

MODELO GERENCIAL DE CAPITAL INTELECTUAL PARA OPTIMIZACIÓN DEL ÉXITO EN LA EFICIENCIA EMPRESARIAL

“MANAGEMENT MODEL OF INTELLECTUAL CAPITAL FOR OPTIMIZATION OF SUCCESS IN BUSINESS EFFICIENCY”

Por: Enrique Mujica

(enriqueramonmujica@gmail.com)

Recepción: 06/08/2023.

Aprobado: 19/12/2023.

RESUMEN

Este artículo se desarrolló, como parte de la base teórica de la Tesis doctoral titulada: Modelo gerencial de Capital Intelectual para optimización del éxito en la eficiencia empresarial con el propósito de diseñar un Modelo de Capital Intelectual para optimización del éxito en la eficiencia empresarial y elevar el nivel de gestión de las Instituciones para el control de su rumbo estratégico en aeropuertos de Venezuela. Se realiza con una orientación cualitativa a través de la revisión y posterior análisis de la literatura relacionada al estudio del capital intelectual y sus dimensiones. Una vez que se analizaron los documentos derivados de trabajos de investigaciones a nivel de tesis doctorales, artículos de investigación y ensayos se confirmó la necesidad de identificar y determinar los indicadores que se pueden analizar en empresas como los aeropuertos en el estudio de los componentes del Capital Intelectual para optimización del éxito en la eficiencia empresarial como guía para elevar la eficiencia de la gestión de las Instituciones y como potenciador del conocimiento de su personal, obteniendo mecanismos para la generación de ventaja competitiva y mayor valor agregado, pudiendo aplicar el benchmarking siguiendo a las empresas líderes del mercado donde se desenvuelve, pues esta herramienta hace énfasis en las perspectivas de formación y desarrollo del Talento Humano y de los procesos internos, así como eficiencia gerencial para elevar su productividad.

Palabras Clave: Capital Intelectual, Capital Humano, Capital estructural, Capital relacional, Componentes del Capital Intelectual.

ABSTRACT

This article was developed as a theoretical basis for the doctoral thesis entitled: Intellectual Capital management model to optimize success in business efficiency with the purpose of designing an Intellectual Capital Model to optimize success in business efficiency and raise

the level of management of the Institutions for the control of their strategic direction in airports of Venezuela. It is carried out with a qualitative orientation through the review and subsequent analysis of the literature related to the study of intellectual capital and its dimensions. Once the documents derived from research work at the level of doctoral theses, research articles and essays were analyzed, the need to identify and determine the indicators that can be analyzed in companies such as airports in the study of the components of Capital was confirmed. Intellectual for optimizing success in business efficiency as a guide to increase the efficiency of the management of Institutions and as an enhancer of the knowledge of their staff, obtaining mechanisms for the generation of competitive advantage and greater added value, being able to apply benchmarking following the leading companies in the market where it operates, as this tool emphasizes the perspectives of training and development of Human Talent and internal processes, as well as managerial efficiency to increase productivity.

Keywords: Intellectual Capital, Human Capital, Structural Capital, Relational Capital, Components of Intellectual Capital.

INTRODUCCIÓN

En toda organización el elemento determinante para el logro de sus objetivos es el Talento Humano (TH), pueda que la institución tenga la tecnología de punta, todo el dinero del mendo, las mejores infraestructuras, pero si no cuenta con un personal alineado con los intereses de la empresa y sus clientes, será en vano cualquier esfuerzo que haga para mantenerse en el mercado.

En el mundo de hoy es imperativo que dentro de las organizaciones se conozcan los planes tanto a corto como a mediano plazo desde la parte más alta de la gerencia hasta los niveles operativos con el fin de que todos hablen el mismo lenguaje, es decir, conocer los planes que la organización propone para enfocar la práctica hacia ellos, también se debe cumplir a cabalidad los objetivos trazados, tomando las decisiones precisas y oportunas.

De allí que, la gestión del capital intelectual, se concentra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para lograr los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias lo que implica mecanismos de gestión del conocimiento para el proceso de aprendizaje de la organización sobre sus propios procesos.

Como es sabido en la actualidad todo negocio de éxito ha estado marcado por el dominio del conocimiento o, lo que es lo mismo, por aquellos elementos de naturaleza intangible que tienen profunda incidencia en marcarla como una empresa diferente de aceptación general por sus clientes y lógicamente representa una ventaja competitiva que la diferencia a las demás empresas.

Por consiguiente, las empresas del presente siglo que deseen obtener éxito y ventajas competitivas, deben gestionar y desarrollar el Capital Intelectual dentro de las mismas para lograr conseguir sus objetivos.

