



## **El capital estructural y su asociación estratégica con el desempeño organizacional: sector público y privado de Tamaulipas**

Cortina Calderón, Karina Guadalupe<sup>1</sup>; Flores Flores, Adán Jacinto<sup>2</sup> & Álvarez Herrera, Maritza<sup>3</sup>

*1 Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, kkary\_cc@hotmail.com, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756*

*2 Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ajflores@docentes.uat.edu.mx, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756*

*3 Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ahmaritza@docentes.uat.edu.mx, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756*

---

*Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:*

*Revisión por pares*

*Fecha de publicación: Julio 2019*

---

**Resumen**

**Abstract**

La presente ponencia tiene como objetivo determinar cómo está compuesto el capital estructural y de ahí analizar su relación con el desempeño organizacional en el sector público y privado del estado de Tamaulipas. Se aplicaron 76 cuestionarios de manera *online*. Por medio de la técnica de análisis factorial exploratorio, se determinó una estructura de dos factores para el capital estructural: proyectos innovativos y manuales organizacionales. Los resultados conseguidos pueden facilitar el trabajo estratégico de los tomadores de decisiones al identificar áreas de oportunidad que permitan gestar ventajas competitivas basadas en la administración eficiente de activos intangibles.

**Palabras claves:** capital intelectual, capital estructural, sector público, sector privado, Tamaulipas

The purpose of this paper is to determine how structural capital is composed and hence analyze its relationship with organizational performance in the public and private sector of the state of Tamaulipas. 76 questionnaires were applied online. Through the technique of exploratory factor analysis, a structure of two factors for structural capital was determined: innovative projects and organizational manuals. The results obtained can facilitate the strategic work of the decision makers by identifying areas of opportunity that allow the development of competitive advantages based on the efficient administration of intangible assets.

**Keywords:** intellectual capital, structural capital, public sector, private sector, Tamaulipas

## I. INTRODUCCIÓN

El proceso de cambio acontecido en la sociedad durante los últimos dos siglos resulta determinante para comprender la situación en la que se vive en la actualidad. Los entornos dinámicos y complejos contemporáneos son resultado de los cambios y transformaciones permanentes en todos los contextos, que han llevado al ser humano a cambiar drásticamente la forma en que se desenvuelve en las organizaciones, así como el rol que juega en estas. Prueba de lo anterior se puede observar en el enfoque de la economía a lo largo de los últimos años, donde es posible identificar una transición de economía basada en elementos físicos, hacia enfoques modernos contruidos con base en intangibles.

Dicho enfoque ha sido resultado de la constante evolución de las formas de hacer negocio, así como la facilidad para llegar a distintos mercados gracias a la globalización, situación que ha contribuido a que investigadores y analistas empresariales, desarrollen estudios en este sentido desde la década de los cincuenta (Suárez e Ibarra, 2002). Uno de ellos es la teoría de recursos y capacidades, concepto expuesto por Penrose (1959), donde resalta la importancia de adquirir, mantener y organizar una colección de recursos cuyos límites estarán definidos por la capacidad de los gerentes de administrarlos.

Desde aquellos años, se prestó atención a estos intangibles, como lo es el conocimiento de las personas, y la forma en deben estructurarse las organizaciones en su interior para sacar el máximo provecho de sus activos. A partir de estas ideas se configuraron una serie de teorías que observaron cómo era cada vez más importante la administración de los recursos no físicos, en una de las cuales, Drucker (1993) sugiere que la sociedad ya no funciona únicamente por los factores clásicos de producción (tierra, trabajo y capital), sino que existe el conocimiento como el “nuevo” elemento y el único significativo de la sociedad contemporánea, determinando así lo que se conoce como sociedad del conocimiento. Al presentar estudios que muestran la existencia de una mayor cantidad de empresas de servicios basadas en conocimiento que empresas

industriales, Bontis (1998) hace notar la evolución que han tenido las organizaciones intelectuales en el mundo.

