

# La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual



Octubre 2016, No. 142

**El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud.**

**La responsabilidad social del hospital central de San Luis Potosí.**

**La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Una revisión bibliométrica hasta el 2015.**

**El capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias.**

**Creando capital relacional B2B a través del compromiso mutuo y la socialización. Un estudio sobre MiPyMES en el noreste de México.**

**Problemas financieros y fuentes de financiamiento de las pymes en México para invertir en activos tangibles e intangibles.**



**Coordinador del No. 142**  
Rosa Araceli Cortés Mendoza

**Directores Editoriales**  
Antonio Vega-Corona  
Diana V. Ramírez-Deantes



[sices.guanajuato.gob.mx](http://sices.guanajuato.gob.mx)



Ide@s CONCYTEG ®  
Directores Editoriales  
Dr. Antonio Vega Corona.  
Dra. Diana Vanessa Ramírez Deantes.

Correo electrónico: [ideas\\_concyteg@guanajuato.gob.mx](mailto:ideas_concyteg@guanajuato.gob.mx)  
<http://www.concyteg.gob.mx/ideas>



La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual

Ide@s CONCYTEG 11(142): Octubre, 2016 ISSN: 2007-2716



<http://www.latindex.org/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=19044>

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Guanajuato (CONCYTEG).

## La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual

### Índice

- Nota editorial. La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual. 1.
- El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud. 5.
- La responsabilidad social del hospital central de San Luis Potosí. 23.
- La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Una revisión bibliométrica hasta el 2015. 39.
- El capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias. 57.
- Creando capital relacional B2B a través del compromiso mutuo y la socialización. Un estudio sobre MiPyMES en el noreste de México. 71.
- Problemas financieros y fuentes de financiamiento de las pymes en México para invertir en activos tangibles e intangibles. 87.

Ide@s CONCYTEG ®. 11(142): Octubre, 2016

ISSN: 2007-2716. Guanajuato, México.

<http://www.concyteg.gob.mx/ideas?year=2016&numero=142>



<http://www.latindex.org/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=19044>



# Nota Editorial

## La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual

*Cortés Mendoza Rosa Araceli, Hernández García Patricia,  
Vega Campos Miguel Ángel  
Universidad Autónoma de San Luis Potosí*

Durante las últimas décadas se han mostrado una serie de cambios trascendentes en los ámbitos de la economía, tecnología y comunicación, que están modificando de manera radical la forma trabajo y relación de los seres humanos; propiciando con ello la búsqueda de nuevas formas de socializar, innovar y de hacer negocios más eficientes y eficaces. Es por ello que las empresas contemporáneas buscan otros modos de actuación que les permitan tener una mejor gestión, entre los cuales se encuentra el modelo denominado Capital Intelectual, conceptualizado por diferentes autores como el desplazamiento del valor de la empresa de los factores tangibles a los intangibles, con base en el conocimiento o en el intelecto humano de las personas que trabajan en ella. Bajo este contexto, las organizaciones dedicadas a la atención y cuidado de la salud no quedan exentas de revisar sus patrones de operación y administración, a fin lograr una transformación innovadora para mantener la salud de los ciudadanos, aspecto que es demandado a todos los países por las organizaciones internacionales, en beneficio de la población y en especial por los más desprotegidos.

Con esta perspectiva se integra el presente número con el propósito es exponer a los lectores parte de los avances de un trabajo de investigación (1era. Etapa) realizada por la Red de Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones. Esta Red se integró con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) a finales del año de 2015, y está compuesta por 14 miembros de tres cuerpos académicos, que son los siguientes:

UAT-CA-60 Gestión pública empresarial (Consolidado y líder de la Red).

UASLP-CA-212 Innovación y gestión en las organizaciones (En consolidación).

UASLP-CA-232 Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (En consolidación).

El objetivo general del trabajo de investigación que realiza la Red, es el identificar las diferentes formas de actuación en las organizaciones públicas hospitalarias de segundo y tercer nivel para la creación de capital intelectual, en las ciudades de Victoria, Tams., y San Luis Potosí.

De esta manera, se presentan los avances de la investigación con el trabajo denominado “El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud” elaborado por los doctores Idolina Bernal González, Lázaro Castillo Hernández (Universidad Autónoma de Tamaulipas), Louis Valentin Mballa y Aida Ortega Velázquez (Universidad Autónoma de San Luis Potosí); el cual hace énfasis en que uno de los aspectos que mayor impacto tienen en la gestión del Capital Intelectual (CI) es el clima organizacional (CO), que contribuye sustancialmente en el rendimiento, calidad del trabajo,

productividad laboral y demás elementos importantes para el éxito de las organizaciones del sistema sanitario, donde las exigencias y demandas sociales ponen en evidencia la necesidad de incrementar la satisfacción de los usuarios y de los propios empleados de la salud.

Posteriormente los doctores Armando Medina Jiménez, Miguel Ángel Vega Campos (Universidad Autónoma de San Luis Potosí), José Gerardo Álvarez Hernández y Jesús Lavín Verástegui (Universidad Autónoma de Tamaulipas), presentan la investigación “La Responsabilidad Social del Hospital Central de San Luis Potosí”, cuyo objetivo es describir a través de los enfoques de los Stakeholders, Economía de Bienestar Común y las clases de Responsabilidad Social (Filantropía, Inversión Social y Responsabilidad Social Empresarial) el desempeño de la institución.

De la misma manera, el Maestro Román Vasconcelo Álvarez, y los doctores Norma Angélica Pedraza Melo, Jesús Lavín Verástegui (Universidad Autónoma de Tamaulipas) y Rosa Araceli Cortés Mendoza (Universidad Autónoma de San Luis Potosí), exponen el trabajo titulado “La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Una revisión bibliométrica hasta el 2015”, en el cual se analiza la relación del capital intelectual con el desempeño organizacional para generar ventajas competitivas sostenibles.

Por otro lado los doctores Rosa Araceli Cortés Mendoza, Mario Eduardo Ibarra Cortés (Universidad Autónoma de San Luis Potosí), Maritza Álvarez Herrera y el Maestro Erick Leobardo Álvarez Aros (Universidad Autónoma de Tamaulipas), presentan un documento nombrado “El Capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias”, en donde refieren que la medición del capital intelectual permite identificar el valor intangible de la organización para transformarlo en innovaciones, que generen una ventaja competitiva y un mejor servicio a los pacientes.

El maestro José Gerardo Álvarez Hernández y los doctores Jesús Lavín Verástegui, Norma Angélica Pedraza Melo (Universidad Autónoma de Tamaulipas) y Mario Eduardo Ibarra Cortés (Universidad Autónoma de San Luis Potosí), exhiben un trabajo con el título de “Creando capital relacional B2B a través del compromiso mutuo y la socialización. Un estudio sobre MiPyMES en el noreste de México”, estableciendo que el compromiso mutuo y la socialización son dos de los principales elementos del capital relacional que, desde el punto de vista de la empresa compradora, tienen una importante incidencia en el desempeño de la relación comercial.

Finalmente, se presenta el artículo “Problemas financieros y fuentes de financiamiento de las pymes en México para invertir en activos tangibles e intangibles” elaborado por los doctores Patricia Hernández García, Mónica Hernández Madrigal, Élfego Ramírez Flores y María de los Ángeles Zarate Loyola de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, que presentan un análisis para conocer los principales problemas financieros y las fuentes de financiamiento de las PYMES en México para invertir en activos tangibles e intangibles, lo que ayudará en gran medida a mejorar su desempeño y a enfocarse en cuestiones operativas como calidad, eficiencia, innovación y creatividad, a fin de incrementar su periodo de vida.



**Rosa Araceli Cortés Mendoza**

Doctorado en Administración (Doctorado Interinstitucional en Administración); Maestría en Administración (UASLP), Maestría en Educación (ITESM); Lic. en Psicología con orientación en educación (UASLP); cursos de especialización en educación en el Instituto de Educación en Londres, Inglaterra. Profesor investigador de tiempo completo en la División de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP. Líneas de investigación: Administración del conocimiento y capital intelectual.

Correo electrónico: [aracelicortes@uaslp.mx](mailto:aracelicortes@uaslp.mx)



**Patricia Hernández García**

Doctora en Administración por la UASLP. Profesor-investigador de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración, UASLP. Candidato a SNI. Líneas de investigación: Administración del conocimiento, capital intelectual y activos intangibles.

Correo electrónico: [patricia.hernandez@uaslp.mx](mailto:patricia.hernandez@uaslp.mx)



**Miguel Ángel Vega Campos**

Doctor y maestro en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Es licenciado en relaciones industriales por el Instituto Tecnológico de San Luis Potosí. Actualmente se desempeña como Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la UASLP.

Correo electrónico: [vegacamposnet@hotmail.com](mailto:vegacamposnet@hotmail.com)





# El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud

*Bernal González Idolina<sup>1</sup>, Castillo Hernández Lázaro<sup>2</sup>,  
Valentin Mballa Louis<sup>3</sup>, Ortega Velázquez Aida<sup>4</sup>*  
<sup>1,2</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas  
<sup>3,4</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí

## Resumen

Analizar el capital intelectual (CI) como activo indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones se ha convertido en herramienta valiosa para el logro de ventajas competitivas, observándose una creciente transición de una economía que tradicionalmente se sustentaba en bienes tangibles a una basada en variables gerenciales que no cuentan con un valor contable establecido para la institución, sino que reside en el conocimiento de las personas, la satisfacción de los empleados, el know-how de la organización, entre otros conceptos que coadyuvan al desarrollo corporativo. Bajo este contexto, uno de los aspectos que mayor impacto tienen en la gestión del CI es el clima organizacional (CO), factor estratégico que contribuye sustancialmente en el rendimiento, calidad del trabajo, productividad laboral y demás elementos importantes para el éxito de la organización.<sup>1</sup>

*Palabras clave: Capital intelectual, clima organizacional, sector salud*

## Abstract

Analyze the intellectual capital (CI) as an essential asset for the proper operation of organizations has become a valuable tool for achieving competitive advantage, showing an increasing transition from an economy that traditionally was based on tangible goods, to one based on management variables that do not have an established book value for the institution, but resides in the knowledge of people, employee satisfaction, the know-how of the organization, among other elements that contribute to corporate success. In this context, one of the aspects that have the greatest impact on the management of CI is the organizational climate (CO), a strategic factor that contributes substantially in performance, quality, labor productivity and other important elements.

*Keywords: Intellectual Capital, organizational climate, health sector*

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red "Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones" integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.



## Introducción

El clima organizacional es un fenómeno de percepción que influye en el comportamiento humano y desempeño de las personas, por lo que estudiar su impacto en la gestión de los organismos públicos y privados representa áreas de oportunidad para la mejora continua en la productividad del trabajo.

Por definición, el clima organizacional es conceptualizado por diversos teóricos del tema como las características peculiares de una organización que logran diferenciar su personalidad con otras instituciones del sector (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006). Analizar la percepción del personal respecto a este fenómeno de estudio puede convertirse en el común de los casos, en el principal insumo para gestionar planes de acción que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

En particular en las instituciones de salud pública, el CO es considerado factor estratégico para proponer alternativas de cambio que fomenten el desarrollo organizacional, puesto que un buen clima laboral promueve la participación y lealtad de las personas generando satisfacción en el trabajo y con ello, una cultura de calidad en el servicio.

Los estándares de calidad en salud, particularmente aquellos relacionados con el trato inadecuado e incorrecto que se brinda a los pacientes, así como la deficiente información y en general, la insatisfacción de los usuarios y los profesionales de la salud (Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2007), son también evidencia importante que manifiestan la relevancia por estudiar el entorno laboral en que las instituciones de salud prestan sus servicios, pues las constantes demandas de la sociedad obligan a estos organismos a contrarrestar los elementos que pudieran afectar su rendimiento laboral (Segredo, 2013).

Por tanto, a partir de este planteamiento, el presente estudio está orientado a analizar el clima organizacional como activo intangible que, de acuerdo a la teoría de capital intelectual, representa un componente vital para el buen funcionamiento y desarrollo organizacional. La finalidad de la indagación versa principalmente en la posibilidad de comprender los aspectos intangibles que hacen de la atención médica un servicio confiable y oportuno y que, desde la perspectiva del CI, pueden generar ventajas competitivas para las instituciones del sector.

El estudio inicia con la descripción del capital intelectual, su importancia y clasificación de sus componentes principales para posteriormente, enfocar la atención a la fundamentación teórica del clima organizacional centrando su análisis en el sector salud. Finalmente, como último apartado, se detallan las conclusiones y recomendaciones a que dio lugar la investigación e interpretación de la información analizada.

## El capital intelectual: activo de valor intangible para las organizaciones

Para Kaplan y Norton (1996), los activos intangibles son recursos identificables de carácter no monetario y sin apariencia física que permiten a las empresas desarrollar relaciones con los clientes para crear y mantener su lealtad, atraer nuevos mercados y brindar un servicio con mayor eficiencia, ello a través de la introducción o desarrollo de productos y servicios innovadores de alta calidad y bajo costo, destinados a cubrir segmentos de mercado y movilizar las competencias de los empleados hacia los procesos del negocio, desarrollando mejores prácticas, capacidades y tiempos de respuesta.

Un ejemplo preciso en que se basan los activos intangibles es la información interna y externa con que cuenta la organización, motivo por el cual los participantes de la misma deben dirigir sus esfuerzos

en dos direcciones, una hacia dentro de la compañía construyendo su estructura interna, y otra hacia fuera de la institución para relacionarse con los clientes (Grant, 1991; Sveiby, 2001). Lo anterior debido a que de común acuerdo, varios autores señalan que los recursos tangibles no tienen una base lo suficientemente durable como para sustentar las estrategias corporativas dado que son demasiado visibles para la competencia, de tal manera que se debe centrar el interés en activos intangibles que permitan lograr ventajas competitivas dentro y fuera de la corporación, haciendo uso de recursos y capacidades organizativas tales como el conocimiento e intelecto del personal (Dierickx y Cool, 1989; Barney, 1991; Grant, 1991).

Es decir, los activos intangibles son quienes pueden mejorar el desempeño organizacional en vías de lograr una organización inteligente, pero no son suficientes por sí solos, puesto que gestionar este tipo de recursos involucra la planeación de objetivos, el establecimiento de políticas y principalmente la colaboración del personal para ejecutar su trabajo. Es a partir de ello que gestionar eficientemente los activos intangibles implica la implementación de un nuevo enfoque, que permita combinar la información de la organización con la capacidad intelectual de sus recursos humanos, a fin de dar valor a los productos o servicios que esta produce, permitiendo además el desarrollo de nuevas tecnologías, metodologías y estrategias de mejora para la institución, puesto que la economía basada en el conocimiento implica nuevas formas de gestionar las organizaciones, en las cuales su activo más importante es el capital humano.

Lavín, Pedraza, Bernal y Marmolejo (2015) señalan que, si se toma en cuenta el intelecto de las personas, es posible decir que se está trabajando con el intangible que genera mayor valor a la organización ya que son las capacidades del personal las que hacen probable traducir los planes establecidos en objetivos logrados, aspecto que denota la importancia y la necesidad de valorar al capital intelectual como activo indispensable para el buen funcionamiento de las organizaciones. Para Stewart (1998), el capital intelectual representa la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que otorgan a la empresa una ventaja competitiva. En tanto que Edvinsson y Malone (1999), refieren que el capital intelectual incluye no sólo el potencial del cerebro humano, sino también las marcas de fábrica, los nombres de los productos e incluso las inversiones que la empresa realizó en el pasado y que, aunque contablemente no se hayan registrado, el mercado sí lo está considerando.

Otros autores como Dierickx y Cool (1989) señalan que el CI es simplemente el stock de conocimiento en la empresa, mientras que Robinson y Kleiner (1996) afirman que se encuentra formado por los conocimientos, las habilidades, la experiencia, los sistemas de información, la propiedad intelectual y las estructuras organizativas. Misma interpretación manifiestan Stewart (1998) y Cañibano, García y Sánchez (1999) quienes definen al CI como la amalgama de conocimientos, aspectos tecnológicos, estructurales y de los miembros que conforman la organización y que no es fácil de cuantificar, pero que ofrecen ventajas, si se sabe entender y utilizar para el bien de las empresas. De ahí que se concluye que el capital intelectual está conformado por todos los recursos intangibles y por sus interconexiones, considerando como recursos a todos aquellos factores que contribuyen a la generación de valor para la empresa y que se encuentran, directa o indirectamente, bajo el control de la misma.

La definición de CI, como es de hacer notar, ofrece un amplio alcance de su enfoque por lo que, ante esta situación, en los últimos años se ha desarrollado un consenso que pretenden valorizar el CI desde diferentes dimensiones, mismas que se encuentran delimitadas por los aspectos inmersos en las organizaciones, pero que sostienen una estrecha interrelación entre ellas, puesto que cada componente puede crecer o expandirse, tanto como los otros factores del modelo se lo permitan. De acuerdo con Petty y Guthrie (2000), Roos, Bainbridge y Jacobsen (2001), Bontis (2002) y Ordóñez (2002), los

componentes en que se clasifica el CI son: el capital humano, el capital relacional y el capital estructural. Por lo que a continuación, se analiza la conceptualización de cada una de ellos tal y como han sido concebidas por los distintos autores tanto en sus reflexiones teóricas como en la definición de los modelos que han formulado para su medición.

## **Capital humano**

Las empresas que operan en el actual mundo globalizado requieren de un trabajador con competencias, actitudes y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistémico dentro de un entorno tecnológico competitivo (Bontis, 2002). En este contexto, el capital humano ha sido definido como generador de valor y fuente potencial de innovación para la empresa, propiciando la renovación estratégica de la corporación (Bontis, 1998).

Al respecto, Petrash (1996), Euroforum (1998), Bueno (2000), Camisón, Palacios y Devece (2000) y Ordóñez (2003) conciben el capital humano como el componente del CI que se encuentra integrado por el stock de conocimientos tanto tácitos como explícitos que poseen los miembros de la organización. Bajo esta misma línea de pensamiento, Sveiby (2000) en su monitor de activos intangibles, establece una dimensión a la que denomina competencias de los trabajadores y que es definida como la capacidad que tienen los miembros de la organización para actuar ante diferentes situaciones y crear tanto activos materiales como inmateriales.

Brooking (1997) en complemento a lo ya señalado, presenta la clasificación del capital humano con el nombre de activos centrados en el individuo e incluye en ella, entre otros, activos como la pericia colectiva, la capacidad creativa, la habilidad para resolver problemas y el liderazgo. Del mismo modo, Edvinsson y Malone (1999), Sullivan (1999), Pérez (2000) y Nevado y López (2002) consideran que esta perspectiva se encuentra compuesta por todas las capacidades individuales como los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y directivos que permiten incrementar su productividad y su contribución a la generación de valor de la empresa.

El capital humano, según Skandia (1996) representa el valor acumulado de las inversiones que las empresas realizan en la formación de los empleados. De ahí que el capital humano también es definido como aquel conocimiento que pierde la empresa cuando sus empleados la abandonan y que, por tanto, presenta dificultades para ser retenido en ésta (Sveiby, 2000; Roos et al., 2001). Por ello es que las organizaciones deben intentar retener a los empleados más valiosos, al recompensar de forma adecuada a aquellos trabajadores que sean los portadores del capital intelectual que genere ventaja competitiva para la institución (Sveiby, 2000).

## **Capital relacional**

Tanto los individuos como las organizaciones son entes que no pueden sobrevivir aislados, por el contrario, se relacionan con el exterior. Así, las relaciones de este tipo que aportan valor a la empresa son las que deben ser consideradas capital relacional. Este tipo de capital incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos (Stewart, 1998; Roos et al., 2001; Ordóñez, 2003); es decir, es el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización (Bontis, 1998).

Desde otro punto de vista el capital relacional es la percepción de valor que tienen los clientes cuando hacen negocios con sus proveedores de bienes o servicios (Petrash, 1996). De este modo, algunos

indicadores que muestran el desarrollo de este capital dentro de la organización son, por ejemplo, el índice de repetición de los clientes, la cuota de mercado o el número de alianzas establecidas con otras organizaciones. En complemento, Brooking (1997) denomina a esta dimensión activos de mercado y la define como aquellos recursos que otorgan a la empresa ventaja competitiva en virtud del potencial que se deriva de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado.

Por último, Garcés (2011) menciona que la dimensión de capital relacional o también llamado capital social conforma la red de las relaciones por las que fluye el conocimiento de forma interna y externa y que apoyan el funcionamiento de la organización, basándose en aspectos culturales y valores específicos que hacen la resolución de los problemas más sencilla. A través de este componente se refleja el valor de las relaciones de la empresa con sus clientes en donde influyen los miembros de la organización que establecen y mantienen dichas relaciones, lo cual hace que su gestión siempre posea un factor de incertidumbre mayor que la que tiene los activos pertenecientes al capital estructural (Sveiby, 2000).

## Capital estructural

Otra de las clasificaciones más reiteradas en los modelos de capital intelectual es la que ha sido dada a conocer como capital estructural. Dicho tipo de capital ha sido descrito como aquel conocimiento que la empresa ha podido internalizar y que permanece en la organización, ya sea en su estructura, en sus procesos o en su cultura, aun cuando los empleados abandonan ésta (Petrash, 1996; Bontis, Chua y Richardson, 2000; Camisón, et al., 2000). Cabe incluir en esta dimensión todos los intangibles no humanos de la organización, es decir, se pueden considerar dentro del capital estructural desde la cultura o los procesos internos hasta los sistemas de información o bases de datos (Bontis, et al., 2000).

Por su parte, Sveiby (2000) denomina a esta perspectiva componente interno e integra en ella las patentes, las ideas, las estructuras de funcionamiento, la organización administrativa e informática, entre otros elementos que son propiedad de la empresa y que, por tanto, cumplen con la propiedad anteriormente mencionada de permanecer en ésta cuando el empleado se va y que, a su vez, tienen como una de sus características el que pueden ser creados dentro de la empresa o adquiridos en el exterior.

Para Edvinsson y Malone (1999) y Roos et al. (2001) el capital estructural se puede descomponer en otras tres sub clasificaciones que ayudan a conformar la parte no pensante del capital intelectual y que se queda en la organización cuando el trabajador no permanece ya en la misma. Estas dimensiones son el capital organización, el capital renovación y desarrollo y el capital relacional. No obstante, se debe aclarar que en ciertos modelos algunas de estas divisiones conforman una dimensión propia y no son incluidas en el capital estructural, por lo que a fin de evitar confusión, en el presente estudio el capital estructural se enfoca solamente en el conocimiento que poseen las empresas cuando los trabajadores se separan de su cargo y pasa a ser parte de la estructura organizacional, por ejemplo, las rutinas organizativas, las estrategias, los sistemas de planificación y control, los resultados de las investigaciones, la propiedad intelectual, el clima organizacional, entre otros elementos básicos para el funcionamiento de la institución.

El clima organizacional, en particular es el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que operan las organizaciones, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y niveles de satisfacción

(Álvarez, 2001; Segredo y Reyes, 2004; Méndez, 2006). De ahí su trascendencia en la conformación del capital estructural debido al impacto que sus factores representan sobre los otros componentes del capital intelectual, al influir en la satisfacción de trabajadores (capital humano) y usuarios del servicio (capital relacional), impulsando o debilitando así el crecimiento de la institución.

Es por ello, que de manera específica a continuación se presenta un análisis teórico de este fenómeno de estudio, bajo la óptica de que el clima organizacional es uno de los factores estratégicos principales en la gestión del capital intelectual haciendo posible la consecución de las metas y el logro de los objetivos organizacionales.

Cabe recordar que el análisis de esta variable se enfoca hacia las instituciones del sector salud debido a los constantes cambios en las reformas sanitarias las cuales hacen imperante la necesidad de generar adecuados ambientes de trabajo para el desarrollo de los procesos de atención médica y la calidad de los servicios que se brinda a los pacientes.

## **El clima organizacional, factor estratégico en el sector salud**

La salud es uno de los derechos humanos más relevantes a nivel mundial, ya que representa el sustento para el bienestar social, el trabajo, la cultura y educación de los pueblos, sin ella el nivel de vida de las personas difícilmente será el adecuado para lograr un buen desarrollo físico y emocional. Sin embargo, Frenk, González, Gómez, Lezana y Knaul (2007) señalan que durante la última década el sistema de salud enfrenta grandes retos a considerar, entre ellos la necesidad por aumentar su capacidad de respuesta y la orientación hacia los usuarios, considerando principalmente las expectativas de los pacientes y de los prestadores de servicios, así como el ambiente de trabajo de las instituciones médicas, puesto que un ambiente competitivo contribuye de manera benéfica a alcanzar el equilibrio correcto entre calidad y eficiencia.

Al respecto, Aguirre (1990) comenta que, si bien es cierto que evaluar la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios es una necesidad inherente del acto médico, considerar la satisfacción de las expectativas del trabajador mismo también representa una necesidad de mejora para la atención médica. Es decir, en el marco del sector salud es tarea fundamental garantizar el acceso y la calidad de los servicios de salud que ofrecen las instituciones, haciendo referencia a cuatro criterios básicos: equidad (garantizar el acceso a la salud, dar más a quien más necesita), efectividad (proporcionar servicios adecuados y oportunos), eficacia (hacer uso de tecnología y metodologías apropiadas) y eficiencia (brindar servicios competentes a precios justos) (Williams, 2010). Dichos factores deben estar integrados en un proceso participativo y de interacción dentro de la institución a fin de ofrecer servicios de calidad a los pacientes, pero que a su vez son condicionados por el actuar de quienes prestan los servicios.

En este sentido se puede hacer mención que una de las variables que cobra vida en la percepción de los trabajadores es el clima organizacional, elemento que en mayor o menor grado está relacionado con la satisfacción de los usuarios, puesto que si existe un clima positivo dentro de la institución el cumplimiento de los objetivos y el sentido de pertenencia serán exitosos, de lo contrario, un clima negativo destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, bajo rendimiento y una mala calidad en la prestación de los servicios por parte de sus trabajadores (Peraza y García, 2004).

De acuerdo con Gan (2007), el trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del CO, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas,

ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y satisfacción de los empleados, aspectos que entre otros, forman parte del clima organizacional.

Al respecto, Brunet (2007) menciona que en la psicología industrial/organizacional el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez por Gellerman en el año 1960; no obstante, sus orígenes teóricos no son tan claros en las investigaciones, por lo que generalmente sus antecedentes se remontan a dos escuelas que son subyacentes en los estudios relacionados con esta variable: la escuela de la *gestalt* y la escuela funcionalista. Ambos enfoques consideran que el comportamiento de los individuos se ve afectado por el medio que los rodea, lo cual ocasiona que el actuar de las personas se vea condicionado por las percepciones que éstas tienen referente a su área de trabajo, las relaciones con sus compañeros y jefes, en general, la percepción de toda la institución a la cual pertenecen.

Por definición, Vega, et al. (2006), señalan que el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras. Mientras que Sandoval (2004) y García, Moro y Medina (2010), mencionan que el clima organizacional es definido por una serie de características objetivas y relativamente perdurables en la organización que pueden intervenir en aspectos laborales, tales como el comportamiento individual, los estilos de dirección, las normas, políticas y de manera general en el sistema organizacional de la institución.

Por otra parte, de acuerdo con Tagiuri (1968) el clima organizacional refiere al ambiente interno de la organización y la forma en como lo experimentan los integrantes de la misma. Litwin y Stringer (1968) al respecto, opinan que es el conjunto de propiedades del ambiente laboral que perciben de manera directa o indirecta las personas y que influyen en sus motivaciones y conductas. De ahí, que derivado de estos conceptos y para efectos del presente estudio, se comprenderá al clima organizacional como la atmósfera que rodea al empleado dentro de una empresa, la cual está compuesta de creencias, valores, cultura y estructura, que obliga al empleado a adaptarse y comportarse de una forma específica, para bien de la organización (logro de objetivos). Análogamente, se puede mencionar que se trata de un aspecto que las empresas experimentan con el objetivo de mejorar la estancia de los empleados, a fin de que se sientan cómodos, satisfechos y motivados para cumplir con las actividades asignadas.

Analizar estas definiciones permite identificar una serie de características que detallan la estructura y alcance del CO (Segredo y Reyes, 2004; Rodríguez, 2005; Vega et al., 2006). Por ejemplo, se puede señalar:

1. Es un fenómeno generalmente perdurable en el tiempo.
2. Refleja la personalidad de la institución.
3. Sus características son percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización.
4. Tiene repercusiones en el comportamiento de las personas, y viceversa, las actitudes y conductas de los individuos influyen en el clima de la organización.
5. Es afectado por variables como el estilo de dirección, sistemas de contratación y despidos, las políticas y procedimientos de la gestión.
6. La insatisfacción laboral puede ser indicador de un mal clima laboral.

7. Influye en los factores organizacionales y la motivación del personal.
8. Permite integrar la persona, los grupos y la organización en general.

De acuerdo con De Araújo, De la Torre, López y Bastos (2011) la importancia de analizar el CO, se fundamenta en la capacidad que este activo intangible posee al coadyuvar a la organización a lograr las estrategias institucionales a través de las habilidades, talento y conocimiento de los empleados, mismos que se verán favorecidos al propiciar ambientes de trabajo de confianza, responsabilidad e iniciativa para el desarrollo de la gestión organizacional.

Particularmente, en salud pública analizar el CO representa el área de oportunidad para mejorar los procesos de atención, puesto que Delgado, Bellón, Martínez, Luna, López y Lardelli (2006) menciona que los centros de salud que buscan garantizar la calidad de los servicios, deben prestar especial atención al ambiente laboral en que se desenvuelven los empleados, bajo la óptica de que este componente es un factor de impacto en el desempeño hospitalario.

Se refuerza esta aseveración con lo señalado por Puch, Ruíz y Almeida (2012) quienes argumentan que estudiar aspectos como el CO en el sector público de la salud resulta conveniente debido al efecto significativo que se puede generar en el desarrollo humano y profesional de los prestadores de los servicios sanitarios. Es decir, evaluar el fenómeno del CO en instituciones de salud, garantiza un beneficio mutuo tanto para los empleados de la organización como para los usuarios externos del servicio, ya que, al existir un ambiente favorable, el rendimiento y actitudes de los colaboradores será benéfico para la asistencia sanitaria que se brindan a la población (Evia, 2011).

Dicho en otras palabras, analizar el CO representa una herramienta estratégica en el desarrollo institucional, al facilitarle a la alta gerencia la detección de áreas susceptibles de mejora respecto a los aspectos que influyen de manera positiva o negativa en su ambiente laboral, motivo por el cual, el estudio de este fenómeno ha cobrado importancia años atrás en instituciones hospitalarias de México y otros países.

Investigaciones realizadas en centros de salud a nivel nacional e internacional ejemplifican lo antes señalado, puesto que los resultados obtenidos logran evidenciar que una buena percepción por parte del personal hacia su ambiente de trabajo, favorece el funcionamiento de la institución, en tanto que percepciones inadecuadas manifiestan inconformidad y se convierte en una debilidad importante para el centro hospitalario (véase Tabla 1).

Interpretar los resultados de los estudios presentados en la Tabla 1, permite definir la importancia que reviste el realizar evaluaciones periódicas del ambiente de trabajo con el objetivo de identificar las percepciones que los propios empleados de la salud poseen respecto a las condiciones en que se brinda la asistencia sanitaria, puesto que a través de este tipo de investigaciones es posible determinar los elementos clave que coadyuven al buen funcionamiento de la institución, tal como se demuestra en los estudios presentados en la Tabla 1, donde los resultados obtenidos han contribuido a la formulación de alternativas de cambio con la finalidad de subsanar las deficiencias detectadas en el contexto de la indagación.

Es por ello que los centros médicos que buscan garantizar la calidad de los servicios, deben prestar especial atención al CO en que se desenvuelven los empleados, puesto que este factor influye en el desempeño profesional de las personas, lo cual trae consigo repercusiones en la atención médica y satisfacción de los usuarios, tal como lo comentan Greenslade y Jimmieson (2011) quienes señalan

Autores	Objetivo del estudio	Resultados y conclusiones
Bermejo, Bermejo, De la Rosa y Montaudon (2008)	Evaluar el CO en una unidad hospitalaria de tercer nivel de atención, Hospital Juárez de México.	Baja percepción sobre las condiciones de trabajo en el hospital, lo cual afecta la dinámica interna de la institución. Se recomiendan mejorar la relación laboral y atención a los usuarios, a través de constantes estudios sobre el CO.
Bustamante, Hernández y Yáñez (2009)	Diagnosticar el CO en el Hospital Regional de Talca, Chile.	Apoyo, comunicación y calidez fueron las más bajas en el estudio, manifestando la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales a fin de fortalecer su equipo de trabajo y brindar una mejor atención a la ciudadanía.
Pangrazi y Parra (2010)	Analizar el CO de un Hospital Base de Linares, Chile.	Se obtuvo percepciones negativas del CO, siendo la dimensión de equipo y distribución de personas y material el factor más débil. Se sugiere atender las áreas de oportunidad en pro de la eficiencia en la entrega del servicio.
García, et al. (2010)	Describir las dimensiones con mayor impacto en la satisfacción laboral y el CO del Hospital Gregorio Marañón de Madrid, España.	La valoración de las variables es favorable, lo cual impacta positivamente en la gestión y resultados organizacionales. Se recomiendan constantes estudios que identifiquen áreas de oportunidad y eleven la satisfacción de los empleados.
Puch, et al. (2012)	Evaluar el CO del Hospital de la Mujer Zacatecana en México.	Los factores de liderazgo y motivación presentan la mayor problemática, ocasionando un clima no satisfactorio. Es necesario fortalecer el sistema de administración organizacional y mejorar el ambiente laboral en beneficio del servicio de atención.
Del Rio, Munares y Montalvo (2013)	Identificar la percepción del CO en un Hospital General de Ica, Perú.	Se detecta un CO con áreas de oportunidad. Se manifiesta el interés por implementar planes de mejora, puesto que este factor influye en el comportamiento y satisfacción del personal, repercutiendo en las prácticas de gestión.
Vera y Samudio (2013)	Determinar el CO en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social en Buenos Aires, Argentina.	Se percibe un CO positivo. Sin embargo, existen factores que impactan en las condiciones laborales y requieren atención, a fin de mantener niveles altos de satisfacción y aumentar la calidad y trabajo en equipo.
Noguera y Samudio (2014)	Diagnosticar el CO en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay	Existe insatisfacción en el CO por parte de médicos y enfermeras. Se recomienda tomar medidas que mejoren la percepción de los trabajadores y con ello, el logro de los objetivos organizacionales.

**Tabla 1: Estudios del CO en instituciones de salud nacional e internacional.**  
**Fuente: Elaboración a partir de los autores citados.**

que la satisfacción de los pacientes es un indicador que se ve afectado por el ambiente hospitalario en que son atendidos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de efectuar estudios que identifiquen los factores organizacionales que contribuyan a mejorar las experiencias de los usuarios, considerando como primer elemento al ambiente laboral.



Dicho en otras palabras, es aconsejable orientar la atención hacia el estudio del fenómeno del CO, a fin de identificar aquellos factores que inciden en las buenas prácticas de gestión en las instituciones sanitarias y el capital intelectual que en ellas se gestiona. No obstante, es importante señalar que, a diferencia del CI, para evaluar el CO existen diferentes perspectivas entre los estudiosos del tema referente a los modelos, el tipo y número de dimensiones específicas para la medición de este constructo, pues debido a la multidimensionalidad de esta variable no existe una definición generalizada respecto al enfoque y definiciones de su concepto. Por lo que a continuación se detallan algunas investigaciones que presentan desde diferentes perspectivas los enfoques de estudio sobre las dimensiones del clima organizacional.

## **Dimensiones del clima organizacional**

A lo largo de las investigaciones del clima organizacional, los autores interesados en este campo de estudio han propuesto diversos enfoques para comprender los elementos que participan en el clima organizacional y la relación que guardan dentro de la institución, considerando que el ambiente de trabajo es un elemento complejo que mantiene estrecha relación con diversos factores organizativos, ejemplo de ello es el estudio realizado por García e Ibarra (2012) quienes efectuaron un análisis respecto a las dimensiones que han sido abordadas para el diagnóstico del CO, entre los cuales destacan los factores de medición propuestos por Litwin y Stringer (1968), Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), Pritchard y Karasick (1973), Likert (1974), que refieren a dimensiones relacionadas con la estructura organizacional, las remuneraciones, la responsabilidad, el riesgo y la toma de decisiones, el apoyo, el conflicto, el estatus, la innovación, la motivación, las relaciones sociales, la autonomía, entre otros.

En complemento, Bernal (2010) presenta, adicional a las dimensiones propuestas por los autores ya señalados, otros factores del clima organizacional que han sido considerados por Friedlander y Margulies (1969), Payne, Pheysey y Pugh (1971) y Lawler, Hall y Oldham (1974) como importantes componentes en la valoración del ambiente de trabajo pues consideran elementos como el espíritu de equipo, la actitud, confianza, control, empeño, eficacia, impulsividad, acento en la producción, así como los obstáculos o trabas a los que se enfrenta el trabajador para realizar sus actividades.

Así mismo, el análisis efectuado por Ucrós y Gamboa (2010) añade a los estudios de García e Ibarra (2012) y Bernal (2010) otros enfoques teóricos a considerar en la medición del CO, mismos que se detallan en la Tabla 2 y que vienen a sintetizar los factores más relevantes al valorar este constructo.

Al analizar las aportaciones realizadas por García e Ibarra (2012), Bernal (2010) y Ucrós y Gamboa (2010) se puede concluir que a pesar de la importancia que posee cada una de las dimensiones que contempla el clima organizacional, de acuerdo a la perspectivas de los autores mencionados, las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968) presentan una mayor recurrencia de uso en el campo de estudio, ello debido a que aunado al modelo conceptual donde se muestra la interacción de factores que afectan las percepciones del CO, Litwin y Stringer (1968) proponen el diseño metodológico de una escala de evaluación a través de nueve dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución (Figura 1). El modelo de Litwin y Stringer (1968), fue diseñado tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland y en él se esquematiza que factores como el liderazgo, prácticas de dirección, estructura organizacional, toma de decisiones, entre otros, originan las percepciones del clima organizacional y a su vez, repercuten en aspectos como la productividad, satisfacción, rotación, y adaptación de los empleados (Quevedo, 2003). De ahí la importancia de su implementación en diferentes escenarios.

