

Tác động của vốn con người đến thành quả hoạt động của các doanh nghiệp trên địa bàn TP. Đà Nẵng



PGS. TS Trần Đình Khôi Nguyên*
Ths. Võ Hồng Tâm*

Nhận: 10/11/2020

Biên tập: 15/11/2020

Duyệt đăng: 21/11/2020

Đề tài nghiên cứu ảnh hưởng của vốn con người đến thành quả hoạt động của các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Mẫu nghiên cứu gồm 187 doanh nghiệp được thu thập ngẫu nhiên, bao gồm nhiều loại hình doanh nghiệp, nhiều lĩnh vực hoạt động khác nhau. Sử dụng các kỹ thuật thống kê: Phân tích nhân tố khám phá (EFA), hồi quy tuyến tính bội (OLS) để xử lý dữ liệu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân tố vốn con người và nhân tố quy mô doanh nghiệp tác động thuận đến thành quả hoạt động cảm nhận của doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Từ khóa: Vốn con người, thành quả hoạt động của doanh nghiệp

Abstract

This paper investigates the influence of Human Capital on firm performance in Danang city. Our sample data consists of 187 observations including many types and many fields of business. After Using statistical techniques: Exploratory Factor Analysis (EFA), multiple linear regression (OLS) to process data. The research results show that human capital and firm size positively affect on perceived performance of enterprises in Danang city.

Key words: Human capital, Firm performance.

1. Đặt vấn đề

Thông tin về thành quả hoạt động của doanh nghiệp (DN) luôn được xem là yếu tố quan trọng hàng đầu của chủ DN, các nhà đầu tư, quản lý DN, tổ chức tín dụng,... mặc dù mục đích sử dụng thông tin khác nhau. Đối với các nhà đầu tư, thành quả hoạt động của DN là cơ sở rất quan trọng để ra quyết định có nên đầu tư hay không, có nên dịch chuyển các khoản đầu tư hay không. Đối với các tổ chức tín dụng, xem xét thành quả hoạt động của DN để phân loại, xếp hạng DN từ đó ra quyết định cấp hạn mức cho vay. Đối với cơ quan quản lý Nhà nước, thành quả hoạt động của DN là cơ sở để xem xét xác định mức độ đóng góp của DN cho nền

kinh tế. Đặc biệt đối với nhà quản trị DN, thành quả hoạt động của DN được xem là công cụ để đánh giá thành quả, năng lực quản lý.

Việc nghiên cứu về các nhân tố tác động đến thành quả hoạt động của các DN ở Việt Nam còn khá ít so với nghiên cứu thực hiện trên thế giới, đặc biệt ở các nước có nền kinh tế tương tự Việt Nam. Các công trình nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến thành quả hoạt động các DN ở Việt Nam tập trung vào việc sử dụng công cụ nợ, ảnh hưởng chính sách của Nhà nước, quy mô DN và một phần nhỏ liên quan đến quản trị công ty và gần

như các tác giả chưa quan tâm nhiều đến nguồn lực vô hình đó là nguồn lực con người.

Ở khía cạnh khác, theo số liệu thống kê của Bộ Kế hoạch và Đầu tư năm 2019: Tổng số DN thực tế đang hoạt động vào thời điểm 31/12/2019 trên địa bàn TP.Đà Nẵng là khoảng 20.556 DN, số lượng DN ở Đà Nẵng làm ăn kém hiệu quả phải tạm ngừng hoạt động 1150 và số lượng DN giải thể là 504 DN; tỷ lệ DN kinh doanh thua lỗ chiếm 56% số DN đang hoạt động. Chính điều này cho thấy, việc nghiên cứu các nhân tố tác động đến thành quả hoạt động của các DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng, cũng như qua đó đề ra các giải pháp cải thiện thành quả hoạt động của DN là rất cần thiết hiện nay.