Ante las razones expuestas anteriormente, se puede decir que el valor real de una empresa, tal vez no está representado, desde el punto de vista económico, por los activos que tenga para un determinado momento, sino por una plusvalía que le aporta un valor agregado a su presencia en el mercado y que se encuentra representado por valores intangibles como: excelentes relaciones con clientes, proveedores, inversionistas y entidades financieras; trabajo orientado hacia la innovación, óptima capacidad organizacional, así como conocimiento y pericia puesta en práctica por los miembros de la empresa, todas éstas, propiedades inherentes a activos intangibles, hoy día denominado Capital Intelectual (CI) y que fácilmente se puede decir que es generador del éxito.

De considerar a estos elementos, estaríamos ante empresas o instituciones con criterios de gestión del Capital Intelectual de avanzada, puesto que les proporcionaría un valor agregado a las empresas más allá de su valor real según libros generando un cambio en la economía de cualquier país y como consecuencia, el mercado se hará más competitivo, en beneficio de los clientes porque contarían con productos de calidad, mejores servicios, trayendo como resultado una mayor satisfacción del cliente.

Frente a este escenario, cualquier persona no puede ocupar un cargo de gestión y mucho menos si mantiene los mismos paradigmas de gestión aplicados en el pasado y en la actualidad exige, por lo tanto, gente cualificada, motivada, comprometida y alineada con la empresa, que apoye los planes de crecimiento. Estas exigencias obligan a mirar desde el ámbito financiero la medición del Capital Intelectual, es decir, de donde se origina el valor

producto del conocimiento, el cual posee o debe poseer toda empresa como recurso esencial para crear valor y, por ende, generar beneficios económicos.

Estos elementos indican que es prioritario y necesario buscar mecanismos de medición de este tipo de capital porque algunas empresas solo lo conocen de una manera subjetiva pero lo importante es que se siente su presencia por los resultados que se generan dentro de la empresa ubicándola a nivel de la economía global como es el caso de Microsoft que ha hecho valer su conocimiento y se ha convertido en una de las compañías más valiosas del mundo, pues posee ventajas competitivas que se originan de su capacidad para diseñar y crear software informático de un nivel de calidad constante, comercializado a través de su marca y cuyo valor accionario en el mercado de valores no está representado por sus inversiones, sino que surge de una economía basada en la técnica y los conocimientos.

Como se evidencia se puede afirmar que el conocimiento es el bien más valorizable, y, por lo tanto, queda demostrado que ese conocimiento es aportado y reside en el individuo lo que hace que las organizaciones aprenden.

Con estos razonamientos queda claro que el factor determinante de competitividad y que garantiza el éxito de las organizaciones es el Capital Intelectual lo que influye en la forma de hacer negocios en la actualidad en dos sentidos: determina el valor real de la empresa más allá de los que dice los libros contables y le agrega valor en el sentido de ofrecer productos y servicios de calidad lo que la convierte en una empresa competitiva.

Un aspecto sobresaliente que señalan Demuner, Saavedra y Camarena (2017), refiriéndose a autores como Steward, Edvinsson y Malone, Sveiby y Pulic que han argumentado que la metodología que han usado tradicionalmente para medir el rendimiento de una empresa, basados en principios contables convencionales, pueden ser incorrectas.

En ese mismo orden de idea, Adam (2005), menciona que los informes financieros tradicionales muestran el valor de la empresa limitada al reflejar un capital contable con información histórica, lo que se podría afirmar que esas medidas son suficientes lo que nos lleva a pensar en otras alternativas que puedan brindar información ajustada a la realidad.

Todas estas reflexiones se son aplicables en todos los sentidos en instituciones, como es el caso de estudio de la investigación referidas a aeropuertos, uno privado como el de Charallave y dos públicos como son el de Guanare y el de Barinas sobre los cuales se buscará establecer una discusión sobre la eficiencia desde el punto de vista de empresas del sector privado y de las empresas públicas desde la realidad o de lo que existe relacionado con la gestión del Capital Intelectual de esas instituciones.

El objetivo del presente artículo es abordar las diferentes conceptualizaciones que se han realizado sobre el capital intelectual y sus dimensiones, y dentro de este aspecto definir algunos indicadores que permitan identificar y valorar el Capital Intelectual en los aeropuertos, demostrando la importancia que va adquiriendo su análisis como una ventaja competitiva y comparativa en las empresas, para ello, se ha procedido a la revisión de diferentes investigaciones recientes sobre el tema.

Este artículo que formará parte de la tesis doctoral consta de cuatro partes, la primera contiene la introducción, la segunda parte que refiere a la revisión de la literatura, en la cual se abordan temas como el concepto de capital intelectual, sus componentes y un panorama del capital intelectual.

