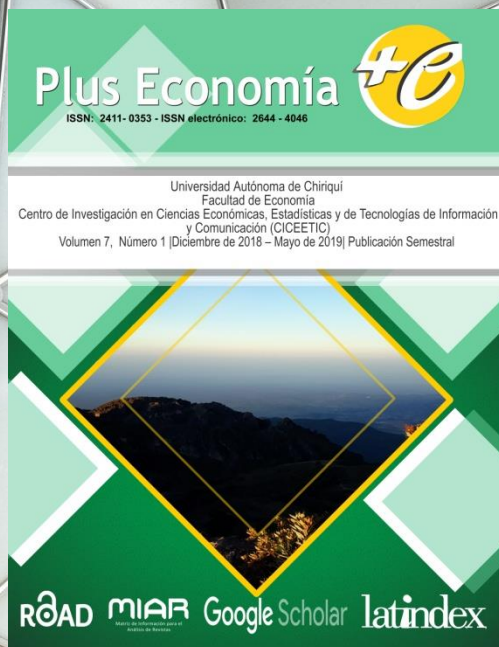




- › Revista Plus Economía
- › ISSN: 2411-0353
- › ISSN electrónico: 2644-4046
- › [pluseconomia@unachi.ac.pa](mailto:pluseconomia@unachi.ac.pa)
- › Centro de Investigación en Ciencias Económicas, Estadísticas y de Tecnologías de Información y Comunicación, CICEETIC
- › Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)
- › República de Panamá



Riquenes , Gisela *et al.*

**Modelo integrado para la evaluación del capital intelectual en una empresa turística de Santiago Cuba**

Vol. 7, Núm. 1, Diciembre 2018 – Mayo 2019

pp. 13-21

Universidad de Oriente, Cuba



## MODELO INTEGRADOR PARA LA EVALUACIÓN DEL CAPITAL INTELLECTUAL EN UNA EMPRESA TURÍSTICA DE SANTIAGO DE CUBA.

MsC. Gisela María Riquenes Despaigne | Profesora Auxiliar, Departamento de Economía, Facultad de Economía, Universidad de Oriente, Cuba| Experta en Administración y Dirección de Empresas | email: riquenes@uo.edu.cu

MsC. Rolando Peguero Pérez | Profesor Auxiliar, Departamento de Agronomía. Facultad de Ingeniería Química y Agronomía, Universidad de Oriente, Cuba. | email: peguero@uo.edu.cu

MsC. Susana Esquivias Pérez | Especialista de Contabilidad, Recursos Humanos y Comercialización, Licenciada en Economía. Cuba

**Recibido:** Diciembre de 2018

**Aceptado:** Marzo de 2019

### RESUMEN

La presente investigación se realizó en una empresa turística de la provincia de Santiago de Cuba, su objetivo es diseñar un modelo integrador que permita evaluar el capital intelectual en la organización a través de un sistema de indicadores que contribuyan a la eficacia organizacional. Se abordan los aspectos teóricos en los que se sustenta la propuesta sobre la evaluación del capital intelectual, exponiéndose una caracterización de la empresa teniendo en cuenta los aspectos generales de la misma y se expone el modelo integrador propuesto con sus diferentes componentes y el procedimiento utilizado. Con la aplicación de la propuesta, como resultado fundamental es describir el valor relativo del capital intelectual en la organización así como las principales acciones que permitan lograr un incremento de dicho capital intelectual. En la propuesta, se formulan acciones que permiten a la dirección de la misma lograr la eficiencia en la utilización de su capital intelectual.

**Palabras claves:** Capital intelectual, modelo integrador, indicadores de gestión.



## ABSTRACT

This investigation has been realized in a touristic business in a province of Santiago of Cuba, which objective is to realize an integrator model that can let evaluate the intellectual capital in the organization through an indicators system that supports an organizational effective. That will let know different theoretical aspects in which the evaluation proposal of intellectual capital is based are discussed, exposing a characterization of the business taking into consideration the general aspects of it and the proposed integrator model with its different components and the procedure used is exposed. With the application of the proposal as a fundamental result is the value of the intellectual capital in the organization and the principal actions for achieving an increase of this intellectual capital. It will present actions which permit to the direction to know the effective use of intellectual capital.