2. Phương pháp và mô hình nghiên cứu

2.1. Giả thuyết nghiên cứu

Gary và Birger (1989) nghiên cứu các DN ở Hoa Kỳ, Salina và cộng sự (2010) nghiên cứu DN nhỏ tại Malaysia hay nghiên cứu tại Lào được thực hiện bởi Sengaloun và Yoshi (2012) thông qua điều tra DN vừa và nhỏ, Sulait và cộng sự (2014) nghiên cứu các DN ở Uganda đã cho thấy nguồn lực về con người ảnh hưởng tích cực đến thành quả hoạt động các DN.

* Trường Đại học Kinh tế - ĐH Đà Nẵng

Trong tự, nghiên cứu của Vũ Hoàng Nam (2014), Souksavanh và cộng sự (2017) chỉ ra nhân tố vốn con người, là nhân tố quan trọng tác động tích cực đến thành quả DN ở Việt Nam.

Kế thừa các kết quả nghiên cứu trên, tác giả kỳ vọng: Vốn con người tác động thuận đến thành quả hoạt động của các DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

2.2 Mô hình nghiên cứu

Sau khi khảo sát các mô hình nghiên cứu thực nghiệm của tác giả đã công bố trong và ngoài nước, tác giả chọn mô hình hồi quy tuyến tính.

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon$$

Trong đó:

Y: Thành quả cảm nhận

X1: Vốn con người

X2: Quy mô DN

X3: Thời gian hoạt động

2.3 Đo lường các biến nghiên cứu

2.3.1 Đo lường biến phụ thuộc

Với đặc điểm các DN ở TP. Đà Nẵng phần lớn là các DN vừa và nhỏ, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ và du lịch nên việc đầu tư vào nguồn lực hữu hình để thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh không nhiều. Sự sống còn, tăng trưởng của DN được quyết định bởi các yếu tố con người lao động và khách hàng do đó việc đánh giá thành quả DN cần hướng đến các đối tượng này. Bên cạnh đó, DN phải luôn cải tiến các quy trình cung cấp dịch vụ và các hoạt động tạo ra giá trị tăng thêm trong nội bộ DN để tăng vị thế cạnh tranh trong xu thế hội nhập khu vực và quốc tế hiện nay.

Xuất phát từ đặc điểm trên, thành quả DN được đo lường ở khía cạnh phi tài chính như Bảng 1.

2.3.2 Đo lường biến độc lập

- *Đo lường biến vốn con người*

Có nhiều định nghĩa về vốn con người nhưng nhìn chung có sự giao thoa với nhau ở các khía cạnh: kiến thức, kỹ năng, thái độ, Arnal và cộng sự (2001). Dess và Picken (2000), Rastogi (2000).

Kiến thức của người lao động có được thông qua học tập ở các bậc học Trung cấp nghề, Cao đẳng, đại học hay sau đại học và quá trình đào tạo tại DN khi người lao động được tuyển dụng làm việc. Nếu người lao động có được kiến thức chuyên môn nghề nghiệp cao tất yếu sản phẩm, dịch vụ làm ra sẽ tốt hơn.

Kỹ năng là năng lực thực hiện công việc bằng cách lựa chọn và vận dụng những kiến thức đúng đắn để đạt được mục đích đề ra (Từ điển tiếng Việt). Người lao động có kinh nghiệm làm việc, có tay nghề cao sẽ đóng góp nhiều vào thành sản xuất kinh doanh của đơn vị.

