

Recibido: 09/08/2015–Aceptado: 02/02/2016

Fomento del Capital Intelectual en la Pyme¹

Development of intellectual capital in small

Deisy Pérez Hasbun*
Radalia Fabiola Pelayo**
Lizdeith Añez Pérez***

Universidad de Zulia, Venezuela

Forma de citar este artículo en APA:

Pérez Hasbun, D., Pelayo Radalia, F. & Añez Pérez, L. (julio-diciembre, 2016). Fomento del capital intelectual en la Pyme. *Revista Science Of Human Action*, 1(2), 211-221.

¹ Proyecto de Investigación Financiado por el Consejo de desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Zulia Venezuela, línea de investigación Gerencia Organizacional y Competitividad Empresarial.

* Postdoctora y Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular de La Universidad del Zulia Punto Fijo. Investigadora del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES). Correo: dphasbun@hotmail.com

** Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular de La Universidad del Zulia Punto Fijo. Investigadora del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES). Correo: rdpelayo@hotmail.com.

*** Estudiante Maestría Telemática. Ingeniero en Sistemas. Personal Contratado en Proyecto financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (CONDES). Correo: lizdeitha@gmail.com

Resumen

La medición del Capital Intelectual, ha tomado gran valor en las organizaciones, considerándolo un indicador estratégico, por ello, se plantea como objetivo el identificar los elementos para el fomento del Capital Intelectual en las Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme), contribuyendo a su mejoramiento y transformación continua, en el logro de ventajas competitivas. El enfoque fue descriptivo cuantitativo, con diseño no experimental, de campo, cuestionario validado y de alta confiabilidad, aplicado a veintiún (21) gerentes. Demuestra que el conocimiento de los empleados debe relacionarse con los activos tangibles de la empresa para que sus resultados financieros se reflejen positivamente, sin embargo, no cuentan con mecanismos para evaluar sus índices de productividad, aunque están conscientes de que genera utilidades midiendo la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano.

Palabras clave:

Capital intelectual, fomento, medición, pyme.

Abstract

Measuring Intellectual Capital, it has taken great value in organizations, considering it a strategic indicator, therefore it seeks to identify the elements for the promotion of Intellectual Capital in Small and Medium Enterprises (SMEs), contributing to its improvement and continuous transformation, in achieving competitive advantages. The focus was quantitative descriptive, non-experimental design, field, and high reliability validated questionnaire applied to twenty (21) managers. It shows that knowledge of employees must relate to tangible assets of the company for its financial results reflected positively, however, it does not have mechanisms to assess their productivity, although they are aware that generates profits by measuring the returns attributable to the human effort.

Keywords:

Intellectual capital, development, measurement, SMEs.

Introducción

La importancia de los elementos que integran al capital intelectual, como son: capital humano, capital estructural y capital relacional, a su vez, lo referente a los enfoques para fomentar el capital intelectual, permiten reflejar el talento de la personas como un activo intangible que contribuye sustancialmente al valor del mercado de la empresa con respecto a sus estrategias, impactando en resultados clave.

Por ello, destaca la importancia de valorar los procesos que componen el capital organizativo como activo en diversas organizaciones, para fomentarlo, tales como: la cultura, capital de innovación, derechos intangibles, marcas, patentes, receta de conocimiento y secretos empresariales; este capital intelectual se considera activo en algunas organizaciones, adecuándolo al sector público, y desarrollando el concepto de Capital Intelectual de Naciones como fuente de creación de riqueza de los países (Edvinsson & Malone, 2003, pp. 15-18).

En procura de satisfacer esta necesidad, organizaciones en Venezuela han incorporado un sistema de medición del Capital Intelectual centrado en el Individuo, capaz de permitir en forma sencilla un flujo de valor en las competencias, generado en los procesos de trabajo, partiendo de los indicadores estratégicos del negocio, según Osorio (2003, pp. 2-6). Es por ello, que destacar su importancia para fomentarlo, contribuye a su mejoramiento y transformación continua, permitiendo resultados óptimos, dándole valor al trabajo del capital humano.