Precisamente la búsqueda de mejores formas de trabajo que permitieran incrementar el desempeño organizacional provocó una serie de estudios que derivaron en modelos de gestión de ese conocimiento (Kaplan y Norton, 1993; Brooking, 1997; Sveiby, 1997; Edvinsson, 1997, entre otros), ahora llamado capital intelectual, cada uno de los cuales, de acuerdo con García (2016) tienen la característica de implementar dimensiones que pueden clasificarse en la división hecha por Bontis (1998): capital humano, capital estructural y capital relacional. Esta relación entre la gestión del capital intelectual y el desempeño organizacional ha sido demostrada por diversos estudios, mismos que se han empleado en países de Asia y Europa, y han sido tomados en cuenta muy poco en contextos latinoamericanos.

La presente ponencia tiene como objetivo determinar cómo está compuesto el capital estructural y de ahí analizar su relación con el desempeño organizacional en el sector público y privado del estado de Tamaulipas, con la finalidad de ayudar a los tomadores de decisiones en su tarea constante de gestar ventajas competitivas. Para ello, la investigación inicia con una revisión de la literatura. Luego, se detalla el análisis correlacional utilizado. Posteriormente, se introducen los resultados obtenidos. Por último, se resumen las conclusiones más relevantes.

## II. MARCO TEÓRICO

El conocimiento es una de las fuentes principales de creación y generación de ventaja competitiva en las organizaciones. Los recursos intangibles de una empresa son grandes generadores de valor a pesar de que no se ve reflejado en los estados financieros como tal (Villegas, Hernández, Salazar, 2011). En relación con el concepto de activos intangibles (capital intelectual), forman parte de los bienes de la empresa y se ha visto la necesidad de reconocer sus efectos dentro de la organización, así como su registro contable (Herrera, Ramírez y May, 2012). Existe un notable desarrollo en la importancia que se le da al capital intelectual

unido al crecimiento, la ventaja competitiva, rentabilidad y al acrecentamiento de la innovación (Fuentes, Osorio y Mungaray, 2016). Por un lado, se estima que los activos físicos disponibles en la empresa para el desarrollo de sus actividades competitivas son llamados recursos y las capacidades son el conjunto de conocimientos y habilidades que surgen del aprendizaje colectivo de la empresa (Suárez e Ibarra, 2002). Los gobiernos deben ser conscientes de que el desempleo puede ser combatido si se llevara a cabo una mejor administración de capital intelectual en lugar de prestarle más atención a los activos tangibles (Bradley, 1998).

El capital intelectual no está dentro del balance general y a pesar de esto llega a tener más valor organizacional que los activos tangibles que si se incluyen (Hashim, Osman y Alhabshi, 2015). Los activos intangibles son difíciles de ser medidos y necesitan una gran cantidad de recursos organizacionales (Kannan y Aulbur, 2004). “De hecho, el capital intelectual representa el total de activos intangibles conocidos como activos de conocimiento” (Allameh, 2018, p.862). Se debe contemplar al capital intelectual como un tipo de operación matemática, donde son sumados cada uno de los tipos de conocimientos aplicados por los miembros de la empresa para ganar ventaja competitiva (Aramburu, Sáenz y Blanco, 2015; Edvinsson, 1997). Como ya se mencionó en la introducción de esta ponencia, el capital intelectual está conformado por tres dimensiones:

El capital humano representa el conocimiento individual que existe dentro de una organización y es personificada por sus empleados, los cuales generan capital intelectual a través de sus competencias, actitudes y habilidades (Roos, Edvinsson y Dragonetti, 1997). La agilidad intelectual que posee cada empleado le permite desarrollar diferentes maneras de llevar a cabo su trabajo y pensar en soluciones innovadoras a los problemas. Bontis (1999) sostiene que el capital humano es de suma importancia porque es una fuente de innovación y renovación estratégica, ya sea que se trate de una lluvia de ideas en un laboratorio de investigación para la creación o modificación de un producto, reingeniería de los procesos,

equipos de trabajo, mejora de las habilidades personales o el desarrollo de nuevos líderes. La esencia del capital humano es la inteligencia pura del miembro organizacional.