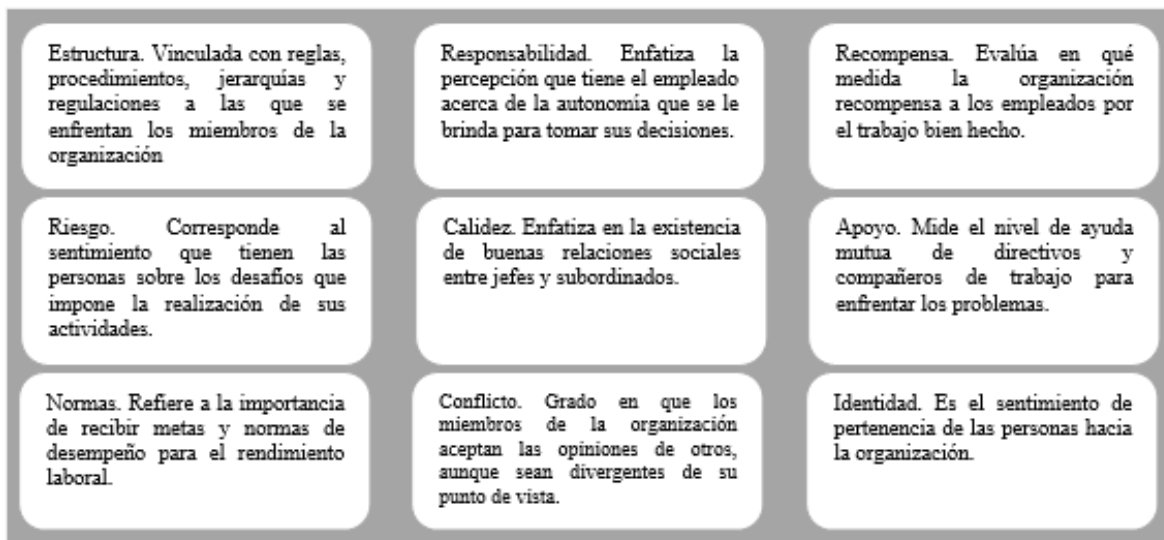
Factor	Likert 1961 1967	Litwin y Stinger 1968	Schneider 1963 1968	Payne 1971	Jonas y James 1979	Slocum 1968	Silva 1992	Álvarez 1992	Brunet 1997	Gonzal 200a	Toro 2005	Rodríguez 2006	Méndez 2005	Total
Factores Psicológicos Individuales	Autonomía individual		1				1							2
	Grado de satisfacción		1					1		1				3
	Motivación							1					1	2
	Sentido de pertenencia							1		1	1			3
	Compromiso y lealtad con objetivos organizacionales								1	1		1	1	4
	Asistencia y puntualidad											1		1
	Responsabilidad en el desempeño laboral		1	1		1	1		1			1		6
	Disposición al cambio										1		1	2
Factores Grupales	Cooperación										1		1	2
	Confianza en el jefe	1	1	1		1	1	1			1			7
	Trabajo en equipo			1						1	1			3
	Lealtad hacia el grupo de trabajo										1			1
	Apoyo/Confianza en el grupo	1	1	1		1	1				1			6
	Liderazgo	1		1	1	1			1		1	1	1	8
	Valores colectivos							1			1			2
Factores Organizacionales	Normas, reglamentos, políticas y planes.		1					1						2
	Orientación a resultados y estándares de rendimiento	1	1	1	1	1	1					1		8
	Ejercicio de control	1	1	1	1	1	1		1				1	8
	Incentivos y factores motivacionales	1						1	1				1	4
	Comunicación y difusión de políticas	1			1	1			1		1			5
	Modelo de toma de decisiones						1			1			1	3
	Estructura organizacional: centralización, especialización		1	1	1	1	1			1				6
	Nivel jerárquico y su influencia en el cargo							1						1
	Orientación hacia el desarrollo y la promoción							1						1
	Obstáculo				1									1
	Riesgos laborales y empresariales		1		1	1	1							4
	Remuneración										1			1
	Estabilidad emocional										1			1
Equipamiento										1			1	

**Tabla 2: Dimensiones del CO: síntesis de sus enfoques.**

**Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. Visión Gerencial, 9 (1), 179-190.**

**Fuente: Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010: 182).**

Particularmente en el sector salud se puede decir que este modelo ha sido partícipe de importantes investigaciones que avalan su validez y confiabilidad (Hidalgo, Cabezas y Collado, 1997; Noboa, 2007; Arredondo, 2008), reforzando este hallazgo con la investigación realizada por Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) quienes al analizar estudios teóricos y empíricos en el marco del sector salud concluyen que las dimensiones del CO propuestos por Litwin y Stringer (1968) destacan a fin de conocer las percepciones que los empleados de instituciones hospitalarias tienen de su ambiente de trabajo. De aquí que en la Figura 1 se presenta la definición teórica de dichas dimensiones, a fin de conocer su enfoque de estudio.



**Figura 1: Dimensiones del clima organizacional.**  
Motivation and organizational climate. Boston: Harvard University.  
Fuente: Litwin, G. y Stringer, R. (1968).

## Conclusiones

Es de hacer notar que, al llegar al final de esta investigación, se logra concluir la trascendencia que en México y otros países del mundo ha cobrado el tema del clima organizacional en el ámbito de la salud, puesto que este concepto trae consigo grandes beneficios para la mejora continua en las instituciones del sector. Lo anterior debido a la ventaja que el análisis de este constructo brinda a los directivos de la organización, pues les permite contar con información de utilidad para la toma de decisiones efectiva, la identificación de factores que influyen en el desempeño del personal, el desarrollo de planes de acción que eleven la motivación y satisfacción de los empleados, o mejor aún, para el diseño de estrategias de intervención que optimicen la calidad en el trabajo.

Por ello es que resulta imprescindible constantemente analizar los factores que directa o indirectamente condicionan en el comportamiento y desempeño de los prestadores de la salud, considerando al CO como factor estratégico para su buen funcionamiento, esto debido a que el ambiente de trabajo se considera un fenómeno influyente en la eficiencia del personal y por consecuencia el capital intelectual que en las organizaciones se gestiona. Es decir, el CO puede generar ventaja competitiva para las instituciones, al ofrecer la posibilidad de diseñar planes de mejora en beneficio de la satisfacción de su fuerza laboral y la de los usuarios del servicio, en el entendido que cualquier mejora en la situación del empleado mejorará favorablemente la satisfacción de sus agentes externos.

De ahí la recomendación de generar ambientes de trabajo óptimos que coadyuven a potencializar el capital intelectual de las personas que integran la organización, puesto que existe una postura de estrecha relación entre este fenómeno de estudio con los diferentes componentes del CI, puesto que su alcance influye en forma conjunta y no individualmente, lo cual traduce al CO en factor estratégico para el desarrollo de los otros tipos de capital (humano y relacional) y como consecuencia de esto, cualquier estrategia que tenga como fin desarrollar el capital intelectual de la organización debe tener en cuenta las percepciones existentes del personal respecto a su ambiente de trabajo para de este modo realizar las acciones que hagan optimicen su desarrollo.

En conclusión, el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento del personal

ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. De ahí que analizarlo es tarea importante para toda organización, ya que permite a la alta dirección introducir cambios planificados en el intelecto de los trabajadores, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos que así lo requieran.

## Bibliografía

- Aguirre, G. (1990). 'Evaluación de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la unidad médica', *Salud Pública de México*, 32, 170-181.
- Álvarez, S. (2001). 'La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología', Tesis para obtención de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Arredondo, D. (2008). 'Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"', Tesis para obtención de grado, Universidad Nacional Mayor de San Carlos. Lima, Perú.
- Barney, J. (1991). 'Firm Resources and Sustained Competitive Advantage', *Journal of Management*, 17 (1), 99-120.
- Bermejo, M., Bermejo, G., De la Rosa, G. y Montaudon (2008). 'Evaluación del clima organizacional en una unidad hospitalaria de tercer nivel', *Revista del Hospital Juárez de México*, 75(1), 50-57.
- Bernal, I. (2010). 'Análisis del clima organizacional: caso de estudio de la Coordinación de Seguridad y Custodia del Centro de Ejecución de Sanciones Victoria', Tesis para obtención de grado, Universidad Autónoma de Tamaulipas. Tamaulipas, México.
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). 'El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico', *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Bontis, N. (1998). 'Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models', *Management Decision*, 36 (2), 63-76.
- Bontis, N. (2002). 'National intellectual capital index: Intellectual capital development in the Arab Region', Institute for Intellectual Capital Research, Ontario.
- Bontis, N., Chua, W. y Richardson, S. (2000). 'Intellectual capital and business performance in Malaysian industries', *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Bueno, E. (2000). 'Capital intelectual; cuenta y razón', Documento presentado en el Curso de Verano Valoración de Empresas y Medición de Intangibles, realizado en San Lorenzo de El Escorial, septiembre de 2000.
- Bustamante, M., Hernández, J. y Yáñez, L. (2009). 'Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca', *Revista Estudios Seriadados en Gestión de Salud*, 5(11), 20-39.
- Brooking, A. (1997). 'El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio', Barcelona: Editorial Paidós.
- Brunet, L. (2007). 'El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias', México: Trillas.
- Camisón, C., Palacios, D., y Devece, C. (2000). 'Un modelo para la medición del capital intelectual en la empresa: el modelo Nova', Recuperado de <http://www.gestiondelconocimiento.com>.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Weick, K. (1970). 'Managerial behavior, performance and effectiveness', New York: McGraw-Hill.
- Cañibano, L., García, M. y Sánchez, M. (1999). 'La relevancia de los intangibles para la valoración y la gestión: revisión de la literatura', *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 100, 17-88.
- De Araújo, R., De la Torre, J., López, A. y Bastos, S. (2011). 'El clima organizacional en el diseño del Balanced Scorecard: evaluación Psicométrica de un instrumento de medida', *Contabilidad Vista & Revista*, 22(1), 101-141.
- Delgado, A., Bellón, J., Martínez, M., Luna, J., López, L. y Lardelli, P. (2006). 'Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia', *Atención Primaria*, 37(9), 489-497.
- Del Río, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013). 'Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica', *Revista Médica Panacea*, 3(1), 11-14.
- Dierickx, I. y Cool, K. (1989). 'Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage', *Management Science*, 35 (12), 1504-1511.
- Dirección General de Calidad y Educación en Salud (2007). 'Metodología y herramientas para la mejora continua', Secretaría de Salud, México.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1999). 'El capital intelectual, cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa', Barcelona: Ediciones Gestión.
- Euroforum (1998). 'Medición del Capital Intelectual. Modelo Intellect', Euroforum, Madrid', Recuperado de [http://gestiondelconocimiento.com/modelo\\_modelo\\_intelec.htm](http://gestiondelconocimiento.com/modelo_modelo_intelec.htm).

- Evia, I. (2011). 'Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente. Caso: empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca', Tesis para obtención de grado. Universidad Tecnológica de la Mixteca, Oaxaca.
- Frenk, J., González, P., Gómez, D., Lezana, M. y Knaul, F. (2007). 'Reforma integral para mejorar el desempeño del sistema de salud en México', *Salud Pública de México*, 49(supl.1), 21-34.
27. Friedlander, F. y Margulies, N. (1969). 'Multiple impacts of organizational climate and individual value systems upon Job satisfaction', *Personnel Psychology*, 22, 171-183.
- Gan, F. (2007). 'El clima en las organizaciones', pp. 183-229. En Tejada, J., Giménez, V., Gan, F., Viladot, G., Fandos, M., Jiménez, J. y Pío, A. (Ed.) *Formación de formadores*. Madrid: Thomson Editores.
- Garcés, R. (2011). 'Acta Universitaria', *Universidad de Guanajuato*, 21(3), 53-60.
- García, M. e Ibarra, L. (2012). 'Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato', Guanajuato, México. Versión electrónica disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>
- García, A., Moro, M. y Medina, M. (2010). 'Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería', *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214.
- Grant, R. (1991). 'The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategic Formulation', *California Management Review*, Spring, 114-135.
- Greenslade, J. y Jimmieson, N. (2011). 'Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance', *International Journal of Nursing Studies*, 48(2011), 1188-1198.
34. Hidalgo, C., Cabezas, A. y Collados, M. (1997). 'Clima organizacional en un centro de salud de atención primaria: evaluación e intervención para mejorar la satisfacción laboral del equipo de salud', *Cuadernos Médico Sociales*, 38(3), 3-12.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1996). 'The balanced scorecard: Translating strategy into action', Boston: HBS Press.
- Lavín, J., Pedraza, N., Bernal, I. y Marmolejo, J. (2015). 'Caracterización del clima organizacional y la calidad del servicio en el sector hospitalario público', pp. 131-162. En Pedraza, N., Lavín, J. y Álvarez, M. (Ed.) *Enfoques de estudio de la calidad en el servicio en organizaciones públicas y privadas*. México: Pearson Educación.
- Lawler, E. Hall, D. y Oldham, G. (1974). 'Organizational climate: Relationship to organizational structure, process, and performance', *Organizational Behavior Human Performance*, 11, 139-155.
- Likert, R. (1974). 'Le gouvernement participatif de l'entreprise', *Colletion Hommes et organizations*, París.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). 'Motivation and organizational climate', Boston: Harvard University.
- Méndez, C. (2006). 'Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención', Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Nevado, D. y López, V. (2002). 'El capital intelectual: valoración y medición', Prentice Hall, Madrid.
- Noboa, A. (2007). 'Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud', Macao. Tesis para obtención de grado, Universidad de la República de Uruguay. Uruguay.
- Noguera, J. y Samudio, M. (2014). 'Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay', *Revista Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 12(1), 14-25.
- Ordóñez De Pablos, P. (2002). 'Evidence of intellectual capital measurement from Asia, Europe and the Middle East', *Journal of Intellectual Capital*, 3 (3), 287-302.
- Ordóñez De Pablos, P. (2003). 'Intellectual capital reporting in Spain: A comparative review', *Journal of Intellectual Capital*, 4 (1), 61-81.
- Pangrazi, V. y Parra, C. (2010). 'Análisis del clima organizacional en el Hospital Base de Linares, 2010', Tesis para obtención de grado. Universidad de Talca, Chile.
- Payne, R. L., Pheysey, D. C. y Pugh, D. S. (1971). 'Organization structure, organizational climate, and group structure: an explanatory study of their relationships in two British manufacturing companies', *Occupational Psychology*, 45, 45-56.
- Peraza, Y. y García M. (2004). 'Clima organizacional: conceptos y experiencias', *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 24(1/2), 27-30.
- Pérez, G. (2000). 'Capital intelectual e innovación en conocimiento', Documento presentado al X Congreso Nacional de ACEDE: Integración Económica, Competitividad y Entorno Institucional de la Empresa, Oviedo, septiembre de 2000.

- Petrash, G. (1996). 'Dow's Journey to a knowledge value management culture', *European Management Journal*, 14 (4), 365-373.
- Petty, R. y Guthrie, J. (2000). 'Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management', *Journal of Intellectual Capital*, 1 (2), 155-176.
- Pritchard, R. P. y Karasick, B. W. (1973). 'The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction', *Organizational behavior and human performance*, 9, 126-146.
- Puch, M., Ruíz, D. y Almeida, C. (2012). 'Diagnóstico del clima organizacional del Hospital de la Mujer Zatecana', *Revista Salud Pública y Nutrición*, 13(4), 1-8.
- Quevedo, A. (2003). 'Estudio de clima organizacional basado en el modelo funcionamiento de organizaciones: Octógono', Tesis de licenciatura. Universidad de Piura, Perú.
- Robinson, G. y Kleiner, B. (1996). 'How to measure an organization's intellectual capital', *Managerial Auditing Journal*, 11 (8), 36-39.
- Rodríguez, D. (2005). 'Diagnóstico del clima organizacional', México: Alfaomega.
- Roos G., Bainbridge A., Jacobsen K. (2001). 'Intellectual capital as a strategic tool', *Strategic & Leadership*, 29 (4), 21-26.
- Sandoval, M. (2004). 'Conceptos y dimensiones del clima organizacional', *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82.
- Segredo, A. (2013). 'Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización', *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). 'Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales', *Revista Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3), [online]. Recuperado de: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Skandia (1996). 'Supplement to the Annual Report, Customer Value, Stockholm', Recuperado de <http://www.skandia.com>.
- Stewart, T. (1998). 'La nueva riqueza de las organizaciones, el capital intelectual', New York: Granica.
- Sullivan, P. (1999). 'Profiting from intellectual capital', *Journal of Knowledge Management*, 3 (2), 132-142.
- Sveiby, K. (2000). 'La nueva riqueza de las empresas', Barcelona: Ediciones Gestión.
- Sveiby, K. (2001). 'The intangible Assets Monitor', recuperado de <http://www.sveiby.com/articles/CompanyMonitor.html>.
- Tagiuri, R. (1968). 'The concept of organizational climate', En Tagiuri, R., Litwin, G.H. (eds.). *Organizational climate: Exploration of a concept*. Boston: Harvard Business Administration.
- Ucrós, M. y Gamboa, T. (2010). 'Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos', *Visión Gerencial*, 9 (1), 179-190.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. y Giraldo, J. (2006). 'Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia', *Revista Diversitas-Perspectivas en Psicología*, 2(2), 329-349.
- Vera, M. y Samudio, M. (2013). 'Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social', *Revista Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 11(2), 41-54.
- Williams, G. (2010). 'Calidad de los servicios de salud', Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Recuperado de <http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28.calidad.pdf>



**Idolina Bernal González**

Doctorado en Ciencias Administrativas. Profesor de Horario Libre y Asistente de Investigador en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Colaborador del Cuerpo Académico “Gestión Pública y Empresarial” bajo la línea de investigación Fomento a la competitividad de organizaciones del sector público y empresarial y Desarrollo de Capital Humano.

Correo electrónico: bernalidolina@gmail.com



**Lázaro Castillo Hernández**

Doctorante en Ciencias Administrativas. Profesor de Horario Completo en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Colaborador del Cuerpo Académico “Gestión Pública y Empresarial” bajo la línea de investigación Gestión en Contaduría y Capital Intelectual. Miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Correo electrónico: lcastilloh@uat.edu.mx



**Louis Valentin Mballa**

Doctor en Ciencia Política. Profesor Investigador de la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Miembro del Cuerpo Académico “Innovación y Gestión en las Organizaciones” bajo las líneas de investigación Filosofía política, Ética y responsabilidad social, Instituciones y organismos internacionales. Miembro de la Asociación Mexicana de Estudios Internacionales. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

Correo electrónico: luigivaldo@hotmail.com



**Aida Ortega Velázquez**

Doctora en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo. Profesor Investigador de la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Miembro del Cuerpo Académico “Innovación y Gestión en las Organizaciones” bajo las líneas de investigación Trabajo en equipo, Liderazgo, Psicología y comportamiento organizacional. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

Correo electrónico: aida.ortega@uaslp.mx







# La responsabilidad social del hospital central de San Luis Potosí

*Medina Jiménez Armando,<sup>1</sup> Vega Campos Miguel Ángel,<sup>2</sup>  
Álvarez Hernández José Gerardo,<sup>3</sup> Lavín Verástegui Jesús<sup>4</sup>*

*<sup>1,2</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí*

*<sup>3,4</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas*

## Resumen

El hospital Central “Dr. Ignacio Morones Prieto” es una institución médico- hospitalaria-escuela, que tiene gran importancia regional, ya que atiende anualmente a un millón 600, 000 pacientes del Estado de San Luis Potosí y estados vecinos como Aguascalientes, Zacatecas, Tamaulipas, Coahuila, Guanajuato y Querétaro. El objetivo del presente trabajo es describir a través de los enfoques de los *Stakeholders*, Economía de Bienestar Común y las clases de Responsabilidad Social (Filantropía, Inversión Social y Responsabilidad Social Empresarial) su desempeño en esta área. Los resultados muestran que los tres acercamientos teóricos son ampliamente satisfechos, a pesar de sus déficits financieros para cumplir y ampliar sus actividades en este rubro. <sup>1</sup>

*Palabras clave: Hospital, Responsabilidad social, Stakeholders, Paciente, Bienestar común.*

## Abstract

The Central hospital “Dr. Ignacio Morones Prieto” is a hospital-school doctor institution that has great regional importance as a million annually serves 600, 000 patients in the state of San Luis Potosi and neighboring states like Aguascalientes, Zacatecas, Tamaulipas, Coahuila, Guanajuato and Queretaro. The aim of this paper is to describe through approaches Stakeholders, Common Welfare Economy and Social Responsibility classes (Philanthropy, Social Investment and Corporate Social Responsibility) performance in this area. The results show that the three theoretical approaches are broadly satisfied, despite its financial to fulfill and expand its activities in this sector deficits.

*Keywords: Hospital, Social Responsibility, Stakeholders, Patient, common welfare*

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red “Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones” integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

## Introducción

En la década de los ochenta, la mayoría de los países de América Latina y el Caribe fueron tanto actores como testigos de un proceso de reformas del sector salud, impulsado principalmente por cambios epidemiológicos, democráticos y sociopolíticos, así por la así como por las propuestas de organismos internacionales dirigidas a reducir el gasto en salud, en los años 90, las reformas se orientaron a promover la equidad, la calidad y la eficiencia y la utilización de los recursos, que centraliza los servicios, y fortalecer las instancias de participación social en el sector. Hasta hoy, sin embargo, las evaluaciones en materia de participación social y su impacto en los sistemas de salud han sido escasas (Mendez & Vanegas, 2010).

En el entorno competitivo actual, caracterizado por los efectos de la globalización, la innovación y la alta competitividad, las organizaciones independientemente de su sector y actividad principal que realizan en su industria, están sujetas a gestionar sus capacidades de forma eficiente para hacer un uso racional de sus recursos, que les permita subsistir, a través del desarrollo de ventajas competitivas (Porter, 1991). En este sentido, los hospitales tanto públicos como privados no están exentos de estos desafíos en su administración (Lavín, 2010).

## Sistema de salud en la república mexicana

La figura 1 muestra la estructura de cobertura del sector salud de México que comprende dos sectores: el público y privado. Dentro del sector público, se encuentra las instituciones de seguridad social [Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), Secretaría de Marina (SEMAR) y otros] y las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad social [Secretaría de Salud (SSA), Servicios Estatales de Salud (SESA), Programada y IMSS-Oportunidades (IMSS-O), Seguro Popular de Salud. (SPS). El sector privado comprende a las compañías aseguradoras y los prestadores de servicios que trabajan en consultorios, clínicas y hospitales privados, incluyendo a los prestadores de servicios de medicina alternativa (Gómez, y otros, 2011).

De acuerdo con el artículo 4 de la Constitución Política de México, la protección de la salud es un derecho de todos los mexicanos. Sin embargo, no todos han podido ejercer de manera efectiva este derecho. El sistema mexicano de salud ofrece beneficios muy diferentes dependiendo de la población que se trate. En el país hay tres distintos grupos de beneficiarios de instituciones de salud:

- Los trabajadores asalariados, los jubilados dos familias;
- Los autoempleados, trabajadores del sector informal, desempleados y personas que se encuentran fuera del trabajo, y sus familias;
- La población con capacidad de pago.

Los trabajadores del sector formal de la economía, activos jubilados, y sus familias son los beneficiarios de las instituciones de seguridad social que cubren la 48.3 millones de personas. El IMSS cubre más del 80 % de esta población, el ISSSTE da cobertura a otro 18 % de la población asegurada y los restantes servicios médicos proporcionan servicios de salud al resto.

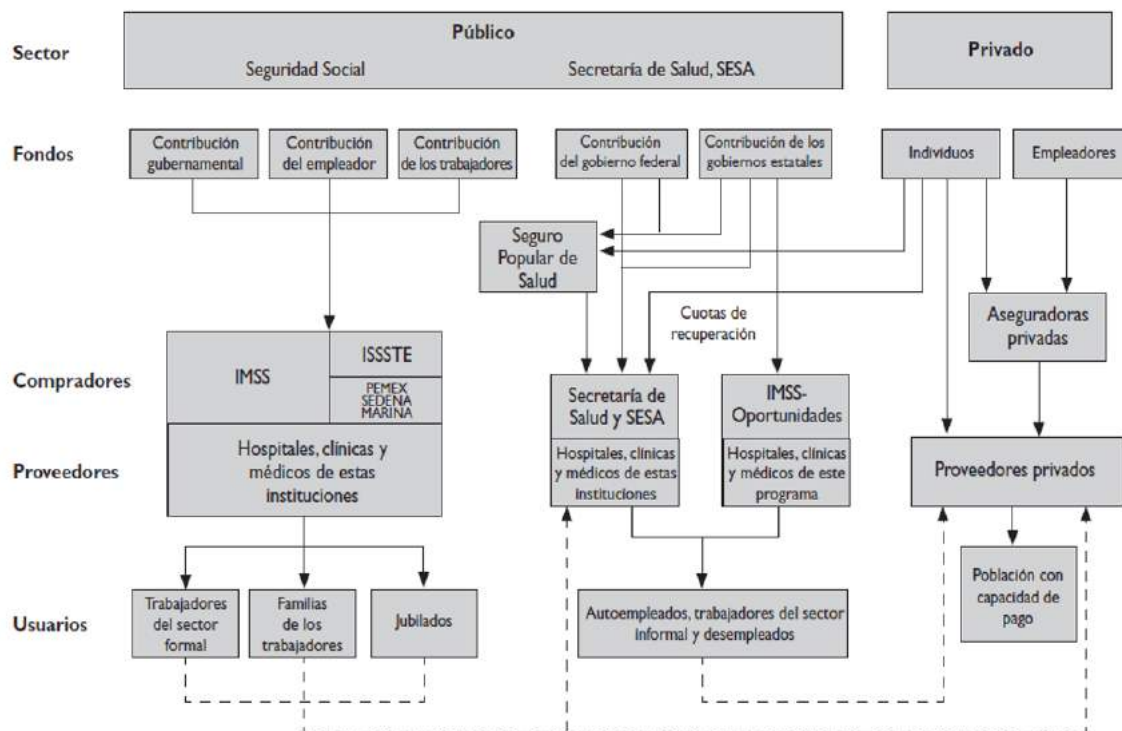


Figura 1: Sistema de Salud en México.

Sistema de Salud en México. Salud Pública en México, 220-232.

Fuente: Gómez, O., Sesma, S., Becerril, H., Knaul, f., Arreola, H., & Frenk, J. (2011).

El segundo grupo de usuarios incluye a los autoempleados, los trabajadores del sector informal de la economía, los desempleados y las personas que se encuentra fuera del mercado de trabajo, así como sus familiares y dependientes. Se trata de la población asalariada, que debe distinguirse de la población que trabaja en el sector informal la economía, que es sólo una parte de aquel universo. Tradicionalmente este sector de la población había recurrido, para resolver sus necesidades de salud, a los servicios de la SSA, los SESA y el IMSS-O, y recibía servicios sobre una base asistencial. En 2003, el congreso aprobó una reforma la Ley General de Salud que dio origen al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS) y su brazo operativo el SPS.

El SPS garantiza el acceso a un paquete con alrededor de 260 intervenciones de salud, con sus respectivos medicamentos, que los afiliados reciben en las unidades de los SESA. También ofrece un paquete de 18 intervenciones de alto costo, dentro de las que se incluye el tratamiento para cáncer en niños, cáncer cervicouterino, cáncer de mama, VIH/sida y cataratas.

La población no asegurada recibe en las unidades de los SESA beneficios muy heterogéneos: servicios ambulatorios básicos en los centros de salud rurales y un conjunto más o menos amplio en intervenciones en las grandes ciudades (Gómez, y otros, 2011). Los niveles de servicio sanitario, se categorizan en tres grupos, conforme se describen a continuación<sup>2</sup>.

## Primer nivel de atención

Se caracteriza por el enfoque en la educación e implementación de medidas de salud preventiva de la población. Fundamentalmente comprende la identificación y canalización para su atención de padeci-

<sup>2</sup>Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México, 2014.

mientos crónicos como la diabetes, obesidad, hipertensión, cánceres (mama, cérvicouterino, próstata). Por ejemplo Jurisdicción Sanitaria No. 1 localizada en Ciudad Victoria Tamaulipas.

## **Segundo nivel de atención**

Corresponde a los hospitales generales, regionales, integrales, comunitarios; también a los hospitales pediátricos, de gineco-obstetricia o materno-infantiles; en estos se atiende a los pacientes remitidos por los servicios del primer nivel de atención que requieren de procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de rehabilitación especializados, de acuerdo con la necesidad de los pacientes. Ejemplo de estos centros hospitalarios de este nivel en el estado de Tamaulipas se pueden mencionar a los hospitales “Dr. Norberto Treviño Zapata” y Hospital Civil “Dr. José Macías Hernández” ubicados en Ciudad Victoria.

## **Tercer nivel de atención**

Se tratan enfermedades de baja prevalencia, de alto riesgo y las enfermedades más complejas. En ellos se atiende a los pacientes que son remitidos por los hospitales de segundo nivel. Son los centros médicos nacionales (CMN), Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAES), los Institutos Nacionales de Salud y los Hospitales Regionales de Alta Especialidad. Es la red de hospitales de alta especialidad con avanzada tecnología. (Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México, 2014).

## **Marco contextual**

El Hospital Central “Dr. Ignacio Morones Prieto” en la ciudad de San Luis Potosí es una institución con una antigüedad de 65 y el único hospital de tercer nivel en Estado que ofrece atención en 76 especialidades médicas a la población abierta, es un campo clínico de cinco carreras universitarias y 19 posgrados, es un principal centro regional formador de recursos humanos para la salud y centro de investigación nacional e internacional (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

La responsabilidad social del Hospital Central “Doctor Ignacio Morones Prieto” es brindar atención al estado de San Luis Potosí a 1, 600, 000 mil habitantes de los cuales el 10% de sus atenciones las brinda a población de estados vecinos como son: Zacatecas, Jalisco, Hidalgo, Guanajuato, Querétaro, Tamaulipas, Aguascalientes y Nuevo León; esto significa que se trata de un hospital regional (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

El Hospital Central atiende pacientes subrogados de alta complejidad de algún régimen de seguridad social (IMSS, ISSSTE, entre otros) que tendrían que ser enviados y atendidos en centros médicos fuera del Estado, lo cual se incurriría en costos mayores para las instituciones. Así mismo atiende pacientes con seguridad social que por diversas razones buscan atención médica espontánea en el Hospital Central, por lo que, al no encontrarse amparados en convenio alguno, la atención brindada no es pagada por dichas instituciones (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

El Hospital Central fue certificado en el año 2000 y recertificado en 2005 como hospital de especialidades; acreditado para atención del Seguro Popular; centro de referencia estatal y regional de gasto catastrófico; Seguro Médico para una Nueva Generación; la recertificación programada para 2010, fue pospuesta para diciembre 2011 por remodelación de varias áreas hospitalarias (Gaceta Parlamentaria

H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

En el área de formación de recursos humanos, el Hospital Central se constituye en centro regional formador de recursos humanos para la salud, con una alianza estratégica con la universidad autónoma de San Luis potosí, y convenios con el instituto tecnológico de estudios superiores de Monterrey campus San Luis, universidad del valle de México campus San Luis, Universia Tangamanga, y Universidades de Tamaulipas, Querétaro, Tabasco baja California, y Autónoma de Guadalajara (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

El hospital central cuenta con cinco carreras universitarias con 76 médicos internos y 500 alumnos, ambos de pregrado. En lo relativo a posgrado, es sede de diecinueve posgrados de especialidades y sub especialidades médicas, con 192 médicos residentes. En el programa de residencias médicas, se cuenta con doce especialidades médico quirúrgicas, a saber, medicina interna; cirugía general; pediatría; ginecología y obstetricia; anestesiología; radiología e imagen; anatomía patológica; dermatología; cirugía maxilofacial; ortopedia y traumatología; oftalmología y medicina integrada.

En el programa de posgrado de residencias médicas, se cuenta con siete subespecialidades, geriatría; neonatología; neurología adultos; neurología pediátrica; reumatología; nefrología y cardiología (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

Respecto al centro de investigación nacional e internacional actualmente se encuentran en curso más de cien proyectos de investigación clínica y las especialidades de cardiología, dermatología, nefrología, neonatología, neurología, infectología, reumatología, geriatría siendo endocrinología, entre otras y se cuenta con siete investigadores nacionales del SIN. Como nuevos servicios clínicos se tienen los siguientes: centro de información y atención toxicológica en el servicio de urgencias; genética clínica resonancia magnética; unidad de diagnóstico y tratamiento avanzado en oftalmología; trasplante de hígado; cirugía bariátrica; y plasmaféresis y plaquetoféresis o parte (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

## **Problemática**

Debido a su creciente demanda de servicios médicos hospitalarios del Estado de San Luis Potosí y estados circunvecinos, el Hospital Central se enfrenta a problemas tales como: presupuesto insuficiente para cubrir la nómina y el gasto de operación de la institución, deficiente crecimiento en recursos humanos comparado con el crecimiento de la atención pública médica; quirófanos generales fuera de la norma actual que pone en el riesgo la recertificación como hospital de especialidades médicas, y la constante necesidad de remodelar las instalaciones de hospitalización y de mantenimiento preventivo y correctivo (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012).

El escenario anterior muestra que el Hospital Central es muy sensible a los cambios y situaciones de su entorno en las dimensiones políticas, y económicas entre otras. Ejemplo de ello son los subsidios federales que en 2009 fueron de 134.9 millones de pesos y en 2010 de 135.4 millones de pesos, independientes de otras fuentes de financiamiento como son el fondo de Protección Contra Gastos Catastróficos y el Seguro Popular (Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados, 2012). Todo este conjunto de recursos es todas luces insuficientes y en las que la dirección del Hospital de manera constante muestra anualmente déficit presupuestario y se da a la tarea de solicitar fondos estatales y federales para hacer frente a su misión de prestar servicios médicos hospitalarios a la región de San Luis potosí y estados circunvecinos.

## Objetivo

El objetivo del presente trabajo es describir desde los enfoques de la Economía de Bienestar Social (EBC), la teoría de los *Stakeholders* y las Clases de Responsabilidad Social (Altruista, Inversión social y RSE), el desempeño de responsabilidad social del Hospital Central “Dr. Ignacio Morones Prieto” en la ciudad de San Luis Potosí a través de acciones como la atención médico hospitalaria, a los pacientes y en ciertos aspectos a sus familiares, a pesar de sus limitaciones presupuestales.

## Responsabilidad Social

En el presente, las empresas se han visto mayormente reguladas en sus actividades por los gobiernos a través de leyes y normas más severas, así como por la sociedad que ejerce presión sobre el desempeño de éstas y su relación con su medio ambiente externo, así mismo, las empresas han plasmado su razón de ser, lo que hacen, lo que son y cómo se quieren ver en el futuro y como desean establecer relación con su entorno inmediato, esto plasmado en su misión y visión.

Toda esta forma de ser y querer ser de las empresas está vinculada con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) cuyo origen se basa en el trabajo de Andrew Carnegie titulado el Evangelio de la Riqueza, que expone una definición clásica con dos principios, el de la caridad y el de custodia (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

El primero suponía que los miembros más afortunados de la sociedad debían ayudar a los menos afortunados, como los desempleados, minusválidos, los enfermos y los viejos. Ellos podían recibir ayuda directa o indirecta a través de la Iglesia, casas de asistencia. Por su parte el principio de custodia, derivado de la biblia suponía que las empresas y los ricos fueran considerados custodios o cuidadores de sus bienes, los ricos tenían en custodia el dinero del resto de la sociedad y que se podía usar para cualquier propósito que la sociedad lo considerada legítimo (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996).

Varias definiciones sobre la RSA han permeado en el conocimiento de este concepto. De acuerdo a González y Robaina (2014, pág. 59) “la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general”.

Otra definición menos clara es la siguiente “La RSE es el conjunto de políticas y acciones que las firmas adoptan de manera voluntaria para contribuir a la sociedad, proteger la naturaleza y mantener buenas relaciones con los agentes interesados (*stakeholders*)” (Vargas, 2011, pág. 179). “Es la obligación de una organización para actuar en formas que sirvan tanto a sus propios intereses como a los intereses de la sociedad en su conjunto” (Schermerhorn, 2010, pág. 44). Es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés (Rodríguez, 2008).

La RSE es un tema controvertido y con múltiples matices, convirtiéndose en un recurso intangible más importante que muchos de sus activos. La crisis del estado bienestar, palpable desde la década de los 70s, y la adopción del modelo neoliberal en Occidente han llevado a pensar que la empresa es responsable del bienestar que el estado ha dejado de generar, en este contexto la RSE se ha convertido en un componente más de la estrategia de negocios (Rueda & Uribe, 2011).

Entre las muchas cuestiones que suscita el reciente auge de la Responsabilidad Social Empresarial hay dos particularmente críticas: la primera es si la RSE contribuye a maximizar los beneficios de

las firmas, es decir, si tiene sentido desde una perspectiva de negocios; la segunda es si genera los beneficios sociales y ambientales que sus promotores le atribuyen; estas cuestiones son críticas porque sus respuestas aclaran si la RSE es una moda pasajera o si llegó para quedarse (Vargas, 2011).

En respuesta a la primera pregunta planteada por Vargas (2011), Aguilera y Puerto (2012) afirman que la responsabilidad social empresarial actúa como un agente clave que impulsa el crecimiento de la empresa. El crecimiento empresarial es una variable que depende de múltiples factores; la responsabilidad social empresarial es uno de ellos, ya que favorece toda iniciativa que se origina en la empresa, favoreciendo el posicionamiento de su marca, renovando la imagen corporativa, capturando la preferencia y la lealtad de los clientes y promoviendo la perfecta armonía entre la empresa y la comunidad en que opera.

En esencia estamos frente a una nueva forma de hacer negocios, consistente en integrar de manera voluntaria, las preocupaciones sociales, económicas y medioambientales en las acciones propias de la actividad empresarial (Gallardo & Sánchez, 2013). Según Vargas (2011) en Colombia, el 70% de las empresas sus iniciativas de RSE, mejoraron su reputación, el 45% generaron valor para los accionistas y el 25% les permitieron acceder a nichos de mercados diferenciales.

Como el concepto de Responsabilidad social Empresarial es un concepto amplio, Aguilera y Puerto (2012) la clasifican en cuatro dimensiones: (1) responsabilidad económica que consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetúe los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los inversionistas, esta es la prioridad de las organizaciones, puesto que va ligada con su subsistencia. (2) La responsabilidad legal implica obedecer leyes locales, nacionales e internacionales, estos aspectos da credibilidad ante los inversionistas, proveedores y clientes.

En la dimensión (3) La responsabilidad ética es el cumplimiento de otras expectativas sociales no consignadas en la ley, relacionada con lineamientos de conducta definidos, que impiden que los integrantes de la organización tomen decisiones fuera de los marcos establecidos. (4) La responsabilidad voluntaria con comportamientos adicionales y actividades que la sociedad considera deseables y que dictan los valores empresariales, aquí se busca trascender con valores personales o grupales.