1. Metodología

El enfoque metodológico fue descriptivo cuantitativo, con diseño no experimental, de campo, según Tamayo & Tamayo (2003) y Sampieri et al. (2003), utilizando un cuestionario estructurado, tipo encuesta bajo escala Likert, sometido a juicio de experto y con nivel de confiabilidad Alpha Cronbach de 0,92, adaptada a la escala multidimensional de la variable en estudio. Dicho instrumento fue aplicado a los gerentes o directores de veintiún (21) empresas pequeñas y medianas, pertenecientes a la Cámara Petrolera Capítulo Falcón; por ser la población finita, pequeña y accesible, se trabajó con criterio de población censal; el universo poblacional y la muestra coincidieron totalmente, lo que permitió garantizar la posibilidad de generalización de los datos obtenidos (Tamayo & Tamayo, 2003). Para el análisis cuantitativo de los datos, se aplicó Excel de Microsoft 2007, que permitió el análisis mediante la estadística descriptiva, calculando frecuencias absolutas y relativas, demostradas en las tablas correspondientes.

1.1. Enfoques básicos para fomentar el Capital Intelectual

Con el término capital intelectual, se hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten el funcionamiento de la empresa, por lo que Brooking (1997, p. 25) divide el capital intelectual en cuatro categorías; activos de mercado, activos de propiedad intelectual, activos centrados en el individuo y activos de infraestructura.

Por su parte, Edvinsson & Malone (2003), tratan los distintos elementos que integran al capital intelectual, así como de las raíces ocultas del valor y de las capacidades ocultas de una empresa; al dar contenido a estos valores ocultos afirman que están conformados por tres elementos básicos: capital humano, capital estructural y capital relacional.

Se pueden definir los tres elementos así: Capital Humano, tiene que ver con el conocimiento, experiencia, motivación, habilidad de razonamiento, decisión y lealtad. Capital Relacional muestra como interactúa la comunidad organizacional, clientes y proveedores. Y el Capital Estructural es lo tecnológico y organizativo, compuesto por el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar, latente en las personas y equipos de trabajo (p. 26).

Para Valdes (2002), se trata no solo del capital que tiene la gente, sino el que tiene la organización, su conocimiento interno y su relación con el entorno. A lo anterior, se le suman, el elemento financiero para poderlo fomentar dentro de una organización, abordando su renovación y desarrollo, reconociendo que la construcción de un informe de capital intelectual es solo el comienzo del objetivo perseguido, porque más allá, se debe alcanzar la medición del mismo (Malglolio, et al., 2013). En este sentido, se pueden identificar cuatro enfoques básicos para fomentar el capital intelectual y el impacto en los resultados del negocio que tiene la gestión del capital humano, importantes para su medición, los cuales se explican a continuación.

a) El capital humano de acuerdo con la estrategia de la empresa

Toda organización al plantearse el direccionamiento estratégico define estrategias que se deben implementar y evaluar, por ello la mayoría de éstas organizaciones buscan evidenciar la importancia y el impacto del capital humano en los resultados financieros, sin embargo, muchas técnicas o enfoques, no permiten la medición específica del impacto de las prácticas de capital humano en una empresa en particular (Torres, 2005, p. 157).

Es por ello, que Bernárdez (2008) destaca

la medición del capital intelectual como el reconocimiento de un conjunto de conocimiento científico, tecnológico, artístico y comercial aplicable para la generación de la riqueza que dispone el individuo, organización o comunidad, por ello, el reconocerlo dentro de la organización, es importante para saber cuál es la capacidad de aplicar de forma eficiente e innovadora su capital intelectual (pp. 20-23).

Se hace necesario entonces, entender que el capital humano es parte de los activos intangibles de la organización, reconocidos en la actual economía del conocimiento, como la principal fuente sostenible de ventajas competitivas. Sin embargo, los activos intangibles, como el capital humano, deben vincularse con los activos tangibles para crear valor, según Kaplan & Norton (2005), compuesto por el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, y destrezas de las personas que componen las organizaciones.

b) Cuantificación de beneficios económicos particulares

Viedma & Porto (2002) resaltan que la cuantificación del capital intelectual en los beneficios económicos, es una ventaja competitiva sostenible fundamental, tomando en consideración los recursos (tangibles e intangibles) y sus capacidades (pp. 2-3).