Aunque los empleados son considerados el activo corporativo más importante en una organización de aprendizaje, no son de exclusiva propiedad de la organización (Bontis, Chong y Richardson, 2000). Debido a esto, existe una fuerte discusión sobre si los nuevos conocimientos generados por los empleados les pertenecen a ellos o a la empresa para la que lo generan, por ejemplo, cuando un trabajador crea una *app* para la compañía y le hace modificaciones o la desarrolla en su casa y después la muestra a la empresa, los derechos de esta le pertenecen a la compañía a pesar de que el trabajador es el que posee el conocimiento sobre la funcionalidad de dicha aplicación.

La siguiente dimensión del capital intelectual es el capital relacional, la cual es definida por algunos autores como capital social, capital del cliente, o capital de negocio (Ibarra y Hernandez-Perlines, 2018; Youndt, Subramaniam, Scott, Snell, 2004). El capital relacional es el conocimiento derivado de las relaciones de la empresa y distintos elementos del entorno que suman importancia a las estrategias organizacionales, además de que influyen en su éxito empresarial (Delgado, Martín, Navas, y Cruz, 2011). El origen clave del capital relacional está en las relaciones sociales que mantiene una organización (Delgado et al., 2011). La organización no necesariamente puede poseer el capital relacional dentro de ella, sino que puede poseerlo a través de relaciones institucionales con externos (Delgado et al., 2011).

Finalmente, el capital estructural precisa el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e interiorizar, y donde quedan reflejados todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la organización: los sistemas de información y comunicación, la tecnología y otros activos tangibles disponibles, los procesos de trabajo, las patentes, marcas y los sistemas de gestión (Bueno, 2003). Algunos ejemplos pueden ser: sistemas de información, patentes, manuales organizacionales, *software* empresarial, marcas registradas, bases de datos,

infraestructura, etc (Sumedrea, 2013; Yudawisastra, Manurung y Husnatarina, 2018).

### III. MÉTODO

Esta investigación determinó cómo está compuesto el capital estructural y de ahí analizó su relación con el desempeño organizacional en el sector público y privado del estado de Tamaulipas, con la intención de auxiliar a los tomadores de decisiones en su tarea constante de elegir la mejor alternativa posible, debido a la baja tasa de supervivencia organizacional en el corto plazo. Por eso, mediante el aprovechamiento del capital estructural se facilita la consecución de los objetivos

estratégicos, al considerar en la ecuación de decisión los aspectos intangibles que conlleven al desempeño superior en organizaciones públicas y privadas. El estudio es cuantitativo, de alcance correlacional con un diseño transversal. Se efectuó bajo el método cuantitativo porque se buscó conocer la influencia del capital estructural hacia el desempeño organizacional. Mediante el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21, se realizaron las técnicas de investigación de análisis factorial exploratorio y la correlación para la interpretación de los datos conseguidos (Ver Tabla 1).

Tabla 1. *Ficha técnica de investigación*

Concepto	Descripción
Diseño de investigación	No experimental, transversal
Ámbito geográfico	Estado de Tamaulipas
Objeto de estudio	Sector público y privado
Enfoque de estudio	Cuantitativo
Tipo de muestra	A conveniencia (76 encuestados)
Trabajo de campo	enero – marzo 2019
Instrumento	Cuestionario de escala Likert (5 puntos)
Aplicación del cuestionario	Presencial
Técnica de investigación	Análisis factorial exploratorio, correlación
<i>Software</i> estadístico	SPSS versión 21

Fuente: Elaboración propia

En este orden de ideas, en base a la revisión de la literatura y las investigaciones consultadas, se construyó la siguiente hipótesis:

El capital estructural tiene una correlación positiva y significativa en el desempeño organizacional del sector público y privado en el estado de Tamaulipas

El cuestionario fue compuesto de tres secciones: 1. datos sociodemográficos, 2. capital estructural, 3. desempeño organizacional. Para dar respuesta a la segunda y tercera sección, se implementó una escala Likert de 5 puntos: (1.