Caravedo por su parte, citado por Aguilera y Puerto (2012) presenta tres clases de responsabilidad social: la filantropía como el acto de entrega de dinero y otros recursos para ser utilizado en actividades que beneficien a personas desposeídas. La inversión social cuyas actividades involucran el mejoramiento de la condición de vida de la comunidad e incrementan la reputación de la empresa, sin embargo, no forma parte de la estrategia empresarial.

La responsabilidad social empresarial se presenta cuando las actividades que benefician a otras personas o grupos hacen parte de la estrategia empresarial, generan ventajas competitivas y contribuyen a asegurar la diferenciación de la empresa.

La tabla 1 resume las tres clases de la responsabilidad social: Filantropía, inversión social y responsabilidad social empresarial. La idea de analizar la información contenida en dicha tabla es para acercarse y ver a cuál clase se ajusta el desempeño del Hospital Central, si se identifica con solo una clase de la responsabilidad social, o bien se puede identificar aspectos de las tres clases.



<b>Variable</b>	<b>Filantropía</b>	<b>Inversión social</b>	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>
<b>Motivación.</b>	Exclusivamente altruista.	Obtención de beneficios para la empresa por beneficios a la comunidad.	Obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias, la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener beneficios para la empresa en el mediano y largo plazo.
<b>Fuente de recursos</b>	Exclusivamente utilidades	Fondos de presupuesto de la empresa	Utilidades, fondos presupuestales, equipos y recursos humanos de la empresa.
<b>Impacto deseado</b>	Mejorar la calidad de vida de la sociedad.	Mejora la vida en la comunidad de influencia de la empresa.	Mejorar la calidad de vida de la sociedad, de la comunidad de la influencia de la empresa y de la productividad de los trabajadores.
<b>Localización del Impacto</b>	Entorno externo de la empresa	Entorno externo de la empresa.	Entorno externo e interno de la empresa.
<b>Beneficios esperados por la empresa</b>	Satisfacción personal	Mejoramiento de la imagen y reputación de la empresa	Incremento de la reputación imagen de la empresa. Incremento de las utilidades de la empresa. Satisfacción personal.
<b>Instrumentos de medición de los efectos del impacto</b>	Reportes de actividades de la institución ejecutora.	La evaluación es de proceso no periódica. Eventualmente, evaluaciones de impacto. Apreciaciones sobre la repercusión de la acción.	Balance social o similar. Evaluaciones de impacto. Métodos de mercadotecnia social.
<b>Instancias que participan en la toma de decisiones.</b>	Directorio	Presidencia del directorio. Gerencia general. Comités especiales.	Presidente del directorio. Directorio. Gerencia general. Comités especiales. Socios

Tabla 1: Tres clases de la responsabilidad social.

Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Pensamiento y Gestión 32. Universidad del Norte, 1-26. Fuente: Aguilera, A., & Puerto, D. (2012).

## Teoría de los *Stakeholders*

Hasta no hace mucho tiempo se ha venido aceptando que el objetivo de las empresas es fundamentalmente corto clasista, de ahí que su responsabilidad fuese básicamente generar mayor volumen de beneficios posibles para los accionistas, dentro del respeto a la legalidad. Frente a esta posición se sitúa el modelo socioeconómico de empresa que considera que la organización debe considerar un abanico de objetivos que vayan más allá del simple logro de los aspectos puramente económicos, incorporando valores de tipo social (Carreras & Bastida, 2015).

En este sentido se observa la tendencia actual en las organizaciones, las cuales, mayormente se centran en un modelo basado en una economía de mercado, donde se privilegian las ganancias y la rentabilidad y, en consecuencia, la salud resulta en un servicio que se vende y se compra, es decir, una mercancía (Carreras & Bastida, 2015).

Sin embargo, desde hace tiempo, la teoría de los *Stakeholders* o también llamada de los grupos intere-

sados (Gray, Kouhy, & Lavers, 1995), ha conseguido orientar el planteamiento a largo plazo, defendiendo que, para asegurar su éxito y supervivencia, las compañías deben satisfacer las necesidades de otros grupos de interés además de los accionistas. En efecto, los directivos de empresas multinacionales, además de atender a los intereses de los accionistas (*Shareholders*), como los formados por los empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas, inversores, miembros de la comunidad local y de algunas influyentes ONG (Carreras & Bastida, 2015).

En este sentido, la estrategia de comunicación llevada a cabo por los hospitales como organizaciones, juega un papel fundamental, al permitir armonizar y coordinar intereses y objetivos entre la empresa y sus *Stakeholders* (Gutierrez & Sádaba, 2010) ofreciendo una información más adecuada y ajustada a las necesidades y objetivos de todos los grupos, mejorando la confianza y las relaciones con derechohabientes, proveedores, empleados, gobierno y, en general, con todos los *Stakeholders*. Esa confianza que depositan los *Stakeholders* en el hospital va a estar íntimamente relacionada con la credibilidad de la información suministrada (García, 2003) y la forma de como el hospital se inserta como un agente con una labor social inherente a su creación o construcción.

Ya no resulta atrevido a admitir que la concepción comercial del negocio debe ser reemplazada por una concepción sostenible que complete el objetivo económico de la actividad empresarial, la consecución de diversos objetivos sociales y medioambientales. Se ha considerado la perspectiva del triple resultado amplio seguido por las organizaciones que acoge el valor asignado a las cuestiones económicas, sociales, y ecológicas que incrementan el producto o servicio ofrecido (Carreras & Bastida, 2015).

## **Economía del bien común (EBC)**

En este sentido, resulta de mayor interés las aportaciones de la denominada economía del bien común (EBC) la cual se basa en que las compañías con mejores balances empresariales (las mejores no por su rentabilidad económica financiera) por su rendimiento social, ecológico, democrático y distributivo obtengan ventajas legales y fiscales. El modelo de EBC se sustenta en tres núcleos.

- Quiere resolver la contradicción de valores entre economía y sociedad, incentivando y premiando en la primera los mismos comportamientos y valores que tienen éxito en las relaciones humanas: honestidad, empatía, confianza, estima, cooperación, solidaridad, voluntad de compartir.
- El espíritu, los valores y los objetivos de las constituciones deben implantarse en la economía de forma consecuente. El sistema económico real actual vulnera espíritu de las constituciones.
- El éxito económico deja de medirse mediante indicadores de valores de cambio para medirse mediante indicadores de utilidad social. La economía del bien común quiere medir sólo aquello que cuenta, lo que el ser humano necesita primordialmente, aquello que le hace sentir satisfecho y feliz. El producto del bien común de una economía nacional y el balance del bien común de una empresa reemplazan respectivamente al PIB ya los beneficios financieros (Carreras & Bastida, 2015).

Por otra parte, la EBC ni suprime los balances financieros ni prohíbe que las empresas privadas persigan beneficios. La diferencia con el capitalismo radica en que el beneficio financiero de la finalidad de la fama empresarial sino a un medio para el propósito verdadero: prestar atención más grande y posible al bienestar. Evidentemente las EBC no tienen que ver tener pérdidas por estar en el camino

del bien común, pero tampoco deben aspirar solamente a maximizar el beneficio. El beneficio sólo es un medio para un fin claramente definido: aumentar el bien común (Carreras & Bastida, 2015).

El balance del bien común mide cómo los puntos centrales consensuados son experimentados por las empresas. Los cinco puntos que se miden el balance no son nada nuevo porque ya en una cuenta en la mayoría de las constituciones y de leyes fundamentales: dignidad humana solidaridad, justicia, sostenibilidad medioambiental y democracia (Carreras & Bastida, 2015).

## Resultados

1. De acuerdo a la información sobre el Sistema de Salud en México mostrado en la tabla 1, el Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto es una institución de alta especialidad que depende de la Secretaria de Salud (SESA) y recibe contribuciones financieras tanto del Gobierno Federal como del Gobierno Estatal, así como de Instituciones como IMMS-Oportunidades, Seguro Popular, ISSSTE, PEMEX, que envían a el Hospital Central pacientes bajo el criterio de servicio subrogados.
2. El hospital Central es una institución de tercer nivel ya que en este se ofrecen servicios medico hospitalarios a pacientes con enfermedades de baja prevalencia, de alto riesgo y enfermedades más complejas.
3. Su filosofía, plasmada en su misión, es el reflejo de su esencia de su razón de ser como organización de salud pública “proporcionar la mejor atención médica con sentido humanitario, calidad y seguridad, para inspirar confianza, contribuir al bienestar de la población y a la formación de capital humano e investigación en Salud” Como se puede apreciar su razón de ser manifiesta una orientación de responsabilidad social filantrópica.
4. Sus rasgos más importantes de su actividad como organización publica de salud en la esfera de responsabilidad social, están plasmados dentro de sus objetivos institucionales:
  - a) Promover la inclusión social de personas con discapacidad, mediante un acompañamiento con enfoque integral que marque el aspecto educativo, médico, la rehabilitación y la corresponsabilidad la familia y la sociedad.
  - b) Diseñar estrategias directivas de participación social respecto algún voluntariado, donaciones o proyectos de apoyo, haciendo visible nuestro profesionalismo, transparencia e impacto social.
  - c) Llevar a cabo acciones de sensibilización a la sociedad entorno la aceptación de la discapacidad, tendientes a erradicar prejuicios y actos discriminatorios.
  - d) Diversificar y profesionalizar nuestras fuentes de financiamiento, tendientes a ser una institución autosustentable.
  - e) Profesionalizar todos los procedimientos de asistencia social, así como los aspectos técnico administrativo que ayuden al manejo eficiente y transparente método los recursos de vida digna (Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto, 2013).
5. Respecto a sus cinco objetivos institucionales podemos describir que el Hospital Central abarca en ciertas funciones las tres clases de responsabilidad social de acuerdo a Aguilera y Puerto. Los anterior se muestra en la tabla 2.

En la tabla 2 se puede observar que los objetivos institucionales del Hospital Central tienen características de responsabilidad social de acuerdo por lo propuesto por (Aguilera & Puerto, 2012) (Altruista, Inversión Social y RSE).

Variable	Objetivos Institucionales Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto				
	a. Promover la inclusión social de personas con discapacidad, mediante un acompañamiento con enfoque integral que marque el aspecto educativo, médico, la rehabilitación y la corresponsabilidad, la familia y la sociedad.	b. Diseñar estrategias directivas de participación social respecto algún voluntariado, donaciones o proyectos de apoyo, haciendo visible nuestro profesionalismo, transparencia e impacto social.	c. Llevar a cabo acciones de sensibilización a la sociedad entorno la aceptación de la discapacidad, tendientes a erradicar prejuicios y actos discriminatorios	d. Diversificar y profesionalizar nuestras fuentes de financiamiento, tendientes a ser una institución autosustentable	e. Profesionalizar todos los procedimientos de asistencia social así como los aspectos técnico administrativo que ayuden al manejo eficiente y transparente método los recursos de vida digna.
Clase de responsabilidad social					
1. Motivación	(1, a) Altruista	(1, b) Altruista	(1, c) Altruista	(1, d) Altruista. Inv. Social RSE.	(1, e) Altruista. Inv. Social RSE.
2. Fuente de recursos	(2, a) Inversión social	(2, b) Altruista	(2, c) RSE	(2, d) Altruista. Inv. Social RSE.	(2, e) Altruista. Inv. Social RSE.
3. Impacto deseado	(3, a) Altruista	(3, b) Altruista	(3, c) Altruista. RSE.	(3, d) Altruista. Inv. Social RSE.	(3, e) Altruista. Inv. Social RSE.
4. Localización del Impacto	(4, a) RSE	(4, b) Inversión social	(4, c) Altruista. Inv. Social. RSE.	(4, d) Altruista. Inv. Social. RSE.	(4, e) Altruista. Inv. Social. RSE.
5. Beneficios esperados por la empresa	(5, a) Inversión social	(5, b) Inversión social	(5, c) Altruista. Inv. Social.	(5, d) Altruista	(5, e) Altruista. Inv. Social. RSE.
6. Instrumento de medición de los efectos del impacto	(6, a) Altruista	(6, b) Altruista	(6, c) Altruista	(6, d) Altruista	(6, e) Altruista
7. Instancia que participan en la toma de decisiones	(7, a) Inversión social	(7, b) Inversión social	(7, c) Inversión social	(7, d) Inversión social	(7, e) Inversión social

Tabla 2: Matriz de clase de RS y Objetivos Institucionales del Hospital Central.

Fuente: Elaboración propia.

En algunas variables se pueden considerar los tres tipos de responsabilidad social como son los cruces de (4, c), (1, d), (2, d), (3, d), (1, e), (2, e), (3, e), (4, e) y (5, e), en otras parejas binarias dos clase de RS, como son (3, c), y (5, c).

Así se puede describir que en función de estos criterios sobre las clases de responsabilidad social Altruista, Inversión social, y RSE, el Hospital Central no se ajusta a uno solo de estos criterios, sino que tiene rasgo de uno, dos o tres clases de responsabilidad social.

6. El desempeño del Hospital Central de acuerdo a sus objetivos institucionales, se puede señalar que se ajusta a la Teoría de los *Stakeholders* en cuanto a que la institución busca armonizar y coordinar intereses y objetivos con los con los derechohabientes, proveedores, empleados, gobierno y en general con todos los grupos de interés, de acuerdo con lo expresado por (García, 2003). Esta teoría es más atractiva desde el punto de vista ético, sin embargo, carece de fundamentos sólidos que lo hagan aceptable para diversas escuelas de pensamiento (Argandoña, 1998).
7. Finalmente se puede describir que elementos de la teoría del bien común o Economía del Bien Común pueden aceptarse de acuerdo a los objetivos institucionales del Hospital Central, de acuerdo a esta teoría las organizaciones con mejor desempeño social, ecológico y democrático, y se ajusta a los cinco puntos centrales: dignidad humana, solidaridad, justicia, sostenibilidad, medioambiental y democracia.

## Conclusiones

Es evidente que por la importancia de su cobertura regional hospitalaria, de tercer nivel, funciones de Hospital – Escuela y un número de atenciones a pacientes (1, 600,000 anuales) de diversas características en cuanto a su afiliación o no a otras instituciones hospitalarias, asistencia social a familiares de los pacientes, el Hospital Central Ignacio Morones Prieto de la Ciudad de San Luis Potosí es una institución hospitalaria que cumple holgadamente con sus objetivos institucionales que se ajustan a los diversas clases de responsabilidad social, así como a los criterios de las teorías de los *Stakeholders* y de Bienestar Social.

El Hospital Central se ajusta de acuerdo a las clases estipuladas, Altruista, Inversión social y responsabilidad social con sus variables Motivación, fuente de recursos, impacto deseado, etc. En otros rubros francamente se ajusta poco en algunas variables. Es este sentido, se entiende porqué el hospital central es de naturaleza diferente a las empresas cuyo objetivo es la acumulación de la riqueza. Por lo cual se enfoca objetivamente al altruismo.

Todos sus objetivos institucionales son ampliamente satisfechos en medio de un ambiente financiero de características turbulentas, ya que si bien está inscrita en el Sistema y está adscrito a la SESA y recibe fondos anuales de esta secretaria, así como de otras instituciones de salud como IMSS e ISSTE a las cuales presta servicios subrogados, es insuficiente para cumplir con su operatividad, mucho menos para ampliar la cobertura de acciones de Responsabilidad Social.

Todo el escenario anterior es agravado por los recortes presupuestarios que el Gobierno Federal ha implantado, afectando directamente áreas esenciales de un país como México, educación, y salud, en la que millones de ciudadanos que no cuentan con seguridad medica acuden a este tipo de hospitales.

Así una de las actividades deseables, es que el Hospital central incremente su labor de cabildeo en

instituciones que ejercen la filantropía para obtener recursos que le permitan sustituir en parte los fondos federales y estatales.

Es recomendable que el hospital Central persista en su solicitud de fondos extraordinarios ante la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, para hacer frente a sus compromisos de operación y de cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Lo anterior se puede subsanar cuando el Hospital cambie de personalidad jurídica actual al esquema de Hospital Regional de Alta Especialidad como organismo descentralizado de la Administración Pública Federal; ya que se administraría con fondos generados por servicios profesionales, sin descuidar sus objetivos de responsabilidad Social.

## Bibliografía

- Aguilera, A., & Puerto, D. (2012). 'Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social', *Pensamiento y Gestión* 32 ;Universidad del Norte, 1-26.
- Argandoña, A. (1998). 'La Teoría de los Stakeholders y el Bien Común', Documento de investigación 355 Universidad de Navarra, 1-13.
- Carreras, L., & Bastida, R. (2015). 'Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social', *CIRRIEC-España, Revista de Economía Pública Social y Cooperativa*, 251-277.
- Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México. (20 de octubre de 2014). 'Obtenido de', recuperado de: [http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/plan2010/spyc/leccion\\_14/bibliografia\\_basica\\_14.pdf](http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/plan2010/spyc/leccion_14/bibliografia_basica_14.pdf):
- Gaceta Parlamentaria H. Congreso de la Unión-Cámara de Diputados. (8 de noviembre de 2012). 'Acuerdo para preveer recursos suficientes Al Hospital Regional de Alta Especialidad Dr. Ignacio Morones Prieto como Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal', México D.F: Gaceta Parlamentaria, Número 36456-I.
- Gallardo, D., & Sánchez, M. I. (2013). 'Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de la innovación', *Universia Business Review*, 1698-5117.
- García, T. (2003). 'Crítica a los enfoques tradicionales de gestión de la comunicación, la responsabilidad social de la empresa', *Telos: Cuadernos de Comunicación Tecnológica y Sociedad*, 40-43.
- Gómez, O., Sesma, S., Becerril, H., Knaut, f., Arreola, H., & Frenk, J. (2011). 'Sistema de Salud en México', *Salud Pública en México*, 220-232.
- Gonzalez, Y., & Robaina, D. (2014). 'Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basada en un Modelo de Lógica Difusa Compensatoria', *Ingeniería Industrial*, 58-69.
- Gray, R., Kouhy, R., & Lavers, S. (1995). 'Corporate social an environmental reporting: A review of the literature and longitudinal study of UK disclosure', *Accounting, Auditing and Accountability journal*, vol. 8. no. 2, 47-77.
- Gutierrez, E., & Sádaba, T. (2010). 'Making things happen: the role of communication in strategic management. A case study on baking industry', *Comunicación y sociedad*, Vol. XXIII, no 2, 179-201.
- Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. (2013). 'Hospital central.gob.mx', Obtenido de [hospitalcentral.gob.mx/default.htm](http://hospitalcentral.gob.mx/default.htm)
- Lavín, J. (2010). 'El capital de trabajo', México: Pearson.
- Mendez, C., & Vanegas, J. (2010). 'La participación social en salud: el desafío de Chile', *Revista Panam Salud Pública*, 144-148.
- Porter, M. (1991). 'La ventaja competitiva de las naciones', Buenos Aires: AR: Vergara.
- Ramírez, O., & Duván, E. (2007). 'Capital intelectual. Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones', *Pensamiento y Gestión*, 131-152.
- Rodriguez, H. (2008). 'La cultura es también una responsabilidad social', *Empresa y Humanismo*, 109-134.
- Rueda, G., & Uribe, M. (2011). 'Aportes de la información contable a una responsabilidad Empresarial acorde con las necesidades de la sociedad. Una mirada crítica', *Cuad. admon.ser.org*, 241-260.
- Scarabino, J., Biancardi, A., & Blando, A. (2007). 'Capital Intelectual', *Universidad del Centro Educativo Latinoamericano*, 59-71.
- Schermerhorn, J. (2010). 'Responsabilidad Social y gobierno corporativo', En J. Schermerhorn, *Administración* (págs. 30-40). Limusa Wiley.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). 'Administración', México: Pearson Prentice Hall.
- Vargas, F. (2011). 'Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo', *Cuad. admon.ser.organ.*, 177-191.



**Armando Medina Jiménez**

Doctor y Maestro en Administración, con Especialidad en finanzas, Ingeniero Civil por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Se desempeña como Profesor Investigador SNI Nivel 1, en la División de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP. Actualmente es miembro de Comité Académico de la Coordinación Académica Región Altiplano Oeste de la UASLP y miembro del Comité Organizador del Verano de la Ciencia UASLP 2015. 2016.

Correo electrónico: amedjz51@live.com.mx



**Miguel Ángel Vega Campos**

Doctor y maestro en administración por la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Es licenciado en relaciones industriales por el Instituto Tecnológico de San Luis Potosí. Actualmente se desempeña como Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la UASLP.

Correo electrónico: vegacamposnet@hotmail.com



**José Gerardo Álvarez Hernández**

Estudiante del Doctorado en Ciencias Administrativas de Facultad de Comercio y Administración Victoria de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtuvo la maestría en Ciencias en Sistemas de Manufactura en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México. Es ingeniero Industrial egresado del Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria del Tecnológico Nacional de México.

Correo electrónico: alvarezge17@gmail.com



**Jesús Lavín Verástegui**

Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional Autónoma de México, aprobado con mención honorífica. Es docente de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, en donde imparte cátedra en nivel licenciatura y posgrado. Es líder investigador del Cuerpo Académico Consolidado Gestión Pública y Empresarial. Es miembro Nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del CONACYT en México.

Correo electrónico: jelavin@v@gmail.com







# La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Una revisión bibliométrica hasta el 2015.

Vasconcelo Álvarez Román,<sup>1</sup> Pedraza Melo Norma Angélica,<sup>2</sup>

Lavín Verástegui Jesús,<sup>3</sup> Rosa Cortés Mendoza Araceli<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas

<sup>4</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí

## Resumen

El capital intelectual y su relación con el desempeño organizacional ha sido objeto de estudio por la importancia en la generación de ventajas competitivas sostenibles. La determinación de los componentes del capital intelectual y su vínculo en la generación de valor es uno de los temas importantes en la era del conocimiento. Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los clústeres de investigadores que han realizado mayores aportaciones al conocimiento. La metodología se basa en el uso de técnicas bibliométricas para conocer la importancia del tema. Dentro de los resultados obtenidos, la comunidad científica ha utilizado diferentes modelos de investigación que han llegado a la conclusión que existe una relación significativa entre el capital intelectual y el desempeño organizacional.<sup>1</sup>

*Palabras clave: capital intelectual, desempeño, análisis bibliométrico.*

## Abstract

Intellectual capital and its relationship to organizational performance has been studied by the importance in generating sustainable competitive advantages. The determination of the components of intellectual capital and its link in the generation of value is one of the important in the era of knowledge issues. This research aims to determine the clusters of researchers who have made major contributions to knowledge. The methodology is based on the use of bibliometric techniques to understand the importance of the issue. Among the results, the scientific community has been using different research models that have come to the conclusion that there is a significant relationship between intellectual capital and performance.

*Keywords: intellectual capital, performance, bibliometric analysis.*

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red "Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones" integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

## Introducción.

El dinamismo de la economía moderna y el crecimiento del número de empresas basadas en el conocimiento es el motivo de que el siglo XXI sea llamado la era del conocimiento económico. Por lo tanto, se ha generado desde la academia la necesidad de entender la creación de valor a partir de la gestión del capital intelectual en las organizaciones (Gavious y Russ, 2009; Ramezan, 2011; Wang, Lu, Kweh, y Cheng, 2014).

A partir del avance progresivo de los estudios de los efectos del capital intelectual en la creación de valor, la evaluación del desempeño organizacional ha empezado a tener otras alternativas de medición. La evaluación de los activos intangibles junto con los sistemas contables tradicionales, los factores de productividad y la creación de valor a partir de insumos tangibles (capital, fábricas y maquinaria) ha diversificado los diferentes modelos para conocer el desempeño de las empresas (Bontis, Chua, & Richardson, 2000; Edvinsson & Sullivan, 1996; Vishnu & Gupta, 2014).

Por lo tanto, el contexto de la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional se ha manifestado en diversos sectores económicos. Dicha relación ha sido motivo para realizar estudios empíricos en empresas de seguros (Zakery y Afrazeh, 2015), clubes deportivos (Yasar, Isik, y Calisir, 2015), farmacéuticas (Sharabati, Naji Jawad, y Bontis, 2010a), bancos (Cabrita y Bontis, 2008), entre otros.

Por la diversidad de sectores económicos, también se ha mostrado una cantidad de modelos cualitativos y cuantitativos que a partir de enfoques propios de los investigadores han explicado la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Sveiby (2010) muestra diferentes modelos en donde se ha observado a partir de modelos contables y en base a procedimientos matemáticos, el efecto de la gestión del capital intelectual en el desempeño financiero de la organización. Uno de los modelos más utilizados por la comunidad científica es el Coeficiente de Valor Intelectual (VAIC por sus siglas en inglés), el cual utiliza datos contables para determinar índices de eficiencia del capital intelectual (Kamath, 2007; Mondal, 2012; Pulic, 1998).

Sin embargo, una de las debilidades que existe en estos modelos es la falta de aplicabilidad en empresas que no tengan públicos sus estados financieros. Diferentes investigadores han utilizado metodologías basadas en métodos cualitativos como entrevistas y cuestionarios por la falta de participación del entorno económico conformado por PyMES principalmente en la investigación científica (Sharabati et al., 2010a; Sofian, Tayles, y Pike, 2006; Tayles, Pike, y Sofian, 2007).

A partir de la diversidad de trabajos realizados en el tema de interés, el objetivo de esta investigación es identificar los principales clústeres de investigadores enfocados en la relación el capital intelectual y el desempeño organizacional utilizando un análisis bibliométrico. A continuación, se muestra el marco referencial, seguido de la metodología utilizada para llegar a los resultados y por último, la discusión de los hallazgos realizados en este análisis.

## Marco teórico

A partir del reconocimiento de los recursos tangibles e intangibles para la generación de ventajas competitivas sostenibles (Barney, 1991; Grant, 1991), el capital intelectual ha tenido un papel importante para entender los fenómenos que se generan en una economía basada en el conocimiento. No solo se ha presentado como una de las causas que generan ventaja competitiva y valor económico (Komnencic y Pokrajcic, 2012), sino que también se ha manifestado como la respuesta a las diferencias del valor

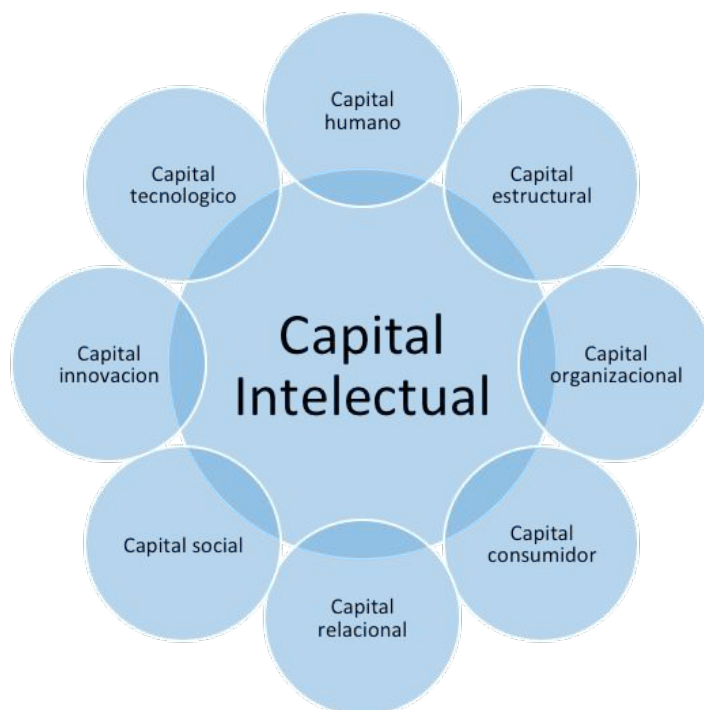
contable y el valor de mercado de las empresas que cotizan en bolsas de valores (M.-C. Chen, Cheng, y Hwang, 2005).

Considerando que el capital intelectual es la suma de todos los activos intangibles que generan valor dentro de la organización (Bontis, 1998; Edvinsson, 1997; Roos y Roos, 1997), debemos entender que los activos intangibles son las capacidades, procesos organizacionales, atributos corporativos, información y conocimientos controlados por la organización que se utilizan dentro de las estrategias para incrementar la eficacia y la eficiencia empresarial (Barney, 1991; Gui, 1996).

Por otro lado, no solamente se ha comprobado que son fuentes de competitividad que influyen en la toma de decisiones en momentos de inversión, sino que es tácito, difícil de adquirir, desarrollar, entender, imitar y codificar. Son recursos que presentan cierto grado de incertidumbre en su implementación (Kimura y Pugel, 1995; Villalonga, 2004). Por lo tanto, el valor que genera el activo intangible se manifiesta a partir de la conversión del capital intelectual en propiedad intelectual (McConnachie, 1997).

Además, el capital intelectual es un fenómeno que se sumerge en una amplia gama de intangibles dentro de la organización (Bontis, 1998; Edvinsson y Sullivan, 1996; Roos y Roos, 1997). A su vez, puede ser descrito como el material intelectual que se ha formalizado, capturado y aprovechado para producir un bien o servicios de mayor valor en la organización (Martin, 2000; Örnek y Ayas, 2015; Shamil et al., 2014).

Sin embargo, considerando la diversidad de activos intangibles que están dentro del capital intelectual, la comunidad científica ha realizado diferentes esfuerzos para entenderlo y conceptualizarlo. El contexto de análisis y enfoques han generado dimensiones que se caracterizan por los activos intangibles propios de esa dimensión. Como se muestra en la Figura 1, se han generado ocho dimensiones que comprenden desde el capital humano hasta el capital tecnológico.



**Figura 1: Dimensiones del capital intelectual.**

Fuente: Elaboración propia a partir de diversos autores (Adekunle Suraj y Bontis, 2012; Bollen, Vergauwen, y Schnieders, 2005; Cabrita y Bontis, 2008; J. Chen y Zhaohui Zhu, 2004; F-Jardón y Martos, 2009; Maditinos, Chatzoudes, Tsairidis, y Theriou, 2011; Sharabati, Naji Jawad, y Bontis, 2010b; Tseng y Goo, 2005; Yli-Renko, Autio, y Sapienza, 2001; Youndt, Subramaniam, y Snell, 2004).

A pesar de las dimensiones que ha determinado la literatura, la mayoría de los trabajos de investigación han utilizado el capital humano, el capital estructural y el capital relacional como base para definir el capital intelectual. Considerando el capital humano como la dimensión principal (Yasar et al., 2015), existen similitudes entre los conceptos del capital estructural y el capital organizacional. A su vez, entre el capital relacional, el capital social y el capital consumidor sobre el mismo entorno externo de la organización (Adekunle Suraj & Bontis, 2012; F-Jardón & Martos, 2009; Maditinos et al., 2011; Youndt et al., 2004).

Considerando las observaciones anteriores en este trabajo se considerará al capital humano, al capital relacional y al capital estructural como las tres principales dimensiones del capital intelectual. Se puede entender que el capital humano son los activos intangibles que definen las capacidades recolectadas de los empleados que se adaptan a las necesidades, problemas y oportunidades que se dan en el mercado. De la misma manera, el capital humano dispone de experiencias, habilidades y conocimiento, que es identificado y gestionado por la empresa (Aminu & Mahmood, 2015; Daou, Karuranga, & Su, 2013; Edvinsson & Sullivan, 1996).

A su vez, el capital humano influye y desarrolla el capital estructural (Jardon & Martos, 2012). El capital estructural es la infraestructura organizativa desarrollada para brindar soporte directo e indirecto a la comercialización del capital humano. El soporte se basa en los recursos que el capital humano puede utilizar para desarrollar sus actividades como los procesos y métodos de trabajo, la tecnología, sistemas de información, bases de datos, procedimientos, planes estratégicos, planes de mercado, estructuras de costos, entre otros. En pocas palabras, se consideran los activos que tienen un valor estratégico como las capacidades organizacionales y las rutinas dentro de la organización (Bontis, Janošević, & Dženopoljac, 2015; Inkinen, 2015; W.-K. Wang, Lu, Kweh, & Cheng, 2014; Yasar et al., 2015).

Por otro lado, el capital relacional se refiere al conocimiento y las capacidades de aprendizaje que existen en las relaciones entre la organización y los grupos de interesados externos. Es importante que la empresa cree y fortalezca las relaciones entre los recursos intelectuales internos y los grupos de interesados externos, con el fin de crear valor, comprendiendo las relaciones a niveles industriales e individuales (Bontis et al., 2015; Inkinen, 2015; W.-K. Wang, Lu, Kweh, et al., 2014).

Como una parte complementaria entre los tres tipos de capital, diferentes investigadores han buscado la conexión entre los capitales humano, estructural y relacional. El capital estructural se utiliza para promover el capital humano, sin embargo, el capital humano es requerido para establecer el capital estructural. En consecuencia, el capital estructural es importante para crear el capital relacional. En otras palabras, el crecimiento de la empresa se basa en la capacidad de transformar el conocimiento de los empleados y el adquirido a partir de las relaciones, en el conocimiento de la empresa, enfocando sus esfuerzos en establecer estrategias que mejoren el capital estructural (F-Jardón & Martos, 2009; Inkinen, 2015; Jardon & Martos, 2012).

Sin embargo, la gestión de las tres dimensiones del capital intelectual tiene el fin común de incrementar el valor de la empresa. El aumento de valor empresarial se conoce cuando se aplican modelos de evaluación del desempeño organizacional. El desempeño organizacional es la base principal de la creación de estrategias empresariales. Por lo tanto, el concepto de desempeño organizacional ha tenido una atención importante dentro de la ciencia con el fin de conceptualizarlo, actualizarlo y evaluarlo (Mouritsen, 1998; Venkatraman & Ramajuman, 1986).

El entendimiento del desempeño empresarial ha tenido diferentes perspectivas. Por un lado, existía

el punto de vista de que el desempeño tenía como base la teoría de la economía tradicional teniendo como énfasis la fuerza del mercado y la estructura de la industria (Kogut, 1988; McGivern & Tvorik, 1997; Rumelt, 1982). Por otro lado, el desempeño organizacional actualmente está alineado con los recursos, el conocimiento y la visión de crear ventajas competitivas en respuesta a los cambios en el entorno (Barney, 1991; Grant, 1996; Teece, Pisano, & Shuen, 1997).

La evaluación del desempeño juega un papel importante para conocer la efectividad de la organización y es uno de los procesos de mayor importancia en la literatura. A pesar de la extensión literaria del término, el concepto, el nivel de análisis y la medición presentan nuevos desafíos a partir del aumento de las variables de medición en las organizaciones, la propia inclusión de los activos intangibles y la variedad de modelos subjetivos y objetivos (Aydoğan, 2011; Fuentes & Hurtado, 2002; Hornungová, 2014; Venkatraman & Ramajuman, 1986).

El objetivo principal del desempeño es la creación de indicadores que tengan efecto en la toma de decisiones. Venkatraman y Ramajuman (1986) priorizan el uso de indicadores financieros a partir de la información contable como rentabilidad, ganancia por acción, entre otros. El hecho de solo considerar aspectos financieros como única perspectiva de valoración para medir el desempeño de la empresa, no es lo ideal, debido a que los resultados empresariales evaluados representan una visión gerencial limitada, puesto que no muestran los reportes financieros todos los recursos y capacidades de la empresa (Firer & Williams, 2003; Ramezan, Sanjaghi, & Baly, 2013; K.-A. Tseng, Lan, Lu, & Chen, 2013; W.-K. Wang, Lu, Kweh, et al., 2014).

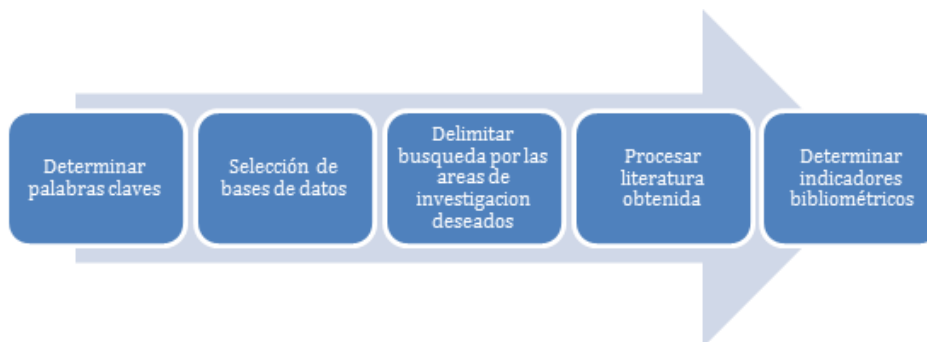
La ruptura de los paradigmas en las evaluaciones del desempeño basados en la información financiera, ha creado interés en integrarlos con indicadores relacionados con el capital intelectual como la calidad, la satisfacción de los clientes, la innovación, las cuotas de mercado y las estructuras, reflejando de una manera integral la valoración del desempeño de las organizaciones (Bontis, Dragonetti, Jacobsen, & Roos, 1999; Sofian et al., 2006).

Por lo tanto, para conocer las tendencias de investigación sobre la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional, se utilizará un análisis bibliométrico de las principales bases de datos que determinará cuáles son los investigadores que en las últimas dos décadas han realizado mayores aportaciones en la relación de las dos variables estudiadas. A su vez, determinaremos diferentes indicadores que permitirán conocer la importancia del tema en diferentes ámbitos y contextos, así como identificar bibliografía pertinente para futuros trabajos de investigación (Díaz Mujica, 2007; Gómez & Bordons, 2009; Montes, 2010).

## Metodología

El análisis bibliométrico permite una revisión de literatura sistemática ayudando a las nuevas generaciones de investigadores a identificar posibles lagunas en la academia y conocer los límites del conocimiento (Montes, 2010). La existencia de un proceso de búsqueda, análisis, resumen y obtención de resultados de forma sistemática ayuda a alcanzar las áreas de investigación más importantes y obtener bases sólidas para identificar futuras líneas de investigación.

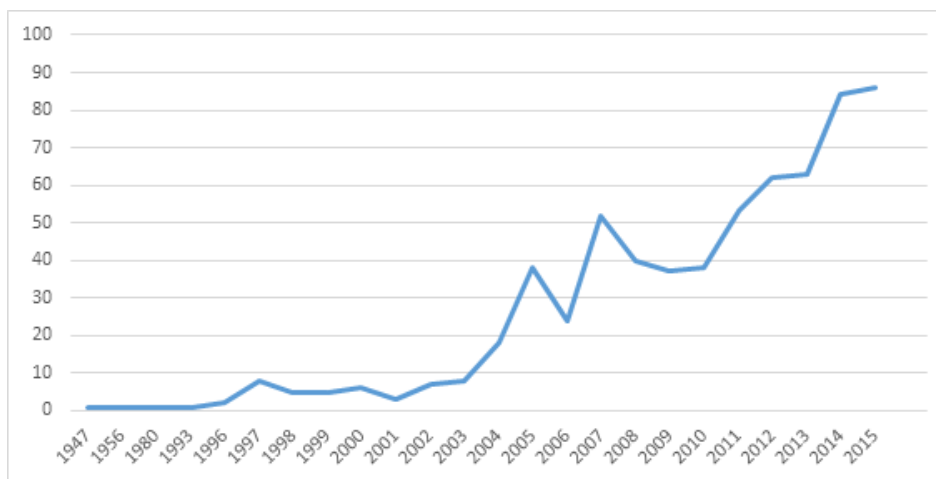
Para realizar un análisis bibliométrico, tal como se muestra en la Figura 2, primero se seleccionan las palabras claves con el objetivo de obtener bibliografía precisa sobre el tema que se está investigando. En el caso de esta investigación, se seleccionan las palabras "capital intelectual" "desempeño" se realiza la búsqueda en las principales bases de datos.