Igualmente, Román (2005, p. 2) refiere que:

Como recurso intangible, el capital intelectual sirve para añadir valor y crear ventaja competitiva a la empresa, convirtiéndose en el principal valor organizacional para generar ingresos, ya sea bajo la forma de recursos y bienes, perspectivas y aptitudes (tácitas y explícitas), datos, información y conocimiento.

Según Davenport y Thomas (2013), citado por Torres (2013):

Otros impactos de las prácticas de capital humano en los resultados de negocio, se muestra al medir el retorno anualizado sobre las acciones en el mercado de las cien (100) mejores compañías, durante los últimos diez (10) años, éstas presentan casi el doble de retorno comparadas con el promedio del mercado (p. 7).

En fin, los estudios revelan evidencia palpable para demostrar que las inversiones en formación o desarrollo de capital humano impactan positivamente los resultados de negocio. Si el objetivo de una compañía es incrementar el valor económico para los accionistas, una prioridad clave debe ser su enfoque en el capital humano (Torres, 2005, p. 7).

c) Indicadores financieros de productividad y generación de valor del capital humano

Desde la **óptica** de Kaplan & Norton (2005), como se citó en (Malglolio, et al., 2013):

La contabilidad financiera no contempla la inclusión y valoración de los activos intangibles autogenerados, como la tramitación de un nuevo producto; las capacidades del proceso; las habilidades de las personas, motivación y flexibilidad de los empleados; la fidelidad de los clientes; las bases de datos y los sistemas, por no poder asignarles valores financieros fiables (p. 4).

Algunos enfoques de medición del impacto económico del capital humano buscan medir la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano, tal es el caso de los indicadores creados por el Instituto Saratogae, cuyo fundador Fitz-enz, frente al reto de fomentar la relación del capital humano con los resultados financieros se proponen varios indicadores que tienen que ver con el valor añadido, retorno sobre la inversión y valor económico agregado de dicho capital (Torres, 2005).

El capital humano es parte de estos activos intangibles, pero es su dinamizador fundamental. Sólo el talento directivo, gerencial y técnico de las personas, aplicado de forma apropiada, es el que permite aprovechar, mantener y mejorar esos activos.

Cada organización tiene grupos de individuos con los que interacciona para desarrollar sus negocios, y como señala Kaplan & Norton (2005, p. 60) en los últimos años los modelos de grupos de personas que tienen interés en la empresa, (como los empleados, clientes e inversores) se han traducido en marcadores equilibrados.

Reforzando lo antes descrito, Edvinsson & Malone (2003, p. 30) plantean,

El desarrollo de un modelo de planificación empresarial orientado hacia el futuro, como señala en un Informe que proporciona una imagen global equilibrada de las operaciones: un equilibrio entre el pasado (enfoque financiero), el presente (enfoque del cliente, humano y de proceso), y el futuro (enfoque de renovación y desarrollo).

2. Análisis de Resultados

Tabla 1. Estrategia de la Empresa

Ítems	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
¿Se considera que prácticas efectivas referentes al talento de las personas contribuyen sustancialmente al valor de mercado de la empresa?	0	0	26	35	39
¿Se identifican las capacidades e iniciativas claves de capital humano que impactan los resultados financieros de la empresa?	0	0	21	21	57
¿Existe un enfoque de contribución del capital humano para focalizar las condiciones de la organización?	0	0	43	7	50

Fuente: resultados obtenidos del instrumento aplicado a las PYMES de la Península de Paraguaná (2012).

La tabla 1, proporciona información de acuerdo con las estrategias de la empresa donde casi siempre un 35% y siempre un 39% consideran que las prácticas efectivas al talento humano contribuyen sustancialmente a la organización; a su vez, se identifica que las capacidades e iniciativas claves de capital contribuyen sus-

tancialmente en los resultados financieros de la empresa en un 21% casi siempre y un 57% siempre; un 50% plantean que existe un enfoque de contribución del capital humano para focalizar las condiciones de la organización. Las prácticas relativas al talento humano contribuyen sustancialmente en los resultados financieros, mejorando las condiciones de la organización.