**Keywords:** Intellectual capital, integrator model, management indicators

## INTRODUCCIÓN

Con el advenimiento del siglo XXI, las empresas se enfrentan más que nunca, al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, por esta razón se hace necesario, buscar alternativas y tomar decisiones dentro del ámbito empresarial para poder adaptarse a una economía en la que, la generación de riqueza se encuentra asociada al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas, basadas principalmente en elementos de carácter intangibles agrupados bajo la denominación genérica de conocimiento y la información, ubicando así, de manera

justa, aquellos elementos que bajo las condiciones actuales y previsiblemente de cara al futuro, aportan una cuota mayor al valor creado. Como consecuencia de lo anterior y en este contexto surge el interés por conceptos tales como: aprendizaje organizativo, gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual.

En la actualidad el capital intelectual, es la nueva fuente de riqueza de las organizaciones, y se ha introducido tanto en el ámbito empresarial como académico, claro está, que el capital intelectual no lo es todo, pero si lo más importante, ya que son las

propias personas quienes en cualquier nivel, desarrollan los planes y las estrategias para que la empresa funcione y son ellas mismas quienes las ponen en práctica.

Como todos los países, Cuba, es afectada por la realidad económica actual, por lo que desarrolla y gestiona el capital intelectual, aprovechando la calificada fuerza de trabajo y los recursos con que cuenta, definiendo estrategias que permitan posicionar sus producciones y servicios en la arena del mercado internacional, competir con éxito, satisfacer a sus clientes y lograr un buen desempeño de sus negocios.

Los estudios y aplicaciones realizadas sobre el capital intelectual son todavía insuficientes, por lo cual se propone la siguiente investigación que tiene como objetivo: Proponer y aplicar un procedimiento metodológico para medir y evaluar el Capital Intelectual en una Empresa de Alojamiento.

Esta empresa como cada una de las que conforman el sistema empresarial cubano debe adentrarse en esta nueva economía donde el conocimiento es una fuente de

ventaja competitiva, ya que la medición y evaluación del capital intelectual resulta fundamental para el desarrollo y avance del bienestar de toda sociedad, teniendo en cuenta que las personas son el elemento primordial para lograr los objetivos trazados. En la literatura especializada se han encontrado disímiles modelos derivados de investigaciones y estudios precedentes, no obstante en la entidad objeto de investigación no existen antecedentes de estudios de la temática e inexistencia de un procedimiento de medición y evaluación del capital intelectual en la empresa.

Lo anteriormente expuesto evidencia la necesidad insoslayable de proponer un modelo que permita evaluar la gestión del capital intelectual en las organizaciones, como condicionante de la eficacia y competitividad en la gestión organizacional.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Dentro de los métodos teóricos conocidos, fueron empleados:



- **Histórico - lógico:** Para valorar la evolución histórica del concepto de capital intelectual en la gestión organizacional, los diferentes modelos que conciben y relacionan los indicadores que lo conforman.
- **Inductivo – deductivo:** en el análisis de las premisas, hipótesis, leyes o teorías del pensamiento administrativo, partiendo del enfoque conductista y positivista de la nueva concepción de los intangibles en las organizaciones modernas.
- **Análisis – síntesis:** en la descomposición de las teorías y modelos subyacentes en el análisis de las premisas de la concepción del capital intelectual y de los indicadores que lo integran.
- **Criterios de especialistas:** para corroborar los datos e información primaria, así como para la validación del modelo planteado.
- Software computacional SPSS, versión 21. Para el procesamiento de los indicadores y determinar le nivel de confiabilidad de las encuestas a expertos.

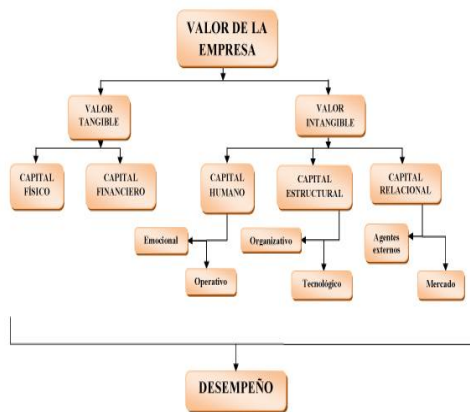
## RESULTADOS

### Presentación del modelo integrador para la medición y evaluación del Capital Intelectual en una empresa de Servicios.

En la figura se muestra la estructura del modelo integrador para medir y evaluar el capital intelectual, el cual parte de analizar los indicadores tangibles e intangibles que conforman el valor de la empresa y desagrega cada componente del capital físico, financiero, humano, estructural y relacional bajo la óptica de un sistema de indicadores propuesto para su medición.