La tercera parte se relata la metodología utilizada para la revisión y posterior análisis de la literatura relacionada al estudio del capital intelectual y sus dimensiones. La cuarta parte incluye los hallazgos o resultados derivados del análisis de la literatura consultada definiendo algunos indicadores y finalmente, se presentan las conclusiones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El concepto de Capital Intelectual (CI) fue introducido por J. K. Galbraith en 1969, según Bontis (1999), desde esa fecha ha habido un largo desarrollo en este campo de investigación, configurándose como el conjunto de activos intangibles de la empresa de naturaleza social, relacional y estructural, mientras que para ese entonces se había considerado cuatro factores de creación de riqueza en una economía que han sido tradicionalmente los recursos naturales, el trabajo, el capital y el conocimiento; pero la

importancia relativa de cada uno de ellos ha ido variando con el tiempo, según lo señaló Savage (1991).

En las economías de finales del siglo XX y de principios del siglo XXI, la fuente principal de creación de riqueza, y cada vez más se va abriendo paso la afirmación de Prusak (1996), al manifestar que la fuente principal de creación de ventajas competitivas de una empresa reside fundamentalmente en sus conocimientos o más concretamente en lo que sabe, en cómo usa lo que sabe y en su capacidad de aprender cosas nuevas pertinentes a la organización.

Esta afirmación se convirtió en una nueva visión, en un nuevo paradigma que se fundamentaba en que la clave de todo proceso transaccional de formación de la estrategia para que una empresa lograra el éxito consistía en la capacidad que tenía para desarrollar habilidades de adquirir, crear acumular y explotar el conocimiento.

Actualmente cuando se observan a las empresas exitosas y se evalúa su composición organizativa, sus estructuras y sus inversiones se puede evidenciar que su éxito es derivado por algo más allá de lo que tiene físicamente, es decir en forma tangible, que constituyen elementos intangibles que producen un valor agregado que los clientes, tanto interno como externo, los valora y las considera líder en el mercado, ese algo intangible es lo que se ha definido como Capital Intangible. Si aplicamos los conceptos financieros se podría decir que tiene un activo intangible y si hacemos la analogía de la situación contable se podría decir que también a ese mismo nivel nos podemos encontrar con pasivo intangible.

Para efectos de definir el concepto de Capital Intelectual hay que considerar lo planteado por Barrientos, E; Cárdenas, J y Cordero, M. (2021), que se refieren al Capital Intelectual (CI) como el conjunto de sistemas y procesos, conformado por el capital humano, capital estructural y capital relacional, orientados a la producción y participación de conocimiento en función de objetivos estratégicos (visión, misión, mercado objetivo), si bien el capital intelectual depende en buena parte de las tecnologías de la información (bases de datos relacionales, redes neurales, inteligencia artificial), concretándose a través de formas tangibles entre otros); siendo que su naturaleza principal es de carácter intangible, dado que,

a lo último radica en los seres humanos entendidos individual y colectivo. Son elementos que toda organización debe tomar en cuenta para su proceso de gestión si realmente piensa en términos de productividad y eficiencia.

También es importante para ampliar la definición del capital intelectual considerar los elementos que lo conforman e ingresan en su definición y que ha sido estudiados como tipos de capital intelectual, la totalidad de recursos que integran el capital intelectual los cuales son cuatro y están divididos de la siguiente manera:

1. Capital humano: quizás la variante más conocida del capital intelectual, se refiere a la creatividad, el conocimiento, las habilidades y competencias, la ética de trabajo y la motivación de las personas.
2. Capital estructural: este hace referencia a los modelos de innovación, la cultura corporativa, herramientas de gestión y tecnologías de la información; en este caso el capital intelectual es propiedad de la empresa. Ordoñez (2004) al referirse a este componente lo define como el conocimiento que permanece dentro de la empresa cuando los empleados se van a sus casas y corresponden aspectos relacionados con la estructura interna de la empresa. Por otro lado, autores como Bueno, Salmador y Merino, (2008) y Ramírez, (2007). Remezán (2011), clasifican el Capital Estructural en Capital Tecnológico y Capital Organizacional y al mismo tiempo Remezán (2011) nos indica que, el Capital Organizacional, es la combinación del conocimiento explícito e implícito, formal e informal, que de manera efectiva y eficiente estructura, organiza y desarrolla las actividades de la empresa. Incluye la cultura (conocimiento implícito e informal), la estructura (conocimiento explícito y formal) y aprendizaje organizacional (implícita y explícita, formal e informal, renovación de los procesos de conocimiento).

Como se explicó anteriormente, tradicionalmente cuando se quiere conocer el valor de una empresa lo común es tomar el valor de los activos representado por sus bienes y propiedades y pasivos que son las deudas y obligaciones para la fecha en que se desea conocer el valor. Sin embargo, existen bienes que no se pueden palpar físicamente que está representado por las competencias del personal de la empresa indistintamente del cargo que

ejerza manifestado por los conocimientos que tiene, las habilidades que ha desarrollado y las actitudes que refleja durante el desempeño de su cargo alineado con los objetivos de la organización.