**Figura 2: Proceso de análisis bibliométrico.**  
Fuente: Elaboración propia

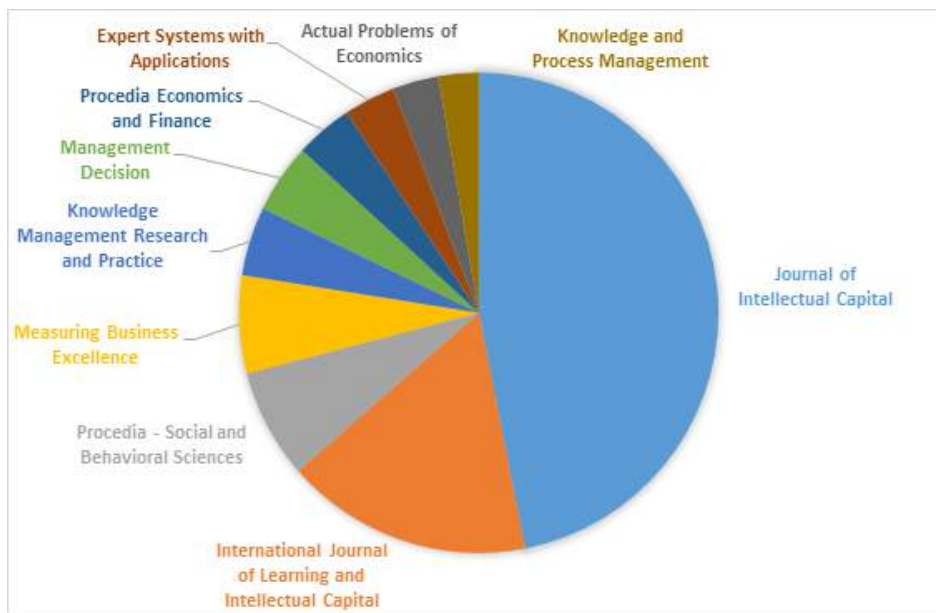
La parte más importante de un análisis bibliométrico es la selección de las palabras claves. Se pueden determinar cuantas palabras claves sean necesarias, sin embargo, mientras más palabras claves se tenga menos artículos obtendremos de las bases de datos. Por tal motivo, estructurar dos palabras claves da una mayor gama de artículos que permita determinar la posición de la literatura en el tema de investigación (Agudelo, Bretón-López, & Buela-Casal, 2003; Montes, 2010). Para este trabajo, se determinaron las palabras claves en inglés intellectual capital y performance. Utilizando las bases de datos Scopus, Science Direct, Emerald Insight y Wiley Online Library se obtuvieron más de 900 artículos distribuidos en todas las áreas de investigación.

A partir de la realización de un filtro en las áreas de especialización, solamente se consideraron las áreas dentro de las ciencias sociales (Administración, Negocios, Contabilidad, Economía, Decisiones y Finanzas) quedándonos con una base de datos de 687 artículos que hablan sobre la relación del capital intelectual y el desempeño. A partir de aquí, podemos conocer la importancia del tema a partir de la evolución del número de trabajos de investigación, tal como se muestran en la Figura 3.



**Figura 3: Evolución de la investigación del capital intelectual y el desempeño.**  
Fuente: Elaboración a partir de los años de publicación de artículos analizados.

Se considera que la revisión del tema resulta interesante en los últimos años, ya que, a partir del 2000, se ha generado un incremento de publicaciones en diferentes revistas. Como se muestra en la Figura 4, el concepto de capital intelectual ha tenido tanta importancia que en el año 2000 se lanzó el primer volumen de la revista *Journal of Intellectual Capital*, que actualmente es la revista número uno que publica investigaciones del capital intelectual. Conocer las revistas que han publicado el mayor número de trabajo nos permite encontrar pautas para futuras investigaciones (Díaz Mujica, 2007).



**Figura 4: Top 10 de las revistas que publican del capital intelectual y desempeño.**  
Fuente: Elaboración propia a partir de los artículos analizados.

Por otro lado, resulta pertinente conocer los países y las instituciones que están realizando investigación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Esta información se obtiene a partir de las aplicaciones de la página de Scopus que especifica los diez países e instituciones que destacan en la aportación de conocimiento de las palabras claves definidas. Tal como se muestra en la Tabla 1, McMaster University, DeGroote School of Business es el instituto en donde se ha realizado el mayor número de aportaciones, mientras que en Estados Unidos es el país en donde se ha realizado el mayor número de trabajos de investigación.

País	Trabajos de investigación	Institución/centro de investigación	Aportaciones en el tema de estudio
Estados Unidos	83	McMaster University, DeGroote School of Business	16
Taiwan	76	Tampere University of Technology	12
Italia	60	Universita di Cassino e del Lazio Meridionale	11
Reino Unido	54	Cranfield University	11
Malasia	44	Islamic Azad University	11
España	44	Universita degli Studi della Basilicata	10
Canadá	39	National Defense University Taiwan	10
Iran	34	National Research University Higher School of Economics	9
Australia	28	Universidad de Vigo	9
India	25	Copenhagen Business School	8

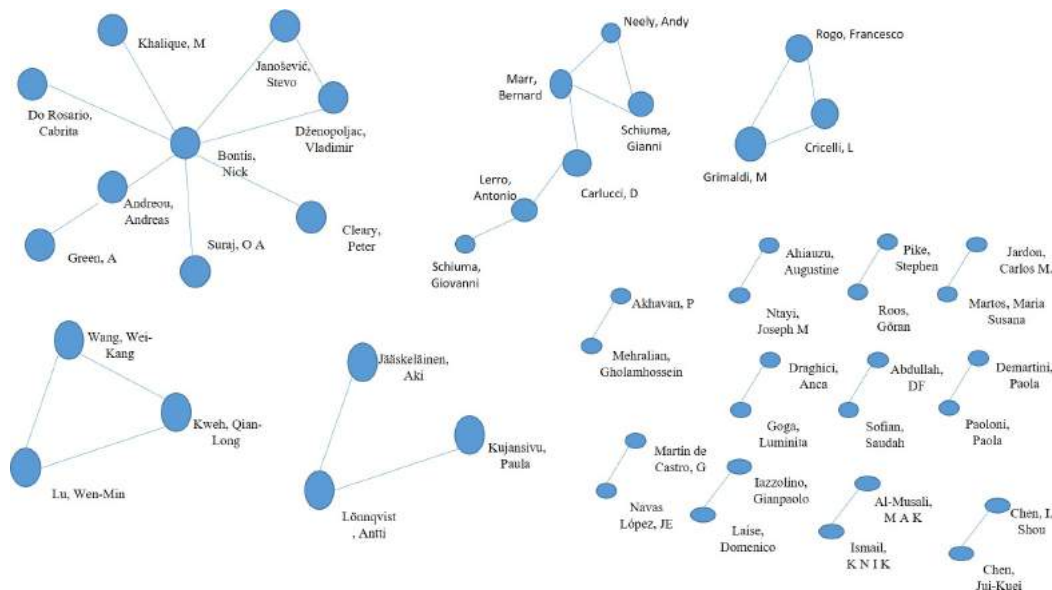
**Tabla 1: Países y Centros de investigación que han realizado trabajos en capital intelectual y desempeño.**  
Fuente: Scopus, <https://www.scopus.com/>

Sin embargo, la determinación de los indicadores anteriores no es lo único que nos permite establecer las pautas del tema de investigación. El uso de diagramas de vectores ayuda a determinar las relaciones existentes entre los trabajos de investigación mediante la identificación de los autores que han realizado la mayor cantidad de aportaciones a la literatura de capital intelectual (Fahimnia, Sarkis,



& Davarzani, 2015). Para elaborar los diagramas de vectores se utilizó el software Bibexcel y Pajek que permiten flexibilidad en la modificación y el ajuste de los datos, los cuales a su vez propician un análisis integral de los datos.

Los vínculos que se obtienen con el uso del software pueden determinar relaciones de diferentes datos de los artículos como los autores, palabras claves, revistas y años de publicación. En este estudio se utilizó el emparejamiento de autores a partir del número de artículos publicados y sus colaboraciones. A partir de estos emparejamientos, tal como se muestra en la Figura 5, el grupo más grande se encuentra alrededor del autor Nick Bontis, mientras que se determinaron once grupos conformados por dos autores.



**Figura 5: Clústeres de investigación de capital intelectual y desempeño.**  
Fuente: Elaboración propia a partir de los artículos analizados.

La formación de los 16 grupos de investigadores, Fahimnia et al. (2015) los nombran clúster de investigación, por ser la unión de diferentes trabajos de investigación, unificados por autores y por estar enfocados en un mismo tema de estudio. A partir de este punto, la comprensión de los clústeres permite conocer las líneas de investigación, las metodologías y los resultados en la comunidad científica, generando una comprensión general de las tendencias de estudio del capital intelectual y el desempeño organizacional. Por lo tanto, se puede realizar un modelo teórico a partir de las aportaciones de los autores determinados en los clústeres de investigación, tal como se muestra en la Figura 6.

A pesar de que diferentes autores han utilizado otras dimensiones como el capital organizacional (Delgado-Verde, Amores-Salvadó, Martín De Castro, & Navas López, 2014), capital cliente (Suraj & Bontis, 2012) y el capital espiritual (Abdullah & Sofian, 2012); existe un consenso en la comunidad científica acerca de que el capital intelectual está compuesto por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional y que sí existe una relación entre los tres conceptos (Mehralian, Nazari, Akhavan, & Rasekh, 2014), generando una comprensión multidimensional del capital intelectual (Bontis et al., 2015; Cleary, Kennedy, O'Donnell, O'Regan, & Bontis, 2007; Demartini & Paoloni, 2013; do Rosário Cabrita, Landeiro de Vaz, & Bontis, 2007; Dženopoljac, Janošević, & Bontis, 2016).

Por otro lado, se ha realizado investigación de la relación del capital intelectual con diferentes variantes del desempeño organizacional. La dimensión del desempeño organizacional más estudiada está

Figura 6: Modelo teórico de la relación entre capital intelectual y desempeño

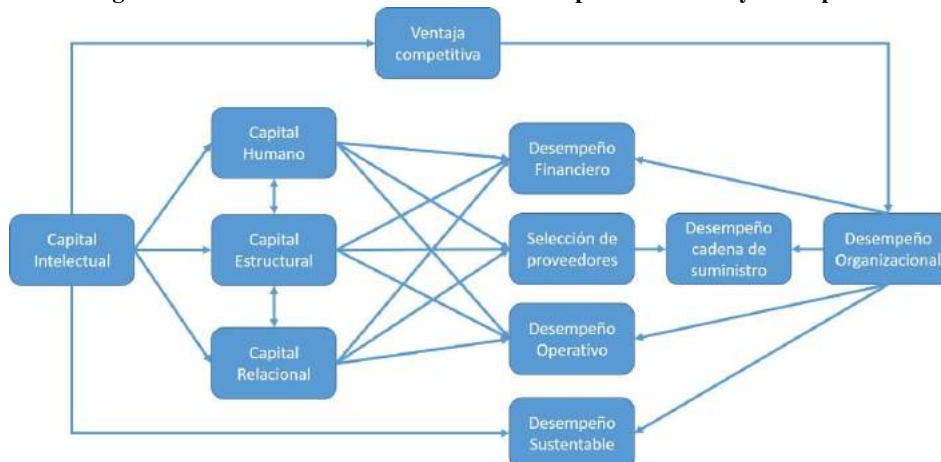


Figura 7: Clústeres de investigación de capital intelectual y desempeño.

Fuente: Elaboración propia a partir de los artículos analizados.

conformada por los indicadores financieros que se determinan en los procesos contables. Considerando que el principal objetivo del capital intelectual es el aumento de valor de la empresa, diversos investigadores han tomado como variable dependiente el desempeño financiero (Al-Musali & Ismail, 2014; do Rosário Cabrita et al., 2007; Suraj & Bontis, 2012).

El modelo más aceptado dentro de la academia para medir la relación del desempeño financiero con el capital intelectual es el Value Added Intellectual Efficient (VAIC). El modelo VAIC fue desarrollado por Pulic (1998), el cual determina el valor agregado a partir de los estados financieros de la empresa y utiliza cuentas contables para determinar el capital humano, el capital estructural y el capital físico y generar niveles de eficiencia de cada dimensión. Sin embargo, el modelo presenta diferentes limitantes como la no consideración del capital relacional dentro del modelo y su falta de aplicación en las pequeñas y medianas empresas (PyMES) (Al-Musali & Ismail, 2014; Bontis et al., 2015; Janošević & Dženopoljac, 2012; Kujansivu & Lönnqvist, 2007).

A su vez, diferentes investigadores han realizado esfuerzos por encontrar la relación entre el capital intelectual y el desempeño operativo de la organización. Utilizando modelos cuantitativos como mínimos cuadrados, se han generado modelos de interrelación entre los componentes del capital intelectual y el desempeño de los activos operativos de la empresa (Andreou & Bontis, 2007). Al no tener indicadores basados en la contabilidad, los estudios de dicha relación se han podido realizar en organismos públicos (Jääskeläinen & Lönnqvist, 2009). Por otro lado, en diferentes investigaciones se ha considerado el desempeño operativo como una dimensión del desempeño organizacional, teniendo relaciones significativas con el capital intelectual (Demartini, Paoloni, & Paoloni, 2015; Long Kweh, Lu, & Wang, 2014; Moghaddam, Akhavan, & Mehralian, 2015).

Otra dimensión del desempeño que ha empezado a tener importancia dentro de la literatura en su relación con el capital intelectual, es el desempeño ambiental. Bajo esta perspectiva, diferentes investigadores han generado variables de criterio para crear modelos en la toma de decisiones en donde se evalúa el desempeño de la empresa en el medio ambiente (Demartini et al., 2015). A su vez, se ha empezado a explorar la relación de los componentes del capital intelectual con las acciones ambientales de la empresa desde un enfoque cualitativo (Delgado-Verde et al., 2014).

Otro enfoque de la relación del capital intelectual con el desempeño organizacional es la consideración de la cadena de suministros dentro de este modelo teórico. Utilizando modelos de toma de decisiones

basados en lógica difusa, se han utilizado criterios del capital intelectual en la selección de proveedores para aumentar el desempeño de la cadena de suministro. El uso de modelos basados en la lógica difusa, no es solamente para considerar los argumentos lingüísticos de los encuestados, sino para generar proyecciones del efecto de dicha gestión en el desempeño futuro de las organizaciones, así como la evaluación del capital intelectual desde un enfoque cuantitativo (I. S. Chen & Chen, 2013; J.-K. Chen & Chen, 2015; W.-K. Wang, Lu, & Liu, 2014).

Otro enfoque de la relación del capital intelectual y el desempeño organizacional, es la determinación de ventajas competitivas. Utilizando la gestión del capital intelectual para la generación de ventajas competitivas, y considerando la ventaja competitiva como mediador se han generado relaciones significativas entre las dos variables estudiadas (Kamukama, Ahiauzu, & Ntayi, 2011; Suraj & Bontis, 2012).

## **Conclusiones y futuras líneas de investigación**

La determinación de indicadores bibliométricos nos ayuda a revisar de manera sistemática las principales aportaciones al conocimiento del tema seleccionado. Por lo tanto, es recomendable para las nuevas generaciones de investigadores utilizar este tipo de análisis para determinar las brechas en el conocimiento. Conociendo las brechas del conocimiento se pueden generar nuevas líneas de investigación que permitan realizar recomendaciones a las organizaciones en la gestión del capital intelectual.

Por otro lado, la relación del capital intelectual con el desempeño organizacional ha tenido una evolución considerable en los últimos 20 años, lo cual presenta una importante área de oportunidad para la formación de nuevos investigadores. A pesar de la diversidad de los modelos utilizados para entender el capital intelectual y su efecto en el desempeño organizacional, el capital intelectual y dicho desempeño tienen una relación positiva y significativa. Sin embargo, el uso de modelos transversales en la relación de ambas variables, limita la generación de recomendaciones a las empresas. Por lo tanto, se han empezado a generar algunas tendencias dentro de las organizaciones que diversifican los estudios de investigación

Tomando en consideración la gestión del capital intelectual en las cadenas de suministros, Akhavan, Elahi, & Jafari (2014) inician con los procesos de selección de proveedores utilizando modelos de selección bajo la perspectiva del capital intelectual. Sin embargo, esta línea de investigación puede generar futuros temas relacionados con las demás secciones de la cadena de suministro. Los enlaces entre las diferentes partes de la cadena de suministro están compuestos por relaciones, procesos, tecnología y personal que son elementos del capital intelectual (Demartini et al., 2015). Considerar cada sección de la cadena de suministro y la evaluación del capital intelectual es un tema de investigación importante para aumentar la vinculación con el sector productivo.

Por otro lado, considerando la importancia de la sustentabilidad, se ha generado investigación en cuanto al desempeño ambiental de las organizaciones desde la perspectiva del capital intelectual. Sin embargo, esta relación aún se encuentra en una faceta exploratoria, en donde puede generar nuevas líneas de investigación considerando los componentes del capital intelectual y las dimensiones de la sustentabilidad. La creación de modelos de toma de decisiones considerando la sustentabilidad y el capital intelectual, puede permitir que las empresas generen nuevas estrategias a través de la gestión de los activos intangibles que ayude al crecimiento de la sustentabilidad.

En pocas palabras, el tema del capital intelectual y la relación con el desempeño organizacional, aún tiene diferentes brechas dentro del conocimiento, sobre todo en la generación de estrategias a partir

de la gestión de los activos intangibles que permita el aumento de valor de la organización. Por lo tanto, es importante que las futuras generaciones y/o líneas de investigación no solamente generen aportaciones al conocimiento, sino también realicen vinculación con el sector empresarial. A su vez, considerando las aportaciones de Lu, Kweh, & Huang (2014) es importante determinar modelos de evaluación de capital intelectual a nivel regional para aumentar las iniciativas públicas y privadas en mejorar el aprovechamiento de los activos intangibles para aumentar el desempeño regional.

## Bibliografía

- Abdullah, D. F., & Sofian, S. (2012). 'The Relationship between Intellectual Capital and Corporate Performance', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 537–541. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.227>
- Adekunle Suraj, O., & Bontis, N. (2012). 'Managing intellectual capital in Nigerian telecommunications companies', *Journal of Intellectual Capital*, 13(2), 262–282. <http://doi.org/10.1108/14691931211225724>
- Agudelo, D., Bretón-López, J., & Buela-Casal, G. (2003). 'Análisis bibliométrico de las revistas de Psicología Clínica editadas en castellano', *Psicothema*, 15(4), 507–516.
- Akhavan, P., Elahi, B., & Jafari, M. (2014). 'A new integrated knowledge model in supplier selection: The case of an Asian automotive supply chain', *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues*, 7(4), 333–368. <http://doi.org/doi:10.1108/EBS-07-2014-0035>
- Al-Musali, M. A. K., & Ismail, K. N. I. K. (2014). 'Intellectual Capital and its Effect on Financial Performance of Banks: Evidence from Saudi Arabia', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 201–207. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.068>
- Aminu, M. I., & Mahmood, R. (2015). 'Mediating Role of Dynamic Capabilities on the Relationship between Intellectual Capital and Performance: A Hierarchical Component Model Perspective in PLS-SEM Path Modeling', *Research Journal of Business Management*, 9(3), 1–14. <http://doi.org/10.3923/rjbm.2015>
- Andreou, A. N., & Bontis, N. (2007). 'A model for resource allocation using operational knowledge assets', *The Learning Organization*, 14(4), 345–374. <http://doi.org/doi:10.1108/09696470710749272>
- Aydogan, E. K. (2011). 'Performance measurement model for Turkish aviation firms using the rough-AHP and TOPSIS methods under fuzzy environment', *Expert Systems with Applications*, 38(4), 3992–3998. <http://doi.org/10.1016/j.eswa.2010.09.060>
- Barney, J. (1991). 'Firm resources and sustained competitive advantage', *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <http://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bollen, L., Vergauwen, P., & Schnieders, S. (2005). 'Linking intellectual capital and intellectual property to company performance', *Management Decision*, 43(9), 1161–1185. <http://doi.org/10.1108/00251740510626254>
- Bontis, N. (1998). 'Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models', *Management Decision* (Vol. 36). <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Bontis, N., Chua, W., & Richardson, S. (2000). 'Intellectual capital and business performance in Malaysian industries', *Journal of intellectual capital* (Vol. 1).
- Bontis, N., Dragonetti, N. C., Jacobsen, K., & Roos, G. (1999). 'The knowledge toolbox:: A review of the tools available to measure and manage intangible resources', *European Management Journal*, 17(4), 391–402. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-0000345393&partnerID=tZOtx3y1>
- Bontis, N., Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2015). 'Intellectual capital in Serbia's hotel industry', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1365–1384. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-12-2013-0541>
- Cabrita, M. D. R., & Bontis, N. (2008). 'Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry', *Int. J. Technology Management*, 43(1), 212–237. <http://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019416>
- Chen, I. S., & Chen, J.-K. (2013). 'Present and future: A trend forecasting and ranking of university types for innovative development from an intellectual capital perspective', *Quality and Quantity*, 47(1), 335–352. <http://doi.org/10.1007/s11135-011-9521-2> 10. 1016/j. eswa. 2009. 06. 079; Chen, J.K., Chen, I.S., Inno-Qual efficiency of higher education: empirical testing using data envelopment analysis (2011) *Expert Syst. Appl.*, 38 (3), pp. 1823-1834; Chen, M.C., Creativity comes from living field (2005) *J. Shih-Yu*, 456, pp. 13-19; (2009), [http://gov.cna.com.tw/ReadNews/FeatureNews\\_Read.aspx?TopicNo=86&ID=200901170227](http://gov.cna.com.tw/ReadNews/FeatureNews_Read.aspx?TopicNo=86&ID=200901170227), CNA: Taiwan Breaking News. Retrieved 8 August 2009 from (2009), <http://gov.cna.com.tw/ReadNews/FeatureNew>
- Chen, J., & Zhaohui Zhu, H. Y. X. (2004). 'Measuring intellectual capital: a new model and empirical study', *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 196–212. <http://doi.org/10.1108/14691930410513003>
- Chen, J.-K., & Chen, I. S. (2015). 'The assessment of intellectual capital for the information and communication technology industry in Taiwan applying a hybrid MCDM model', *European Journal of International Management*, 9(1), 88–107. <http://doi.org/10.1504/EJIM.2015.066671>

- Chen, M.-C., Cheng, S.-J., & Hwang, Y. (2005). 'An empirical investigation of the relationship between intellectual capital and firms' market value and financial performance Bangladesh', *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 159–176. <http://doi.org/10.1108/14691930510592771>
- Cleary, P., Kennedy, T., O'Donnell, D., O'Regan, P., & Bontis, N. (2007). 'Positioning management accounting on the intellectual capital agenda', *International Journal of Accounting, Auditing and Performance Evaluation*, 4(4-5), 336–359. <http://doi.org/10.1504/IJAPE.2007.017083>
- Daou, A., Karuranga, E., & Su, Z. (2013). 'Intellectual capital in Mexican SMEs from the perspective of the resource-based and dynamic capabilities views', *Journal of Applied Business Research*, 29(6), 1673–1688.
- Delgado-Verde, M., Amores-Salvadó, J., Martín De Castro, G., & Navas López, J. E. (2014). 'Green intellectual capital and environmental product innovation: The mediating role of green social capital', *Knowledge Management Research and Practice*, 12(3), 261–275. <http://doi.org/10.1057/kmrp.2014.1>
- Demartini, P., Paoloni, M., & Paoloni, P. (2015). 'Sustainability and intangibles: Evidence of integrated thinking', *Journal of International Business and Economics*, 15(2), 107–122. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84943548979&partnerID=40&md5=204b9a6c2344189938a34e9fc3c94eae>
- Demartini, P., & Paoloni, P. (2013). 'Implementing an intellectual capital framework in practice', *Journal of Intellectual Capital*, 14(1), 69–83. <http://doi.org/doi:10.1108/14691931311289020>
- Díaz Mujica, D. (2007). 'Bibliometric indicators of the journal *Archivos Latinoamericanos de nutrición*', *Anales Venezolanos de Nutricion*, 20(1), 22–29. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-39049105779&partnerID=40&md5=91ddd1f9c1bf18cfd3f47358d5d20e96>
- do Rosário Cabrita, M., Landeiro de Vaz, J., & Bontis, N. (2007). 'Modelling the creation of value from intellectual capital: a Portuguese banking perspective', *International Journal of Knowledge and Learning*, 3(2-3), 266–280.
- Dženopoljac, V., Janošević, S., & Bontis, N. (2016). 'Intellectual capital and financial performance in the Serbian ICT industry', *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 373–396. <http://doi.org/doi:10.1108/JIC-07-2015-0068>
- Edvinsson, L. (1997). 'Developing intellectual capital at Skandia', *Long Range Planning*, 30(3), 366–373. [http://doi.org/10.1016/S0024-6301\(97\)90248-X](http://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)90248-X)
- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). 'Developing a model for managing intellectual capital', *European Management Journal*, 14(4), 356–364. [http://doi.org/10.1016/0263-2373\(96\)00022-9](http://doi.org/10.1016/0263-2373(96)00022-9)
- Fahimnia, B., Sarkis, J., & Davarzani, H. (2015). 'Green supply chain management: A review and bibliometric analysis', *International Journal of Production Economics*, 162, 101–114. <http://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.01.003>
- Firer, S., & Williams, S. M. (2003). 'Intellectual capital and traditional measures of corporate performance', *Journal of Intellectual Capital*, 4(3), 348–360. <http://doi.org/10.1108/14691930310487806>
- F-Jardón, C. M., & Martos, M. S. (2009). 'Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina', *Journal of Intellectual Capital*, 10(4), 600–616. <http://doi.org/10.1108/14691930910996670>
- Fuentes, M., & Hurtado, N. (2002). 'Variables críticas en la medición del desempeño en empresas con implantación de la gestión de la calidad total', *Investigaciones Europeas de Direccion Y Economia de La Empresa*, 8(2), 87–102.
- Gavious, I., & Russ, M. (2009). 'The valuation implications of human capital in transactions on and outside the exchange', *Advances in Accounting*, 25(2), 165–173. <http://doi.org/10.1016/j.adiac.2009.09.004>
- Gómez, C., & Bordons, M. (2009). 'Limitaciones en el uso de los indicadores bibliométricos para la evaluación científica', *Digital CSIC*. Retrieved from <http://digital.csic.es/handle/10261/9813>
- Grant, R. M. (1991). 'The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation', *California Management Review*, 33(3), 114–135. [http://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00037-9](http://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00037-9)
- Grant, R. M. (1996). 'Toward a knowledge-based theory of the firm', *Strategic Management Journal*, 17(Winter Special Issue), 109–122. <http://doi.org/10.2307/2486994>
- Gui, B. (1996). 'On relational goods', *International Journal of Social Economics*, 23(10), 260–278.
- Hornungová, J. (2014). 'Development of concepts and models of performance evaluation from the 19th century to the present', *Danube: Law and Economics Review*, 5(2), 143–154. <http://doi.org/10.2478/danb-2014-0008>

- Inkinen, H. (2015). 'Review of empirical research on intellectual capital and firm performance', *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 518–565. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/02683940010305270>
- Jääskeläinen, A., & Lönnqvist, A. (2009). 'Designing operative productivity measures in public services', *VINE*, 39(1), 55–67. <http://doi.org/doi:10.1108/03055720910962443>
- Janošević, S., & Dženopoljac, V. (2012). 'Impact of intellectual capital on financial performance of Serbian companies', *Actual Problems of Economics*, 133(7), 554–564. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84866143494&partnerID=40&md5=1ba4f48c23cfc1fb5715b379e672019c>
- Jardon, C. M., & Martos, M. S. (2012). 'Intellectual capital as competitive advantage in emerging clusters in Latin America', *Journal of Intellectual Capital*, 13(4), 462–481. <http://doi.org/10.1108/14691931211276098>
- Kamath, G. (2007). 'The intellectual capital performance of the Indian banking sector', *Journal of Intellectual Capital* (Vol. 8). <http://doi.org/10.1108/14691930710715088>
- Kamukama, N., Ahiauzu, A., & Ntayi, J. M. (2011). 'Competitive advantage: mediator of intellectual capital and performance', *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 152–164. <http://doi.org/10.1108/14691931111097953>
- Kimura, Y., & Pugel, T. A. (1995). 'Keiretsu and Japanese direct investment in US manufacturing', *Japan and the World Economy*, 7(4), 481–503. [http://doi.org/10.1016/0922-1425\(95\)00021-6](http://doi.org/10.1016/0922-1425(95)00021-6)
- Kogut, B. (1988). 'Joint Ventures: Theoretical and empirical perspective', *Strategic Management Journal*, 9(4), 319–332.
- Komnencic, B., & Pokrajcic, D. (2012). 'Intellectual capital and corporate performance of MNCs in Serbia', *Journal of Intellectual Capital*, 13(1), 106–119. <http://doi.org/10.1108/14691931211196231>
- Kujansivu, P., & Lönnqvist, A. (2007). 'Investigating the value and efficiency of intellectual capital', *Journal of Intellectual Capital*, 8(2), 272–287. <http://doi.org/doi:10.1108/14691930710742844>
- Long Kweh, Q., Lu, W.-M., & Wang, W.-K. (2014). 'Dynamic efficiency: intellectual capital in the Chinese non-life insurance firms', *Journal of Knowledge Management*, 18(5), 937–951. <http://doi.org/10.1108/JKM-06-2014-0240>
- Lu, W.-M., Kweh, Q. L., & Huang, C.-L. (2014). 'Intellectual capital and national innovation systems performance', *Knowledge-Based Systems*, 71, 201–210. <http://doi.org/10.1016/j.knosys.2014.08.001>
- Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C., & Theriou, G. (2011). 'The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance', *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 132–151. <http://doi.org/10.1108/14691931111097944>
- Martin, W. J. (2000). 'Approaches to the measurement of the impact of knowledge management programmes management programmes', *Journal of Information Science*, 26(1), 21–27. <http://doi.org/10.1177/016555150002600102>
- McConnachie, G. (1997). 'The Management of Intellectual Assets: Delivering Value to the Business', *Journal of Knowledge Management*, 1(1), 56–62. <http://doi.org/10.1108/EUM0000000004580>
- McGivern, M. H., & Tvorik, S. J. (1997). 'Determinants of organizational performance', *Management Decision*, 35(6), 417–435. <http://doi.org/10.1108/00251749710173797>
- Mehralian, G., Nazari, J. A., Akhavan, P., & Rasekh, H. R. (2014). 'Exploring the relationship between the knowledge creation process and intellectual capital in the pharmaceutical industry', *Learning Organization*, 21(4), 258–273. <http://doi.org/10.1108/TLO-07-2013-0032>
- Moghaddam, J. Y., Akhavan, P., & Mehralian, G. (2015). 'Intellectual capital, ethical climate and organisational performance: An interaction analysis', *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 12(3), 232–250. <http://doi.org/10.1504/IJLIC.2015.070160>
- Mondal, A. (2012). 'Intellectual capital and financial performance of Indian banks', *Journal of Intellectual Capital*, 13(4), 515–530. <http://doi.org/10.1108/14691931211276115>
- Montes, C. (2010). '25 issues of Intangible Capital: Bibliometric analysis', *Intangible Capital*, 6(2), 300–311. <http://doi.org/10.3926/ic.2010.v6n2.p300-311>
- Mouritsen, J. (1998). 'Driving growth: Economic Value Added versus Intellectual Capital', *Management Accounting Research*, 9(4), 461–482. <http://doi.org/10.1006/mare.1998.0090>
- Örnek, A. Ş., & Ayas, S. (2015). 'The Relationship between Intellectual Capital', *Innovative Work Behavior and Business Performance Reflection. Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 1387–1395. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.433>

- Pulic, A. (1998). 'Measuring the performance of intellectual potential in the knowledge economy', The 2nd World Congress on the Management of Intellectual Capital," 1–20.
- Ramezan, M. (2011). 'Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related?', *International Journal of Information Management*, 31(1), 88–95. <http://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.10.004>
- Ramezan, M., Sanjaghi, M. E., & Baly, H. R. K. (2013). 'Organizational change capacity and organizational performance: An empirical analysis on an innovative industry', *Journal of Knowledge-Based Innovation in China*, 5(3), 188–212. <http://doi.org/10.1108/JKIC-07-2013-0012>
- Roos, G., & Roos, J. (1997). 'Measuring your company's intellectual performance', *Long Range Planning*, 30(3), 413–426. [http://doi.org/10.1016/S0024-6301\(97\)90260-0](http://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)90260-0)
- Rumelt, R. (1982). 'Diversification strategy and profitability', *Strategic Management Journal*, 3(4), 359–369.
- Shamil, M. M., Shaikh, J. M., Ho, P.-L., Krishnan, A., Rusmin, R., Astami, E. W., ... Azim, M. (2014). 'Asian Review of Accounting Corporate reporting of intellectual capital: evidence from the Bangladeshi pharmaceutical sector', *Asian Review of Accounting* (Vol. 22). <http://doi.org/10.1108/ARA-10-2013-0067>
- Sharabati, A. A., Naji Jawad, S., & Bontis, N. (2010a). 'Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan', *Management Decision*, 48(1), 105–131. <http://doi.org/10.1108/00251741011014481>
- Sharabati, A. A., Naji Jawad, S., & Bontis, N. (2010b). 'Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan', *Management Decision*, 48(1), 105–131. <http://doi.org/10.1108/00251741011014481>
- Sofian, S., Tayles, M., & Pike, R. (2006). 'The implications of intellectual capital on performance measurement and corporate performance', *Jurnal Kemanusiaan*, (8), 13–24.
- Suraj, O., & Bontis, N. (2012). 'Managing intellectual capital in Nigerian telecommunications companies', *Journal of Intellectual Capital*, 13(2), 262–282. <http://doi.org/10.1108/14691931211225724>
- Sveiby, K. (2010). 'Methods for measuring intangible assets', Retrieved from <http://www.sveiby.com/articles/IntangibleMethods.htm>
- Tayles, M., Pike, R. H., & Sofian, S. (2007). 'Intellectual capital, management accounting practices and corporate performance perceptions of managers', *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20, 522–548. <http://doi.org/10.1108/09513570710762575>
- Teece, D., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). 'Dynamic capabilities and strategic management', *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533. [http://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](http://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509::AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z)
- Tseng, C., & Goo, Y. (2005). 'Intellectual Capital and Corporate Value in an Emerging Economy: Empirical Study of Taiwanese Manufacturers', *R&D Management*, (35), 187–201.
- Tseng, K.-A., Lan, Y.-W., Lu, H.-C., & Chen, P.-Y. (2013). 'Mediation of strategy on intellectual capital and performance', *Management Decision*, 51(7), 1488–1509. <http://doi.org/10.1108/MD-03-2012-0143>
- Venkatraman, N., & Ramajuman, V. (1986). 'Measurement of Business Performance in Strategy Research', *Academy of Management Review*.
- Villalonga, B. (2004). 'Intangible resources, Tobin's q, and sustainability of performance differences', *Journal of Economic Behavior and Organization*, 54(2), 205–230. <http://doi.org/10.1016/j.jebo.2003.07.001>
- Vishnu, S., & Gupta, V. K. (2014). 'Intellectual capital and performance of pharmaceutical firms in India', *Journal of Intellectual Capital*, 15(1), 83–99. <http://doi.org/10.1108/JIC-04-2013-0049>
- Wang, W. K., Lu, W.-M., Kweh, Q. L., & Cheng, I. T. (2014). 'Does intellectual capital matter? Assessing the performance of CPA firms based on additive efficiency decomposition DEA', *Knowledge-Based Systems*, 65(July), 38–49. <http://doi.org/10.1016/j.knsys.2014.04.004>
- Wang, W.-K., Lu, W.-M., Kweh, Q.-L., & Cheng, I. T. (2014). 'Does intellectual capital matter? Assessing the performance of CPA firms based on additive efficiency decomposition DEA', *Knowledge-Based Systems*, 65(April), 38–49. <http://doi.org/10.1016/j.knsys.2014.04.004>
- Wang, W.-K., Lu, W.-M., & Liu, P.-Y. (2014). 'A fuzzy multi-objective two-stage DEA model for evaluating the performance of US bank holding companies', *Expert Systems with Applications*, 41(9), 4290–4297. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2014.01.004>
- Yasar, N. N., Isik, M., & Calisir, F. (2015). 'Intellectual Capital Efficiency: The Case of Football Clubs', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 354–362. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.105>



- Yli-Renko, H., Autio, E., & Sapienza, H. J. (2001). 'Social capital, knowledge acquisition, and knowledge exploitation in young technology-based firms', *Strategic Management Journal*, 22(6-7), 587–613. <http://doi.org/10.1002/smj.183>
- Zakery, A., & Afrazeh, A. (2015). 'Intellectual capital based performance improvement, study in insurance firms', *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 619–638. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/JIC-06-2014-0067>



### **Román Vasconcelo Álvarez**

Doctorante del Programa Académico Ciencias Administrativas de la Facultad de Comercio y Administración Victoria en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, incluido en el Programa Nacional de Programas de Calidad. Líneas de investigación: Capital intelectual, desempeño organizacional.

Correo electrónico: romanvasconcelo1986@gmail.com



### **Norma Angélica Pedraza Melo**

Doctora en Administración, Maestra en Finanzas y Licenciada en Administración por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). Es docente de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Es profesor investigador del Cuerpo Académico Consolidado Gestión Pública y Empresarial. Es miembro Nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del CONACYT en México.

Correo electrónico: napedraza@docentes.uat.edu.mx



### **Jesús Lavín Verástegui**

Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional Autónoma de México, aprobado con mención honorífica. Es docente de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, en donde imparte cátedra en nivel licenciatura y posgrado. Es líder investigador del Cuerpo Académico Consolidado Gestión Pública y Empresarial. Es miembro Nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del CONACYT en México.