De acuerdo con la tabla, se observa que las Pymes en la Península de Paraguaná visualizan las habilidades de su recurso humano para obtener resultados satisfactorios en la obtención de beneficios, factor fundamental para su valor como activo intangible dentro de ellas y aspecto importante para fomentar su medición. En este particular Kaplan & Norton (2005, p. 66) consideran que el mapa estratégico permite identificar las capacidades e iniciativas claves de capital humano que impactarán los resultados financieros de la empresa o Unidad de Negocio de acuerdo con su estrategia particular.

Tabla 2. Cuantificación de beneficios Económicos

Ítems	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
¿El conocimiento de los empleados, debe vincularse con los activos tangibles de la empresa para crear valor?	0	0	13	64	23
¿Impactan los resultados financieros cuando no se toma en cuenta las habilidades o destrezas de los empleados?	0	0	0	49	51
¿Cuenta la empresa con índices de productividad de los empleados, medidos en términos económicos?	0	69	17	14	0

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento aplicado a las PYMES de la Península de Paraguaná (2012).

En la tabla 2, se observa los resultados y beneficios económicos un 64% casi siempre y un 23% siempre; para sumar un 87% cree que el conocimiento de los empleados debe relacionarse con los activos tangibles de la empresa ya que los resultados financieros impactan cuando no se toman en cuenta las habilidades y destrezas del personal. Otro 49% casi siempre y un 51% siempre, considera que no se toma en cuenta las habilidades y destrezas de los empleados en el impacto de los resultados financieros. Se observa además que esta parte de la encuesta presenta un resultado muy particular debido a que cuando se les consultó sobre los índices de productividad de los empleados medidos en términos económicos, un 69% de las Pymes no cuenta con los mismos, aun cuando muchas de las empresas han manifestado contar con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos gracias al conocimiento presente.

Si la gestión del capital humano es determinante para los resultados del negocio, entonces un mejor despliegue y aplicación apropiada de prácticas de talento humano debería correlacionar con más altos beneficios financieros. Esto es lo que se ha podido demostrar a través de muchas investigaciones adelantadas en diferentes partes del mundo, que muestran una correlación positiva entre prácticas específicas de capital humano y los resultados financieros de las empresas (Torres, 2005, p. 152).

Tabla 3. Indicadores de Productividad

Ítems	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
¿Existen procesos y prácticas de gestión del conocimiento para asegurar los impactos en los resultados del negocio?	0	0	29	71	0
¿Existen una relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recurso humano utilizado?	0	0	36	64	0

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento aplicado a las PYMES de la Península de Paraguaná (2012).

Para el estudio de esta perspectiva, los resultados obtenidos en la tabla 3 presentan que el 71% posee prácticas de gestión del conocimiento para asegurar los impactos en los resultados de negocio, aunque en algunos casos se reconoce que no siempre lo poseen; de igual forma manifiestan un 64% que existe una relación entre la cantidad de servicios productivos y la cantidad de recursos humanos utilizados; sin embargo existe un porcentaje muy importante que solo lo aplica en algunas ocasiones.

En cuanto a los indicadores de productividad Kaplan & Norton (2005, p. 9) manifiestan que los indicadores financieros resumen las consecuencias económicas, fácilmente mensurables, de acciones que ya se han realizado. De la misma manera, Fitz-enz (2003, p. 89) coincide en que algunos enfoques de medición del impacto económico del capital humano buscan medir la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano.

Tabla 4. Generación del Valor del Capital Humano

Ítems	Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
¿Genera la empresa utilidades por el desarrollo en cada persona?	0	0	0	64	36
¿En la Organización se mide la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano?	0	0	43	57	0

Fuente: Resultados obtenidos del instrumento aplicado a las PYMES de la Península de Paraguaná (2012)

La tabla 4, se enfoca en la Generación del Valor del Capital Humano, obteniendo como resultado que casi siempre (64%) o siempre (36%), para un 100%, está consciente de que la empresa genera utilidades por el desarrollo de cada persona, y donde un 57% casi siempre mide la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano.