Todas estas competencias señaladas es lo que se ha denominado como Capital Intelectual y es reconocido como un activo intangible y que está dentro del campo de la gestión del conocimiento que, en la década de los noventa, algunas empresas en Suecia y Estados Unidos, inician esta corriente teórica que surge a raíz de la intención de las organizaciones por incrementar el capital intelectual de su recurso humano, mediante la evaluación de sus competencias es decir, en el menor espacio de tiempo posible, impactando en su productividad y rentabilidad (Sarur Zanatta, 2013)

La gestión del conocimiento es la herramienta por medio del cual se debe evaluar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) del Talento Humano, es necesario primero conocer el término ‘conocimiento’ y cómo se gestiona; algunos autores, como Drucker (1992) lo denominan ‘conocimiento organizativo’, y es considerado como el recurso estratégico en la toma de decisiones de una organización. De esto se establece que la gestión del conocimiento “es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de la institución aumenta de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas” (gestiondelconocimiento.com).

En cuanto a la gestión del capital intelectual es el conjunto de actividades que una organización realiza para identificar, desarrollar, proteger, medir y aprovechar sus activos intangibles, que le permiten generar valor, innovar y competir en el mercado. Los procesos de gestión del capital intelectual son las fases o etapas que se siguen para llevar a cabo estas actividades, que pueden variar según el modelo o enfoque que se adopte. Los elementos del capital intelectual son las dimensiones o componentes que lo integran, que generalmente se clasifican en tres: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

Como se ha indicado existen diferentes modelos para gestionar el capital intelectual de una organización, que proponen diferentes procesos y elementos. Algunos ejemplos de modelos son:

- El modelo Skandia, que propone cinco procesos: identificación, medición, desarrollo, protección y divulgación del capital intelectual; y cinco elementos: capital financiero, capital humano, capital estructural (que incluye al capital organizativo y al capital innovativo), capital cliente y capital social.
- El modelo Intelect, que propone cuatro procesos: identificación, medición, gestión y auditoría del capital intelectual; y cuatro elementos: capital humano, capital estructural (que incluye al capital organizativo y al capital tecnológico), capital relacional (que incluye al capital de mercado y al capital social) y capital de innovación
- El modelo Balanced Scorecard, que propone cuatro procesos: definición de la visión y la estrategia, traducción de la estrategia en objetivos e indicadores, implementación de la estrategia mediante planes de acción e iniciativas estratégicas, y evaluación y aprendizaje de la estrategia; y cuatro elementos: perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos internos y perspectiva del aprendizaje y crecimiento (que incluye al capital humano, al capital estructural y al capital relacional).
- El modelo IC-dVAL, que propone tres procesos: identificación del valor potencial del conocimiento, creación del valor real del conocimiento y captura del valor generado por el conocimiento; y tres elementos: valor potencial (que incluye al conocimiento interno y externo), valor real (que incluye al conocimiento explícito e implícito) y valor generado (que incluye al conocimiento aplicado e innovado).

En el presente siglo, se considerado nuevos factores de producción como lo son el conocimiento y la tecnología, este hecho se notado por el impacto que ha significado en la economía de las organizaciones porque han logrado un notorio éxito gracias a su Capital Intelectual, los activos fijos están en segundo plano porque la gestión del Talento humano es

hoy día la técnica gerencia relevante porque dentro de esta función podemos encontrar el Capital Intelectual, la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional.

Existen varios tipos de Capital Intelectual, los cuales pueden considerarse derivaciones de tres tipos básicos, a saber:

- Capital humano: Entendido como el conocimiento, el saber hacer (Know How), las habilidades y la creatividad que tienen los empleados de una organización.
- Capital estructural: Son los elementos tangibles de la cultura organizacional, los procesos comerciales y la capacidad de innovación que tenga una organización.
- Capital relacional: Es la relación de la empresa con el mundo exterior.

Estos son los elementos principales del Capital Intelectual que son necesarios tomar en cuenta para su gestión dentro de una organización. Como se ha señalado anteriormente, el Capital Intelectual se refiere al conjunto de activos intangibles que posee una organización y que le permiten generar valor, innovar y competir en el mercado y la gestión del conocimiento es el proceso de crear, compartir, utilizar y proteger el conocimiento dentro de la organización, con el fin de mejorar su desempeño, aprendizaje y adaptación lo que da como resultado un proceso de aprendizaje de allí, que es necesario introducir la concepción de las organizaciones que aprenden, empresas que tienen la capacidad de modificar su comportamiento y sus estructuras en función de los cambios del entorno, aprovechando el conocimiento como recurso estratégico y que ha sido producto de la práctica diaria en sus operaciones.