Nunca, 2. Rara vez, 3. Algunas veces, 4. La mayoría de las veces, 5. Siempre) y (1. Pésimo, 2. Malo, 3. Regular, 4. Bueno, 5. Superior), respectivamente.

En la Figura 1 se ilustra el modelo gráfico propuesto, donde el capital estructural influye en tres aspectos esenciales del desempeño organizacional: financiero, mercado, y operativo. El capital estructural estuvo compuesto de once reactivos y la sección de desempeño organizacional por veintinueve reactivos.

Figura 1. Modelo gráfico propuesto



Fuente: Elaboración propia

#### IV. RESULTADOS

Primeramente, por medio de la Tabla 2, se presentan los estadísticos de la sección de datos

demográficos del cuestionario aplicado. Como se observa se logró aplicar 76 encuestas. Las tablas de frecuencias detalladas pueden consultarse en la sección de anexos.

Tabla 2. *Estadísticos*

		Puesto/Cargo	Antigüedad en el puesto	Escolaridad	Sexo	Sector	Origen de la empresa	Antigüedad de la empresa en el mercado
N	Válidos	76	76	76	76	76	76	76
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.26	2.32	4.07	1.58	1.83	1.88	3.62
Mediana		4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	2.00	4.00
Moda		4	1	4	2	1	2	4
Desv. típ.		1.611	1.397	.596	.497	.985	.325	.692
Mínimo		1	1	2	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Una vez analizado los datos proporcionados por los encuestados en las variables sociodemográficas, se encontró que el 42.1% son hombres y el 57.9% mujeres. El 25% son dueños o propietarios, 5.3% gerente financiero, 18.4% gerente general, 28.9% gerente de operaciones, 14.5% gerente de área, y 7.9% otro puesto. De las organizaciones encuestadas el 11.8% son de origen extranjero y 88.2% son de origen nacional. Respecto a la antigüedad de la empresa en el mercado: 72.4% Más de 11 años, 18.4% De 6 a 10 años, 7.9% De 1 a 5 años, 1.3% Menor a 1 año.

De los encuestados el 68.4% tiene estudios concluidos de licenciatura y un 19.7% de nivel posgrado, 10.5% preparatoria terminada, y sólo un 1.3% señaló contar con educación hasta nivel de secundaria. Respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo: 13.2% más de 20 años, 9.2% De 16 a 20 años, 10.5% De 11

a 15 años, 30.3% De 6 a 10 años, 36.8 De 0 a 5 años.

Posteriormente se desarrolló el análisis factorial exploratorio por medio del SPSS. El alpha de cronbach (.929) y la Kaiser, Mayer-Olikin (KMO) (.872) son adecuados para este tipo de análisis. La Tabla 3 muestra con detalle el análisis efectuado del capital estructural. Después de revisar las cargas factoriales, los componentes se etiquetaron como:

1. “proyectos innovativos” al estar compuesto de seis reactivos: reactivo 3 (.828), reactivo 5 (.799), reactivo 2 (.797), reactivo 1 (.788), reactivo 4 (.751), reactivo 6 (.691). Cada uno de los reactivos cumplió con la carga factorial.

2. “manuales organizacionales” al estar compuesto de cinco reactivos: reactivo 9 (.926), reactivo 10 (.772), reactivo 8 (.670), reactivo 7 (.628), reactivo 11 (.547). Nuevamente, cada

uno de los reactivos cumplió con la carga factorial.