Bảng 1

Khía cạnh	Nội dung đo lường	Tham chiếu
Người lao động	Tuyển dụng nhiều lao động mới	Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Sự hài lòng của người lao động	Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Năng suất lao động của người lao động được cải thiện	Wang và Wang (2012); Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
Khách hàng	Số lượng khách hàng mới ngày càng tăng	Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Sự hài lòng của khách hàng ngày càng tăng	Salina và cộng sự (2010), Wang và Wang (2012); Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Số lượng khiếu nại của khách hàng ngày càng giảm	Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
Quy trình nội bộ	Chất lượng sản phẩm, dịch vụ tốt hơn	Salina và cộng sự (2010), Wang và Wang (2012); Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Giá thành sản phẩm, dịch vụ. (innovation)	Rehman (2015), Salina và cộng sự (2010), Wang và Wang (2012); Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)
	Thời gian cung ứng sản phẩm, dịch vụ được rút ngắn	Fernandes và cộng sự (2005); Akintimehin và cộng sự (2019)

Bảng 2

Khía cạnh	Nội dung đo lường	Tham chiếu
Kiến thức	Trình độ học vấn phù hợp để hoàn thành công việc	Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998); Sulait và cộng sự (2014)
	Được đào tạo lại, phù hợp với yêu cầu thực tiễn công việc	Gary và Birger (1989); Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998)
Kỹ năng	Có kinh nghiệm phù hợp để hoàn thành công việc	Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998); Sulait và cộng sự (2014)
	Có tay nghề cao để hoàn thành công việc	Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998)
Thái độ	Hợp tác tốt với đồng nghiệp để thực hiện công việc	Gary và Birger (1989); Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998); Wang và Wang (2012)
	Chủ động học hỏi lẫn nhau để thực hiện tốt hơn công việc	Gary và Birger (1989); Carmeli và Tishler (2004); N. Bontis (1998); Wang và Wang (2012)
	Chủ DN/nhà quản lý luôn tổ chức cho người lao động học tập, chia sẻ kinh nghiệm	N. Bontis (1998); Wang và Wang (2012)

Bảng 3

A	Loại hình DN	Số lượng (DN)	Tỷ lệ (%)
1	DN tư nhân	26	13.9
2	Công ty TNHH	130	69.5
3	Công ty cổ phần	30	16.0
4	DN nhà nước	1	0.5
	Cộng	187	100
B	Lĩnh vực hoạt động	Số lượng (DN)	Tỷ lệ (%)
1	Sản xuất thông thường, xây dựng	48	25.7
2	Thương mại thuần túy	48	25.7
3	Sản xuất, gia công phần mềm	1	0.5
4	Dịch vụ, du lịch, tư vấn	80	42.8
5	Loại hình khác	10	5.3
	Cộng	187	100

Thái độ là một trong những nhân tố quan trọng quyết định đến sự thành công của mỗi cá nhân. Người lao động có thái độ tích cực trong việc hợp tác làm việc,

trong học hỏi lẫn nhau và người quản lý có thái độ tích cực đối với việc tổ chức cho người lao động các buổi học hỏi, trao đổi kinh nghiệm làm việc với nhau thì kiến thức và kỹ năng của người lao động tiếp tục gia tăng. Chính giá trị tăng thêm này tạo ra lợi thế lớn trong hoạt động của DN.

Với tầm quan trọng của 3 khía cạnh đề cập trong vốn con người trên, Vốn con người như Bảng 2, trang 30.

- Đo lường biến kiểm soát

Cũng giống như nhiều nghiên cứu đã công bố trong và ngoài nước, tác giả sử dụng biến kiểm soát: quy mô DN và thời gian hoạt động. Quy mô DN đo lường bằng logarit của Tổng tài sản cuối năm và thời gian hoạt động đo lường bằng hiệu số năm hiện tại và năm thành lập DN.

2.4 Phương pháp chọn mẫu và kỹ thuật xử lý số liệu

Việc thu thập số liệu được tiến hành thông qua Cục Thống kê TP. Đà Nẵng, đây là đơn vị chịu trách nhiệm cung cấp dữ liệu thống kê kinh tế xã hội cho thành phố và quốc gia nên nguồn dữ liệu rất đáng tin cậy. Mẫu thu thập được gồm 187 DN bao gồm nhiều loại hình DN, nhiều lĩnh vực hoạt động. Quy mô mẫu thỏa mãn công thức xác định cỡ mẫu của Joseph F Hair (2014).