Existen diferentes modelos para medir el capital intelectual de una organización, como por ejemplo el modelo Skandia, el modelo Intellect, el modelo Balanced Scorecard o el modelo IC-dVAL2. Estos modelos se basan en diferentes indicadores que se agrupan en tres dimensiones principales: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. El capital humano se refiere al conocimiento, habilidades, actitudes y competencias de las personas que trabajan en la organización. El capital estructural se refiere al conocimiento codificado, sistematizado y organizado que se encuentra en los procesos, sistemas, bases de

datos, patentes, etc. El capital relacional se refiere al conocimiento que se genera a partir de las relaciones con los clientes, proveedores, socios, etc.

La integración del capital intelectual, la gestión del conocimiento y las organizaciones que aprenden implica una visión holística y estratégica del conocimiento como un activo clave para el éxito de la organización. Implica también una cultura organizacional que fomente el aprendizaje continuo, la colaboración, la innovación y la mejora. Implica además una serie de prácticas y herramientas que faciliten la identificación, evaluación, transferencia y protección del conocimiento¹. Algunos beneficios de esta integración son: mayor competitividad, mayor satisfacción de los clientes y empleados, mayor capacidad de adaptación al cambio, mayor generación de valor e impacto social.

Desde que se inició la Contabilidad Financiera como una herramienta de registro de las operaciones dentro de la empresa expresado en términos de unidades monetarias (u.m) ha tenido un enfoque jurídico y financiero, donde se puede evidenciar que la información que suministra tiene un enfoque netamente jurídico como es el caso de patrimonio. Por otro lado, utiliza métodos de valoración propuesto por la economía al establecer los precios de las transacciones definidas en unidades monetarias donde queda reflejado su enfoque basado en la teoría de valor utilidad y el valor Trabajo.

La teoría de valor trabajo considera que el valor de un bien está dado por el trabajo que ha sido necesario emplear para ponerlo a disposición del consumidor, por las remuneraciones que ha causado en los procesos de explotación, producción y distribución de ese bien o servicio, de allí que, en la Contabilidad Financiera utiliza conceptos como costos históricos constituidos por las erogaciones que se han originados en el proceso de fabricación de un determinado producto. Lo que da muestra de que esta concepción incorpora conceptos marxistas según el cual el trabajo es el único generador de valor, desconociendo la existencia de otros tipos de valoraciones.

La segunda concepción es el valor utilidad, según el cual el valor de un bien está determinado por el grado de satisfacción de necesidades, hecho que implica que es la demanda de bienes, o sea, el mercado es quien determina o fija el precio del bien o servicio.

Por esta razón es que la Contabilidad la denomina valor de mercado, de compra, valor de reposición o de realización.

Estas concepciones han convertido a la Contabilidad Financiera en una barrera a la hora de estudiar o analizar el concepto de valoración desde ese enfoque restringido de la misma.

En cuanto a la metodología utilizada para este trabajo se realizó por medio del análisis cualitativo a través de la revisión y posterior análisis de la literatura relacionada al estudio del capital intelectual y sus dimensiones. Para ello se realizó la búsqueda información en bases de datos científicas reconocidas a nivel internacional como Web of Science, Ebsco, Google Académico, Academic Journals, entre otros.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Por los distintos razonamientos que se han planteado resulta un poco dificultoso definir y cuantificar los componentes del Capital Intelectual como es el caso del análisis que se pretende hacer en los aeropuertos de Venezuela, principalmente, por el tipo de Contabilidad Financiera que llevan para registrar las operaciones que está enfocada únicamente para cumplir fines fiscales, donde se le da mayor prioridad a los activos tangibles, y no para que cumpla sus funciones propias como lo es dar información para la toma de decisiones. Esta dificultad ha sido la motivación para llevar a cabo la investigación en tres aeropuertos de Venezuela, como unidades de análisis como lo son: dos aeropuertos públicos a nivel local el de Barinas y el de Guanare y uno privado, el aeropuerto de Charallave.

Estas dos versiones nos darán pista e información para determinar si siguen el mismo patrón en cuanto al manejo del Capital Intelectual y que nos servirá de base y fundamento los trabajos empíricos consultados que especifican los componentes del capital intelectual, ya que así partiremos de un sustento más sólido para la construcción de una propuesta de los componentes del capital intelectual que pueda ser definidos en los aeropuertos.

Definir los elementos que componen al Capital Intelectual es un paso importante para la elaboración de la Investigación de la tesis doctoral por cuanto el Capital Intelectual

ayudaría a explicar la diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros de la estos aeropuertos, ya que el capital intelectual no se incluye en los estados financieros tradicionales que se elabora en las empresas.

Además, se impulsaría la gestión del conocimiento dentro de estas organizaciones como herramienta estratégica por ser un elemento clave y de vital importancia en las empresas, porque obtiene y transforma la información en conocimiento útil, maximiza los recursos y contribuye a una mejora continua, generando con ello una ventaja competitiva.