Tabla 3. *Estructura subyacente del capital estructural*

Factor	Descripción del reactivo	Carga factorial	Análisis factorial exploratorio	Alpha de Cronbach
Proyectos innovativos	La organización... [capital estructural 3. ... desarrolla de forma exitosa programas de sucesión de puestos.]	.828	KMO =.872 X <sup>2</sup> = 577.758 Significancia = .000	0.929
	La organización... [capital estructural 5. ... desarrolla de forma continua proyectos de innovación (productos, tecnología, sistemas)]	.799		
	La organización... [capital estructural 2. tiene procesos de reclutamiento y selección para contratar a los mejores candidatos]	.797		
	La organización... [capital estructural 1. ... cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar las competencias de los empleados constantemente]	.788		
	La organización... [capital estructural 4. ... otorga incentivos económicos para los empleados que generan nuevas ideas y/o realizan exploración tecnológica]	.751		
	La organización... [capital estructural 6. ... destina recursos a proyectos de innovación (producto, procesos y sistemas)]	.691		
Manuales organizacionales	La organización... [capital estructural 9. ... actualiza de manera constante las políticas, procedimiento, bases de datos y sistemas.]	.926		
	La organización... [capital estructural 10. ... cuenta con estructuras, sistemas y procedimiento que soportan la innovación]	.772		
	La organización... [capital estructural 8. ... tiene procedimientos documentados que ayudan a ejecutar acciones rutinarias]	.670		
	La organización... [capital estructural 7. ... almacena el conocimiento y experiencias de los empleados en manuales, sistemas y procesos]	.628		

La organización... [capital estructural  
11. ... tiene la infraestructura para que  
los empleados accedan a información  
relevante] .547

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Luego se replicó el análisis factorial exploratorio para el desempeño organizacional.

Conjuntamente, el alpha de cronbach (.950) y la KMO (.884) son adecuados para este tipo de análisis. La Tabla 4 muestra con detalle el análisis efectuado del desempeño organizacional. Después de revisar las cargas factoriales, los componentes se etiquetaron como:

1. “desempeño de mercado” al estar compuesto de siete reactivos: reactivo 3 (.818), reactivo 5 (.769), reactivo 4 (.732), reactivo 2 (.728), reactivo 7 (.713), reactivo 6 (.699),

reactivo 1 (.662). Cada uno de los reactivos cumplió con la carga factorial.

2. “desempeño financiero” al estar compuesto de siete reactivos: reactivo 5 (.840), reactivo 6 (.818), reactivo 7 (.818), reactivo 3 (.793), reactivo 2 (.764), reactivo 4 (.761), reactivo 1 (.543). Cada uno de los reactivos cumplió con la carga factorial.

3 “desempeño operativo” al estar compuesto de siete reactivos: reactivo 5 (.849), reactivo 6 (.811), reactivo 1 (.773), reactivo 7 (.772), reactivo 4 (.652), reactivo 2 (.595), reactivo 3 (.552). Nuevamente, cada uno de los reactivos cumplió con la carga factorial.

Tabla 4. *El desempeño organizacional en el sector público y privado del estado de Tamaulipas*

Factor	Descripción del reactivo	Carga factorial	Análisis factorial exploratorio	Alpha de Cronbach
Desempeño de mercado	[Adaptación de la empresa a las necesidades de los mercados] desempeño de mercado 3	.818	KMO = .884 X <sup>2</sup> = 1281.250 Significancia = .000	.950
	[Valor añadido en los productos y servicios] desempeño de mercado 5	.769		
	[Respuesta rápida de la organización ante competidores] desempeño de mercado 4	.732		
	[Valoración de la imagen de la empresa y de sus productos o servicios] desempeño de mercado 2	.728		
	[Participación en la cuota de mercado] desempeño de mercado 7	.713		
	[Satisfacción del cliente con los productos o servicios] desempeño de mercado 6	.699		
	[Tasa de éxito en el lanzamiento de nuevos productos o servicios] desempeño de mercado 1	.662		
Desempeño financiero	[Comportamiento en ROA (retorno sobre activos)] desempeño financiero 5	.840		
	[Comportamiento en ROS (retorno sobre ventas)] desempeño financiero 6	.818		
	[Comportamiento en ROI (retorno sobre la inversión)] desempeño financiero 7	.818		
	[Comportamiento de pago a proveedores] desempeño financiero 3	.793		