Các kỹ thuật thống kê gồm những kỹ thuật chính sau:

- Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbatch Alpha.
- Áp dụng phân tích nhân tố để rút trích các biến, nhận diện các biến số mới.
- Phân tích tương quan để kiểm tra mối quan hệ giữa các biến được rút trích và phân tích hồi quy để đánh giá giả thuyết đã xây dựng.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1 Mô tả đặc điểm của mẫu nghiên cứu

Loại hình và lĩnh vực hoạt động của DN

Về loại hình DN, có 30 DN khảo sát là công ty cổ phần, chiếm 16%; 130 DN là công ty TNHH, chiếm 69.5%; DN tư nhân 26, chiếm tỷ lệ 13.9% và số DN Nhà nước 1 DN chiếm tỷ lệ 0.5%. Như đã trình bày ở trên, đặc điểm chủ yếu các DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng là các DN vừa và nhỏ, nên dữ liệu thu về chủ yếu là công ty TNHH, DN tư nhân là hợp lý (Bảng 3, trang 30).

Về lĩnh vực hoạt động: Số DN hoạt động trong lĩnh vực du lịch, tư vấn và dịch vụ chiếm 42.8% (80DN), DN thương mại thuần túy 48, chiếm 25.7% và DN sản xuất, xây dựng 48 DN, chiếm tỷ lệ 25.7%. Dữ liệu này phù hợp với đặc điểm các DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng, chủ yếu hoạt động trong lĩnh vực du lịch và dịch vụ, thương mại.

Bảng 4

Chỉ tiêu	Số quan sát	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình
Số lượng lao động bình quân qua 3 năm (người)	40	2	650	29
Doanh thu bình quân 3 năm (triệu đồng)	40	0	1.834.677	151.011
Thời gian hoạt động (năm)	40	3	23	8,439

Bảng 5

Biến	Mã hóa	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Cronbach's Alpha: 0.901					
Hàng năm, số lượng lao động của DN gia tăng đáng kể	PER 1	30.89	28.432	.464	.903
Qua các năm sự hài lòng của người lao động tại DN ngày càng cao hơn.	PER 2	30.20	27.306	.631	.893
Qua các năm năng suất lao động của người lao động tại DN cao hơn.	PER 3	30.49	25.986	.709	.887
Qua các năm số lượng khách hàng mới của DN ngày càng gia tăng.	PER 4	30.29	25.992	.762	.884
Qua các năm sự hài lòng của khách hàng của DN ngày càng cao hơn.	PER 5	30.01	27.316	.731	.887
Qua các năm số lượng khiếu nại của khách hàng ngày một ít hơn.	PER 6	30.03	28.213	.629	.893
Qua các năm, chất lượng sản phẩm, dịch vụ của DN tốt hơn	PER 7	29.80	28.285	.666	.891
Qua các năm DN cung ứng sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng kịp thời hơn.	PER 8	29.80	28.367	.653	.892
Doanh thu của DN qua các năm có xu hướng tăng.	PER 9	30.37	25.877	.681	.890
Lợi nhuận của DN qua các năm có xu hướng tăng.	PER 10	30.47	25.699	.678	.890

Quy mô và thời gian hoạt động của DN

Quy mô DN có sự biến thiên rõ rệt trong mẫu nghiên cứu thử nghiệm, thể hiện qua hai chỉ tiêu: Số lượng lao động và doanh thu. Kết quả khảo sát cho thấy, DN có số lượng lao động ít nhất là 2 người và DN có số lượng lao động nhiều nhất là 650 người. DN có doanh thu bình quân thấp nhất qua 3 năm là 7.90 VND, đơn vị có doanh thu bình quân lớn nhất là 1.834.677 triệu đồng. Như vậy, có thể thấy rằng, dữ liệu thu thập cho nghiên cứu khá phong phú, bao gồm đủ loại các DN từ có quy mô siêu nhỏ, đến DN có quy mô lớn. Đây là cơ sở tốt để đề tài đưa ra các kết quả nghiên cứu cho các DN trên địa bàn thành phố nói chung (Bảng 4).