Las evidencias empíricas han demostrado que se ha convertido en una imperiosa necesidad para lograr la supervivencia y crecimiento de las empresas, comprender y visualizar que las organizaciones necesitan estar cerca de y conocer quiénes son los consumidores, quiénes utilizan y demandan sus productos o servicios, las características de los mercados, la gama de productos y procesos contra los que compiten.

Para que una empresa sea competitiva en la actualidad debe hacer visible el valor de sus intangibles, haciendo visibles los valores ocultos que agregan valor a la operación organizacional, más allá del valor de los bienes de capital y productos manufacturados, la nueva sociedad se está moviendo hacia otro tipo de activos: hacia el conocimiento y el procesamiento de la información. De la tal manera que el éxito de las empresas, que desean aumentar su nivel de competitividad, se encuentra en el capital intelectual, en la gestión del talento humano, en su capacidad creativa, de innovación, de aprendizaje organizacional.

Para hacer visible el Capital Intelectual de los aeropuertos se deben determinar los distintas elementos que lo conforman y tener claro que la base para su definición es el Talento Humano con que cuenta la empresa u tener claro que sus esfuerzos y valor agregado que contribuye en la elaboración y prestación de sus servicios solo se puede mejorar si se mide su impacto porque de hacerlo, se obtienen valores que nos permitirían hacer comparaciones e incidir en su mejoramiento, de lo contrario no se podría hacer nada.

En consecuencia, para medir el Capital Intelectual se tienen que, el primer lugar, identificar el conjunto de activos intangibles que generan o generarán valor para el aeropuerto. En ese sentido Edvinsson y Malone (1999), plantean que los activos intangibles

tienen su origen en los conocimientos, valores y actitudes de las personas que forman parte del núcleo de la empresa.

A estos activos se les denomina capital intelectual y comprenden todos los conocimientos tácitos y explícitos que generan valor económico para la entidad. Por lo tanto, el objetivo de este artículo es identificar, seleccionar y clasificar aquellos recursos de los aeropuertos que tienen capacidad de generar valor, de identificar actividades que van a generar ingresos. Una vez que se tengan identificados se estará en la capacidad de definir la metodología para su medición. ¿Cuáles serían esos elementos que estructuran el Capital Intelectual de un Aeropuerto en Venezuela?

Las dimensiones del capital intelectual determinan la posición de la empresa en su esfuerzo por alcanzar ventaja competitiva. La fuerza del capital intelectual reside, como se explicó anteriormente, en tres grupos armonizados entre sí, como un todo: las personas, las estructuras y las relaciones.

- a) Dimensión: capital humano: Se ha definido el capital humano como el valor económico potencial de la capacidad de una persona o de la sociedad activa de un país, adquirido mediante experiencia o conocimiento; reside en los miembros de la organización y permite generar valor a la empresa.
- b) Dimensión: capital estructural: El capital estructural está constituido por todo aquello que ha fomentado la organización y que la distingue de otras. Está representado por el conocimiento de las personas que se integra a los procesos internos y tecnologías de la organización, a los procedimientos y a los sistemas de trabajo que han desarrollado.
- c) Dimensión: capital relacional: Si el cliente es el objeto de acción de la empresa, es importante que la organización conozca de principio a fin cuándo y cómo se establece su relación y las circunstancias que hacen que exista y las que puedan acabar con ella. Por tanto, es necesario que la empresa defina lo que significa el cliente, lo que necesita y también que conozca aquellas cosas que el cliente necesita, aun cuando ella no las conozca.

Los criterios para definir elementos para ser medidos pueden variar dependiendo del contexto y la disciplina. En general, los indicadores elegidos deben ser viables, válidos, comparables, cuantificables y relevantes, porque la medición es un proceso básico de la ciencia que se basa en comparar una unidad de medida seleccionada con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir, para averiguar cuántas veces la unidad está contenida en esa magnitud.

Dichos indicadores contribuyen a causar un efecto; constituye los elementos, para el caso en estudio que, concurren en cada una de las dimensiones del capital intelectual, como las aptitudes intelectuales de las personas y sus atributos que se reflejan en los procesos internos y en las relaciones del aeropuerto con sus clientes y proveedores.

Para el desarrollo de la Investigación que se ha mencionado estará referido a los indicadores del desempeño porque muestran el nivel de actuación del sistema del aeropuerto en los aspectos definidos por la dirección, e indican aquello que se necesita para alcanzar los resultados deseados que mantendrá a la organización en niveles de competitividad.

El impacto o resultados del capital humano radican en su capacidad de innovar, de tomar decisiones y de aprender, y se nutre de los conocimientos, aptitudes y formación del personal que integra la organización.