Correo electrónico: jelavin@gmail.com



### **Rosa Araceli Cortés Mendoza**

Doctorado en Administración (Doctorado Interinstitucional en Administración); Maestría en Administración (UASLP), Maestría en Educación (ITESM); Lic. en Psicología con orientación en educación (UASLP); cursos de especialización en educación en el Instituto de Educación en Londres, Inglaterra. Profesor investigador de tiempo completo en la División de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP. Líneas de investigación: Administración del conocimiento y capital intelectual.

Correo electrónico: aracelicortes@uaslp.mx





# El capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias

*Cortés Mendoza Rosa Araceli,<sup>1</sup> Ibarra Cortés Mario Eduardo,<sup>2</sup>  
Álvarez Herrera Maritza,<sup>3</sup> Álvarez Aros Erick Leobardo<sup>4</sup>*  
<sup>1,2</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí  
<sup>3,4</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas

## Resumen

El trabajo destaca la importancia que, en el marco de la economía del conocimiento, tiene el identificar el capital intelectual en las organizaciones hospitalarias, ya que les puede ayudar a implementar estrategias de mejora continua e innovación, para así poder lograr una evolución en la organización en beneficio de sus pacientes y de la propia institución. Además, se proporcionan algunos elementos clave para ubicar el contexto de la atención médica en el ámbito público en México, que sirven de base para considerar los diferentes indicadores que integran las dimensiones del capital intelectual.<sup>1</sup>

*Palabras clave: Capital intelectual, innovación, instituciones hospitalarias, valor intangible.*

## Abstract

The paper highlights the relevance that, within the context of knowledge economy, concerns identifying intellectual capital for hospitals; since it may help with the implementation of continuous improvement and innovation strategies in order to achieve an organizational evolution for the benefit of patients and the institution itself. Furthermore, key elements are provided for ranking the institution within the context of medical attention regarding the public sector in Mexico, as a basis for comparing the different KPIs that measure intellectual capital.

*Keywords: Intellectual capital, innovation, hospitals, intangible value.*

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red “Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones” integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

## Introducción

Martin, Alama, Navas y López (2009), señalan que desde finales del siglo pasado se ha manifestado un volumen sin precedentes de innovaciones industriales, comerciales, agroalimentarias, servicios de salud, educación y financieros, entre otros; que ha generado una serie de cambios profundos y vertiginosos en las comunicaciones, los mercados, las organizaciones, y en general en la vida de las personas (Darin y Pérez, 2008, Márquez y Revelo, 2013). Pero en especial se ha reconocido la creciente importancia del conocimiento como recurso clave, para producir un progreso científico (Monagas, 2012). De esta manera el conocimiento se ha convertido en un elemento estratégico dinámico, para que las organizaciones puedan generar un valor intangible y una ventaja competitiva (Ramírez, 2007). Por otro lado, Rodríguez, García, Pérez y Castillo (2009) añaden, que el capital intelectual constituye una representación de la dotación o dominio de conocimiento de la empresa. Por lo que el análisis de sus fondos de conocimiento o capital intelectual permite determinar las posibilidades de la organización para generar una ventaja competitiva sostenible. Así, la medición del capital intelectual hace posible identificar el valor intangible de la organización para transformarlo en innovaciones que generen una ventaja competitiva y utilidades, que debe ser la meta de toda empresa (Vargas, 2002; Martin, Alama, Navas y López, 2009).

Las organizaciones hospitalarias también se ven involucradas de esta dinámica, pues el conocer su capacidad y nivel del capital intelectual, les puede ayudar a concebir cómo implementar estrategias de mejora continua e innovación que las lleven a cumplir el uso racional y sustentable de sus recursos para lograr una mejor competitividad en el ámbito hospitalario (Álvarez, Lavin, y Pedraza, 2015; Sánchez, Trillo, Mora y Ayuso, 2006; Hermansy Kauranen, 2005). Esta idea coincide con las propuestas de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, citado en Hernández, et al, 2006), que considera que aquellas organizaciones que desarrollen esquemas innovadores en el servicio y atención al cliente, incorporen alta tecnología para la atención quirúrgica, introduzcan mejoras en su sistema administrativo y financiero y el uso de tecnologías para desarrollar su trabajo; tendrán mayores oportunidades para lograr ventajas competitivas.

Bajo este contexto, el presente trabajo presenta el resultado de una revisión documental, que tuvo como propósito fundamental el destacar la importancia de identificar los activos del capital intelectual en las instituciones hospitalarias, que les puede ayudar a implementar estrategias de mejora continua e innovación para lograr una evolución en la organización en beneficio de sus pacientes y de la propia institución. Por lo anterior, en las siguientes secciones se expone en primer lugar, una descripción de las dimensiones que componen el esquema general del capital intelectual; posteriormente de subrayan algunos puntos que muestran la problemática que enfrenta México en el ámbito de la salud pública. Finalmente, se muestra una representación conceptual que vincula los elementos que, en cada dimensión del capital intelectual (CI), inciden en lograr una mejora o innovación en las organizaciones hospitalarias.

## Revisión bibliográfica

### Capital intelectual

Para Stewart y Zadunaisky (1991:28), el capital intelectual (CI) “es todo aquello que no se pueda tocar pero que puede hacer ganar dinero a la empresa”. Por lo que si no es material ni se puede tocar, entonces es un bien intangible, el cual ha sido conceptualizado por diferentes autores como un activo utilizado para crear un valor diferencial con otras empresas, produciendo beneficios mayores. En este

sentido Nevado y López (2002) y Heredia y González (2010), indican que el capital intelectual es el conjunto de activos de la empresa que, aunque no estén reflejados en los estados contables, generan o generarán valor para la misma dando lugar a beneficios futuros.

Otros autores también han hecho referencia al capital intelectual, pero dándole especial significado a su esencia inmaterial. Tal es el caso de Sveiby (1997), Ramírez (2010) y Heredia y González (2010), que señalan que el CI representa la combinación de activos intangibles que generan en forma estratégica el crecimiento, renovación, eficiencia y estabilidad de la organización; y que no figuran en el balance de la empresa porque no satisfacen los criterios contables, pero que explican en buena parte, la valoración que el mercado concede a una organización.

Edvinson y Malone (1997:243) lo definen como “la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan una ventaja competitiva en el mercado”. Por su parte Montejano y López (2013), lo precisan como aquel conjunto de recursos intangibles y capacidades referidos a diferentes manifestaciones de conocimiento, ya sea individual, organizativo o inter-organizativo, los cuales pueden hacer lograr una ventaja competitiva.

Asimismo, Ruiz, Font y Lazcano (2015); Stewart y Zadunaisky (1991) y Stewart (1997), consideran que el Capital Intelectual consiste en la capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en las empresas como en los países. Otra acepción importante es la señalada por Bueno, Salmador y Merino (2008), que manifiestan que el CI se integra de un conjunto de activos de naturaleza intangible basados en el conocimiento que, cuando se ponen en acción bajo determinada estrategia, es capaz de producir bienes y servicios con un valor intangible a favor de la organización. Stewart y Zadunaisky (1991) agregan que, el CI es la suma de los conocimientos que tienen todos los empleados que trabajan en una compañía y le dan a ésta una ventaja competitiva.

Con base en las acepciones anteriores se tiene que el CI hace referencia a un bien intangible que surge del conocimiento humano, que genera riqueza a las organizaciones y a los países, y que los empleados son los principales poseedores y transformadores de dichos activos. Es por lo anterior que se le atribuye al capital humano ser la fuente de riqueza más importante en cualquier organización (García, Simó y Sallan, 2006; García, Simó, Mundet y Guzmán, 2004).

Dado que por sus características intangibles el CI no se puede observar directamente, han sido variados los esfuerzos para lograr su medición, entre los que se destacan:

- El modelo pionero Skandia, elaborado por Edvinsson y Malone (1997), que aborda el concepto desde la perspectiva financiera administrativa, mostrando una preocupación por hacer “visibles” los activos de la empresa más allá del punto de la contabilidad tradicional.
- El cuadro de mando integral de Kaplan y Norton (1992), que entre sus objetivos está el medir los resultados a través de indicadores financieros y no financieros.
- Social-Evolutivo, que de acuerdo a Bueno, Salmador y Merino (2008), tiene un enfoque por capitales más “dinámicos”, como son el “social”, “cultural”, de “innovación” o de “emprendimiento”, entre otros.
- El Modelo Intellectus (Bueno, 2003), que considera otros componentes de valoración en la dualidad persona-organización que evidencian de mejor forma la producción de capital intangible,

tales como la satisfacción del personal, las competencias, el liderazgo, trabajo en equipo, valores, actitudes, aptitudes y capacidades.

A pesar de las diferentes dimensiones propuestas para el estudio del CI, muchos son los autores que coinciden en señalar que el concepto se integra por tres diferentes dimensiones o tipos de fondos de conocimiento organizativos (Ugalde, 2011; Martín, Alama, Navas y López, 2009; Montejano y López, 2013), que son los siguientes:

- Capital humano (CH), involucra el conocimiento, ya sea explícito o tácito, que poseen las personas y los grupos, así como su capacidad para generarlo en beneficio de la organización. Montejano y López (2013), establecen que el principal problema que plantea este activo es que la empresa no lo posee, es volátil, difícil de codificar ya que pertenece al trabajador, y cuando este sale de la empresa se lo lleva con él, perdiendo valor para la organización. Es por ello que Konti y Abrilo (2009); Martínez (2003); Ordóñez (2004), citados por Ugalde (2011), precisan que el capital humano está vinculado entre otros con la habilidad profesional, experiencia, creatividad, conocimientos, habilidades, destrezas, entrenamiento, juicio, inteligencia, compromiso, capacidad de resolver problemas, talentos y motivación de los empleados (Arias y Aristizábal, 2011; Sánchez, Trillo, Mora y Ayuso, 2006; Simó y Sallán, 2008; Petrash, 1996). Fernández, Montes y Vázquez (1998); Subramaniam y Yound (2005), citados en Martín, Alama, Navas y López (2009), añaden que en el CH también se integran otras cualidades individuales como la lealtad, la polivalencia o la flexibilidad, que condicionan la productividad y el valor de la contribución del individuo a la empresa.
- Capital estructural (CE), que de acuerdo con Pérez (1999), citado en Montejano y López (2013), es la medida en que el conocimiento latente en las personas y grupos de la empresa consigue ser explicitado, estructurado, sistematizado o interiorizado por la organización, y del que depende la eficacia y eficiencia de la empresa; ejemplos de lo anterior son los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, etc. A diferencia del capital humano que es posesión del trabajador, el capital estructural es propiedad de la empresa, permanece en la organización cuando los individuos la abandonan. Por su parte Ugalde (2011), establece que en el CE se consideran los activos intangibles que forman parte de la estructura organizacional de la empresa, facilitando el flujo de conocimiento y trayendo como consecuencia una mejora en la eficacia de la organización al integrar de manera adecuada, las diferentes funciones de la empresa; en referencia al capital tecnológico, el mismo autor menciona que debe ser incluida toda la tecnología y la infraestructura de la empresa propiedad de ella y que le proporcionan valor; como puede ser los equipos y maquinarias utilizadas en los diferentes procesos, sistemas, bases de datos, incluye también la propiedad intelectual, capacidad para la innovación, la estructura, los sistemas formales e informales de planificación y control, marcas comerciales, patentes, etc.
- Capital relacional (CR), se perfila sobre la consideración de que las empresas no son sistemas aislados, sino que por el contrario, se relacionan con el exterior (Sánchez Medina, 2007, citado en Martín, Alama, Navas y López, 2009; Sánchez, 2005). Representa el conocimiento que se incorpora a la organización derivado de las relaciones que la empresa mantiene con los agentes del mercado y con la sociedad en general, entre los que se encuentran los clientes, proveedores, accionistas, stakeholders y la administración. En estas relaciones inter-organizativas se produce una forma superior de conocimiento, que surge de la coordinación o combinación de cada uno

de los agentes que intervienen en la relación y, como ocurre con el capital humano, no puede ser poseído por la organización (Martin, Alama, Navas y López, 2009). Martínez (2003) y Ordóñez (2004) citados en Ugalde (2011), señalan que ejemplos de CR son: el conocimiento de los canales de distribución, del mercado, las relaciones con aliados estratégicos como el gobierno y las redes industriales, la lealtad y satisfacción de los clientes, la imagen corporativa y de las marcas, los pactos con proveedores y el poder de negociación, así como los acuerdos de licencias o distribución, los negocios conjuntos, y la reputación (Ugalde, 2011).

## **Características generales de la atención hospitalaria en México**

En esta sección se aborda de manera general algunas de las características distintivas del ámbito hospitalario, que permitan en primer momento identificar las problemáticas del sector salud en México para posteriormente considerar desde el modelo del capital intelectual las posibles líneas de innovación que se requieren para dar una mejor atención a los pacientes, considerando el uso eficiente de los recursos.

Así, tenemos que el gasto aplicado para la atención hospitalaria a nivel global se ha duplicado más rápido que el crecimiento económico de los países (Health at a Glance, 2015), lo cual genera una reducción del gasto público y la cobertura en algunos servicios (como una forma de ajustar sus finanzas), originando con ello una serie de problemáticas difíciles de superar a corto plazo. En este contexto el Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud (CENETEC-Salud) señala que México enfrenta una creciente necesidad de contar con un sistema de servicios de calidad en salud, más justo y efectivo; que disminuya las brechas de desigualdad en el acceso a la atención médica de la población más desprotegida, vinculada a factores relacionados con el género, posición socioeconómica, etnia, cultura y localización territorial, que no tiene la posibilidad de acceder a un servicio privado, especialmente por los altos costos cotizados en este tipo de organizaciones.

De acuerdo con Gómez, et al (2011) y Adams, et al (2015), las grandes problemáticas que enfrenta México en el ámbito de la salud pública son las siguientes:

- El aspecto financiero, por el alto costo que representan la demanda epidemiológica.
- El alto costo de la tecnología de punta, que aminora la posibilidad de incorporar los avances científicos, tecnológicos y generar innovación en los servicios de atención al paciente, con lo cual se podrían disminuir los tiempos de espera a los servicios generales, de hospitalización y las intervenciones hospitalarias de alta complejidad.
- El enfoque asistencial, centrado en un esquema de atención reactivo que funciona cuando el paciente presenta la enfermedad, lo cual implica costos más elevados, dejando a un lado el enfoque preventivo o proactivo de prevención y promoción de la salud, que hace énfasis en la educación sobre la prevención, detección/tratamiento precoz y gestión de enfermedades que puede ayudar mantener una población más saludable, especialmente en un contexto de una población que envejece sin una formación del autocuidado.
- Cobertura (acceso a los servicios de salud), a fin de ampliar la oferta de servicio con calidad a las zonas más marginadas del país.
- Integración y coordinación, a fin de optimizar recursos y costos mediante una administración más eficaz y eficiente.



- La poca inversión en educación y desarrollo del personal hospitalario, lo que impacta significativamente en la calidad y asistencia sanitaria del paciente; en especial es preocupante el lento crecimiento de médicos para la atención primaria dirigida a toda la población.
- Factor humano en la sensibilidad hacia el paciente, identificando las mejores prácticas del personal médico y de enfermería en beneficio de la atención de los enfermos.
- El envejecimiento de la población, representa un incremento en los costos y la necesidad de atención médica especializada por cada década más de vida.
- La atención de enfermedades con tratamientos más caros.
- Incremento sistemático de los precios de los fármacos, que propicia que las instituciones hospitalarias públicas reduzcan el cuadro básico de medicamentos aprobados para los tratamientos. De acuerdo con las cifras reportadas por la OECD (2014), se tiene en promedio un gasto para la compra de medicamentos del 20 % del total asignado a la asistencia social, cifra que tiende a incrementarse por el continuo incremento en los precios de los insumos farmacéuticos, lo que reduce significativamente la capacidad de gestión y atención en otros rubros hospitalarios.
- El estudio y seguimiento de las enfermedades epidemiológicas de forma colegiada interinstitucional y en red con otras organizaciones universitarias y de investigación, que proporcionen información contextualizada de las enfermedades y las posibles formas de tratamiento.

Por otro lado, también contamos con los informes proporcionados por la OECD Health Statistics 2014, que señala que el gasto que México realizó en el sector salud fue de un 6.2 % del PIB en 2012, que se encuentran entre los porcentajes más bajos de los países de la OCDE; sólo Estonia y Turquía gastan menos (Figura 1) y muy inferior al promedio de la OCDE de 9.3 %. Lo anterior a pesar de que en los últimos diez años se ha ampliado la cobertura de salud para la gente pobre y los no asegurados, el gasto aplicado aún sigue siendo insuficiente para dar un servicio de amplia cobertura regional y de calidad.

Por lo que respecta a los principales problemas de salud que privan en nuestro país, la organización mundial de salud (OMS, 2014, citado en OECD, Health Statistics, 2014) ha señalado que México tiene la esperanza de vida más baja (74.4 años) de todos los países de la OCDE (80.2 años), la misma fuente señala que esto se debe a las conductas dañinas para la salud, entre las que cabe mencionar los malos hábitos de alimentación y las tasas de obesidad tan alta, que incrementa las tasas de mortalidad por diabetes y enfermedades cardiovasculares (ver figura 2), y a los problemas de inseguridad y criminalidad presentados durante los últimos años, que incrementan los costos de los servicios médicos.

Asimismo, es importante para contextualizar el problema, considerar la estructura organizativa pública en salud que se tiene en México para dar atención a la población, la cual se clasifica en tres niveles que se caracteriza por el tipo de servicio proporcionado a los usuarios (Tabla 1) en México. Esta forma de organización es establecida y promovida por la Secretaría de Salud, que es la dependencia del Poder Ejecutivo que se encarga primordialmente de la prevención de enfermedades y promoción de la salud de la población. Es en esta dependencia se determina en forma centralizada las acciones, programas y esquemas de administración que se aplicaran en todo el país (Hernández, et al, 2006).

Los problemáticas y características en el ámbito de atención hospitalaria que se han señalado, nos inducen necesariamente a pensar en dos sentidos, el primero de ellos se orienta a considerar que se requiere un replanteamiento en la política pública de asignación de fondos federales y estatales, que

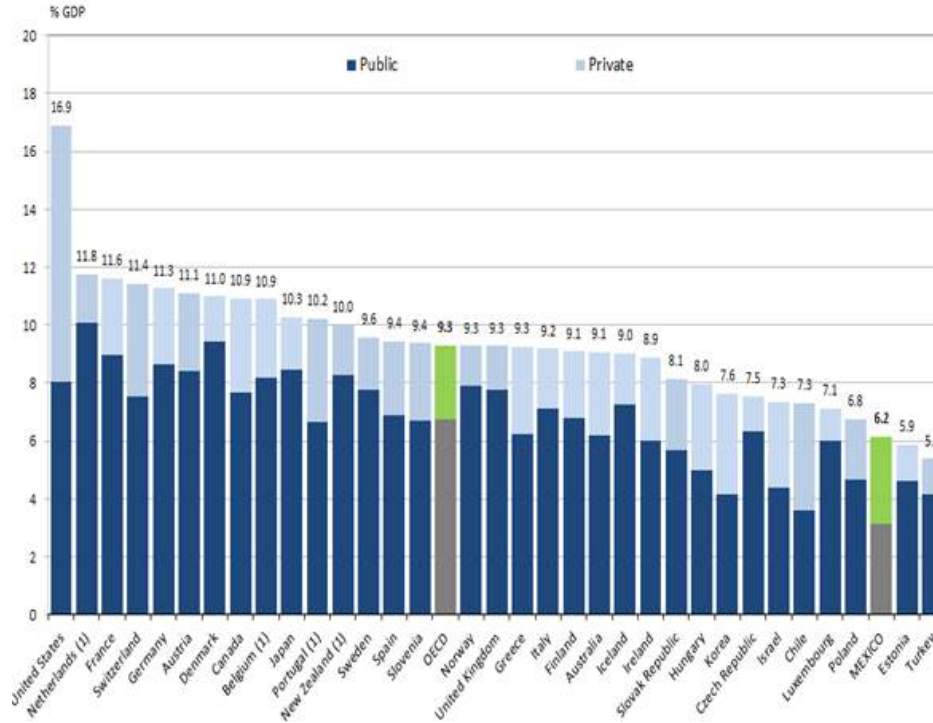


Figura 1: Gasto en salud, público y privado, como porcentaje del PIB en los países de la OCDE (2012 o año más reciente, que varía según el reporte de cada país).  
Fuente: OECD Health Statistics 2014.

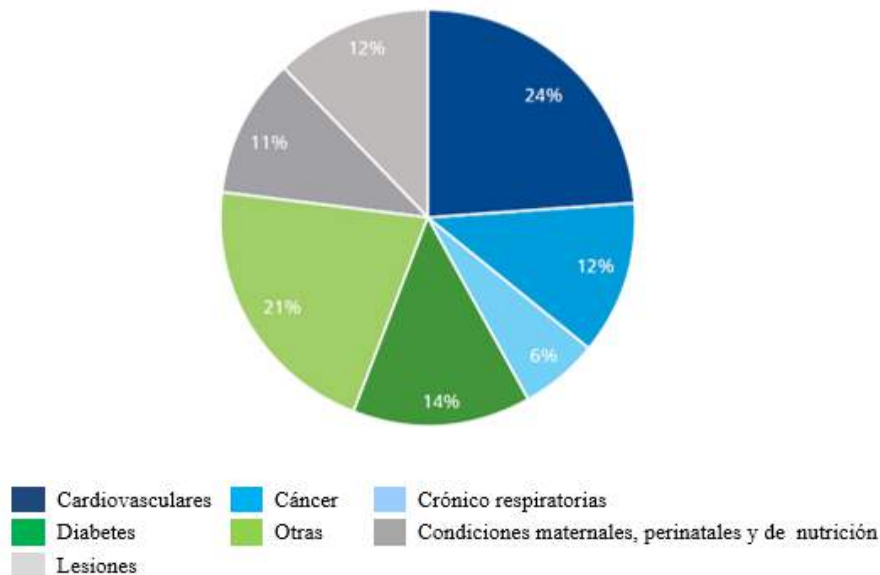


Figura 2: Problemas de salud más frecuentes que ocasionan mortalidad en la población mexicana (porcentaje de muertes totales, incluye todas las edades y ambos géneros).  
Fuente: World Health Organization (WHO), 2014.

permita el desarrollo de nuevas estrategias que incidan en un mejor servicio de salud para la población en general. Sin demeritar lo anterior, la segunda idea que le da sentido al presente documento, se enfoca a proponer que las instituciones hospitalarias, pueden ampliar su cobertura y calidad en la atención del paciente, aprovechando sus activos intangibles para apalancar una transformación en todas sus estructuras.

Clasificación	Descripción
<b>Primer nivel de atención (PNA).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En ella se encuentran las Instituciones que dan educación e implementación de medidas de salud preventivas a la población, consulta de gabinete.</li> </ul>
<b>Segundo nivel de atención (SNA).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorga consulta externa de las especialidades básicas y acerca el servicio hospitalario a nivel comunitario.</li> <li>Establecimiento para atención hospitalaria de medicina familiar con alta capacidad resolutoria, enfocado sobre padecimientos de alta prevalencia que requieren de servicios de medicina interna, cirugía general, traumatología, ginecoobstetricia, pediatría y geriatría.</li> <li>Dispone de laboratorio clínico y gabinete de imagenología.</li> <li>Refuerza la red de servicios para la atención a la población que habita en comunidades ubicadas dentro de zonas geográficas de difícil acceso.</li> </ul>
<b>Tercer nivel de atención (TNA). Alta especialidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento de prestación universal de servicios, dirigidos a la reparación de daños a la salud de baja prevalencia y alta complejidad, que involucran el empleo de una combinación de procedimientos clínicos o quirúrgicos, con tecnología de última generación, alto costo y elevada calidad, realizados por equipos de profesionales de la medicina y otras disciplinas de la salud, con elevado nivel de formación y experiencia</li> <li>Fortalece y consolida la infraestructura y funcionalidad de las redes nacionales de salud.</li> <li>Se constituye en vanguardia regional de la atención médica y factor decisivo en la formación y capacitación de recursos humanos de excelencia.</li> <li>Representa un nodo de extensión de la investigación especializada que realizan los Institutos Nacionales de Salud</li> </ul>

**Tabla 1: Clasificación que marca el tipo de atención que dan las instituciones hospitalarias en México.**

Fuente: Tomado de Hernández, L. H., Castro, A. J., Robledo, G. H., González, I. J., Medina, L. J., Delint, R. E., Gay, M. J., Vázquez, C. M., Rodríguez, D. C., Ochoa, M. J y Trujillo, J. C. (2006). Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad / HRAE. México: Secretaría de Salud.

En este sentido Adams et al (2015), realizan una revisión del tema en donde profundizan sobre la situación actual de las instituciones hospitalarias y los retos que enfrentan para el futuro inmediato (Tabla 2). Los ejes sobre los cuales realizan su análisis son: relación con los pacientes, competencia, innovación, cultura, procesos, y gestión de la información. Los puntos que destacan en su propuesta, es que las organizaciones de salud deben acrecentar los esfuerzos para realizar innovaciones mediante una rápida adopción de nuevos conocimientos y enfoques, el uso de herramientas de soporte en la toma de decisiones médicas, una gestión adecuada de la información que permita al personal médico tomar las mejores decisiones y aprender de las experiencias, prevención y tratamiento temprano, mejoras en el valor, calidad y seguridad general de la asistencia sanitaria.

## Innovación

La capacidad de innovar resulta crítica para incrementar el valor de la empresa (Ugalde, 2011; Tseng y Goo, 2005, citados en Martin, Alama, Navas y López, 2009; Vargas, 2007); así, una adecuada dotación de capital intelectual permite a la empresa desarrollar innovaciones y hacerlas llegar al mercado (Hermans y Kauranen, 2005).

Por lo anterior, existe el convencimiento general de que la sobrevivencia de las compañías y su capacidad de generar utilidades están muy vinculadas a su habilidad de reinventarse. Afortunadamente la innovación no proviene necesariamente de altas inversiones en investigación, su fuente principal es el capital intelectual que mejora los productos y servicios y la eficiencia en el uso de los recursos (Ugalde, 2011; Vargas, 2007; Nieto, 2001). Montejano y López (2013), coinciden con las aseveracio-

Factor	Desde (En el entorno actual)	Hacia (En el entorno futuro)
1. Relación con los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paternalista – tratar la enfermedad del paciente</li> <li>Prescriptivo</li> <li>La geografía o experiencia determinan los cuidados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociaciones colaborativas – fomentar la salud y tratar o gestionar la enfermedad con los pacientes</li> <li>Compartir conocimientos en la toma de decisiones</li> <li>La evidencia científica y el nivel de enfermedad determinan la asistencia sanitaria</li> </ul>
2. Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principalmente regional, con algunos competidores nacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regional, nacional y global</li> <li>No tradicionales, como centros de bienestar y clínicas privadas</li> </ul>
3. Base para la competencia / diferenciación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación</li> <li>Calidad médica percibida</li> <li>Calidad del servicio</li> <li>Acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valor documentado y diferenciado (por ejemplo, costo, calidad y acceso)</li> <li>Asistencia personalizada y coordinada</li> <li>Previsión/prevenición/detección y tratamiento temprano</li> <li>Canales/ubicaciones más cercanos al paciente</li> </ul>
4. Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas tecnologías médicas para generar ingresos adicionales</li> <li>Investigación básica en centros médicos académicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener a las personas sanas</li> <li>Mejoras en el valor, calidad y seguridad general de la asistencia sanitaria en parte mediante incentivos alineados</li> <li>Rápida adopción de nuevos conocimientos y enfoques mediante el uso de herramientas de soporte a la toma de decisiones médicas</li> </ul>
5. Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individualista</li> <li>Centrada en torno al proveedor o instalaciones</li> <li>Status quo / resistente a cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientada a equipos</li> <li>Centrada en torno al paciente, colaborativa más allá de los límites de la organización y entre distintas organizaciones</li> <li>Mejoras e innovaciones continuas</li> </ul>
6. Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales</li> <li>Evolucionados</li> <li>Optimizados para departamentos o instalaciones sanitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitados electrónicamente / automatizados</li> <li>Diseñados, analizados y gestionados</li> <li>Alineados con la visión estratégica y unos objetivos optimizados para las necesidades de la organización y entre distintas organizaciones</li> </ul>
7. Gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basada en papel</li> <li>Información no estandarizada</li> <li>Poco conocimiento de lo que funciona</li> <li>Fragmentada, con acceso limitado para el ciudadano y médico, reduciendo el valor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Electrónica</li> <li>Información estandarizada compatible con la asistencia sanitaria y herramientas de análisis</li> <li>Conocimientos basados en la evidencia científica</li> <li>Compartida, integrada o interoperable, accesible, segura y privada, guiando la toma de decisiones médicas</li> </ul>

**Tabla 2: Retos que enfrentan las instituciones hospitalarias.**

Fuente: Tomado de Adams, J., Bakalar, R., Boroch, M., Knecht, K., Mounib, E. L. y Stuart, N. (2015). La asistencia sanitaria en 2015. Nuevos modelos y competencias en la prestación de servicios sanitarios. EEUU: IBM Global Business Services.

nes anteriores al señalar que una de las mayores fuentes de valor para las empresas de conocimiento, son las innovaciones creadas por el capital humano de la empresa. Es así como se destaca el importante papel que puede jugar el capital intelectual en el proceso de innovación tecnológica, debido a los rápidos cambios que se están experimentando en el entorno competitivo actual y que repercuten en los factores a considerar cuando se pretende conseguir el éxito empresarial.

Ahora bien, diversos autores tales como Tushman y Nadler (1986); Van de Ven (1986); Nieto (2001); Hill y Rothaermel (2003); Stieglitz y Heine (2007), todos ellos citados en Martin, Alama, Navas y López (2009), refieren un amplio rango de posibilidades de innovación dentro de la empresa (producto/proceso, radical/incremental, tecnológica/de gestión, con origen en el mercado/con origen en el interior de la empresa, o bien que incrementa/elimina la competencia), lo cierto es que parte de los trabajos empíricos utilizan la tipología de innovación producto/proceso, puesto que ésta resulta la más adecuada de cara a recoger los resultados del proceso innovador en función de su objeto.

Esta forma de clasificar los tipos de innovación se refiere al resultado u «output» del proceso de innovación tecnológica. Así, según Nieto (2001) cuando el nuevo conocimiento tecnológico se materializa en el desarrollo de nuevos productos o en el perfeccionamiento de los ya existentes se dice que se ha producido una innovación de producto, mientras que cuando se materializa en la puesta en práctica de nuevos procesos productivos o mejoras de los mismos, se habla de una innovación en procesos.

Por otro lado, Sánchez (2007), citado en Ugalde (2011), menciona que la innovación no es necesariamente el resultado de departamentos estructurados de investigación y desarrollo, sino que a veces son procesos informales o subcontratados, como sucede a veces en las PyMES. En este mismo sentido Leitner (2005), citado en Montejano y López (2013), alerta sobre que por sí sola, la inversión en I+D no puede desarrollar la capacidad de innovación y a su vez la ventaja competitiva de la empresa. No obstante, junto con otras formas de inversión en activos intangibles de tipo humano, estructural y relacional, el gasto en I+D permite la innovación y el desarrollo de productos intensivos en conocimiento (figura 3), que resultan esenciales para el crecimiento y competitividad organizacional.

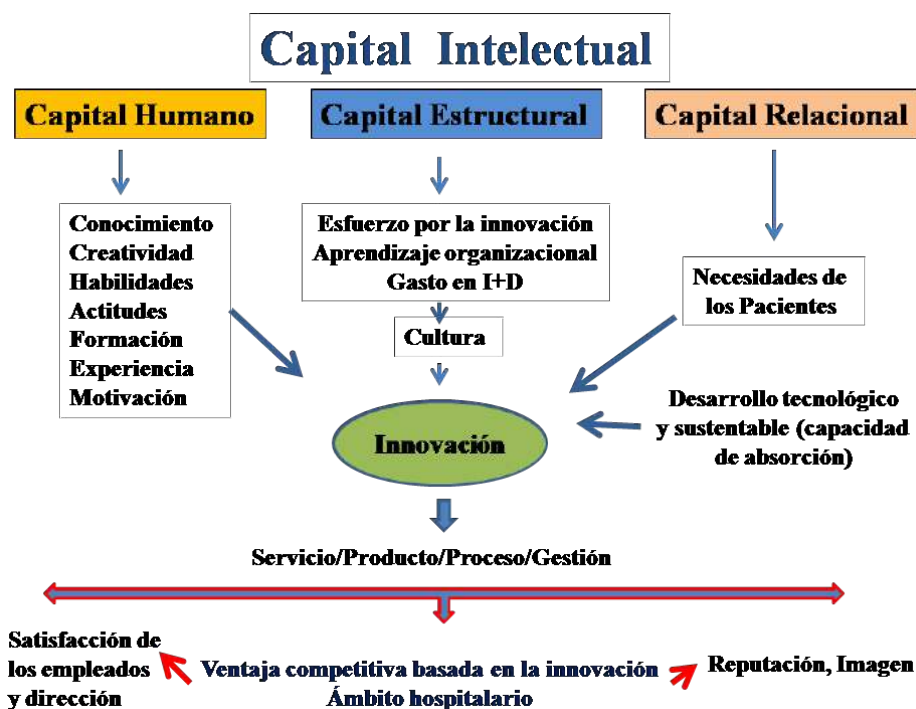


Figura 3: Relación de las dimensiones de Capital Intelectual que inciden en la innovación. Fuente:elaboración propia.

Por todo lo anterior, y con base a lo expresado por Álvarez, Lavin, y Pedraza (2015), es básico que la organización hospitalaria identifique su capacidad de introducir mejoras e innovación en sus servicios de atención al paciente, reconozca sus activos intangibles de conocimiento en las tres dimensiones del su capital intelectual; así para medir el Capital Humano, se pueden incorporar aspectos como el conocimiento de las funciones hospitalarias, experiencia en la realización de su trabajo, formación académica, pertinencia de la formación profesional, capacidad y habilidad personal en el trabajo, creatividad del personal, innovación en los procesos, mejora continua, aprendizaje continuo y formación permanente; así como también, las relaciones con los jefes, colegas y subordinados en el hospital; y la sensibilidad para el cuidado de los pacientes.

Referente a la medición del Capital Estructural, se pueden identificar los valores creencias y símbolos que integran la cultura organizacional; que tengan objetivos y una visión clara, en donde todos sean

partícipes del cumplimiento de ellos; planes de compensación para la innovación y mejora continua; contar con manuales y procedimientos estándar en el interior de la organización que ayuden a los empleados a realizar su trabajo eficientemente; procesos claros para atender las quejas de los pacientes y hacer el esfuerzo por resolverlos; cuidar las condiciones de trabajo, desarrollo de confianza y comunicación entre los directivos y empleados; utilizar sistemas de información para facilitar el trabajo interno y la atención a los pacientes; si se tienen programas de desarrollo y actualización permanente, la existencia de redes de cooperación con institutos de investigación y universidades para el desarrollo de investigación en salud; incorporación de alta tecnología en las áreas de quirófanos y para el diagnóstico, telemedicina, etc.

En cuanto al Capital relacional, se debe considerar indicadores como la colaboración vertical y horizontal dentro de la institución hospitalaria; las relaciones comerciales con los proveedores buscando alianzas a largo plazo que brinden mejores servicios, precios y condiciones en beneficio de los pacientes; la capacidad de la institución para mantener y mejorar su reputación; la capacidad para identificar y atender las necesidades comunes de sus pacientes; la capacidad de innovación y de incorporación de la tecnología en todos sus procesos que lo coloquen en una posición de ventaja competitiva ante el resto de las instituciones del mismo tipo.

## Conclusiones

La información presentada permite establecer que la situación actual de globalización de las economías, representa para muchos países un gran reto para lograr eficiencia en sus sistemas de atención hospitalaria y de prevención de la salud (entre otros), generando una brecha de desigualdad entre sus pobladores. Por lo que concierne a México, se reconoce que se requiere de un replanteamiento de sus esquemas económicos y de trabajo, a fin de desarrollar nuevos modelos de prestación de servicios a los pacientes que requiere de una conceptualización de la urgente necesidad de incrementar los recursos económicos para el gasto público en el rubro de salud; además de una óptima utilización y aprovechamiento de los mismos. En este sentido, es importante el trabajo desarrollado por las unidades hospitalarias que podría requerir una nueva cultura orientada a la mejora e innovación de los servicios ofrecidos, que demandará de nuevas actitudes y habilidades de su personal, procesos y tecnología que sustente una prestación del servicio médico basado en la calidad, oportunidad, información seguridad y calidez para los pacientes.

Por lo tanto, se hace necesario el identificar con claridad todos aquellos elementos y conocimientos que forman parte del activo intangible de la organización a fin de construir los esquemas de innovación pertinentes a cada contexto hospitalario del país; para lo cual se puede utilizar la conceptualización realizada en el presente trabajo sobre los elementos del capital intelectual.