Về thời gian hoạt động, kết quả khảo sát thu được: DN có thời gian hoạt động ngắn nhất là 3 năm, DN có thời gian hoạt động dài nhất là 23 năm. Như vậy, với

thời gian hoạt động này hoàn toàn đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, trong giai đoạn 2017 – 2019 của đề tài.

3.2 Kiểm định độ tin cậy của thang đo (Reliability) bằng hệ số Cronbach's Alpha

3.2.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo thành quả hoạt động của DN

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo như Bảng 5, trang 31.

Thang đo thành quả DN được đo lường bằng 10 biến quan sát. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha = 0.901 lớn hơn nhiều so với tiêu chuẩn (0.60) nên thang đo thành quả hoạt động của DN được chấp nhận về độ tin cậy.

Với biến quan sát PER1, hệ số Cronbach's nếu loại biến là 0.903 lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha hiện tại, do đó biến quan sát này cần được loại bỏ khỏi thang đo thành quả.

3.2.2 Kiểm định độ tin cậy thang đo vốn con người
Kết quả kiểm định như Bảng 6.

Thang đo vốn con người của DN được đo lường bằng 7 biến quan sát. Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha = 0.898 lớn hơn nhiều so với tiêu chuẩn (0.60) nên thang đo thành quả hoạt động của DN được chấp nhận về độ tin cậy. Với các biến quan sát hệ số Cronbach's nếu loại biến đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha tổng nên 7 biến quan sát của thang đo biến vốn con người được sử dụng đo lường.

3.3 Phân tích nhân tố khám phá

3.3.1 Thang đo Vốn con người

Như trình bày ở các nội dung trên, thang đo vốn con người được xây dựng gồm 7 biến quan sát. Kết quả phân tích EFA như sau:

Hệ số KMO = 0.848 và mức ý nghĩa = 0.000 (sig) chứng tỏ thang đo đảm bảo điều kiện phân tích EFA. Kết quả phân tích tạo ra 1 factor với tổng phương sai trích là 64.706%, đạt yêu cầu. Các hệ số tải đều lớn hơn 0.3, do đó không cần phải loại biến quan sát nào. Nhân tố được rút trích được đặt tên là HCAP (Bảng 7).

3.3.2 Thang đo thành quả

Thang đo thành quả được xây dựng gồm 10 biến quan sát. Kết quả phân tích nhân tố khám phá như sau:

Hệ số KMO = 0.783 và mức ý nghĩa = 0.000 (sig) chứng tỏ thang đo đảm bảo điều kiện phân tích EFA. Kết quả phân tích tạo ra 2 nhân tố với tổng phương sai trích là 80.203%, đạt yêu cầu (Bảng 8, trang 33).

3.4 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Như đã trình bày ở nội dung xây dựng mô hình nghiên cứu mục 2.2 và kết quả

phân tích nhân tố khám phá ở trên thì các mô hình thực nghiệm được thành lập như sau:

$$PERQ = \beta_0 + \beta_1HCAP + \beta_2AGE + \beta_3SIZE + \varepsilon$$

$$PERF = \beta_0 + \beta_1HCAP + \beta_2AGE + \beta_3SIZE + \varepsilon$$

Kết quả ước lượng hồi quy tuyến tính OLS cho thấy, cả hai mô hình PERQ, PERF đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 0.001 có nghĩa là biến phụ thuộc có quan hệ tuyến tính với các biến độc lập (Bảng 9, trang 33).