### Dentro de los métodos empíricos, fueron usados:

- **La revisión de documentos:** en el proceso de revisión de los registros primarios de los indicadores y variables que permiten el cálculo y valoración del capital intelectual en la empresa objeto de investigación.



**Figura 1.** Modelo Integrador para la medición y evaluación del Capital Intelectual  
**Fuente:** Los autores.

Para la elaboración del modelo integrador se tomó como base el Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard, Robert Kaplan y David Norton), relacionándose los elementos económicos-financieros y los intangibles; donde se realiza una distinción de los diferentes componentes que integran el capital intelectual atendiendo a la estructura que ofrece el modelo Intellect (Euroforum, 1998) relacionando este capital en tres bloques o componentes fundamentales: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional y dentro de cada uno de estos componentes se utilizó la clasificación multidimensional del capital intelectual que ofrece José Emilio Navas López, y Martha Ortiz

de Urbina Criado en el artículo: "El Capital Intelectual en la empresa. Análisis de criterios y clasificación multidimensional".

Dicho modelo responde a la necesidad de recoger en un esquema fácilmente comprensible todos aquellos elementos intangibles que aportan o agregan valor para la empresa.

### **Pasos para la implementación del procedimiento metodológico para medir y evaluar el Capital Intelectual.**

Para la implementación del Modelo Integrador de medición y evaluación del Capital Intelectual se proponen los siguientes pasos lógicos:

1. Realizar una recopilación y consulta de la literatura existente más actualizada del tema objeto de la investigación.
2. Analizar y valorar de las experiencias adquiridas de diferentes sectores y organizaciones, (internacionales y nacionales), teniéndose en cuenta los principales logros. Tomando como base estas experiencias, se determina la importancia de la



Propuesta de un Modelo Integrador para medir el Capital Intelectual en la Empresa Provincial de Alojamiento Santiago (EPAS).

3. Aplicar el Modelo Integrador como herramienta para la evaluación del estado actual del capital intelectual en la EPAS, a partir de un grupo de indicadores seleccionados.
4. Aplicación de métodos y técnicas de recogida de datos primarios e información cuantitativa y cualitativa: se toman de base y ayuda indispensable diferentes documentos pertenecientes a la entidad, así como los criterios de expertos, los directivos y del resto de los trabajadores.
5. Presentación y análisis de los resultados. Los resultados finales fueron presentados de forma clara y sencilla de forma tal que su comprensión e interpretación fuese adecuada, determinándose los índices con el software profesional SPSS versión 21 para el procesamiento de encuestas y su validación.

### **Aplicación del modelo de medición y evaluación del capital intelectual en la empresa seleccionada.**

La aplicación del modelo de medición y evaluación del capital intelectual, se establece con cuatro etapas, las mismas no se expondrán desglosadas, debido a que se irá resumiendo los diferentes indicadores que integran los distintos componentes del capital intelectual con los correspondientes resultados y finalmente se destacará el valor que obtiene el capital intelectual de la empresa y se evaluará su comportamiento y tendencia en el período analizado.

### **DISCUSIÓN**

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los indicadores que se eligieron para medir el capital intelectual de la empresa objeto de estudio.

### **Evaluación de los componentes del capital intelectual en la empresa.**

El estudio realizado arrojó que el valor final del Capital Intelectual en la

empresa es de 3.1 puntos, que valorado en la escala propuesta clasifica como medio representando el 62% del valor añadido de la empresa, corroborándose que el análisis de los intangibles juega un papel importante en el desempeño organizacional y en la eficiencia de la empresa.

Los resultados muestran que del 100% del Capital Intelectual de la entidad, sólo el 24% pertenece al **Capital Humano**, alcanzando según la escala 1.2 puntos, incidiendo de forma negativa, el grado de motivación y la satisfacción de los trabajadores; el bajo nivel de escolaridad de la mayoría de los trabajadores, y el alto nivel de fluctuación laboral.

El **Capital Estructural** representó el 20% con una puntuación de 1.0, lo que demuestra que la empresa posee una infraestructura tecnológica-organizativa eficiente, pero no óptima, debido a que todavía los trabajadores no se encuentran totalmente identificados con los objetivos que se reflejan en la misión y la visión. También, influyen los problemas de comunicación, que aunque no se

realizó un estudio profundo, se evidencia la necesidad de prestarle mayor atención y de no hacerlo, se podría convertir en un riesgo para la entidad.