- a) Criterio: permanencia del personal: se toman en cuenta variables como: remuneraciones pagadas al año, incluyendo las prestaciones sociales, Tabulador salarial o clasificador de cargos, antigüedad del personal. Índice de rotación del personal tanto directivo como no directivo. Todas estas variables dan muestra de la capacidad que tiene la organización para retener personal.
- b) Criterio: formación del personal: inversión al año en cursos para el personal, número de empleados que asistieron a cursos de formación durante el año, número de cursos programados en el año.

Indicadores de la dimensión: capital estructural

El capital estructural se nutre del conocimiento del capital humano y la empresa, al hacerlo de su propiedad, lo hace explícito, lo manifiesta en los sistemas de información y comunicación, en la tecnología disponible, en su fuerza en investigación y desarrollo, en los procesos de trabajo, que inciden positivamente en la eficacia de la organización.

- a) Criterio: inversión en información: valor del Activo total del Aeropuerto, inversión en equipos de información, información en sistemas de información, Sistemas y procedimientos
- a) Criterio: investigación y desarrollo: Inversión en sistemas de calidad y desarrollo, Inversión en Investigación y Desarrollo, Productos nuevos del aeropuerto con aceptación en el mercado.
- b) Criterio: Cultura: cultura organizacional, procesos organizacionales, capitalización de experiencias y la estructura organizativa.

Indicadores de la dimensión: capital relacional

Cuando se hace referencia al Capital Relacional o cliente se está reseñando a la propiedad conjunta del aeropuerto y los clientes. Engloba el valor de las relaciones que el Aeropuerto mantiene con su sector externo. Se refiere a la calidad y mantenimiento de la base de clientes, a su capacidad para generar nuevos clientes, a saber, integrar a sus proveedores en sus procesos, a retribuir a sus accionistas conforme a sus expectativas y cumplir adecuadamente con sus obligaciones para con el gobierno.

- a) Criterio Clientes: para este indicador se toma en cuenta Tasa de retención de clientes; número de pedidos o solicitud de servicios al año, número de clientes nuevos que han utilizado al Aeropuerto en el año.
- b) Criterio: mercado: variables como: Monto anual de ventas netas del Aeropuerto, monto anual de ventas netas del sector de aeropuertos en Venezuela, monto anual de ventas netas de productos nuevos en el aeropuerto.

CONCLUSIONES

En la actualidad que ha sido señalada por muchos autores la era del conocimiento, el Talento Humano es el factor que hace viable el desarrollo, capaz de auto desarrollarse, desarrollar a la organización, un país y el mundo, y es su trabajo u oficio el modo de expresión del posicionamiento del hombre en la vida y una manifestación indudable del servicio que ofrece a la sociedad, como miembro que participa en y del desarrollo.

La estructura de este artículo parte de la premisa básica que podría plantearse como una Hipótesis: si un Aeropuerto es gestionado con base en los fundamentos del capital intelectual como potenciador del conocimiento de su personal, obtendrá mecanismos para la generación de ventaja competitiva y mayor valor agregado, pudiendo aplicar el benchmarking siguiendo a las empresas líderes del mercado donde se desenvuelve.

En el prediagnóstico que se ha hecho indica que en las empresas que servirán como unidades de análisis para el trabajo definitivo de la tesis doctoral, no tienen conciencia clara de que la satisfacción del cliente es factor decisivo para que un Aeropuerto tenga una posición competitiva en el mercado. Que su función está más allá de expender una boletería de pasajes. Por lo tanto, surge como una necesidad prioritaria para la gestión de un Aeropuerto la preocupación por la satisfacción de sus clientes generando un valor agregado en el servicio, por lo que es relevante iniciar un proceso de concienciación y convencer a los directivos de la necesidad de darle al consumidor bienes y servicios con una diferencia positiva entre el beneficio que éste obtiene por el producto y el precio que paga.

Si bien los activos intangibles no son considerados por los contadores y los directivos como muy importantes para la consecución del logro organizacional, el capital humano y el capital estructural requieren una motivación para que tomen en cuenta las recomendaciones definidas en el presente artículo para esos elementos sean ser fortalecidos, de manera particular en lo concerniente a la contabilización de los activos intangibles, inversión en la formación y capacitación del personal en tecnologías de la información, así como en la inversión en equipo y sistemas de información, de calidad y desarrollo de la organización.