Bảng 6

Biến	Mã hóa	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Cronbach's Alpha: 0.898					
Người lao động có trình độ học vấn phù hợp để hoàn thành công việc của họ tại DN	HCAP 1	23.29	15.839	.652	.889
Người lao động luôn được đào tạo lại, phù hợp với yêu cầu thực tiễn tại DN	HCAP 2	23.57	14.114	.714	.885
Người lao động có kinh nghiệm phù hợp để hoàn thành công việc theo vị trí làm việc tại DN	HCAP 3	23.08	17.299	.675	.891
Người lao động có tay nghề cao để hoàn thành công việc của họ tại DN	HCAP 4	23.41	15.396	.707	.883
Người lao động luôn hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện công việc	HCAP 5	23.20	16.211	.751	.881
Người lao động luôn chủ động học hỏi lẫn nhau để thực hiện tốt hơn công việc	HCAP 6	23.27	15.588	.782	.876
Chủ DN/người quản lý luôn tổ chức học tập, chia sẻ kinh nghiệm để nâng cao năng suất, chất lượng làm việc của người lao động	HCAP 7	23.64	13.364	.779	.877

Bảng 7

	Nhân tố HCAP
Người lao động có trình độ học vấn phù hợp để hoàn thành công việc của họ tại DN	.746
Người lao động luôn được đào tạo lại, phù hợp với yêu cầu thực tiễn tại DN	.781
Người lao động có kinh nghiệm phù hợp để hoàn thành công việc theo vị trí làm việc tại DN	.774
Người lao động có tay nghề cao để hoàn thành công việc của họ tại DN	.794
Người lao động luôn hợp tác với đồng nghiệp để thực hiện công việc	.842
Người lao động luôn chủ động học hỏi lẫn nhau để thực hiện tốt hơn công việc	.857
Chủ DN/người quản lý luôn tổ chức học tập, chia sẻ kinh nghiệm để nâng cao năng suất, chất lượng làm việc của người lao động	.830

Nhân tố vốn con người tác động thuận đến thành quả hoạt động của DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Giả thuyết H1 được hỗ trợ.

Quy mô DN tác động thuận đến thành quả, điều này chứng tỏ các DN trên địa bàn TP. Đà Nẵng đã khai thác được tài sản của mình một cách có hiệu quả. Điều này rất phù hợp với lĩnh vực du lịch, dịch vụ, lĩnh vực mà DN phải đầu tư tài sản rất nhiều mới thu hút được khách hàng. Và chính yếu tố lĩnh vực hoạt động chủ yếu là dịch vụ du lịch, khách sạn này nên biến số thời gian hoạt động của DN không có ảnh hưởng đến thành quả.

4. Kết luận

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến thành quả hoạt động của DN mà đặc biệt ảnh hưởng của nhân tố vốn con người có ý nghĩa rất quan trọng đối với công tác quản lý ở các DN, trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra nhân tố vốn con người là 1 trong những nguồn lực quan trọng tạo nên sự thành công cho các DN. Do đó để nâng cao thành quả hoạt động, các DN cần có chính sách tuyển dụng, đào tạo lại cũng như có các chính sách giữ chân người lao động một cách hợp lý. ■

Tài liệu tham khảo

Akintimehin, O. O., Eniola, A. A., Alabi, O. J., Eluyela, D. F., Okere, W., & Ozordi, E. (2019). Social capital and its effect on business performance in the Nigeria informal sector: *Helijon*, 5(7), e02024.

Altman, E. I. (1968). *Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy*. *The Journal of Finance*, Vol. 23, pp. 589–609.