	[Comportamiento de la cobranza a clientes] desempeño financiero 2	.764
	[Comportamiento de rotación de inventarios] desempeño financiero 4	.761
	[La tendencia de la rentabilidad] desempeño financiero 1	.543
	[Eficiencia en los procesos y actividades de la empresa] desempeño operativo 5	.849
	[Desempeño en el aprovechamiento de los recursos] desempeño operativo 6	.811
	[Desempeño en el logro de objetivos y resultados] desempeño operativo 1	.773
Desempeño operativo	[Mejora en la coordinación de procesos internos] desempeño operativo 7	.772
	[Productividad de nuestros empleados] desempeño operativo 4	.652
	[Calidad en los procesos de producción] desempeño operativo 2	.595
	[Nivel de tecnología en los procesos de producción] desempeño operativo 3	.552

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Finalmente, por medio de las correlaciones se observa que el factor de “proyectos innovativos” tiene una asociación positiva y significativa sobre el desempeño financiero (.325) y operativo (.294). Por otro lado, el factor de “manuales organizacionales” tiene una asociación positiva y significativa sobre el desempeño de mercado (.240) y

operativo (.247). De ahí que, los datos obtenidos sugieren que se acepte la hipótesis establecida: “El capital estructural tiene una correlación positiva y significativa en el desempeño organizacional del sector público y privado en el estado de Tamaulipas”. La Tabla 5, muestra con detalle los resultados obtenidos con el coeficiente de Rho de Spearman.

*Tabla 5. Relación de factores del capital estructural con el desempeño organizacional*

Tipo de coeficiente	Factores del capital estructural	Estadísticos	Desempeño de mercado	Desempeño financiero	Desempeño operativo
Rho de Spearman	Proyectos innovativos	Coefficiente de correlación	.202	.325**	.294*
		Significancia (bilateral)	.083	.004	.010
		N	75	75	75
	Manuales organizacionales	Coefficiente de correlación	.240*	.181	.247*
		Significancia (bilateral)	.038	.120	.032



## REFERENCIAS

- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J. y Streimikiene, D. (2017). Exploring Multidimensional View of Intellectual Capital and Business Ethics on Organizational Performance by Using Bootstrapping Method: Evidence from Pakistani Pharmaceutical Industry. *Montenegrin Journal of Economics*, 13(1), 7-33.
- Allameh, S. M. (2018). Antecedents and consequences of intellectual capital: The role of social capital, knowledge sharing and innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 19(5), 858-874. doi: 10.1108/JIC-05-2017-0068
- Andreeva, T. y Garanina, T. (2016). Do all elements of intellectual capital matter for organizational performance? Evidence from Russian context. *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 397-412. doi: 10.1108/JIC-07-2015-0062
- Aramburu, N., Sáenz, J., y Blanco, C. E. (2015). Structural capital, innovation capability, and company performance in technology-based colombian firms. *Cuadernos de Gestión*, 15(1), 39-60. doi: 10.5295/cdg.130427na
- Asiaei, K. y Jusoh, R. (2015). A multidimensional view of intellectual capital: the impact on organizational performance. *Management Decision*, 53(3), 668-697. doi: 10.1108/MD-05-2014-0300
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: exploratory study develops measure and models. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N., Chua, W., y Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of intellectual capital*, 1(1), 85-100. doi: 10.1108/14691930010324188
- Bradley, K. (1997). *Intellectual Capital and the New Wealth of Nations*. London Business School Review, 8(1), 53-62.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*. (1ª ed.). Barcelona: Paidós.
- Bueno, E. (2003): “El reto de emprender en la Sociedad del Conocimiento: El Capital de Emprendimiento como dinamizador del Capital Intelectual”, en GENESCA, E. et al. (Coord.): Creación de Empresas. Entrepreneurship, UAB, Barcelona, 251-266.
- Delgado, M., Martín, G., Navas, J. y Cruz, J. (2011). Capital social, capital relacional e innovación tecnológica. Una aplicación al sector manufacturero español de alta y media-alta tecnología. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(4), 27-221.
- Drucker, P. F. (1993). *Post-Capitalist Society*. (1st ed.). Oxford: HarperBusiness
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Ferreira, A. y Franco, M. (2017). The Mediating Effect of Intellectual Capital in The Relationship Between Strategic Alliances and Organizational Performance in Portuguese Technology-Based SMEs. *European Management Review*, 14(3), 303-318. doi: 10.1111/emre.12107
- Fuentes, N., Osorio, G. y Mungaray, A. (2016). Capacidades Intangibles para la Competitividad Microempresarial en México. *Revista Problemas del Desarrollo*, 186(47), 83-106.
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I. y Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 221, 194-202. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.05.106
- Hashim, M. J., Osman, I. y Alhabshi, S. M. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (211), 207-214. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.11.085
- Herrera, L., Ramírez, P. y May, G. (2012). Organizaciones artísticas en México Modelo e indicadores de capital intelectual. *Contaduría y Administración*, 57(3), 259-275.
- Ibarra, M. A., y Hernandez-Perlins, F. (2018). Intellectual capital and Organization performance in the manufacturing sector of Mexico. *Management Decision*, 56(8), 1818-1834. doi: 10.1108/MD-10-2017-0946