No cabe duda que una vez que los directivos internalicen esta situación, estarán conscientes saber que entre más conocimiento la empresa posea, a través de los indicadores señalados, aumentará su probabilidad de estar en condiciones de atender con éxito las demandas de sus clientes, y esto lo hará mejor si consigue mantener por mayor tiempo a su personal, a su talento en la organización, y revisar la fuerza que el sistema de compensación tiene en la satisfacción personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, R. (2009). Implicaciones filosóficas de la Eficiencia Gerencial. Visión Gerencial
- Adam, J. (2005). Los métodos de valuación de empresas y su relación con la capacidad de las organizaciones para generar valor. Propuesta para reportar en la información financiera el valor de las organizaciones y su capacidad para generarlo. Contaduría y Administración (217), 11-47.
- Barrientos, E; Cárdenas, J y Cordero, M. (2021). Gestión del capital intelectual en la dirección de programa de ingeniería civil de la UNEFA, Núcleo Táchira.
- Bontis, N. (1999). "Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field". International Journal of Technology Management, Vol. 18, pp. 433-462.
- Bueno, E., Salmador, M., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del Capital Intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el modelo intellectus y sus aplicaciones. Estudios de Economía Aplicada, 26(2), 43-64.
- Cadwallader, M. (1987). Linear Structural Relationships with Latent Variables: The Lisrel Model. Professional Geographer, 39(3), 317-32
- Castro, S. (2017). Plan estratégico para el crecimiento empresarial. Lima: ISBN.
- Demuner, M., Saavedra, M., y Camarena, M. (2017). Medición del capital intelectual en el sector bancario: aplicación de los modelos Skandia y VAIC. Innovar, 27(66), 75-89.
- Dialnet (2023a). IC-dVAL: Un modelo para medir el Capital Intelectual - Dialnet
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2031760>
- Dialnet (2023b). Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades - SciELO
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000200006
- Dialnet (2023c). Políticas de gestión del capital intelectual - Deloitte US
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/acerca-de-deloitte/Políticas-de-gestion-del-capital-intelectual-Impact-Report-2019.pdf>
- Drucker, P.F. (1993): Post Capitalist Society, HarperCollins, Nueva York.

- Edvinson, L. y Malone, M. (1997). El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Colombia. Grupo editorial.
- Erazo, J. (2021). Tesis doctoral denominada; Capital intelectual y gestión de innovación: Pequeñas y medianas empresas de cuero y calzado en Tungurahua-Ecuador. Artículo científico de la Revista de Ciencias Sociales. Vista De Ciencias Sociales, 27, 230-245. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i.37004>. Portal de Revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad del Zulia. Vol. 27 (2021). Número Especial 4. Publicado 02 de noviembre 2021.
- García Parra, M.; Simo, P.; Sallan, J. M. (2006). La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes Intangible Capital, vol. 2, núm. 3, julio-septiembre,, pp. 277-307. Universitat Politècnica de Catalunya. Barcelona, España.
- Gestiopolis (2023a).Gestión y dirección estratégica del capital intelectual - Gestiopolis <https://www.gestiopolis.com/gestion-direccion-estrategica-capital-intelectual/>
- Gestiopolis (2023b).Capital intelectual en la gestión del conocimiento - SciELO http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600008
- Gestiopolis (2023c).El Balanced Scorecard como herramienta para la gestión del conocimiento - Dialnet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2259820>
- Gestiopolis (2023d).Gestión del conocimiento y capital intelectual para la innovación – Gestiopolis <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-y-capital-intelectual-para-la-innovacion/>
- Larios P., Juan Manuel (2009). Capital Intelectual: un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. Criterio Libre, 7 (11), Bogotá (Colombia) ▪ Julio - Diciembre 2009 ▪ Pp. 101-121.
- Moreno, P. y Olariaga, D. (2019). Evaluación de la eficiencia en aeropuertos privatizados. Universidad Santo Tomás, Facultad de Ingeniería Civil, Bogotá, Colombia urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana, v.11, e20180210. SSN 2175-3369. 2019.
- Ordoñez, P. (2004). El capital estructural organizativo como fuente de competitividad: un estudio de indicadores. Economía Industrial (357), 131-140.
- Poma, R., Maricela G. & Hinojosa C. (2020) Capital Intelectual y sus dimensiones: una revisión literaria. Disponible en: http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/49%20RAMON_HI NOJOSA.pdf
- Prusak, L. (1996). "La ventaja del conocimiento", Planning Review, vol. 24 núm. 2, págs. 6-8. <https://doi.org/10.1108/eb054546>
- Remezán, M. (2011). Intellectual Capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related? International Journal of Information Management, 31, 88-95.
- Román, Ruth E. (2005) Reseña de “Capital Intelectual \$ Contabilidad del Conocimiento” de Samuel Alberto Mantilla R. Tecnura. Vol. 8. Número 16. Pp. 130-132. Universidad Distrito Francisco José de Caldas, Bogotá. Colombia.



- Sánchez, L. (2017), denominada: Evaluación de la eficiencia de las políticas públicas como contribución al control de emisiones de gases de efecto invernadero debido a la generación de energía eléctrica. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Dirección de Investigación y Postgrado Barquisimeto. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería Mención Productividad.
- Savage, Ch. (1991). “Presentation at Dec world, The International Trade Show for Digital Equipment Corporation”, Boston, Massachusetts.
- Soto, Eduardo, et al. (2006). “Gestión y conocimiento”. En: Organizaciones que aprenden. México: Editorial Thompson.