## Bibliografía

- Adams, J., Bakalar, R., Borocho, M., Knecht, K., Mounib, E. L. y Stuart, N. (2015). 'La asistencia sanitaria en 2015. Nuevos modelos y competencias en la prestación de servicios sanitarios', IBM Global Business Services.
- Álvarez, H. J., Lavin, V. J. y Pedraza, M. N. (2015). 'Componentes del capital intelectual en la gestión logística hospitalaria: un modelo teórico', En *Gestión del capital intelectual, Estudios teóricos y empíricos en el contexto actual*. México: Person.
- Bueno, C. E. (2003). 'Modelo Intellectus: medición y gestión del capital intelectual, (CIC)', Documento Intellectus, 5, Madrid: CIC-IADE (UAM).
- Bueno, E., Salmador, M. y 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), 43-63.
- Darin, S. B. y Pérez, G. Y. (2008). 'Nuevos paradigmas de la gestión en un cambio de época: de la era industrial a la era del conocimiento, los retos derivados de la globalización', *Ciencias de la información*, 39(1), 53-58.
- Edvinsson, L., Malone, M. (1997). 'Intellectual Capital', New York: Harper.
- García, P. M., Simó, P., Mundet, J. y Guzmán, J. (2004). 'Intangibles: Assets and liabilities', *Intangible Capital*, 3, 70-86.
- García, P.M., Simó P. y Sallan J. M. (2006). 'La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes', *Intangible Capital*, 2(3), 277-307
- Health at a Glance 2015 (Summary in Spanish) / Panorama de la salud 2015. 'OECD Indicators / Indicadores de la OCDE', DOI:10.1787/37728e10-es
- OECD Indicators / Indicadores de la OCDE. DOI:10.1787/37728e10-es. 'Medición de los Capitales Intelectuales Visibles e Invisibles', *Conciencia Tecnológica*, 40, 10-14
- Hermans, R. y Kauranen, I. (2005). 'Value Creation Potential of Intellectual Capital in Biotechnology: Empirical Evidence from Finland', *R&D Management*, 35, 171-185.
- Hernández, L.I. H., Castro, A. J., Robledo, G. H., González, I. J., Medina, L. J., Delint, R. E., Gay, M. J., Vázquez, C. M., Rodríguez, D. C., Ochoa, M. J y Trujillo, J. C. (2006). "Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad / HRAE", México: Secretaría de Salud.
- Kaplan, R. S. y Norton, D. P. (1997). 'El Cuadro de Mando Integral', Barcelona, Gestión 2000.
- Márquez, G. L. y Revelo, C. M. (2013). 'Globalización económica y transformaciones laborales: el papel de las normas internacionales de trabajo', *Univ. Estud. Bogotá (Colombia)*, 10, 53-68.
- Martin, de C., G., Alama, S. E., Navas, L. J. y López, S. P (2009). 'El papel del capital intelectual en la innovación tecnológica. Una aplicación a las empresas de servicios profesionales de España', *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 40, 83-110.
- Monagas, M. (2012). 'El capital intelectual y la gestión del conocimiento', *Ingeniería Industrial*, 33(2), 142-150.
- Montejano, G. S. y López, T. G. (2013). 'Impacto del capital intelectual en la innovación en empresas: una perspectiva de México', *TEACS*, 6(13), 39-48.
- Navado, P. D. y López, R. V. (2002). 'El capital intelectual: valoración y medición: Modelos, informes, desarrollos y aplicaciones', Madrid: Editorial Alhambra S. A.
- Nieto, M. (2001). 'Bases para el Estudio del Proceso de Innovación Tecnológica en la Empresa', León: Universidad de León.
- OECD Health Statistics (2014). '¿Cómo se compara México? Versión preliminar', [www.oecd.org/health/healthdata](http://www.oecd.org/health/healthdata)
- Petrash, G. (1996). 'Dow's Journey to a knowledge value management cultura', *European Management Journal*, 14(4), 365-373.
- Ramírez, D. (2007). 'Capital intelectual, Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones', *pensamiento & gestión*, 23, 131-152.
- Ramírez, Y. (2010). 'Aproximaciones a una taxonomía del capital intelectual', *Partida doble*. 227, pp 61-75.
- Rodríguez, A. M., García, C. F., Pérez, H. M. y Castillo, M. J. (2009). 'La gestión del conocimiento, factor estratégico para el desarrollo', *Gestión en el Tercer Milenio*, 12(23), 7-14.
- Ruiz, G. M. Á., Font, G. E. y Lazcano, H. C. (2015). 'El impacto de los intangibles en la economía del conocimiento', *Economía y Desarrollo*, 155 (2), 119-132.

- Sánchez, C. S., Trillo, H. M, Mora, M. C. y Ayuso, M. M (2006). ‘La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual’, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 179-202.
- Sánchez, C. S., Trillo, H. M, Mora, M. C. y Ayuso, M. M. (2006). ‘La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual’, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 179-202.
- Sánchez, M. (2005). ‘Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones’, *Acimed*, 13(6).
- Simó, P. y Sallán, J. M. (2008). ‘Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación’, *Estudios de Economía Aplicada*, 26(2), 65-78
- Stewart, T. A. y Zadunaisky, D. (1991). ‘La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual’, Editorial Catálogos, Buenos Aires.
- Stewart, T.A. (1997). ‘Intellectual capital: The wealth of organizations’, New York: Doubleday/Currency.
- Sveiby, K. (1997). ‘Capital intelectual: la nueva riqueza de las empresas’, Barcelona: Editorial Gestión 2000.
- Trillo, H. M. y Sánchez, C. S. (2006). ‘Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual’, *Intangible Capital*, 2(1), 164-180.
- Ugalde, B. N. (2011). ‘Capital intelectual e innovación: una sinergia necesaria’, *Ciencias Económicas* 29 (2), 463-474.
- Vargas, H. J. G. (2007). ‘Revolución Técnico-Científica y Sociedad de la Información y el Conocimiento’, *Investigación y Ciencia*, 15(37), 59-65.
- Vargas, S. A. (2002). ‘De la participación a la gestión del conocimiento y del capital intelectual: reflexiones en torno a la empresa cooperativa’, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 40, 123-140.
- World Health Organization (WHO). ‘Noncommunicable Diseases Country Profiles 2014’, [online], [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/128038/1/9789241507509\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/128038/1/9789241507509_eng.pdf?ua=1)





### **Rosa Araceli Cortés Mendoza**

Doctorado en Administración (Doctorado Interinstitucional en Administración); Maestría en Administración (UASLP), Maestría en Educación (ITESM); Lic. en Psicología con orientación en educación (UASLP). Profesor investigador de tiempo completo en la División de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP. Líneas de investigación: Administración del conocimiento y capital intelectual.

Correo electrónico: aracelicortes@uaslp.mx



### **Mario Eduardo Ibarra Cortés**

Doctorado en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana, Doctorado en Ciencias de Gestión en la Université Jean Moulin en Francia. Maestro en Administración y Políticas Públicas en el Centro Público de Investigación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México -Colegio de San Luis, Licenciatura en Economía en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Es Profesor Investigador de Tiempo Completo en la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Correo electrónico: meic2003@hotmail.com



### **Maritza Álvarez Herrera**

Doctora en Ciencias de la Administración, por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Maestra en Economía por la Carleton University y Licenciada en Cibernética-Matemática por la Universidad de la Habana. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SIN I). Medalla Alfonso Caso de la UNAM por sus estudios doctorales. Miembro del Cuerpo Académico Consolidado "Gestión Pública y Empresarial". Líneas de investigación: Cadenas productivas y capital intelectual.

Correo electrónico: ahmaritza@docentes.uat.edu.mx,  
ahmaritza@gmail.com



### **Erick Leobardo Álvarez Aros**

Ingeniero Industrial por el Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria, Maestro en Dirección Empresarial con énfasis en Administración Estratégica por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). Estudiante del Doctorado en Ciencias Administrativas en la UAT. Becado para cursar sus estudios doctorales por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Coautor de capítulos de libros y artículos indexados. Línea de investigación: Innovación.

Correo electrónico: enginoel@gmail.com



# Creando capital relacional B2B a través del compromiso mutuo y la socialización. Un estudio sobre MiPyMES en el noreste de México

Álvarez Hernández José Gerardo,<sup>2</sup> Lavín Verástegui Jesús,<sup>3</sup>  
Pedraza Melo Norma Angélica,<sup>4</sup> Ibarra Cortés Mario Eduardo<sup>5</sup>  
<sup>2,3,4</sup>Universidad Autónoma de Tamaulipas  
<sup>5</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí

## Resumen

Los resultados empresariales son consecuencias de la correcta alineación de los actores en la cadena de suministro, las ventajas competitivas sostenidas son producto de redes de organizaciones que logran articularse de forma coordinada. El objetivo de esta investigación ha sido determinar el efecto de la socialización y el compromiso como elementos del capital relacional en el desempeño operacional de los proveedores en las micro, pequeñas y mediana empresas (MiPyMES) en una región específica del noreste de México. Derivado de la revisión de literatura se considera el compromiso mutuo y la socialización como dos de los principales elementos del capital relacional que, desde el punto de vista de la empresa compradora, tienen una importante incidencia en el desempeño de la relación comercial. Se desarrolló y aplicó un cuestionario para recabar datos en 244 MiPyMES. Se utilizó la técnica de análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de las variables de estudio.<sup>1</sup>

*Palabras clave:* Capital social, Capital relacional, Administración de relación con proveedores.

## Abstract

Business results are consequences of the correct alignment of the actors in the supply chain, competitive advantages are the result of sustained networks of organizations that manage to be articulated in a coordinated way. The objective of this research was to determine the effect of socialization and commitment as elements of relational capital in the operational performance of suppliers in micro, small and medium enterprises (MSMEs) in a specific region of northeastern Mexico. Derived from the literature review is considered the commitment and socialization as two of the main elements of relational capital, from the point of view of the acquiring company, have a significant impact on the performance of the business relationship. It was developed and applied a questionnaire to collect data on 244 MSMEs. the technique of exploratory factor analysis was used to identify the underlying structure of the study variables.

*Keywords:* Social Capital, Relational Capital, Suppliers Relationship Management

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red “Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones” integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

## Introducción

La base del capital relacional es la teoría del capital social, el cual se define como recursos incrustados en una estructura social a los que se tiene acceso y que son movilizados en acciones propositivas (Kubina, y Lendel, 2015; Portes, 1998). A su vez una de las definiciones del capital relacional de acuerdo con Nahapiet y Ghoshal, (1998) es la suma de los recursos reales y potenciales inmersos en una organización, disponibles y derivados a través de la red de relaciones que posee. Hay una dimensión relacional de capital social que describe la calidad y la naturaleza de las conexiones ya sea a nivel personal o interinstitucional; desde esta perspectiva el capital relacional se define como el nivel de confianza mutua, el respeto y la amistad que surge de una estrecha interacción entre los socios (Griffith y Harvey, 2004; Tsai y Ghoshal, 1998).

Dado que las empresas compiten en entornos cada vez más complejos y rápidamente cambiantes, en los cuales los ciclos económicos cada vez más cortos y los cambios tecnológicos son más rápidos; (Saint-Onge, 1996); los administradores están continuamente tratando de hacer que sus cadenas de suministro globales sean más competitivas y sensibles (Deshpande 2012), la gestión de la información relacionada con la demanda y con la oferta juega un papel importante en la construcción de la capacidad para responder con flexibilidad a los cambios en los mercados (Williams, Roh, Tokar y Swikh; 2013).

La relación proveedor-comprador llamado en inglés “business to business” y abreviado B2B (Derrouiche, Neubert, Bouras y Savino; 2010; Wong, Chan, Leung y Pae; 2008) es un elemento fundamental en las empresas, de hecho las palabras relaciones y redes últimamente han recibido importante atención por parte de académicos y profesionales (Chen 2015; Ellram y Krause 2014; Cousins y Menguc, 2006). Los estrategas se han ocupado de las empresas conjuntas, alianzas estratégicas y redes estratégicas. El término relaciones de mercado se ha convertido en una palabra de moda para proveedores y compradores que han analizado los modelos de cadena de suministro y redes de proveedores. (Chang et al, 2012; Hakansson y Ford 2002).

La búsqueda de la empresa por crear y mantener ventajas competitivas requiere de relaciones con clientes y proveedores mucho más serias, profundas y cooperativas (Ishaq, Khalib, Hussain y Waqas, 2012; Ballou, Gilbert y Mukherjee, 2000; Porter, 1990). Para lograrlo los socios de la cadena de suministro deben alinearse interna y externamente con los demás (Matthyssens y Vandembemt, 2008; Lee, 2002). La competitividad empresarial está estrechamente relacionada con flujo de bienes e información en la cadena de suministro en las dos direcciones, aguas abajo en el destino de los productos y servicios y aguas arriba, hacia el origen de los insumos (Ellram y Krause, 2014; Williams et al., 2013).

Cabe mencionar que el grueso de los estudios analizados sobre este tema, se enfocan a grandes empresas multinacionales, cuando se observa que, en la vida económica de las naciones, la presencia e importancia económica radica en las micro y pequeñas entidades económicas, en particular en países como México. Al respecto el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014) señala que el 99.5 % de las unidades económicas de esta nación son precisamente MiPyMES, por ello se considera que se debe apuntalar y fortalecer a las mismas; ya que requieren adecuar sus recursos, capacidades, su tecnología, su comportamiento y sus productos ante un entorno cambiante y complejo (Sánchez et al., 2015).

De acuerdo con la información del INEGI (2014) en el censo económico 2014, en México hay 4 millones 843 mil 165 empresas, de las cuales el 94.3 % son microempresas, el 4.4 % son pequeñas, el 0.8 % son medianas y el 0.5 % son grandes organizaciones. En México, como en la mayor parte de las

naciones, estas organizaciones económicas tienen un papel central, al ser una fuente relevante en la generación de empleos. Sin embargo, en su gestión presentan una serie de debilidades que las conlleva en la mayoría de los casos a su mortandad temprana (Robles, 2011).

En particular Tamaulipas, México, la cual es una de las entidades con un porcentaje desempleo mayor que la media nacional (INEGI, 2015). De allí que el presente estudio, se ha realizado la región central de este estado, con el objetivo general de analizar y determinar el impacto de estos factores del capital relacional en la interacción con los proveedores en el contexto de las MiPyMES. Esto con el propósito de contribuir desde la academia, en la identificación de estrategias que permitan a estas entidades económicas gestionar sus recursos y capacidades en relación con otros agentes económicos, en este caso los proveedores (Fernández, Montes, y Vázquez; 2010).

El presente estudio comprende primeramente un apartado que corresponde a la revisión de bibliografía; posteriormente se describe la sección del diseño metodológico seguido; después se exponen los resultados obtenidos al aplicar el instrumento y derivado de los resultados, permiten identificar los componentes que se agrupan como factores clave en la relación empresa y proveedores. Se analiza el impacto de cada uno de estos en el desempeño operacional de los proveedores y en la parte final se exponen las conclusiones y las implicaciones para futuros estudios.

## **Revisión de literatura**

### **La cadena de suministros y la gestión de relaciones con los proveedores (SRM)**

En toda empresa indistintamente de su sector y tamaño hay una cadena de suministros interna y una cadena global de suministro, de hecho, el término ha evolucionado de “cadena” a “red”, ya que casi universalmente, las empresas tienen más de un proveedor y más de un cliente. Los elementos de compras, producción y distribución dentro de la empresa se interrelacionan y a su vez se enlazan al exterior de la organización con los clientes y los proveedores. Este modelo se replica en cada empresa hasta abarcar los escalones y llegar desde la fuente primaria, ya sea la mina, el mar, el campo hasta el consumidor o usuario final (Ballou 2005).

El término administración de la cadena de suministros (SCM por sus siglas en inglés “Supply Chain Management”) se ha utilizado para explicar la planificación y control de los materiales y de los flujos de información, así como las actividades de logística no sólo internamente de una empresa, sino también entre empresas (Ellram y Cooper, 2014; Chen, Paulraj y Lado, 2004; Cooper, Ellram y Gardner, 1997; Fisher, 1997). La definición más comúnmente aceptada para cadena de suministro (SC) indica que es un conjunto de tres o más entidades (organizaciones o individuos) que participan directamente en las corrientes ascendentes y descendentes de los productos, servicios, finanzas, y / o información de un proveedor a un cliente, (y de regreso). (Mentzer et al., 2001)

Los insumos que una empresa recibe de sus proveedores representan un recurso crítico para esta, ya que prestan sus materiales y servicios directos e indirectos y son fundamentales para la oferta de productos y servicios de la organización. La calidad y el costo de un producto o servicio ofrecido en el mercado está en función de las capacidades de la empresa y de la red de proveedores que le suministran insumos, por ende, la capacidad de relaciones y negociaciones entre estos agentes representan factores estratégicos en la gestión del capital relacional. (Chen, 2015; Modi y Mabert, 2007).

Al profundizar en esta relación comercial, se entiende que debe existir un compromiso de la empresa compradora hacia el proveedor y viceversa (Ghijssen et al 2010), a fin de establecer vínculos a largo

plazo con los principales socios de suministros, compartiendo objetivos y valores con los proveedores; las participaciones en las iniciativas de desarrollo de proveedores se asociaron positivamente con el desempeño competitivo, ejemplo de esto son las industrias automotriz y electrónica. (Krause et al. 2007). Cuando los proveedores de una organización tienen deficiencias en su desempeño la empresa puede ayudarles a desarrollar sus capacidades. Hay fuertes indicios de que las organizaciones de hoy están implementando cada vez más programas de desarrollo de proveedores para mejorar el desempeño de estos y seguir siendo competitivos. (Chen 2015; Abdullah, 2008; Lawson, Beverly y Cousin, 2008; Modi y Mabert, 2007).

### **Elementos del capital relacional: la interacción cliente proveedor**

De acuerdo con la literatura el capital humano, estructural y relacional son los componentes del capital intelectual. Este último componente, el capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno, Salmador y Merino, 2008; Ramírez, 2010).

En el capital relacional de negocio, Bueno et al., (2008) indican que tienen acomodo los flujos de información y conocimiento de carácter externo vinculados al negocio (proveedores, clientes-usuarios, aliados, competidores, medios de comunicación, imagen corporativa, instituciones de promoción y mejora de la calidad). En el capital relacional social, cuyo enfoque se aproxima al marco de relaciones fuera del ámbito del negocio en el cual se integran las relaciones con accionistas e inversores, con administraciones públicas, con la defensa del medio ambiente, las relaciones sociales, la reputación corporativa y otras relaciones con la sociedad (Bueno et al.,2008).

Las expectativas de desempeño, la participación del proveedor y la comunicación y socialización dinámica han sido analizadas por Humphreys et al. (2004); En el cuadro 1 se presenta una relación de estudios que analizan algunas de las prácticas en la creación de capital relacional con los proveedores. Krause, Handfield, y Tyler (2007) estudiaron el grado en que cada parte da a conocer la información que pueda facilitar la evaluación de la otra parte con proveedor actividades y más "participación directa" las actividades de desarrollo de proveedores. Li, Humphrey, Yeung y Chen. (2007) analizaron la medida en que la información crítica y patentada se comunica a la pareja cadena de suministro. Simpson y Power (2005) publican sobre la participación del comprador en el proceso de mejora del rendimiento de los proveedores. Monczka et al. (1998) describen la participación del proveedor en la planificación en las actividades de establecimiento de metas

En los estudios empíricos revisados se han estudiado diversos factores intangibles propios del capital relacional tales como el compromiso mutuo y la socialización, los cuales se pueden observar en la tabla 1, en la que se puede apreciar la gran gama de prácticas de la relación y algunos de los estudios y autores del tema que analizan estos aspectos y su incidencia en el desempeño de la cadena de suministros.

Los elementos citados se refieren a las características de las relaciones, o en otros términos al capital relacional de la empresa con sus proveedores, de aquí la importancia de identificar, agrupar y determinar el efecto de acuerdo con la percepción de los empresarios y gerentes que permitan reflexionar sobre la dinámica actual del negocio y como estos elementos inciden a contar con mejores relaciones con proveedores, que finalmente se traduzcan en beneficio de las entidades económicas.

Aspectos de la relación cliente proveedor	Estudios empíricos realizados
Interacción personal	Carey, Lawson y Krausec, 2011; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen, Ellis y Holsapple, 2004; Carr y Pearson, 1999.
Eventos sociales	Carey et al., 2011; Cousins Handfield, Lawson y Petersen, 2006; Cousins y Menguc, 2006.
Talleres conjuntos	Blonska, et al, 2013; Carey et al., 2011; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004.
Visitas a instalaciones y plantas	Hoejmoose, Roehrich y Grosvold, 2014; Carey et al., 2011; Liu, Ghauri y Sinkovics, 2010; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Handfield et al., 2002.
Conferencias, exposiciones y/o convenciones.	Carey et al., 2011; Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004.
Manejo adecuado de Información sensitiva	Hoejmoose et al., 2012; Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Shin, Collier y Wilson, 2000.
Cumple promesas	Blonska et al., 2013; Hoejmoose et al., 2012; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004.
Excede expectativas	Blonska et al., 2013; Hoejmoose et al., 2012; Cousins et al., 2006.
Enfoque en el largo plazo	Blonska et al., 2013; Krause et al., 2007; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Shin et al., 2000.
Apoyo en quejas de cliente	Hoejmoose, Brammer y Millinton., 2012; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004.
Retroalimentación	Liu et al., 2010; Wagner y Krause, 2009; Modi y Mabert , 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004.
Costo	Carey et al., 2011; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000.
Entrega en cantidad programada	Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000.
Mejora de calidad	Blonska et al., 2013; Carey et al., 2011; Sánchez-Rodríguez, 2009; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000.
Cumplimiento de especificaciones	Carey et al., 2011; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000.
Plazos de entrega	Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Handfield et al., 2002; Shin et al., 2000.
Tiempo al mercado	Carey et al., 2011; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004.
Mejora de procesos	Blonska et al., 2013; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004.

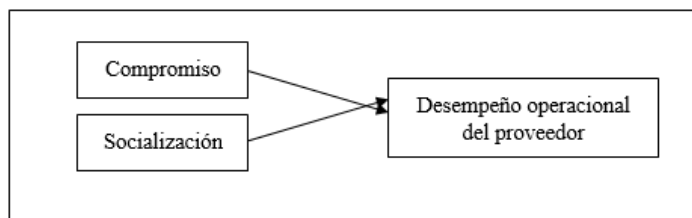
**Tabla 1: Factores del capital relacional en la interacción comprador-proveedor.**  
Fuente:Elaboración propia a partir de los autores referidos.

## Planteamiento, metodología y análisis

Esta investigación se basa en el marco que se propone en la figura 1, que considera el impacto de las prácticas de gestión de relaciones con proveedores en el desempeño operacional los mismos, como elemento competitivo para las empresas compradoras. Cuando el desempeño de un proveedor no satisface los requerimientos de la empresa compradora, esta tiene varias alternativas, una es ayudarlo a mejorar, otra es reemplazarlo y la tercera y más costosa es no hacer nada. (Fazli, Hooshangi, y Hosseine, 2013; Narasimhan y Das, 2001; Carr y Pearson, 1999). Este modelo examina el compromiso mutuo y la socialización, elementos del capital relacional asociado al desempeño operacional de los proveedores. Estos elementos son antecedentes del capital proveedor o capital relacional con proveedores, que para efectos de este estudio se utilizará de forma indistinta (Inkpen y Tsang, 2005; Tsai y Ghoshal, 1998).

Los estudios publicados muestran diversos elementos que inciden en el desempeño de la cadena de suministros. Scannells, Vickery y Droge (2000) afirman que las prácticas clave interrelacionadas en

la administración de la cadena de suministros que han funcionado en los tres grandes fabricantes de la industria automotriz de los Estados Unidos de Norteamérica son el desarrollo de proveedores, el construir relaciones cercanas comprador-proveedor y procesos de compra justo a tiempo. Las cuales son complementarias y hasta cierto punto independientes. En el presente estudio se consideran las prácticas relacionadas con la socialización y el compromiso mutuo como variables independientes y como estos elementos impactan en el desempeño operacional del proveedor (variable dependiente).



**Figura 1: Modelo teórico propuesto.**  
Fuente: Elaboración propia con base en la literatura.

Con base en la revisión de la literatura se proponen las siguientes hipótesis (H1, H2), que establecen a priori que el compromiso y la socialización se relacionan positivamente en el mejoramiento del desempeño operacional de la relación comprador-proveedor:

**H1:** El compromiso mutuo tiene una relación positiva sobre el desempeño operacional del proveedor en MiPyMES.

**H2:** La socialización en la relación de la cadena de suministro tiene una relación positiva sobre el rendimiento operacional del proveedor en MiPyMES.

## Material y método

A fin de abordar la validación empírica de los conceptos y variables identificados en la literatura se presenta la metodología y el análisis realizado. Este estudio se puede considerar como causal, no experimental y transaccional (Hernández, Fernández y Baptista; 2010), ya que tiene como objetivo identificar los factores del capital relacional que de acuerdo con la literatura analizada se relacionan positivamente con el desempeño operacional del comprador vendedor.

Para identificar y evaluar dichos componentes, con base en la revisión de la literatura se elaboró un instrumento de tres secciones. La primera sección se compone de los datos demográficos, en el cual se incluye ítems relacionados con la antigüedad de la empresa, tamaño, giro, sector, industria, y origen de proveedores. La segunda se relaciona con el compromiso mutuo en la relación cliente proveedor, y el tipo de contacto a nivel personal, también llamado socialización; y finalmente la tercera parte evalúa el rendimiento operacional del proveedor.

Para validar el cuestionario primero fue sometido a revisión por un panel de 5 investigadores expertos en el área, quienes realizaron sugerencias menores que fueron atendidas, posteriormente se realizó la aplicación general. Esta aplicación se llevó a cabo de septiembre a noviembre de 2015. De allí que se trata de un estudio transversal, por ende, los hallazgos corresponden a este momento en concreto del tiempo de análisis empresarial.

## Población y caracterización de la muestra estudiada

Para llevar a cabo la investigación se entregó el cuestionario impreso a 500 Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la región centro del estado de Tamaulipas en el Noreste de México (con la solicitud de que fuera contestado por el dueño o gerente general o administrador); de las cuales 293 contestaron; sin embargo, se descartaron 49 por omisión relevante de datos, quedando 244 como encuestas completas para el posterior análisis, lo cual representa una tasa de respuesta de 48.8 %.

La muestra de la investigación consiste en 137 hombres (56 %) y 107 mujeres (44 %). La edad de los encuestados se encontró en un rango entre de 18 y 76 años, con un promedio de 37. De las encuestas respondidas 85 fueron contestadas por los dueños (34.8 %) y 159 fueron contestadas por gerentes o encargados (65.2 %).

De acuerdo con la clasificación publicada en el Diario Oficial de la Federación en México (Diario Oficial de la federación, 2009) para la clasificación de las empresas, uno de los criterios es el número de empleados, con base en este criterio se encontró que de las 258 empresas que contestaron la encuestas, son 172 microempresas que representan el 66.7%, 53 pequeñas empresas que representan el 20.5 % y 33 empresas medianas que representan el 12.8 % tal como se puede observar en la tabla 2.

	Comercial	Servicios	Total	Porcentaje
Micro	131	33	164	67%
Pequeña	33	13	46	19%
Mediana	31	3	34	14%
	195	49	244	
Porcentaje	80%	20%		

**Tabla 2: Distribución de tamaño y sector de las empresas encuestadas.**  
Fuente: Elaboración propia.

## Instrumento y aplicación

La socialización con los proveedores se midió con cinco ítems, a través de una escala de Liker de siete puntos (7: muy eficaz; 1: no es eficaz). Se pidió a los informantes clave para indicar el grado en que se utilizan eventos para fortalecer el trabajo en equipo que ayude a mejorar la comprensión y colaboración con los proveedores tales como invitaciones de interacción personal, eventos sociales, talleres conjuntos, visitas a las plantas o instalaciones, y conferencias regulares con proveedores, en un intento de mejorar la comprensión entre ellos y el proveedor. Los ítems de esta escala se tomaron de O'Donnell (2000), Chung et al. (2000), y Gupta y Govindarajan (2000).

La percepción del compromiso mutuo fue medida con cinco ítems en escala de Likert de 7 puntos (7: alta; 1: baja). Con base en investigaciones previas se pidió a los encuestados evaluar el cumplimiento de los acuerdos en cuanto a la protección de la información confidencial (Sako y Helper, 1998), los recursos que se ha comprometido a proporcionar, si verdaderamente el proveedor esta de su lado o excede su deber, el compromiso general de mantener una relación comercial a largo plazo (Krause et al., 1998) y finalmente el compromiso de los proveedores por solucionar quejas que recibe la empresa (Adaptado de Gallego y Rodríguez, 2005; Warn, 2005)

El desempeño operacional de los proveedores se midió con un siete ítems, en una escala de Likert de 7 puntos (7: muy eficaz; 1: no es eficaz). Se le preguntó a los encuestados evaluar el desempeño del proveedor durante la relación en términos de reducción de costes totales (Narasimhan y Das, 2001), la cantidad entregada de acuerdo con lo programado (Shin et al., 2000; Narasimhan y Das, 2001; Tan et



al, 2002), mejora continua de la calidad (Shin et al., 2000; Tan et al, 2002; Fullerton et al, 2003) (Shin et al, 2000), la conformidad con las especificaciones, plazos de entrega, el tiempo de productos en salir al mercado (Shin et al., 2000) (Tan, Lyman y Wisner, 2002), y la mejora de procesos (Fullerton et al., 2003).

### **Medidas y validez de los datos obtenidos**

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los cuestionarios, se capturó la información y se procedió a tratarlos estadísticamente. Primero cada ítem del instrumento se estudió de forma individual, para analizar comportamientos anómalos y posteriormente se contrastó en conjunto con otras variables. Se realizó un análisis univariante de datos anómalos, se estudian los posibles errores en la codificación (valores fuera de rango) o valores incompatibles con otras respuestas, después se procedió con el análisis multivariante, consiste en analizar de modo conjunto preguntas que están relacionadas en su planteamiento y obtener su parte común mediante análisis factorial. Posteriormente se hacen grupos con técnicas de clasificación, básicamente el método de K-medias (Hair et al., 1999) que permite detectar valores atípicos.

Para construir cada variable que recoja la importancia del factor y agrupe diferentes aspectos, se hizo uso de un análisis factorial exploratorio, esta técnica se utiliza para reducir datos útiles a fin encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de éstas. Esos grupos se forman con los ítems que correlacionan mucho entre ellos y tratando que unos grupos sean independientes de otros.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se calculó el coeficiente alpha de Cronbach (1951), que permite validar la consistencia interna del cuestionario. Este método se basa en el análisis de las intercorrelaciones promedios entre los ítems referidos a un mismo aspecto, a partir de la misma administración del cuestionario. Este coeficiente produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1). Mientras más cerca del valor uno (1), más confiable es el instrumento. De acuerdo con Nunnally (1978) un valor mayor a 0.80 se considera alta confiabilidad, entre 0.71 y 0,80 es buena; entre 0.61 y 0.70 se considera adecuada y por debajo de 0.6 es baja confiabilidad. El análisis de confiabilidad del instrumento arrojó un alpha de Crombach de 0.839, por lo que se considera de alta confiabilidad. Para el proceso de análisis, depuración y tratamiento de los datos se utilizó el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21.

## **Caracterización del capital relacional en la interacción con proveedores en MiPyMES: principales resultados**

Con el objetivo de validar la unidimensionalidad de las variables independiente propuestas se realizó un análisis factorial exploratorio (Hair et al, 1999) para dicho análisis se utilizó el método de componentes principales y rotación Varimax. Al realizar el análisis factorial, del cual el KMO obtiene un valor de 0.828 a un alto nivel de significancia; se agrupan estos dos factores que en parte explican la estructura subyacente del constructo Capital Relacional (CR), y que con fundamento en la literatura se denominaron Compromiso (CRC) y Socialización (CRS), como se puede observar en la tabla 3. De acuerdo con el tamaño de la muestra de 244 cuestionarios la carga factorial aceptada debe ser de 0.35 como mínimo, de manera que de 10 ítems evaluados todos se agruparon en la primera iteración (Hair et al 1999).

Se observó un nivel de consistencia interna adecuado en los dos componentes del constructo de capital

relacional, al obtenerse un indicador Alpha de Cronbach que va de .72 a .92 en los tres factores determinados (Tabla 2).

Componente	Clave	Elemento	Carga factorial	Alpha de Crombach	
Compromiso	CP2	Cumple promesas	0.849	0.853	Prueba de esfericidad de Bartlett Chi 2 aprox = 1087.199
	CP4	Largo plazo	0.829		
	CP1	Confidencialidad	0.822		
	CP5	Apoyo en quejas del cliente	0.749		
	CP3	Compenetración	0.738		
Socialización	SP3	Talleres	0.861	0.843	gl= 45  Sig.= 0.000
	SP5	Convenciones y exposiciones	0.803		
	SP2	Eventos sociales masivos	0.763		
	SP4	Visitas a instalaciones	0.738		
	SP1	Eventos de interacción personal	0.716		

**Tabla 3: Resultados del análisis de los aspectos que se han estudiado.**

Fuente: Elaboración propia.

A fin de agrupar estadísticamente los factores encontrados se determinó el promedio de los ítems que componen este factor; en la tabla 3 se pueden observar el concentrado de los estadísticos descriptivos de cada factor identificado.

Para establecer el análisis de igualdad de medias y varianzas se realizó la prueba t para muestras independientes para cada uno de los factores identificados, para evaluar si hay diferencias en los sectores comercial y de servicios, así como en el género del encuestado; tal como se puede observar en las tablas 4 y 5. En ambos casos se rechaza la diferencia de medias y de varianzas dado que rebasan el valor de significancia de 0.05 (Hair et al., 2008). Se puede afirmar que en la muestra estudiada no existe diferencia significativa en la percepción entre hombre y mujeres al valorar la importancia de los factores del capital relacional en la relación cliente proveedor, desde la percepción de los encuestados en el presente estudio.

Factor	Se asume que las varianzas son iguales	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)
CRC	Si	0.308	0.080	2.167	240	0.031
	No			1.888	62,473	0.064
CRI	Si	0.191	0.662	-0.190	240	850
	No			-0.192	72.901	0.848

**Tabla 4: Prueba T variable sector comercial o servicios versus CRC y CRS.**

Fuente: Elaboración propia.

Factor	Se asume que las varianzas son iguales	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)
CRC	Si	2.816	0.095	0.550	240	0.538
	No			0.558	237.122	0.577
CRS	Si	0.164	0.686	-0.190	240	850
	No			-0.191	231.286	0.849

**Tabla 5: Prueba T variable genero versus CRC y CRS.**

Fuente: Elaboración propia.

Cuando se analiza quien responde el cuestionario, en la tabla 6 se observa que capital relacional socialización el nivel de significancia es menor que 0.05, de manera que se puede afirmar que con respecto a la socialización si existe una diferencia significativa entre el dueño y el gerente o encargado.

Factor	Se asume que las varianzas son iguales	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)
CRC	Si	1.314	0.253	-1.182	240	0.238
	No			-1.15	242.757	0.252
CRS	Si	1.158	0.228	-3.032	240	0.003
	No			-3.079	172.018	0.002

**Tabla 6: Prueba T variable posición del encuestado, (dueño o gerente/encargado) versus CRC y CRS.**  
Fuente: Elaboración propia.

Al revisar las condiciones de linealidad, independencia, homocedasticidad, normalidad y no-colinealidad el comportamiento de los datos permite valorar la pertinencia de aplicar la técnica de regresión múltiple (resultados en las tablas 7, 8 y 9) para someter a validación las hipótesis propuestas en esta investigación.

Estos resultados obtenidos coinciden con los hallazgos presentados por Fazli et al (2013); que analizaron 113 compañías manufactureras en Irán y concluyeron que el compromiso mutuo tiene un impacto positivo en el desempeño de los compradores. De la misma forma Caniels et al., (2013); en un estudio de 54 empresas proveedora de la industria automotriz encontraron que el compromiso hacia el largo plazo es un habilitador de beneficios y que los mecanismo de certificaciones estandarizadas disminuyen la participación del proveedor en la cadena de suministro.

En cuanto a los mecanismos de socialización y relaciones entre la empresa compradora y los proveedores los hallazgos confirman los resultados publicados por Blonska et al (2013) quienes realizaron un estudio en Bélgica, Italia y Alemania en 185 empresas. Carey et al (2011) en un estudio realizado en 163 empresas manufactureras en el Reino Unido determinaros que los aspectos del capital social puede ser un mediador total o parcial que ayuda en el desempeño, mejora los escalone de interacción e incrementa el desempeño de la innovación. Counsig y Menguc (2006) encontraron que la socialización informal es un elemento fundamental para el desempeño de los compradores e influye en los resultados empresariales, apoyando los hallazgos de este estudio.

Al plantear las hipótesis se propone el siguiente modelo de regresión:

$$y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 Z + e$$

Donde  $\beta_0$  representa el Coeficiente de intersección;  $\beta_1$  representa el coeficiente del efecto del compromiso;  $\beta_2$  representa el coeficiente del efecto de la socialización; y representa el desempeño operacional del proveedor; X representa el efecto del compromiso; Z representa el efecto de la socialización y finalmente e representa el error.

Correlación de Pearson	Desempeño	1.000
	Compromiso	.738
	Socialización	.037
Sig. (unilateral)	Desempeño	
	Compromiso	.000
	Socialización	.033

**Tabla 7: Correlaciones.**  
Fuente: Elaboración propia.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Sig. Cambio en F
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.560	.000

**Tabla 8: Resumen del modelo con la corrección en R2 y el nivel de significancia.**  
Fuente: Elaboración propia.

Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-.005	.043		-.111	.912
	Compromiso	.740	.043	.738	17.271	.000
	Socialización	.138	.043	.137	3.212	.001

a. Variable dependiente: Desempeño

**Tabla 9: Coeficientes de regresión.**  
Fuente: Elaboración propia.

De manera que la ecuación queda:

$$B_0 = -0,005 \quad B_1 = ,740 \quad B_2 = 0,137$$

$$y = -0.005 + 0.7440Z + 0.137Z + e$$

Como se puede observar el coeficiente de intersección tiene un valor es de 0.005 y se aprecia que los coeficientes de interacción múltiple presentan un nivel de alta significancia, lo que indica que hay un efecto positivo. Derivado de los resultados obtenidos se puede determinar que la hipótesis H1 se acepta, puesto que los resultados (Tabla 9) permiten inferir que existe una relación de dependencia positiva y significativa de la variable de compromiso (CRC) y desempeño operacional de los proveedores. (Vanpoucke et al., 2013; Yan y Doodley, 2013; Narasimham y Das 2001).

También se acepta la hipótesis H2, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos (Tabla 9), se observó que existe una relación de dependencia positiva y significativa de la variable de CRS con el desempeño operacional de los proveedores en las MiPyMES estudiadas de los sectores comercial y servicios.

## Conclusiones

Esta investigación ha explorado solo dos de los elementos que caracterizan el capital relacional en la interacción cliente proveedor desde la óptica de la empresa compradora; es importante notar que no se

estudia el punto de vista del proveedor, que por supuesto es un asunto importante para investigaciones futuras, ya que hace falta el punto de vista de la empresa proveedora. Adicionalmente solo se incluye el sector comercial y el de servicios, de manera que el sector industrial no se ha considerado, sería importante que investigaciones futuras incluyeran este sector.

Es importante resaltar el compromiso mutuo como base fundamental en el desarrollo y desempeño de los proveedores. De forma particular en las micro y pequeñas empresas estudiadas estos son los elementos principales, que inciden en el desempeño de la relación cliente comprador en las empresas analizadas. Debido al tamaño de las empresas que se estudian los recursos humanos y materiales están dedicados a la operación diaria de interacción con sus clientes y limitándose al trato con sus proveedores solo para la obligada operación de compra-venta; careciendo de una estructura formal de adquisiciones y de administración de relaciones con sus proveedores.

Los programas de desarrollo y certificación de proveedores con los mecanismos de colaboración e integración quedan fuera del alcance de las capacidades de las empresas, no por esto dejen de ser importantes, sin embargo, no representan un elemento fundamental en los recursos que las empresas destinan para el fortalecimiento de las bases del negocio. Debido a esta carencia, la capacidad de abrir los canales de comunicación y fortalecer los mecanismos de compromiso mutuo se convierten en el catalizador, que hasta cierto punto, ayudan al desarrollo de los proveedores y los integra como elementos estratégicos de la cadena de suministro y fundamentales para el éxito presente y futuro de la empresa.