- Kannan, G. y Aulbur, W. G. (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3), 389-413. doi: 10.1108/14691930410550363
- Kaplan, R. y Norton, D. (1993). Evaluación de los resultados: algo más que números. *Harvard Deusto Business Review*, (55), 18-25.
- Penrose, E. (1959). *The Theory of the Growth of the Firm*. New York: John Wiley Press.
- Rojas, R. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Trillas
- Roos, G., Edvinsson, L. y Dragonetti, N. C. (1997). *Intellectual Capital- Navigating in the New Business Landscape*, New York University Press, New York, New York.
- Suarez, J. e Ibarra, S. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Anales de estudios económicos y empresariales*, (15), 63-89.
- Sumedrea, S. (2013). Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time. *Procedia Economics and Finance*, (6), 137-144. doi: 10.1016/S2212-5671(13)00125-1
- Sveiby, K. (1997). *The New Organizational Wealth*. (1st ed.). New York: Berret-Koehler.
- Villegas, E., Hernández, M. y Salazar, B. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y Administración*, 62 (1), 184-206
- Youndt, M. A., Subramaniam, M., Scott, A., Snell and S. A. (2004). Intellectual capital profiles: an examination of investments and returns, *Journal of Management Studies*, 4(2), 335-361. doi: 10.1111/j.1467-6486.2004.00435.x
- Yudawisastra, H. G., Manurung, D. T. H., y Husnatarina, F. (2018). Relationship between value added capital employed, value added human capital, structural capital value added and financial performance. *Investment Management and Financial Innovations*, 15(2), 222-231. doi: 10.21511/imfi.15(2).2018.20

## ANEXO

## Tablas de frecuencia

Puesto/Cargo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Dueño o Propietario	19	25.0	25.0	25.0
	Gerente Financiero (afín)	4	5.3	5.3	30.3
	Gerente General (afín)	14	18.4	18.4	48.7
	Gerente Operaciones (afín)	22	28.9	28.9	77.6
	Jefe de área	11	14.5	14.5	92.1
	Otra	6	7.9	7.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Antigüedad en el puesto		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 0 a 5 años	28	36.8	36.8	36.8
	De 6 a 10 años	23	30.3	30.3	67.1
	De 11 a 15 años	8	10.5	10.5	77.6
	De 16 a 20 años	7	9.2	9.2	86.8
	Más de 20 años	10	13.2	13.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Escolaridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	1	1.3	1.3	1.3
	Preparatoria	8	10.5	10.5	11.8
	Licenciatura	52	68.4	68.4	80.3
	Posgrado	15	19.7	19.7	100.0

Total	76	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

<b>Sexo</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	32	42.1	42.1	42.1
	Mujer	44	57.9	57.9	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

<b>Sector</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comercial	44	57.9	57.9	57.9
	Industrial	1	1.3	1.3	59.2
	Servicio	31	40.8	40.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

<b>Origen de la empresa</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Extranjera	9	11.8	11.8	11.8
	Nacional	67	88.2	88.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

<b>Antigüedad de la empresa en el mercado</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 1 año	1	1.3	1.3	1.3
	De 1 a 5 años	6	7.9	7.9	9.2
	De 6 a 10 años	14	18.4	18.4	27.6
	Más de 11 años	55	72.4	72.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas