workplace*. AMACOM. Nueva York, EEUU. 288 pp.

CHARACTERIZATION OF PROFESSIONALS FROM THE *MILLENNIAL* GENERATION IN ARICA AND PARINACOTA, CHILE, FROM THE PERSPECTIVE OF INTELLECTUAL CAPITAL

Andrea Pincheira Varas and Teresita Arenas Yáñez

SUMMARY

Nowadays three different generations of workers coexist in the workplace. In some organizations the generational differences generate conflict instead of synergy given the differences in interests, motivations and ways to contribute that each generational group provides to the company. The current generation that is entering the job market (around 10% in Chile) is the Y generation, also known as Millennials. The objective of the investigation is to characterize the Millennial professionals under an intellectual capital perspective. In other words, to de-

scribe the relationships between human, relational, development and renovation resources and their impact on employability, satisfaction and salary of these professionals in the region of Arica and Parinacota, Chile. The purpose is to contribute towards the acknowledgement of their valuation and thus the design and implementation of policies with impact. The relationship network that will characterize Millennial professionals was elaborated with multivariable statistical analysis, in particular by the use of structural equations.

CARACTERIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA ‘GERAÇÃO *MILLENNIALS*’ DE ARICAE PARINACOTA, CHILE, DESDE UMA VISÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

Andrea Pincheira Varas e Teresita Arenas Yáñez

RESUMO

Hoje nas empresas convivem, pelo menos, três gerações de trabalhadores; em alguns casos, isto gera conflito em vez de sinergia devido a diferença de interesses, motivações e formas que têm cada grupo de contribuir às organizações. A recarga que ingressa fortemente ao mercado laboral (no Chile abrange aproximadamente 10%) é a ‘geração Y’ ou também chamada ‘Millennials’. Esta investigação caracteriza aos profissionais Millennial com um enfoque desde seu capital intelectual. Quer dizer, descreve a rede de relações

entre os capitais humano, relacional, de renovação e desenvolvimento, e seu impacto na empregabilidade, satisfação e remuneração dos profissionais da Região de Arica e Parinacota do Chile. A finalidade é contribuir ao reconhecimento de suas valorizações e com isto ao desenho e implementação de políticas de impacto. Através da análise estatística multivariável, em particular utilizando equações estruturais, se constroi esta rede de relações caracterizando assim aos profissionais Millennial.