El **Capital Relacional** con una puntuación de 0.8, representó el 16%. Esto se debió fundamentalmente a la falta de mecanismos de retroalimentación establecidos por la empresa para poder conocer específicamente, cuáles son las inquietudes y necesidades de los clientes y la mejora del servicio, que incluye la satisfacción del cliente y el número de servicios que ofrece la empresa.

Partiendo de todos los elementos analizados, se detectaron algunas potencialidades que tiene la organización, así como las dificultades que de una forma u otra le impide aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno, para lograr un mayor desempeño empresarial.

### **Potencialidades identificadas para potenciar el capital intelectual.**

- Aceptado estilo de dirección de los directivos de la empresa.





- Personal con experiencia laboral. Edad promedio de los trabajadores de 45 años.
- La estructura organizativa satisface las necesidades de información y de toma de decisiones.
- El personal de la empresa tiene dominio de las especificaciones de la calidad del servicio y con gran dominio de sus funciones.
- Disposición de aprovechar la estrategia empresarial por parte de todo el colectivo laboral.
- Importante nivel de satisfacción de los clientes externos.

### **Dificultades identificadas que limitan potenciar el capital intelectual.**

- Bajo nivel de escolaridad de los trabajadores.
- Alta fluctuación laboral.
- Decrecimiento del salario medio.
- Deterioro de los indicadores económicos-financieros.

### **Riesgos identificados en la evaluación del capital intelectual.**

- No existe cultura en la empresa de la importancia y ventaja de la medición y evaluación del capital intelectual.

### **Propuesta de acciones para potenciar el capital intelectual.**

1. Incrementar las modalidades de formación de nivel medio y nivel superior en los planes de capacitación para elevar el nivel de escolaridad de los trabajadores, teniendo en cuenta a los trabajadores con menos años de experiencia laboral.
2. Utilizar herramientas y métodos de análisis financiero, que le permita a la dirección, facilitar el análisis de la situación económica y medir el progreso de la empresa para la toma de decisiones.
3. Aplicar el Modelo Integrador propuesto, en cada una de las unidades de la empresa, con el objetivo de realizar comparaciones y ver cuáles de ellas aporta un mayor por ciento al capital intelectual general.

### **CONCLUSIONES**

1. La medición y evaluación del capital intelectual constituye para las organizaciones turísticas, una fuente de ventajas competitivas y

determina en buena medida su potencial de crecimiento futuro y su valor, resaltándose en esta investigación como aún es insuficiente en la gestión empresarial el tratamiento a este indicador estratégico que tributa a la gestión de personas.

2. La propuesta y aplicación del modelo integrador en una empresa de alojamiento, permitió analizar los elementos más significativos, lográndose una visión global del comportamiento del capital intelectual en la organización.
3. El capital intelectual de la empresa está conformado en un 24% por su capital humano, 22% de capital estructural y 16% de capital relacional respectivamente, lo que evidencia la interconexión de estos elementos.
4. En el caso específico de la organización se pudo concluir que la misma aunque se encuentra en un nivel medio de estado y uso de su capital intelectual, considerar el uso de estrategias concretas encaminadas a gestionar y potenciar los índices de estos activos intangibles.

## REFERENCIAS

- Aportela I. M. (12 de Octubre de 2015). La Gestión del Conocimiento y sus Tendencias Actuales. Un Acercamiento a las Organizaciones Cubanas, p. 8.
- Brooking (2012). El Capital Intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio. La Habana, Cuba. Editorial Pueblos y educación.
- Bueno, E. (2005). Génesis, evolución y concepto del Capital intelectual: enfoques y modelos principales. Madrid, España. Editorial Thompson.
- Cañibano, L., Sánchez, P., García-Ayuso, M. & Chaminade, C. (eds). (2002). Guidelines for managing and reporting on intangibles: Intellectual Capital Report. Madrid, España. Fundación Airtel.
- Cuesta (2005). Tecnología de gestión de Recursos humanos. La Habana, Cuba. Editorial Academia.
- Gazzera, M., & Vargas, E. (2007). El valor de los intangibles en las empresas prestadoras de servicios turísticos - Caso Hotelería en Toluca. Ciudad México, México.
- Pérez, C. (2008). Métodos Estadísticos Avanzados con SPSS. Madrid, España. Editorial Thompson.