Últimamente han surgido nuevos enfoques que permiten vincular el capital humano a la generación de valor para los accionistas. El grupo de consultoría de Boston diseñó el denominado Valor Real del Activo o RAVE, un sistema de gestión integrada del valor que complementa la visión clásica de administración del valor basada en el capital con tres perspectivas integradas: el capital humano, el capital clientes y el capital proveedores, y de esta manera lograr una verdadera gestión balanceada del valor (Strack & Willis, 2002, p.148).

Conclusiones

En lo referente a los enfoques para fomentar el capital intelectual, refleja que el talento de la personas contribuye sustancialmente al valor del mercado de la empresa con respecto a sus estrategias, impactando en resultados clave de la empresa; no obstante, más del 78% de las Pymes de la Península de Paraguaná, creen que el conocimiento de sus empleados debería relacionarse con los activos tangibles de la empresa, ya que sus resultados financieros se reflejan positivamente cuando se toman en cuenta.

Más del 64% de las empresas han manifestado no contar con mecanismos para evaluar sus índices de productividad, aun así han manifestado contar con mecanismo para evaluar los resultados obtenidos gracias al capital intelectual presente. Al abordar los indicadores de productividad, un alto porcentaje, posee prácticas de gestión del conocimiento para asegurar los impactos de los resultados económicos; sin embargo, otras no poseen ningún mecanismo, a pesar de esto, manifiestan poseer una relación entre la cantidad de servicios producidos y la cantidad de recurso humano. Por otra parte, casi todas están conscientes de que el capital intelectual, genera utilidades por el desarrollo de cada persona midiendo la rentabilidad atribuible al esfuerzo humano.

Asimismo, el gestionar la gerencia del conocimiento es una oportunidad para la organización, por el conocimiento profundo de los clientes, la inteligencia aplicada a una innovación sistemática y constante en toda la empresa, el aprendizaje y la asimilación de todas las experiencias diarias de la misma; en este sentido transitaría en el enfoque de las nuevas empresas, permitiendo establecer estrategias para fomentar el capital intelectual en la organización.

Referencias

- Bernárdez, M. (2008). *Capital Intelectual: Creación de Valor en la Sociedad del Conocimiento*. Bloomington Indiana-USA: Global Business Press.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio*. Barcelona: Editorial Paidós Ibérica.
- Edvinsson, L. & Malone, M. (2003). *El capital intelectual. Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa*. Bogotá: Ediciones Gestión 2000.
- Fits-enz, J. (2003). *El ROI rendimiento de la inversión del capital humano. Cómo medir el valor económico del rendimiento de personal*. España: Editorial Ediciones Deusto.
- Kaplan, R. & Norton, D. (2005). *Mapas estratégicos. Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles*. USA: Ediciones Gestión 2000.
- Malgolio, J., Carazay, M., Suardi, C., Bertolino, D., Díaz, G., Fernández, T., Mancini, A., Nannini, C., Tapia, S. & Vázquez, A. (2013). *Distintos enfoques del capital intelectual*. Recuperado de http://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Malgiooglio,%20Carazay,%20Suardi_los%20distintos%20enfoques%20del%20capital%20intelectual.pdf.
- Osorio, M. (2003). *El capital intelectual en la gestión del conocimiento*. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci07603.htm.
- Román, N. (2005). *Capital intelectual generador de éxito en las empresas*. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25076/2/articulo6.pdf>.
- Sampieri, R., Collado, C. & Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Strack, R. & Villis, U. (2002). RAVE: integrated value management for customer, human, supplier and invested capital. *Revista European Management Journal*, 20(2), 147-158.
- Tamayo, M. & Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.

- Torres, J. (2005). *Enfoques para la medición del impacto de la gestión del capital humano en los resultados de negocio*. Recuperado de [http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/303/1/6_Enfoques%20 para%20 la%20medicion.pdf](http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/303/1/6_Enfoques%20para%20la%20medicion.pdf).
- Valdés, L. (2002). *Conocimiento y capital intelectual, las nuevas ventajas competitivas de la empresa. La revolución empresarial del siglo XXI*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Viedma, J. y Porto, N. (2002). El mobbing un obstáculo para el desarrollo del capital intelectual en la Universidad Pública Española. Presentado en *XII Jornadas Luso-Españolas de Gestión Científica*. Universidad de Beira Interior, Portugal.