## Bibliografía

- Abdullah, R., Lall, M. K., y Tatsuo, K. (2008). 'Supplier development framework in the Malaysian automotive industry: Proton's experience', *International Journal of Economics and Management*, 2(1), págs. 29-58.
- Ballou, R. H. (2005). 'Logística: Administración de la cadena de suministro', México: Pearson Educación.
- Ballou, R. H., Gilbert, S. M., y Mukherjee, A. (2000). 'New managerial challenges from supply chain opportunities'. *Industrial Marketing Management*; págs. 7-18.
- Blonska, Agnieszka; Storey, Chris; Rozemeijer, Frank; Wetzels, Martin; de Ruyter, Ko; (2013). 'Decomposing the effect of supplier development on relationship benefits: The role of relational capital', *Industrial Marketing Management*; págs 1295-1306.
- Bueno, E., Salmador, M. P., y 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*, págs. 43-64.
- Carey, S.; Lawson, B. y Krause, D. R. (2011). 'Social capital configuration, legal bonds and performance in buyer-supplier relationships', *Journal of Operations Management*; págs. 277-288
- Carr, Amelia S.; Pearson John N. (1999). 'Strategically managed buyer - supplier relationships and performance outcomes', *Journal of operations Management*; págs. 497-519.
- Chang C.; Chiang, D. M.; Pai, F. (2012). 'Cooperative strategy in supply chain networks', *Industrial Marketing Management*, 41, págs. 1114-1124.
- Chen, Liang; (2015). 'Why supplier development work? A knowledge management perspective', Theses and dissertation Business Administration. University of Kentucky.
- Chen, Injazz J.; Paulraj, Antony y Lado, Augustine A., (2004). 'Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements', *Journal of Operations Management*, págs.119-150.
- Chen, L., Ellis, S., y Holsapple, C. (2015). 'Supplier Development: A Knowledge Management Perspective', *Knowledge and Process Management*.
- Chung, S. A.; Singh, H.; Lee, K. (2000). 'Complementarity, status similarity and social capital as drivers of alliance formation', *Strategic management journal*, 21(1), págs. 1-22.
- Cooper, M.C., Ellram, L.M., Gardner, J.T., Hanks, A.M., (1997). 'Meshing multiple alliances', *Journal of Business Logistics* 18 (1), 67-89.
- Cousins, Paul D., y Menguc, Bullent; (2006). 'The implications of socialization and integration in supply chain management', *Journal of Operations Management*, págs. 604-620.
- Cousins, Paul D.; Handfield, Robert B.; Lawson, Benn y Petersen, Kenneth; (2006). 'Creating supply chain relational capital: The impact of formal and informal socialization processes', *Journal of Operations Management* 24, págs. 851-863.
- Cronbach, L. J. (1951). 'Coefficient alpha and the internal structure of tests', *Psychometrika*, 16 (3), 297-334.
- Deshpande, A. 'Supply Chain Management dimensions, Supply Chain Performance and Organizational Performance: An Integrated framework', *International Journal of Business and Management*. Vol. 7, No. 8. Pags. 2-19.
- Derrouiche, R., Neubert, G., Bouras, A., y Savino, M. (2010). 'B2B relationship management: a framework to explore the impact of collaboration', *Production Planning & Control*, 21(6), 528-546.
- Diario Oficial de la Federación, publicado el 29 de junio de 2009. 'consultado en julio de 2016', del sitio: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009)
- Ellram, L. M., y Cooper, M. C. (2014). 'Supply Chain Management: It's All About the Journey, Not the Destination', *Supply Chain management*, págs. 8-20.
- Ellram, L. M., y Krause, D. (2014). 'Robust supplier relationships: Key lessons from the economic downturn', *Business Horizons*, págs. 203-213.
- Gupta, A. K.; Govindarajan, V. (2000). 'Knowledge flows within multinational corporations', *Strategic management journal*, 21(4), págs. 473-496.
- Fazli, Safar; Hooshangi, Mahsen y Hosseine, Seyed Ali; (2013). 'The relationship between relational capital and buyer performance', *International Research Journal of Applied and basic Sciences*, págs436-440
- Fernández Sánchez, E., Montes Peón, J. M., y Vázquez Ordaz, C. J. (2010). 'Los recursos intangibles como factores de competitividad de la empresa', (20). *Dirección y organización*, págs. 84-98.
- Fisher, M.L., 1997. 'What is the right supply chain for your product?', *Harvard Business Review* 75 (2), 105-116.

- Fullerton, R. R., McWatters, C. S., y Fawson, C. (2003). 'An examination of the relationships between JIT and financial performance', *Journal of Operations Management*, 21(4), 383-404.
- Gallego, I., y Rodríguez, L. (2005). 'Situation of intangible assets in Spanish firms: an empirical analysis', *Journal of Intellectual Capital*, 6(1), págs.105-126.
- Griffith, D.A. and Harvey, M.G. (2004). 'The influence of individual and firm level social capital of marketing managers in a firm's global network', *Journal of World Business*, Vol. 39 No. 3, pp. 244-254.
- Hair J., Anderson R. E. & Tatham R. L. (1999). 'Análisis Multivariante', Madrid: Ed. Pearson – Prentice Hall.
- Hakansson, Hakan y Ford, David. (2002). 'How should companies interact in business networks?', *Journal of Business Research*, págs. 133– 139.
- Handfield, Robert B., Betchel, Christian. (2002). 'The role of trust and relationship structure in improving supply chain responsiveness', *Industrial Marketing Management*, págs 367-382.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). 'Metodología de la investigación', México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hoejmose, S. U., Roehrich, J. K., y Grosvold, J. (2014). 'Is doing more doing better? The relationship between responsible supply chain management and corporate reputation', *Industrial Marketing Management* 43, págs. 77-90.
- Hoejmose, S., Brammer, S., y Millington, A. (2012). 'Green" supply chain management: The role of trust and top management in B2B and B2C markets', *Industrial Marketing Management* 41, págs. 609-620.
- Humphreys, P. K., Li, W. L. and Chan, L. Y. (2004). 'The impact of supplier development on buyer-supplier performance', *The International Journal of Management Science*, Vol. 32 No. 2, pp. 131-143.
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). '<http://www.inegi.org.mx/>'
- Inkpen, A. C. y Tsang, E. W. K. (2005). 'Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer', *Academy of Management Review*, 30, 146-165.
- Ishaq, M., Khaliq, W., Hussain, N., y Waqas, M. (2012). 'A Review on Triple-A Supply Chain Performance', *School of Doctoral Studies (European Union) Journal*, págs. 89-94.
- Krause, D. R., Handfield, R. B., y Scannell, T. V. (1998). 'An empirical investigation of supplier development: reactive and strategic processes', *Journal of Operations Management*, 17(1), págs. 39-58.
- Krause, Daniel R., Handfield, Robert B., y Tyler, Beverly B. (2007). 'The relationships between supplier development, commitment, social capital accumulation and performance improvement', *Journal of Operations Management*, págs.528-545.
- Kubina, M., y Lendel, V. (2015). 'Successful Application of Social CRM in The Company', *Procedia Economics and Finance*, págs. 1190 –1194.
- Lee, Hau L., (2002). 'Aligning Supply Chain strategies with products uncertainties', *California Management review*, págs.106-119.
- Lawson, B., Beverly, B., y Cousin, P. D. (2008). 'Antecedents and consequences of social capital on buyer performance improvement', *Journal of Operation Management*, págs. 446-460.
- Li, W., Humphreys, P. K., Yeung, A. C. L. y Cheng, E. T. C. (2007). 'The impact of specific supplier development efforts on buyer competitive advantage: an empirical model', *International Journal of Production Economics*, Vol. 106 No. 1, pp. 230-247.
- Liu, Chia-Ling (Eunice); Ghauri, Pervez N. y Sinkovics, Rudolf R.; (2010). 'Understanding the impact of relational capital and organizational learning on alliance outcomes', *Journal of World Business*, págs. 237–249.
- Matthyssens, P., y Vandenbempt, K. (2008). 'Moving from basic offerings to value-added solutions: strategies, barriers and alignment', *Industrial Marketing Management*, págs. 316-328.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J. y Hult, G. T. M. (2001). 'Logistics service quality as a segment-customized process', *Journal of Marketing* (65), 82-104.
- Modi, S. B., y Mabert, V. A. (2007). 'Supplier development: Improving supplier performance through knowledge transfer', *Journal of Operations Management*, págs. 42–64.
- Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B. and Ragatz, G. L. (1998), 'Success Factors in Strategic Supplier Alliances: The Buying Company Perspective', *Decision Sciences*, Vol. 29 No. 3, pp. 553–577.
- Nahapiet, J. y Ghoshal, S. (1998), 'Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage', *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2, pp. 242-266.
- Narasimhan, Ram y Das, Ajay; (2001), 'The impact of purchasing integration and practices on manufacturing performance', *Journal of Operation Mangement*, págs. 593-609.

- Nunnally, J. C. (1978). 'Psychometric Theory', (2nd ed. ed.) New York: McGraw Hill.
- O'Donnell, S.W., (2000). 'Managing foreign subsidiaries: agents of headquarters, or an independent network?', *Strategic Management Journal* 21, 525-548.
- Porter, M. (1990). 'The Competitive Advantage of Nations', *Harvard Business Review*, págs. 78-93. Portes, A. 'Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology', *Annual Review of Sociology* (24) 1998, pp 1-24.
- Prahinski, Carol y Benton W. C. (2004). 'Supplier evaluations: communication strategies to improve supplier performance', *Journal of Operations Management*, págs. 39-62.
- Ramírez C.Y. (2010). 'Medición y gestión del capital intelectual en el ámbito territorial', *Revista de estudios regionales*, (88), págs. 223-252.
- Robles, S. (2011). 'Desaparición de empresas en México', En el Sol de Zacatecas. Recuperado el 28 de octubre de 2013 desde <http://www.oem.com.mx/esto/notas/n2061814.htm>.
- Sako, M.; Helper, S. (1998). 'Determinants of trust in supplier relations: Evidence from the automotive industry in Japan and the United States', *Journal of Economic Behavior & Organization*, 34(3), págs. 387-417.
- Saint-Onge, H. (1996), 'Tacit knowledge the key to the strategic alignment of intellectual capital', *Planning Review*, Vol. 24 Iss 2 pp. 10 - 16
- Sánchez, Y., Zerón, M. y Mendoza, G. (2015). 'Análisis del comportamiento estratégico y el desempeño organizacional en las pyme del centro de Tamaulipas en México', *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p. 41-55
- Scannell, Thomas. V.; Vickery, Shawnee K. y Droge, Cornelia L. (2000). 'Upstream supply chain management and competitive performance in the automotive supply industry', *Journal of Business Logistics*, vol. 21, págs.23-48.
- Shin, H.; Collier, D. A., y Wilson, D. D. (2000). 'Supply management orientation and supplier/buyer performance', *Journal of Operations Management*, págs. 317-333.
- Simpson, D. F. y Power, D. J. (2005). 'Use the supply relationship to develop lean and green suppliers', *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 10 No. 1, pp. 60-68.
- Tan, K. C., Lyman, S. B. y Wisner, J. D. (2002). 'Supply chain management: a strategic perspective', *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 22 No. 6, pp. 614-631.
- Tsai, W. y Ghoshal, S. (1998). 'Social capital and value creation: The role of intrafirm networks', *Academy of Management Journal*, Vol. 41 No. 4, pp. 464- 476.
- Vanpoucke, E., Vereecke, A., & Boyer, K. K. (2014). 'Triggers and patterns of integration initiatives in successful buyer-supplier relationships', *Journal of Operations Management*, 32(1), 15-33.
- Warn, J. (2005). 'Intangibles in commercialization: The case of Air Navigation Services in the South Pacific', *Journal of Intellectual Capital*. (6), 72-88.
- Wagner, S. M. y Krause, D. R. (2009). 'Supplier development: Communication approaches, activities and goals', *International Journal of Production Research*, Vol. 47 No. 12, pp. 3161-3177.
- Williams, B. D.; Roh, .; Tokar, T.; Swink, M. (2013). 'Leveraging supply chain visibility for responsiveness: The moderating role of internal integration', *Journal of Operations Management* 31 pags. 543-554.
- Wong, Y. H., Chan, R. Y., Leung, T. K. P., y Pae, J. H. (2008). 'Commitment and vulnerability in B2B relationship selling in the Hong Kong institutional insurance service industry', *Journal of Services Marketing*, 22(2), págs.136-148.
- Yan, T.; Dooley, K. J. (2013). 'Communication intensity, goal congruence, and uncertainty in buyer-supplier new product development', *Journal of Operations Management*, 31(7), 523-542.





### **José Gerardo Álvarez Hernández**

Estudiante del Doctorado en Ciencias Administrativas de Facultad de Comercio y Administración Victoria de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtuvo la maestría en Ciencias en Sistemas de Manufactura en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Estado de México. Es ingeniero Industrial egresado del Instituto Tecnológico de Ciudad Victoria del Tecnológico Nacional de México.

Correo electrónico: alvarezge17@gmail.com



### **Jesús Lavín Verástegui**

Doctor en Ciencias Administrativas por la Universidad Nacional Autónoma de México, aprobado con mención honorífica. Es docente de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, en donde imparte cátedra en nivel licenciatura y posgrado. Es líder investigador del Cuerpo Académico Consolidado Gestión Pública y Empresarial. Es miembro Nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del CONACYT en México.

Correo electrónico: jelavinv@gmail.com



### **Norma Angélica Pedraza Melo**

Doctora en Administración, Maestra en Finanzas y Licenciada en Administración por la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). Es docente de tiempo completo en la Facultad de Comercio y Administración Victoria (FCAV) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Profesor investigador del Cuerpo Académico Consolidado Gestión Pública y Empresarial. Es miembro Nivel 1 del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) del CONACYT en México.

Correo electrónico: napedraza@docentes.uat.edu.mx



### **Mario Eduardo Ibarra Cortés**

Licenciatura en Economía en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y posteriormente siguió con sus estudios de posgrado como Maestro en Administración y Políticas Públicas en el Centro Público de Investigación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México denominado El Colegio de San Luis, así mismo, realizó el Doctorado en Estudios Organizacionales por la Universidad Autónoma Metropolitana - Unidad Iztapalapa, y un Doctorado en Ciencias de Gestión en la Université Jean Moulin - Lyon 3 en Francia.

Correo electrónico: meic2003@hotmail.com



# Problemas financieros y fuentes de financiamiento de las pymes en México para invertir en activos tangibles e intangibles

*Hernández García Patricia,<sup>1</sup> De la Rosa Leal María Eugenia<sup>2</sup>  
Ramírez Flores Élfego,<sup>3</sup> Zarate Loyola María de los Ángeles<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universidad Autónoma de San Luis Potosí  
<sup>4</sup>Universidad de Sonora*

## Resumen

Las PyMes son importantes para la economía nacional, por lo que es indispensable su apoyo para su permanencia y crecimiento. Muchos problemas derivados de: la gestión, la capacidad instalada, la tecnología, el liderazgo, la planeación y los problemas financieros que no permiten en general mejorar los resultados operativos y económicos, llevándolas incluso a desaparecer en un corto plazo. Partiendo de lo anterior, surgen las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento privadas a las que pueden acceder las PyMes? ¿Cuáles son los indicadores que mejor describen los requerimientos financieros de estas entidades? ¿Qué problemas financieros se presentan con mayor frecuencia en las PyMes para invertir en activos tangibles e intangibles como una alternativa de desarrollo?<sup>1</sup>

*Palabras clave:* Financiamiento, PyMes, indicadores financieros.

## Abstract

Smes are important to the national economy, and they are therefore essential to its support for their permanence and growth. Many problems arising from: management, installed capacity, technology, leadership, planning and financial problems, that do not allow to improve operating results and economic, bringing them even to disappear in a short term. About this, the following questions arise: What are the sources of private funding that smes can access? What are the indicators that best describe the financial requirements of these entities? What are the most frequently financial problems that occur in SMES in order to invest in tangible and intangible assets as a development alternative?

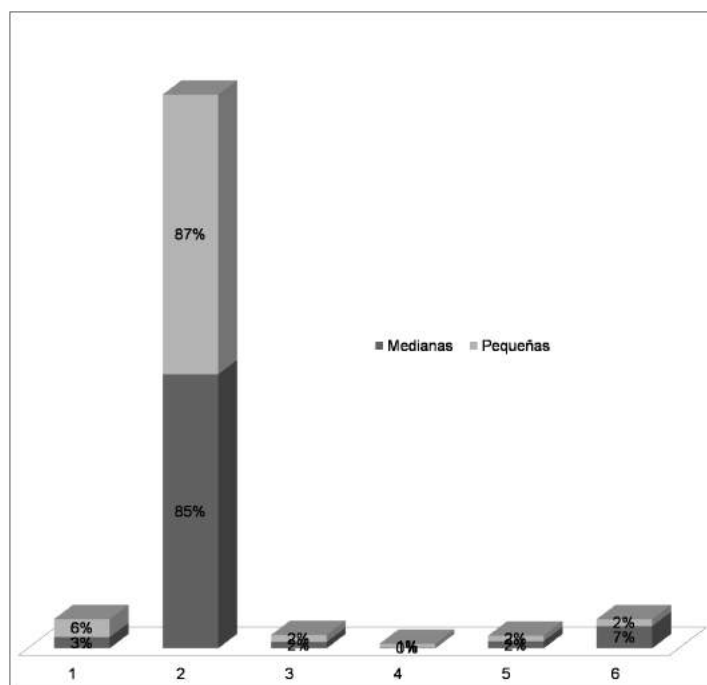
*Keywords:* Key words: Financing, SMES, Financial indicators

<sup>1</sup>El presente trabajo es parte de las actividades realizadas por la Red “Gestión, Cultura y Comunicación en las Organizaciones” integrada por los Cuerpos Académicos de Gestión pública empresarial (UAT), Innovación y gestión en las organizaciones (UASLP) y Multiculturalidad, Imagen y nuevas tecnologías (UASLP), con el apoyo del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), para el período 2015-2016.

## Introducción

Las Pequeñas y Medianas Empresas o PyMes han promovido el crecimiento del país, siendo de las principales aportadoras al Producto Interno Bruto y a la generación de empleos (Rivera Godoy, 2007). Su intención inicial es crecer rápidamente, sin embargo, no cuentan con una cultura de organización e innovación, por lo cual mantienen los mismos productos y procesos; por lo anterior, no acostumbran realizar programas estratégicos, tampoco realizan estudios de mercado, ni se preocupan del todo por exportar o realizar proyectos de exportación; además su cultura de cuidado al medio ambiente no es del todo estructurada, o no existe y finalmente en la gestión de recursos humanos se destacan los procesos de comunicación informales. Por otro lado, desde el aspecto financiera, trabajan a un nivel menor a su capacidad instalada, no aplican económicas de escala, tampoco cuentan con una estructura de costos actualizada, ni con procesos logísticos adecuados, principalmente por su reducido tamaño (Zapata Guerrero, 2004).

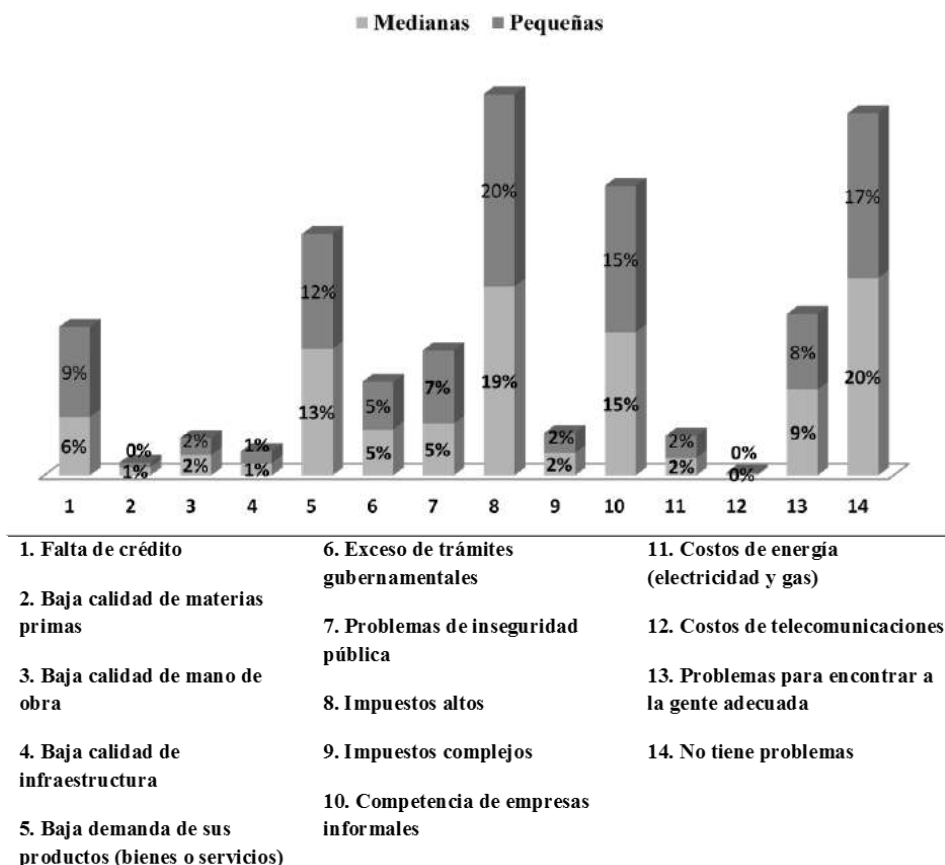
Este tipo de empresas tienen gran descuido en el análisis de información contable y en la elaboración de los estados financieros, además de una baja capacidad para asociarse y por ende de formar clústers que le permitan enfrentar a la competencia (Zapata Guerrero, 2004) y reconocer sus alcances y limitaciones. De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas –ENAPROCE– realizada por el Instituto Nacional Estadística y Geografía (INEGI, 2016) en México, la manera de cómo llevaron en 2015 la contabilidad, y cómo llevaron la misma en el primer año de existencia se encontraron las siguientes opciones analizadas: 1. Sólo utiliza un cuaderno o una libreta de apuntes personales para llevar la contabilidad, 2. Acude a los servicios de un contador o profesional para llevar la contabilidad, 3. Registra a través del "Portal Mis Cuentas", 4. No realiza contabilidad, 5. No sabe, 6. Otro. En la figura 1 se observa que tanto el 87% de las empresas pequeñas como el 85% de las empresas grandes acuden a servicios externos para llevar su contabilidad, y sólo el 1% de las empresas pequeñas encuestadas no llevan contabilidad.



**Figura 1: Formas de generar la contabilidad de las PyMes.**

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

Es importante mencionar también, que las PyMes cuentan con problemas de productividad y rentabilidad en menor escala, principalmente por la falta de tres recursos básicos: financiamiento, tecnología y trabajo de calidad, esto implica que la falta de financiamiento a corto y largo plazo afecte la eficiencia y el crecimiento de las PyMes (Allami y Cibils, 2011). El crédito no es parte de los principales problemas que enfrentaron las empresas mexicanas para su crecimiento en 2015, de acuerdo al INEGI (2016), resultados que se muestran en la figura 2.



**Figura 2: Principales problemas que enfrentan las empresas para su crecimiento en 2015.**

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

En cuanto a la investigación científica sobre las teorías financieras y las fuentes de financiamiento, algunos estudios mostraron que las empresas tienen predisposición a utilizar recursos generados en forma interna, que utilizan tasas de deuda-capital bajos o menores que uno, así como la colocación de acciones y deuda, destacan por un lado las teorías clásicas, las cuales evalúan el efecto de la deuda en el costo de capital y valor de la empresa con la teoría de Modigliani y Miller (Rivera Godoy, 2007). Así mismo, la teoría neoclásica sugiere el ahorro como fuente de financiamiento para las PyMes, en tanto que la teoría basada en las fallas de mercado la cual menciona que los agentes económicos no cuentan con toda la información respecto a las opciones de financiamiento por lo tanto se genera un racionamiento crediticio que implica que la tasa de interés no varíe y por tanto la oferta de crédito supere a la demanda, generando con ello un aumento del precio y por lo tanto la intervención del mercado. El enfoque heterodoxo menciona que el Estado no sólo debe intervenir por las fallas generadas en el mercado, sino que también por las características del sistema económico a fin de promover el desarrollo (Allami y Cibils, 2011).

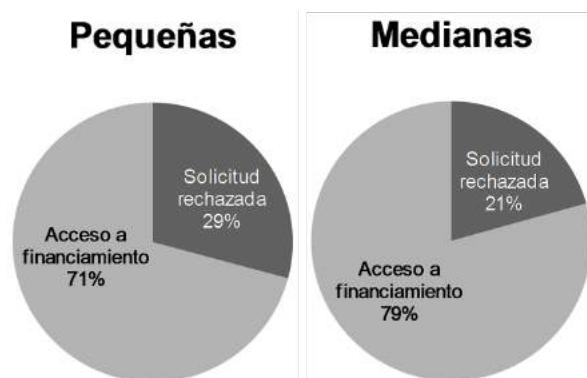
La teoría de la jerarquía financiera indica que las empresas tienen un orden en la preferencia de las fuentes de financiamiento considerando que cuentan con información privada respecto de las mismas, lo cual afecta la decisión a fin de maximizar los beneficios, disminuir los costos, prefiriendo con ello los fondos internos o la emisión de deuda. La teoría del trade-off afirma que se tiene una estructura de capital óptima que maximiza el valor de la empresa y el enfoque del ciclo de vida la cual indica que las decisiones de financiamiento se toman en función de la evolución de la empresa y de la aversión al riesgo del propietario (Briozzo, Vigier, Castillo, Pesce y Speronie, 2016).

Es relevante mencionar que el marco normativo para la generación de información financiera confiable de las PyMes en México no es tan específico y claro, lo cual afecta enormemente la toma de decisiones, aunado a las complicaciones fiscales, el bajo uso de la tecnológica y, por lo tanto, es relevante voltear a ver la situación actual de las empresas, a fin de respaldarlas lo mejor posible para mejorar su situación, crecimiento y permanencia, en el corto y largo plazo (Lima Fosado, 2007).

La importancia de invertir en activos tangibles e intangibles es el soporte global que se le otorga a la organización y los resultados que de ello derivan. Invertir en activos intangibles es invertir en conocimiento ya sea propio o externo que afecta de manera positiva en la organización, creando ventaja competitiva y permanencia en el mercado a largo plazo, en tanto que invertir en activos tangibles genera garantías financieras y, por lo tanto, respaldo financiero a largo plazo.

## Planteamiento del problema

Sánchez, Osorio y Baena (2007) mencionan que es importante para las PyMes buscar crecimiento y estabilidad, sobre todo la financiera, sin embargo, se tiene limitación para la obtención de préstamos en parte por la larga lista de requisitos solicitados por la entidades financieras que además dificultan la creación de un historial crediticio, pero también por cuestiones internas como falta de proyecciones financieras o planes de negocios, agregando a lo anterior problemas operativos internos como la identificación y acceso a tecnología nueva y adecuada, las limitaciones técnicas y competitivas en la producción, la infraestructura física, la falta de asociación empresarial, la falta de directivos con capacidad gerencial y pensamiento estratégico, la dificultad de enrolarse como proveedor de grandes empresas. De acuerdo a lo mostrado por la figura 3, de las pequeñas empresas el 29% de las que solicitaron crédito fueron rechazadas, en tanto que de las medianas fue el 21%, considerando que en el SIEM (2016) se tiene un total de 711,089 PyMes registradas, el porcentaje de rechazo es considerable.



**Figura 3: Número de empresas que les han rechazado alguna solicitud de crédito bancario en los últimos dos años. 2015.**

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default\\_t.aspx](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default_t.aspx)

Algunos problemas específicos detectados en la PyMes mencionan las deficiencias internas como

gestión y asociación, bajo número de estudios de mercado, baja utilización de la capacidad instalada, carencia de tecnología avanzada, falta de liderazgo, poca participación de los empleados en la participación de las decisiones de la empresa, escasa atención de los procesos de selección, inducción, motivación capacitación de los empleados, falta de herramientas para controlar la contaminación ambiental y bajo nivel de planeación de la producción (Zapata Guerrero, 2004). Problemas adicionales enfrentan las empresas por el manejo y generación de información contable y financiera, que les obliga a requerir financiamiento informal a un costo mayor (Sánchez, Osorio y Baena, 2007).

Otros factores externos que dificultan la obtención de créditos son las cuestiones macroeconómicas como la inflación, el tipo de cambio, la inestabilidad política, los impuestos y la corrupción (Sánchez, Osorio y Baena, 2007), además de situaciones como la recesión, el poco acceso al financiamiento, el acceso a mercados, la legislación laboral, apoyo gubernamental, el acceso a las tecnologías, la falta de crédito y el apoyo gubernamental (Zapata Guerrero, 2004), entre otros, obliga a las empresas a buscar opciones internas o externas para su crecimiento o al menos su permanencia en el mercado. Dada la importancia de las PyMes, ayuda mucho conocer los principales problemas que las mismas enfrentan, ya que con ello podrán estar mejor preparadas para hacerles frente y minimizarlos, contar además con indicadores financieros que le ayuden a identificar el tipo de financiamiento que requiere, si es que éste realmente se necesita, y por último conocer las opciones de financiamiento privado, sus costos y requisitos, podrán darle a las mismas un panorama diferente. Así el problema de estudio de esta investigación es el desconocimiento de las fuentes y necesidades de financiamiento que permitan apoyar el desarrollo saludable de las PyMes dentro de la Política Económica Nacional.

## **Objetivo**

Conocer los principales problemas financieros y las fuentes de financiamiento de las PyMes en México para invertir en activos tangibles e intangibles como estrategia de evolución y soporte operativo, así como la identificación de indicadores adecuados.

## **Objetivos específicos**

1. Identificar las fuentes de financiamiento privadas a las que pueden acceder las PyMes.
2. Identificar los indicadores que mejor describen los requerimientos financieros de las PyMes.
3. Conocer los problemas financieros que presentan con mayor frecuencia en las PyMes para invertir en activos tangibles e intangibles como una alternativa de desarrollo.

## **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento privadas a las que pueden acceder las PyMes?
- ¿Cuáles son los indicadores que mejor describen los requerimientos financieros de estas entidades?
- ¿Qué problemas financieros se presentan con mayor frecuencia en las PyMes para invertir en activos tangibles e intangibles como una alternativa de desarrollo?

## Hipótesis

La identificación de indicadores de necesidades financieras provoca un efecto positivo de operación y crecimiento de las PyMes, considerando como hipótesis nula: los problemas financieros de las PyMes impiden el conocimiento de los indicadores que les permitan identificar sus necesidades financieras y por lo tanto su limitación en el acceso a fuentes de financiamiento privados.

## Marco teórico

### Decisiones de financiamiento

La gestión y decisión de las finanzas empresariales están repartidas entre la administración de activos o inversiones, y la de pasivos o fuentes de financiamiento. Para gestionar adecuadamente los activos, es necesario que la organización analice su capital de trabajo, ya que permite tener una imagen clara de la liquidez y la solvencia; por otro lado, debe analizar los pasivos a corto y a largo plazo, a fin de generar información básica de las fuentes de financiamiento y la forma adecuada de administrarla (Besley y Brigham, 2009). Sin embargo, en general las PyMes latinoamericanas cuentan con problemas de financiamiento originados por las condiciones del mercado y la gestión empresarial, entre otros factores. Esta falta de oportunidades de financiamiento para las PyMes afecta la intención de mejorar la rentabilidad y la producción de la organización (Vera-Colina, Melgarejo-Molina y Mora-Riapira, 2014).

El sistema financiero tiene como función la disminución de riesgo, la obtención y recopilación de información, la asignación de recursos, la agrupación y movilización de ahorradores y sus recursos, la reducción de costos generales y la disminución de costos de transacción, sin embargo, en el caso de las PyMes se crean grandes obstáculos derivados del tipo de empresa, así que para compensar las operaciones se incrementa la tasa de interés (Padilla-Pérez y Fenton, 2013). Sin embargo, es importante considerar que los bancos son una fuente importante de financiamiento para las PyMes, las cuales requieren obtener recursos para mejorar sus procesos y crecer, mediante la compra de activos fijos o de la administración del efectivo, aunque el proceso de adquisición de financiamiento es muy complicado por cuestiones administrativas o financieras, por el alto costo de las tasas de interés, por los plazos o bien por las garantías, aunado a la escasa disponibilidad para el acceso de los mismos, entre otras cosas como se observa en la tabla 1 (García, Galo, Villafuerte, Marcelo, 2015).

Factores	Argentina	Colombia	Costa Rica	Chile	El Salvador	Panamá
Exceso de garantías exigidas.	X			X	X	X
Elevadas tasas de interés.	X	X	X	X	X	X
Deficiencias en el sistema financiero para evaluar a las PyMes.	X				X	
Ausencia de capital de riesgo.		X				
Ausencia de mecanismos como el <i>factoring</i> , el <i>leasing</i> , entre otros.		X	X			
Ausencia de definición de sujetos de crédito.			X			
Requisitos y trámites excesivos.			X	X	X	X
Altos gastos de formalización.			X			X
Plazos cortos para pagar el préstamo.			X			

**Tabla 1: Factores que afecta el otorgamiento de crédito a PyMes.**

Fuente: Zevallos, E. (2006). Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en América Latina. Cuad. Difus. 11 (20), 76-96.

Por un lado, es importante mencionar que las PyMes tienen su propia jerarquía financiera la cual menciona que la primera fuente de financiamiento de las PyMes son los fondos internos (utilidades acumuladas), en segundo lugar la emisión de deuda, y finalmente el capital propio, considerando además que las organizaciones tienen un ciclo financiero en el que cambian las necesidades y fuentes de financiamiento, se tendrá que considerar entonces que en el arranque se cuenta con poca información de la empresa por lo tanto son los familiares y amigos los principales aportadores de financiamiento, pero a medida que la empresa crece ésta se fortalece y cuenta ya con registros contables históricos que reflejan mejor los activos intangibles, es aquí donde se buscan fuentes de financiamiento formales (Villar, Briozzo, Pesce, Fernández, 2016).

El tamaño de la empresa, la edad del empresario y su experiencia, el sector, la ubicación, su avance tecnológico, son algunos elementos que son evaluados para el otorgamiento de crédito, los cuales son factores que afectan el acceso a los créditos (Zevallos, 2006); considerando además el alto riesgo que implica el uso de recurso de capital privado y capital de riesgo en actividades no innovadoras (Barona-Zuluaga, Rivera-Godoy, Aguilera-Cifuentes y Garizado-Román, 2015), se enfrentan entonces los bancos a problemas de otorgamiento de créditos por la falta de información y de garantías de las PyMes, se tienen algunos factores detectados que dificultan el otorgamiento de crédito, entre los cuales se encuentran (Lecuona Valenzuela, 2009):

- Alta mortalidad inherente a las PyMes.
- Insuficiente información confiable sobre las empresas.
- Altos costos de transacción.
- Información asimétrica y selección adversa.
- Daño moral (uso de recursos de la entidad para gastos personales del empresario, sin notificación al acreedor).
- Dependencia de esquemas crediticios basados en las garantías.
- Deficiencias del sistema jurídico (que representa altos costos para el acreedor).
- Pérdida de relaciones bancos-empresas (derivado del uso de la tecnología).
- Estructuras de mercado poco competitivas e información opaca al consumidor.
- Elevado costo del crédito PyMe que contrae su demanda.
- Informalidad extendida y creciente en la economía.
- Estructura del Financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas.
- Aplicación del Crédito Bancario.

A pesar de las dificultades para tener acceso a los créditos, las entidades deben analizar dicho requerimiento. Las fuentes de financiamiento de las PyMes son en primer lugar por recursos propios, en segundo lugar es el pasivo a corto plazo y finalmente la deuda a largo plazo en menor proporción, lo anterior se debe a la intención de los propietarios en evitar que entidades externas sean incluidas en



sus operaciones debido a la posible pérdida del control de la organización, así como la falta de atractivo de los inversionistas en este tipo de organizaciones por considerarlas riesgosas. Por otro lado, las empresas también pueden pedir apoyo de programas gubernamentales lo cual también les genera financiamiento, sin embargo, no todas las organizaciones tienen este tipo de apoyo porque no lo solicitan, en el INEGI (2016) se analizaron los conceptos de 1. No le interesa, 2. No cree que se lo otorguen, 3. Requiere mucho trabajo administrativo, 4. No se ha enterado de ninguno, 5. Otra, como se muestra en la figura 4, en el que se observan las causas por las que no solicitaron apoyo de los programas del Gobierno Federal en 2015, siendo la principal la falta de conocimiento en más de un 50% de su existencia tanto de las empresas medianas como pequeñas.

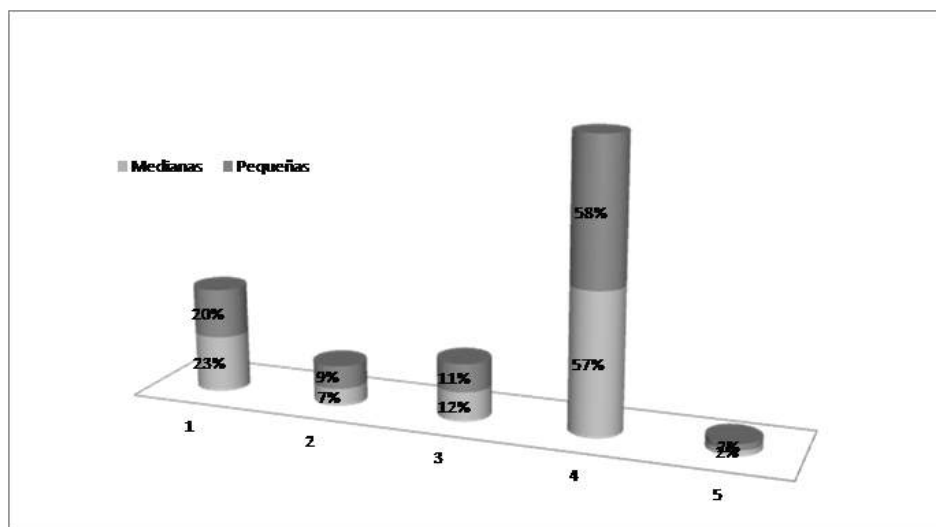


Figura 4: Número de empresas según la causa principal por la que no solicitaron apoyo de los programas del Gobierno Federal en 2015.

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaprobe/default.t.aspx>

Para identificar las necesidades de financiamiento se utilizan los indicadores de gestión (ver tabla 2) que se analizan con base en la información financiera generada por la entidad (Vera-Colina, Melgarejo-Molina y Mora-Riapira, 2014).