Bảng 8

	Nhân tố	
	PERQ	PERF
Qua các năm, chất lượng sản phẩm, dịch vụ của DN tốt hơn	.907	
Qua các năm DN cung ứng sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng kịp thời hơn.	.875	
Qua các năm số lượng khiếu nại của khách hàng ngày một ít hơn.	.807	
Qua các năm sự hài lòng của khách hàng của DN ngày càng cao hơn.	.732	
Doanh thu của DN qua các năm có xu hướng tăng.		.917
Lợi nhuận của DN qua các năm có xu hướng tăng.		.909

Bảng 9

	PERQ			PERF		
	Hệ số β chuẩn hóa	Giá trị thống kê t	Mức ý nghĩa	Hệ số β chuẩn hóa	Giá trị thống kê t	Mức ý nghĩa
Hạng số	-1.382	-3.853	.000	-.708	-1.931	.055
HCAP	.187	2.662	.008	.219	.005	.003
AGE	-.22	-.328	.743	-.019	-.274	.784
SIZE	.298	4.273	.000	.160	2.220	.028
Hệ số R ² điều chỉnh	.143			.079		
Giá trị thống kê F	11.766			6.578		
Mức ý nghĩa	.001			.001		

Arnal, E., Ok, W., & Torres, R. (2001). *Knowledge, Work Organisation and Economic Growth*. *OECD*, 3(05–01).

Bontis, N. (1998). *Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models*. *Management Decision*, 36(2), 63–76.

Carmeli, A., & Tishler, A. (2004). *The relationships between intangible organizational elements and organizational performance*. *Strategic Management Journal*, 25(13), 1257–1278.

Dess, G. G., & Picken, J. C. (2000). *Changing roles: Leadership in the 21st century*. *Organizational Dynamics*, 28(3), 18–34.

Fatoki, O. (2011). *The impact of human, social and financial capital on the performance of small and medium-sized enterprises (SMEs) in South Africa*. *Journal of Social Sciences*, 29(3), 193–204.

Fernandes, B. H. R., Mills, J. F., & Fleury, M. T. L. (2005). *Resources that drive performance: An empirical investigation*. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(5–6), 340–354.

Gary, S. H., & Birger, W. (1989). *Determinants of Firm Performance: The Relative Importance of Economic and Organizational Factors*. *Strategic Management Journal*, 10(5), 399–411.

Joseph F Hair, J. W. C. B. B. J. B. R. E. A. (2014). *Multivariate Data Analysis (Seventh)*. Pearson.

Ohlson, J. A. (1980). *Financial Ratios and the Probabilistic Prediction of Bankruptcy*. *Journal of Accounting Research*, 18(1), 109.

Rastogi, P. N. (2000). *Sustaining enterprise competitiveness - Is human capital the answer?* *Human Systems Management*, 19(3), 193–203.

Rehman, N. U. (2015). *Business and Management Factors Relating to Firm Innovation Performance*. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, VI(1), 83–95.

Salina, D., Wan, F., & Wan, Y. (2010). *Knowledge Management and Firm Performance in Smes: The Role Of Social Capital As A Mediating Variable*. *Academy of Management Journal*, 15(2), 135–155.

Sengaloun, L., & Yoshi, T. (2012). *Factors mediating gender and firm performance in lao micro, small, and: Medium sized enterprises*. *Asia Pacific Management Review*, 17(2), 145–176.

Souksavanh, V., Nobuaki, M., & Khoi, L. Van. (2017). *Human capital, innovation, and productivity in Vietnam's SMEs—Evidence from the manufacturing industry*. *Discussion Paper No. 96*.

Sulait, T., Sentrine, N., & Nixon, K. (2014). *Human Capital Elements and their Influence on Performance: Evidence from Uganda's Manufacturing Firms*. *Global Journal of Management and Business Research*, 14(2), 19–28.

Vũ Hoàng Nam. (2014). *The Roles of Human and Social Capital in the Development of Manufacturing SMEs in Vietnam*. *Journal of Economics and Development*, 16(1), 5–22.

Wang, Z., & Wang, N. (2012). *Knowledge sharing, innovation and firm performance*. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899–8908.

Nghiên cứu này là sản phẩm của đề tài khoa học và công nghệ cấp cơ sở năm 2020, mã số: T2020-04-60, do Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng quản lý.