## Activos intangibles, la creación de valor en las organizaciones

Lev (2001, citado por Sánchez Medina, Melián González y Hormiga Pérez, 2007) menciona que los conceptos de activos intangibles, activos de conocimiento y capital intelectual son utilizados de forma indiferente en la literatura, dado que para la normatividad contable el término es conocido como activos intangibles, para la economía de reconocer el término de activos de conocimiento y para la empresa el nombre de capital intelectual, sin embargo, es posible afirmar que en general los activos intangibles no son valuados y registrados contablemente en la entidad por lo cual los informes financieros no representan el valor real de la misma (Funes Cataño, 2010).

En el caso de México son las Normas de Información Financiera las que regulan los procesos contables para todo tipo de entidades, en específico la NIF C-8 Activos Intangibles en la cual se menciona que los activos intangibles son aquellos no monetarios pero que pueden ser identificados, aun y cuando no tengan sustancia física (no se pueden ver, tocar o medir), sin embargo, generan beneficios económicos futuros para la entidad. Los intangibles a pesar de su condición puede ser separados de la entidad para su venta, transferencia, renta, intercambio o licencia en forma individual o colectiva, generando

<b>Razones de endeudamiento: analizan el comportamiento del endeudamiento con base en la información del balance general</b>	
Endeudamiento total	Pasivo total / Activo total
Endeudamiento a corto plazo	Pasivo a corto plazo / Pasivo total
Endeudamiento Financiero (activo)	Obligaciones financieras / Activo total
Endeudamiento Financiero (ingresos)	Obligaciones financieras / Ingresos totales
Gastos financieros (ingresos)	Gastos financieros (intereses) / Ingresos totales
Cobertura de interés ganado	Utilidad de Operación / Gastos financieros (intereses)
Pasivo largo plazo (capital)	Pasivo a largo plazo / Patrimonio o Capital Social
Apalancamiento total	Pasivo total / Patrimonio o Capital Social
Apalancamiento a corto plazo (Patrimonio)	Pasivo a corto plazo / Patrimonio o Capital Social
Apalancamiento financiero	Gastos financieros / Patrimonio o Capital social
<b>Razones de solvencia: analizan la capacidad de la empresa para cumplir con sus compromisos financieros</b>	
Solvencia	Activo total / Pasivo total
<b>Razones de liquidez: analiza la capacidad de pago a corto plazo de la empresa</b>	
Razón corriente	Activo a corto plazo / Pasivo a corto plazo
Prueba ácida	(Activo a corto plazo - Inventarios) / Pasivo a corto plazo
Capital de Trabajo	Activo a corto plazo - Pasivo a corto plazo
Disponibilidad inmediata	Efectivo y equivalentes de efectivo / Pasivo a corto plazo
<b>Razones de rotación o de actividad: analizan la capacidad de transformación de algunos activos y pasivos</b>	
Rotación de cartera	Ventas a crédito / Promedio de cuentas por cobrar
Rotación de proveedores	Compras a crédito / Promedio de cuentas por pagar
Rotación de inventarios	Costo de venta / Promedio de inventarios
Rotación de capital	Ventas Totales / promedio de (patrimonio o capital social + pasivo a largo plazo)
Rotación de patrimonio o capital social	Ventas / Patrimonio o capital social
Rotación de activos fijos	Ventas / Activos fijos
Rotación de activos intangibles	Ventas / Activos intangibles
Rotación de activos	Ventas / Activos totales
<b>Razones de productividad: analizan la capacidad de obtener resultados al menor costo posible por parte de la organización</b>	
Eficiencia Administrativa	(Gastos de administración y de Ventas / Activo Total) * 100
<b>Razones de rentabilidad: analizan el rendimiento de los recursos invertidos en la entidad</b>	
Rentabilidad sobre el Activo Total	Resultado del Ejercicio / Activo Total
Rentabilidad sobre el patrimonio o capital social	Resultado del Ejercicio / Patrimonio Total o capital social
Margen bruto de utilidad	Utilidad bruta * 100 / Ingresos totales
Margen operacional	Resultado de operación * 100 / Ingresos totales
Margen neto de utilidad	Resultado neto * 100 / Ingresos totales

**Tabla 2: Indicadores de gestión.**

Fuente: Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapiña, E. H. (2014). Acceso a la financiación en Pymes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 24 (53), 149-160.

con ello derechos y obligaciones legales; por lo cual, pueden generar beneficios económicos futuros convirtiéndose para la entidad en mayor número de ventas de productos o servicios, mejores procesos, y mejores resultados operativos o financieros (CINIF, 2016).

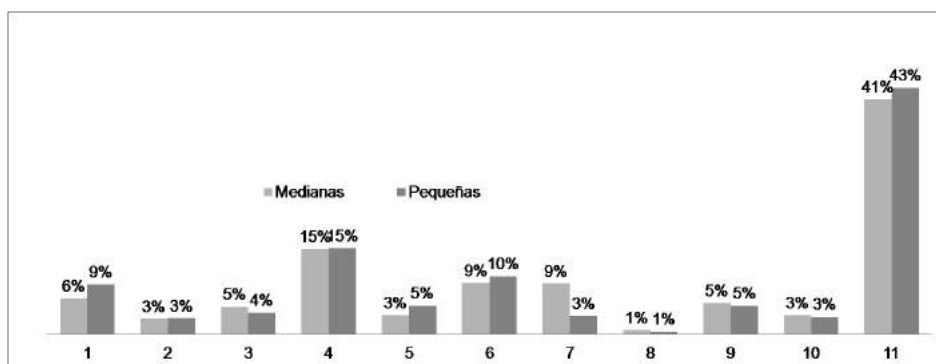
De acuerdo a la literatura el capital intelectual se define como la combinación de activos intangibles de una organización que generan valor presente y futuro y le generan ventaja competitiva; dentro de él se puede identificar el conocimiento del personal su capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con clientes y proveedores, marcas, nombres de productos, procesos internos, investigación y desarrollo, entre otras. Se considera integrado por tres dimensiones: capital humano, capital relacional y capital estructural. El capital humano es definido como el conocimiento que poseen los empleados que permiten generar valor y crear un fuerte potencial de innovación para la empresa a través de las

ideas generadas; el capital estructural es considerado el conocimiento que la empresa ha podido internalizar y pertenece a la organización, tales como la estructura, los posesos o la cultura; y capital relacional que es el conocimiento generado por las relaciones de la empresa con clientes, proveedores, y cualquier grupo de interés interno y externo (Sánchez Medina, Melián González y Hormiga Pérez, 2007).

Algunos ejemplos de activos intangibles son entonces los nombres comerciales, libros, revistas, manuscritos, programas de computadora, licencias, franquicias, derechos de autor, marcas registradas, investigación y desarrollo, entre otros, algunos de ellos registrables en la contabilidad, pero con la característica esencial de su inmaterialidad (Funes Cataño, 2010).

## Las pequeñas y medianas empresas, importancia y organización

Las PyMes desempeñan un papel muy importante en el desarrollo de cada país por la gran participación que tienen en la economía y por su grado de generación de empleo, a pesar de las grandes desventajas que enfrentan contra las grandes empresas. Se caracterizan porque cuentan con una estructura organizacional simple que facilita la toma de decisiones, lo cual permite mejor comunicación y flujo de información, adicional al ser en su mayoría empresas familiares que cuentan con alto nivel de compromiso y motivación. Las desventajas generadas por el nivel de rentabilidad y su eficiencia, la ausencia del conocimiento del negocio y de planeación a largo plazo (García, Galo, Villafuerte y Marcelo, 2015).

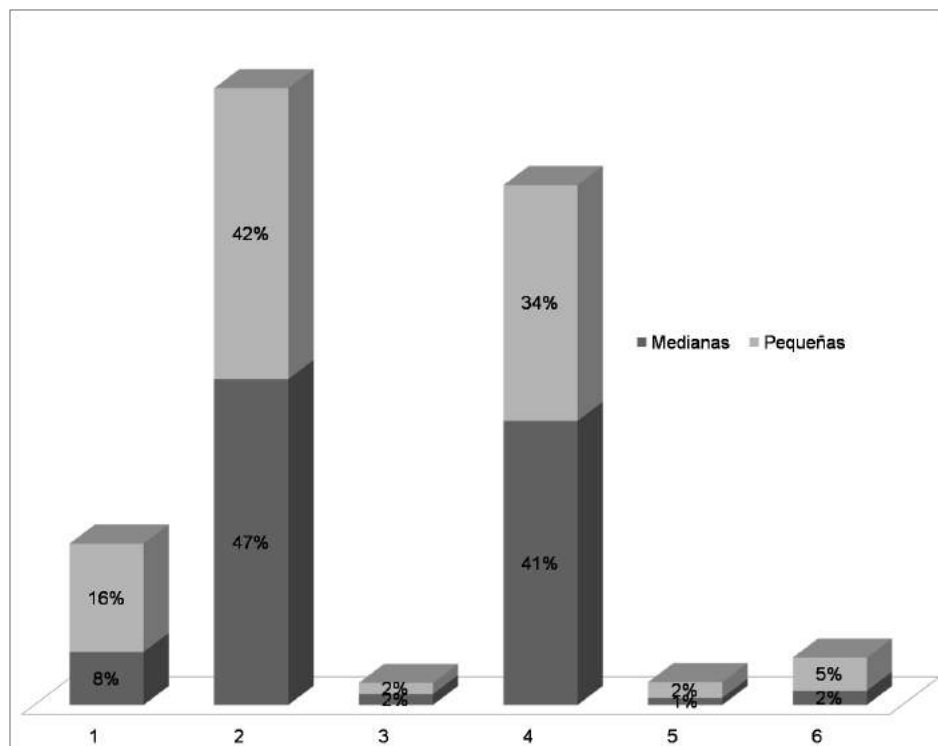


**Figura 5: Número de empresas según el principal trámite al que dedican más tiempo y recursos, y que consideran un obstáculo para su crecimiento en 2015.**

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

Las empresas pequeñas enfrentan más restricciones para la obtención de créditos bancarios, derivados por los problemas de la poca generación de información, mayor riesgo y costos de operación altos, por lo que incrementan las exigencias en garantías, lo cual afecta directamente su crecimiento (Ortega, 2012). De acuerdo a información del INEGI (2016), el principal trámite al que dedican más tiempo y recursos, y que consideran un obstáculo para su crecimiento en 2015, analizando los conceptos de: 1. Trámites o permisos relacionados con la constitución de la empresa, 2. Conexión de servicios (agua, luz, teléfono), 3. Licencias de construcción, manifestación de impacto ambiental o concesiones de aprovechamiento de agua (CONAGUA), 4. Licencia de funcionamiento, uso de suelo o permiso de Protección Civil, 5. Inscripción al SAT (RFC) o al impuesto sobre la nómina, 6. Alta o modificación patronal (IMSS) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores (INFONAVIT), 7. Expedición de permisos de importación y exportación, certificados de origen (SE) o permisos sanitarios de importación y exportación (COFEPRIS), 8. Renovaciones o registros ante el IMPI, 9. Trámites relacionados con la obtención de instrumentos de crédito o apertura de cuen-

ta en instituciones financieras (CNBV), 10. Permisos de transporte-distribución-almacenamiento de mercancías (SCT y SENASICA), 11. Ninguno, muestran que los principales tramites a los que les dedican más tiempo y recursos son Licencia de funcionamiento, uso de suelo o permiso de Protección Civil, como se observa en la figura 5. El INEGI (2016) también muestra las fuentes de financiamiento con base en el monto recibido durante 2013 y 2014, analizando para ello los conceptos: 1. Recursos propios y utilidades reinvertidas, 2. Sistema financiero formal, 3. Prestamistas particulares, 4. Crédito de proveedores o clientes, 5. Tarjetas de crédito, 6. Recursos de inversionistas privados, la principal fuente financiera fueron a través del sistema financiero formal con más del 40% en tanto que la menor utilizada fue por tarjetas de crédito, como se observa en la figura 6.



**Figura 6: Fuentes de financiamiento considerando el monto recibido.**

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

## Metodología

Esta investigación se realizó en dos etapas, en la primera se identificaron artículos científicos obtenidos de las bases de datos como REDALYC, ELSEVIER, EBSCO y EMERALD, en este proceso de revisión se identificaron aquellos que mejor describieron el tema de investigación, posteriormente se analizaron y resumieron aquellos más relevantes. En la segunda etapa se revisó información electrónica relacionada con las variables a analizar, tomando fuentes confiables para el análisis de datos.

Para la segunda etapa se obtuvo información relevante la cual fue analizada por la metodología de análisis del contenido, el cual es un procedimiento que permite interpretar mensajes, textos o discursos donde el “contenido” está dentro de los mismos y que al analizarse se puede conocer el contenido o significado formando con la información presentada (Piñuel Raigada, 2002).

## Resultados

### A) ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento privadas a las que pueden acceder las PyMes?

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2016) publica en su página web, como se ve en la tabla 3, un total de 7 sectores autorizados para captar recursos de los cuales sólo se tienen 5 en operación en México, y que incluye 328 operadores, siendo el principal el de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con un 45%, las cuales son aquellas que tiene por objeto operaciones de ahorro y préstamo para sus socios; por otro lado son las Instituciones de Banca de Desarrollo las de menores operadores con un 1% del total aclarando que dentro de la misma se encuentra el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, las cuales otorgan créditos tomando como referencia la pertenencia al Ejército Mexicano.

No.	Sector	En operación	Frecuencia relativa
1	Instituciones de Banca Múltiple	47	14%
2	Instituciones de Banca de Desarrollo	2	1%
3	Sector Ahorro y Crédito Popular	0	0%
4	Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo	149	45%
5	Sociedades Financieras Populares	37	11%
6	Sociedades Financieras Comunitarias	0	0%
7	Uniones de Crédito	93	28%
Total		328	100%

**Tabla 3: Entidades autorizadas para captar recursos financieros.**

Fuente: CNVB. Entidades autorizadas para captar. Julio 2016, CNVB. Sitio web: <http://www.cnbv.gob.mx/Entidades-Autorizadas/Paginas/default.aspx>

### B) ¿Cuáles son los indicadores que mejor describen los requerimientos financieros de estas entidades?

De acuerdo a las herramientas de análisis financiero, se puede identificar las necesidades de financiamiento para: capital de trabajo, inversión en activos fijos y crecimiento del negocio. Para analizar el capital de trabajo (tabla 4) los indicadores adecuados con la razón corriente, la prueba ácida, el capital de trabajo y la disponibilidad inmediata, en general los resultados esperados deben ser mayores que uno cuando se trata de una razón, o positivos cuando se trata de una sustracción, en caso contrario se identificará la falta de capital de trabajo por lo tanto se mostrará claramente la necesidad de financiamiento para cubrir el capital de trabajo de la empresa, esto es las operaciones a corto plazo.

Razón corriente	Cuando el resultado es mayor que uno no se tiene problemas de capital de trabajo, sin embargo, si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar la necesidad de un préstamo a corto plazo
Prueba ácida	Cuando el resultado es mayor que uno no se tiene problemas de capital de trabajo, sin embargo, si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar la necesidad de un préstamo a corto plazo
Capital de Trabajo	Cuando el resultado es positivo no se tiene problemas de capital de trabajo, sin embargo, si el resultado es negativo o cero se debe considerar la necesidad de un préstamo a corto plazo
Disponibilidad inmediata	Cuando el resultado es mayor que uno no se tiene problemas de capital de trabajo, sin embargo, si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar la necesidad de un préstamo a corto plazo

**Tabla 4: Indicadores de capital de trabajo.**

Fuente: Elaboración propia en base a Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapiña, E. H. (2014). Acceso a la financiación en PyMes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 24 (53), 149-160.

Los indicadores que muestran la necesidad de inversión en activos fijos, es decir, en terreno, edificio, maquinaria, equipo, mobiliario, equipo de transporte, equipo de cómputo y herramental se muestran

en la tabla 5, cuyo indicador debe ser mayor a uno, y además se debe considerar la capacidad de la entidad para soportar la inversión en este rubro.

Rotación de activos fijos	de	Cuando el resultado es mayor que uno se es eficiente en el uso de los activos y no se requiere compras adicionales pero se debe considerar la capacidad instalada para saber el nivel en el que se encuentra, si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar incluso la venta de los activos fijos
---------------------------	----	---

**Tabla 5: Indicadores de inversión en activos fijos.**

Fuente: Elaboración propia en base a Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapira, E. H. (2014). Acceso a la financiación en PyMes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 24 (53), 149-160.

Los indicadores de inversión en activos intangibles (ver tabla 6), mostrarán la necesidad de inversión en este rubro, cuyo resultado debe ser mayor a uno, y además se debe considerar la capacidad de la entidad para soportar la inversión, así como la capacidad para que este activo genere riqueza en el futuro.

Rotación de activos intangibles	de	Cuando el resultado es mayor que uno se es eficiente en el uso de los activos y no se requiere compras adicionales pero se debe considerar la posibilidad de generación de riqueza futura, si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar incluso la venta de los activos si es que se estima que han dejado de crear valor para la empresa.
---------------------------------	----	---

**Tabla 6: Indicadores de inversión en activos intangibles.**

Fuente: Elaboración propia en base a Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapira, E. H. (2014). Acceso a la financiación en PyMes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 24 (53), 149-160.

Los indicadores de crecimiento se muestran en la tabla 7, cuyo resultado debe ser mayor para considerar la necesidad de inversión en crecimiento, considerando adicional la situación general del sector en el mercado.

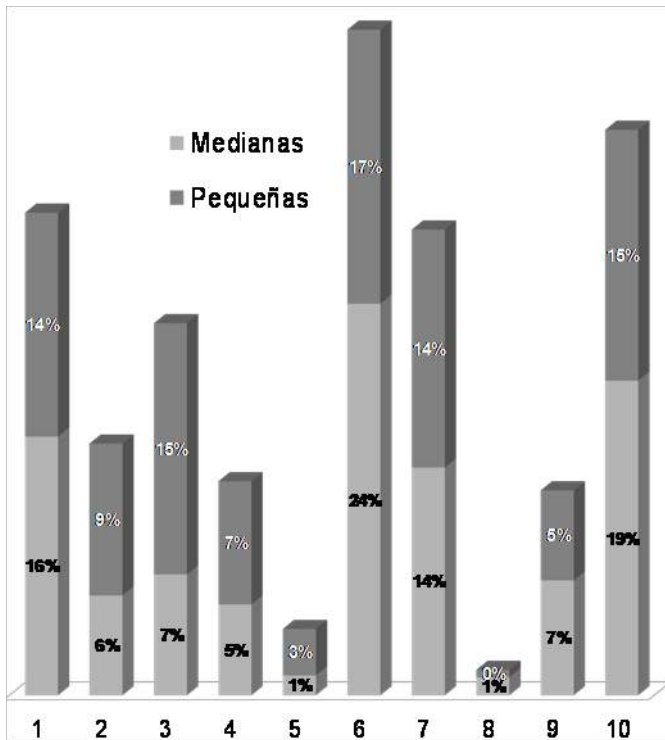
Rentabilidad sobre el patrimonio o capital social		Cuando el resultado es mayor que uno no se tiene problemas de capital de trabajo, sin embargo si el resultado es menor o igual a uno se debe considerar la necesidad de un préstamo a corto plazo
Margen neto de utilidad	de	Cuando el resultado es mayor a uno se puede buscar el crecimiento de la entidad por lo tanto se puede buscar algún préstamo, sin embargo si el resultado es negativo o cero no se debe considerar ningún tipo de préstamo

**Tabla 7: Indicadores de crecimiento.**

Fuente: Elaboración propia en base a Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapira, E. H. (2014). Acceso a la financiación en PyMes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 24 (53), 149-160.

### **C) ¿Qué problemas financieros se presentan con mayor frecuencia en las PyMes para invertir en activos tangibles e intangibles como una alternativa de desarrollo?**

De acuerdo al INEGI (2016) se analizaron 10 razones por las cuales no les concedieron el préstamo a las PyMes, en la figura 7 se puede observar que el principal problema fue el alto nivel de deuda que tenía la entidad, representando un 40% del total de las opciones para pequeñas y medianas empresas, en tanto que la menor es porque no tenían cuenta en el banco con un 1.5%.



1. No tenía colateral o garantía prendaria.
2. No tenía aval.
3. No tenía historial crediticio.
4. La empresa tiene poca antigüedad.
5. No pudo comprobar ingresos.
6. Tenía mucha deuda.
7. Tenía mal historial crediticio.
8. No tenía cuenta en el banco.
9. Pensaron que el proyecto propuesto no era lo suficientemente rentable.
10. No le dijeron la causa.

Figura 7: Número de empresas según la razón más importante por la cual no le concedieron un crédito bancario en 2015.

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

Considerando las razones por las que las PyMes no aceptarían un crédito bancario en los términos promedios actuales considerando: 1. No tiene confianza en los bancos, 2. Es caro, 3. No necesita invertir o comprar nada a crédito, 4. Si quiere, pero no cree que se lo den, 5. Son de muy corto plazo, 6. Son muy pequeños generalmente, siendo el principal que es caro como se ve en la figura 8 (INEGI, 2016).

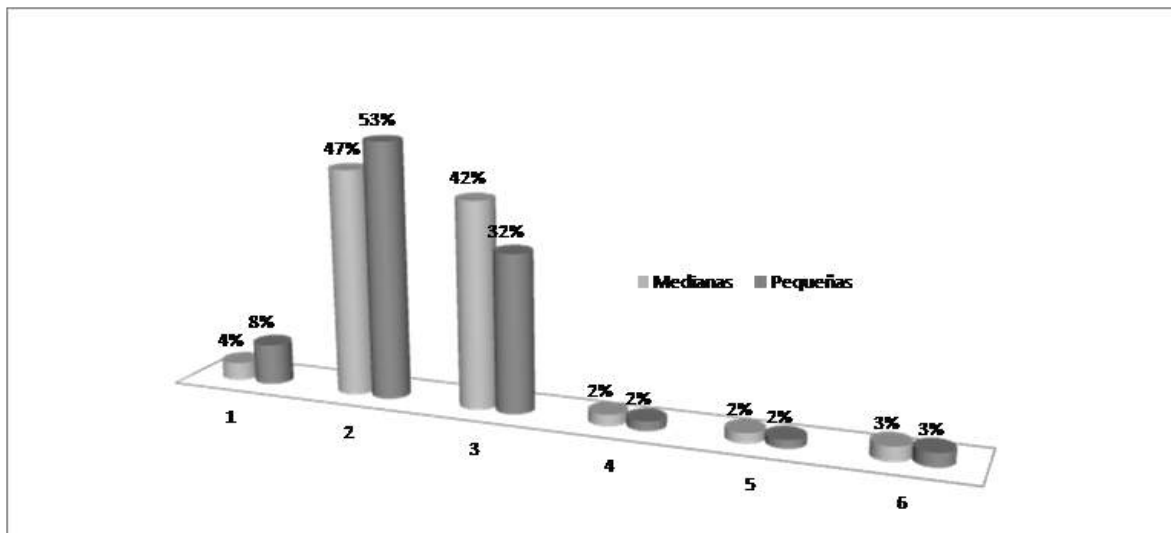


Figura 8: Número de empresas que no aceptarían un crédito bancario en los términos promedios actuales, según la razón principal en 2015.

Fuente: INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default.t.aspx>

Derivado de lo anterior se revisaron algunos créditos otorgados por algunos bancos que integran el Sistema Financiero Bancario en México (tabla 3), del cual se consideró el CAT de los créditos a PyMes arrojaron un promedio de 18.54% como se observa en la tabla 3, el 46% de los ofertados se enfoca a capital de trabajo, y el 38% a inversiones en activo fijo; pero en ningún caso se oferta financiamiento a la innovación o en específico a la creación y desarrollo de activos intangibles en forma directa.

BANCO	NOMBRE DEL CRÉDITO	LO QUE FINANCIA	CAT	NÚMERO DE REQUISITOS
BANORTE	Tarjeta de Crédito Empuje de Negocios	Flujo de caja y financiamiento	28.50%	No dice
BANORTE	Crédito para Capital de Trabajo/Fijo (Crediaactivo)	Capital de Trabajo y Adquisición de Activos Fijos	13.10%	No dice
BANORTE	Crédito para Capital de Trabajo (MicroApoyo)	Para el desarrollo de su negocio	28.90%	2
BANAMEX	Crédito Amortizable	Activos	16.70%	9
BANAMEX	Crédito Revolvante	Liquidez	16.30%	9
BANAMEX	Crédito Negocio Sustentable	Activos	16.70%	8
BANCOMER	Crédito Simple para Capital de Trabajo	Capital de Trabajo y Adquisición de Activos Fijos	12.70%	No dice
BANCOMER	Tarjeta de Crédito MicroNegocios	Capital de Trabajo y Adquisición de Activos Fijos	23.50%	No dice
BANCOMER	Emprendedores	Capital de Trabajo y/o Equipamiento	12%	9
BANCOMER	Modernización Integral MicroNegocios	Modernización tecnológica, comercial y administrativa	No dice	8
BANCOMER	Comercio Exterior - Solución PyMes	Actividades de Comercio Exterior	LIBOR +10	3
Santander	E- PyMe	Todo tipo de operaciones	27.80%	9
Santander	Santander PyMe	Cobros y pagos	27.80%	4
Santander	PyMe Tradicional	Cuenta corriente	27.80%	3
Banco del Bajío	Capital de trabajo transitorio	Créditos revolventes	15.20%	19
Banco del Bajío	Capital de trabajo permanente	Créditos simples	15.20%	19
Banco del Bajío	Reembolso	Activo fijo ya adquirido	15.20%	19
Banco del Bajío	Adquisición	Activo fijo por comprar	15.20%	19
Scotiabank	Línea operativa PyMes	Crédito revolvante	13.20%	5
Scotiabank	CrediPosible PyMe	Compra de activo fijo, mejora y expansión	15%	5

**Tabla 8: Algunos créditos a ofrecidos para PyMes por el Sistema Financiero Mexicano.**

Fuente: Elaboración propia en base a consulta en la página web de cada institución bancaria, Banco del Bajío. Créditos PyMes. Julio 2016, Banco del Bajío. Sitio web: [http://www.bb.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=674&glid=CPqTytWkps4C](http://www.bb.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=674&glid=CPqTytWkps4C)  
 FZCKaQodNtoE3g; BANORTE. Créditos PyMes. Julio 2016, BANORTE. Sitio web: <https://www.circulopymeбанorte.com/>; BANCOMER. Créditos PyMes. Julio 2016, BANCOMER. Sitio web: <https://www.bancomer.com/negocios/yo-soy-pyme.jsp>; BANAMEX. Créditos PyMes. Julio 2016, BANAMEX. Sitio web: <https://www.banamex.com/es/pymes/index.htm>; SANTANDER. Créditos PyMes. Julio 2016, SANTANDER. Sitio web: <http://www.santander.com.mx/pymes/>; SCOTIABANK. Créditos PyMes. Julio 2016, SCOTIABANK. Sitio web: <http://www.scotiabank.com.mx/es-mx/pymes/default.aspx>

## Conclusiones

Las PyMes son organizaciones muy importantes por las aportaciones económicas que realizan al Producto Interno Bruto, sin embargo, por su tamaño y estructura enfrentan muchos problemas principalmente en el ámbito financiero para poder sobrevivir por lo que identificar los problemas por los que pasan para poder evitarlos de forma estratégica se hizo indispensable en esta investigación, aunado a la falta de normatividad para reconocer todos los activos intangibles que le generan valor a la organización. Con la información aquí presentada se pudo identificar que el principal problema por el que no se les otorga crédito es por el nivel de deuda que tienen, muestra directamente la ineficiencia en la administración de los préstamos, de esta manera es necesario que en primer lugar se analice cada préstamo, considerando si éste fue utilizado en lo que se había considerado y en segundo lugar si se ha



estado pagando conforme a lo planeado, en caso de que el crédito o el pago no se estuvieran cumpliendo se debe tomar acciones, no para buscar un nuevo financiamiento sino para buscar la renegociación de la deuda.

De acuerdo a lo aquí presentado, las PyMes se enfrentan a otros problemas relacionados con los bancos, dentro del cual el principal es que los créditos ofrecidos son caros, pues tienen un CAT promedio de 18.54 %, encareciendo por mucho la operación eficiente de las entidades, dado que sólo trabajan con el 80 % del monto solicitado, esto significa que para poder cubrir las actividades planeadas (capital de trabajo o inversión en activos fijos) deben de solicitar un monto mayor a lo requerido incrementando con ello el monto de pago de intereses; adicional a que no existe ningún tipo de financiamiento de entidades privadas que realmente financien la innovación y la creación de capital intelectual en la organización, esto es que sólo se enfocan a los activos tangibles sin establecer mecanismos que apoyen a la valuación o valoración de los intangibles de la organización, sin embargo, con la propuesta aquí planteada el análisis obtenido permite conocer a priori la capacidad de pago, y por tanto acudir solo a instituciones bancarias cuando sea necesario y se cumpla con dicha capacidad, de lo contrario es más conveniente buscar otros tipos de financiamiento como los apoyos gubernamentales o autofinanciamiento, obligando con el segundo a mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

Para cubrir lo anterior es importante que las PyMes analicen su información financiera y no financiera, solicitando a los profesionistas externos que manejan su contabilidad la generación de indicadores financieros y de los indicadores de gestión de los activos intangibles que le permitan en primer lugar identificar las necesidades de financiamiento, en segundo lugar el tipo de financiamiento requerido y en tercer lugar el tipo de institución que mejor se ajusta a las necesidades y capacidad de la organización, con ello se genera una ventaja inicial que permite una planeación de la operación, de esta manera y con las diferentes opciones de financiamiento identificadas se podrá planear mejor la solicitud de crédito.

Finalmente, es conveniente mencionar que se cumplieron los objetivos establecidos en el presente documento conociendo los principales problemas financieros y los indicadores que permiten analizar de manera más eficiente las necesidades de financiamiento de las PyMes para invertir en activos tangibles e intangibles, para que a partir de lo anterior puedan buscar la fuente de financiamiento más adecuada, esto ayudará en gran medida a las entidades para mejorar su desempeño y se enfoquen en cuestiones operativas como calidad, eficiencia, innovación y creatividad, entre otros, para que con todo esto la entidad pueda incrementar su periodo de vida.

## Bibliografía

- Allami, C. & Cibils, A. (2011). 'El financiamiento bancario de las PyMes en Argentina (2002 - 2009). Problemas del Desarrollo', *Revista Latinoamericana de Economía*, 42 (165), 61-86.
- Barona-Zuluaga, B.; Rivera-Godoy, J. A.; Aguilera-Cifuentes, C. I.; Garizado-Román, P. A. (2015). 'Financiación de la innovación en Colombia', *Entramado*, 11 (1), 80-93.
- Briozzo, A.; Vigier, H.; Castillo, N.; Pesce, G.; Speronie, M. C. (2016). 'Decisiones de financiamiento en pymes: ¿existen diferencias en función del tamaño y la forma legal?', *Estudios Gerenciales*, 32 (138), 71-81.
- CINIF (2016). 'NIF C8 Activos intangibles. Normas de Información Financiera', Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, IMCP: México.
- Funes Cataño, Y. (2010). 'Valuación de los activos intangibles. Caso de la UNAM', *Revista del Centro de Investigación*, 9 (33), 45-60.
- García T., Galo H.; Villafuerte O., Marcelo F. (2015). 'Las restricciones al financiamiento de las PyMes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones', *Actualidad Contable Faces*, 18 (30), 49-73.
- Lecuona Valenzuela, R. (2009). 'El financiamiento a las PyMes en México: La experiencia reciente', *Economía unam*, 6 (17), 69-91.
- Lima Fosado, R. (2007). 'Información financiera en las PyMes', *Revista del Centro de Investigación*. 7 (27), 67-75.
- Ortega, A. H. (2012). 'Diferencias entre la banca comercial y la banca de desarrollo mexicanas en el financiamiento bancario a empresas', *Gestión y Política Pública*, 21 (2), 515-564.
- Padilla-Pérez, R. y Fenton, R. (2013). 'Financiamiento de la banca comercial para las micro, pequeñas y medianas empresas en México', *Revista CEPAL*, 111, 7-21.
- Piñuel Raigada, J. L. (2002). 'Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido', *Estudios de Sociolingüística*. 3(1), 1-42.
- Rivera Godoy, J. A. (2007). 'Estructura financiera y factores determinantes de la estructura de capitales de las PyMes del sector de confecciones del Valle de Cauca en el período 2000-2004', *Cuadernos de Administración*, 20(34),191-219.
- Sánchez C., J. J.; Osorio G., J. & Baena M., E. (2007). 'Algunas aproximaciones al problema de financiamiento de las PyMes en Colombia', *Scientia Et Technica*, 13 (34), 321-324.
- Sánchez Medina, A.J.; Melián González, A & Hormiga Pérez, E. (2007). 'El concepto de capital intelectual y sus dimensiones', *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97-111.
- Vera-Colina, M. A.; Melgarejo-Molina, Z. A.; Mora-Riapira, E. H. (2014). 'Acceso a la financiación en PyMes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros', *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24 (53), 149-160.
- Villar, L.; Briozzo, A.; Pesce, G.; Fernández, A. (2016). 'El rol de la banca pública en el financiamiento a PyMes', *Estudio comparativo para la Argentina y Brasil Desarrollo y Sociedad*, 76, 205-241.
- Zapata Guerrero, E. E. (2004). 'Las PyMES y su problemática empresarial. Análisis de casos', *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 52, 119-135.
- Zevallos, E. (2006). 'Obstáculos al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en América Latina', *Cuad. Difus*. 11 (20), 76-96.

## Páginas Web

- Banco del Bajío. Créditos PyMes. Julio 2016, Banco del Bajío.  
Sitio web: [http://www.bb.com.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=78&Itemid=674&gclid=CPqTytWkps4CFZCKaQodNToE3g](http://www.bb.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=674&gclid=CPqTytWkps4CFZCKaQodNToE3g)
- BANCOMER. Créditos PyMes. Julio 2016, BANCOMER.  
Sitio web: <https://www.bancomer.com/negocios/yo-soy-pyme.jsp>
- BANAMEX. Créditos PyMes. Julio 2016, BANAMEX.  
Sitio web: <https://www.banamex.com/es/PyMes/index.htm>
- BANORTE. Créditos PyMes. Julio 2016, BANORTE.  
Sitio web: <https://www.circulopymebanorte.com/>
- CNVB. Entidades autorizadas para captar. julio 2016, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.  
Sitio web: <http://www.cnbv.gob.mx/Entidades-Autorizadas/Paginas/default.aspx>
- INEGI (2016). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE). Julio 2016, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía.  
Sitio web: [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default\\_t.aspx](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default_t.aspx)
- SANTANDER. Créditos PyMes. julio 2016, SANTANDER.  
Sitio web: <http://www.santander.com.mx/pymes/>
- SIEM, PyMes registradas. Julio 2016, Secretaría de Economía.  
Sitio web: <http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/EstadoTamanoPublico.asp?p=1>
- SCOTIABANK. Créditos PyMes. Julio 2016, SCOTIABANK.  
Sitio web: <http://www.scotiabank.com.mx/es-mx/pymes/default.aspx>



**Patricia Hernández García**

Doctora en Administración por la UASLP. Profesor–investigador de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración, UASLP. Candidato a SNI. Líneas de investigación: Administración del conocimiento, capital intelectual y activos intangibles.

Correo electrónico: [patricia.hernandez@uaslp.mx](mailto:patricia.hernandez@uaslp.mx)



**María Eugenia de la Rosa Leal**

Doctor en Administración por la UASLP. Profesor–investigador de tiempo completo del Departamento de Contabilidad y Administración de la Universidad de Sonora. Líneas de investigación: Contabilidad, Contabilidad Ambiental, Responsabilidad Social, Normatividad Ambiental.

Correo electrónico: [maedelarosa@hotmail.com](mailto:maedelarosa@hotmail.com)



**Élfego Ramírez**

Maestro en Administración por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Profesor de tiempo completo de la Facultad de Contaduría y Administración, UASLP. Líneas de investigación: sistemas de información financiera, contabilidad para la gestión, administración y educación financiera.

Correo electrónico: [elfegorf@gmail.com](mailto:elfegorf@gmail.com)



**María de los Ángeles Zárate Loyola**

Profesor Investigador de Tiempo Completo en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Contador Público, Maestría en Fiscal, y candidata a Doctor en ciencias de lo Fiscal.

Correo electrónico: [angeleszarate@uaslp.mx](mailto:angeleszarate@uaslp.mx)

La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual.  
Ide@s CONCYTEG ®. 11(142): Octubre, 2016  
ISSN: 2007-2716. Guanajuato, México.  
<http://www.concyteg.gob.mx/ideas?year=2016&numero=142>

Referencias del No. 11(142)

1. Cortés Mendoza R. A. “Nota editorial. La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 1-3.
2. Bernal González I., Castillo Hernández L., Valentin Mballa L., Ortega Velázquez A. “El clima organizacional: factor estratégico del capital intelectual en el sector salud”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 5-21.
3. Medina Jiménez A., Vega Campos M. A., Álvarez Hernández J. G., Lavín Verástegui J. “La responsabilidad social del hospital central de San Luis Potosí”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 23-37.
4. Vasconcelo Álvarez R., Pedraza Melo N. A., Lavín Verástegui J., Cortés Mendoza R. A. “La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional. Una revisión bibliométrica hasta el 2015”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 39-55.
5. Cortés Mendoza R. A., Ibarra Cortés M. E., Álvarez Herrera M., Álvarez Aros E. L. “El capital intelectual y su vinculación con la innovación para generar un valor intangible en las organizaciones hospitalarias”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 57-70.
6. Álvarez Hernández J. G., Lavín Verástegui J., Pedraza Melo N. A., Ibarra Cortés M. E. “Creando capital relacional B2B a través del compromiso mutuo y la socialización. Un estudio sobre MiPyMES en el noreste de México”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 71-86.
7. Hernández García P., De la Rosa Leal M. E., Ramírez Flores E., Zarate Loyola M. A. “Problemas financieros y fuentes de financiamiento de las pymes en México para invertir en activos tangibles e intangibles”, Ide@s CONCYTEG, 11(142) (2016, Octubre), pp. 87-105.



<http://www.latindex.org/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=19044>



Secretaría  
de Innovación, Ciencia  
y Educación Superior



## La gestión del conocimiento para la creación de capital intelectual

Ide@s CONCYTEG ®. 11(142): Octubre, 2016

ISSN: 2007-2716. Guanajuato, México.

<http://www.concyteg.gob.mx/ideas?year=2016\&numero=142>



<http://www.latindex.org/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=19044>