



Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas



EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS PYMES

INTELLECTUAL CAPITAL IN SMEs

**Yuselim Angélica Villa Hernández¹, Virginia Hernández
Silva¹, Jazmín Lubina Ávalos Arias¹.**

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo¹

México

Recibido el 28 de Octubre de 2018; Aceptado el 17 de Diciembre de 2018; Disponible en Internet el 01 de Marzo de 2019.

E-mail de Contacto: yuselim.23@gmail.com
© Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (México)
Vol. 4, N° 7 Pág. 32-40. ISSN: 2448-6051

Av. Gral. Francisco J. Múgica S/N
Edificio AII C.P. 58030
Ciudad Universitaria
Morelia, Michoacán, México.
Tel. y Fax (443) 3-16-74-11
Email: rfcca@umich.mx
Web: <http://rfcca.umich.mx>

Resumen

Las empresas se componen de recursos y capacidades, tangibles, e intangibles, los últimos son los que serán objeto de esta investigación. Para aprovechar de mejor manera dichos recursos en la dinámica organizacional, las empresas se ven en la necesidad de aplicar en su organización procesos de gestión del talento humano. Este estudio parte desde una perspectiva de tipo cualitativa. Es una investigación exploratoria cuyo objetivo central es identificar la importancia de los elementos que conforman el capital intelectual. Ello para generar conocimiento para las Pymes y contribuir de manera significativa en los procesos en los que interviene el recurso humano en el crecimiento de la organización.

Palabras Clave: Capital intelectual, Pymes, capital humano, capital estructural, capital relacional.

Abstract

Companies are composed of different kind of resources and capabilities that can be tangible or intangible. The intangible resources and capabilities are the principal subject of this investigation. Companies need to apply human talent management processes in their organization so they can be able to make a better use of these resources in the organizational dynamics. This is an exploratory research with a qualitative perspective. The main objective of this research is to identify the importance of the elements that the intellectual capital has. Therefore, this could generate knowledge for SMEs and contribute significantly to the processes in which human resources intervene in the growth of the organization.

Keywords: Intellectual capital, SMEs, human capital, structural capital, relational capital

JEL CODE— O34

INTRODUCCIÓN

La presente investigación presenta un estudio de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) dada su importancia en el mundo, particularmente en México, ya que las Pymes aportan la mayoría de los empleos y son la columna de la economía nacional. De ese concepto es que parte la investigación.

El desarrollo de la investigación es de tipo documental. Diversos estudios en el área de la administración de empresas demuestran que el capital intelectual es de vital importancia en el buen funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, en México, este punto de vista es relativamente nuevo y poco utilizado en el desarrollo organizacional.

Finalmente, la investigación hace un acercamiento al estado del arte en lo que respecta al capital intelectual como teoría administrativa y demostrar el potencial que tiene su implementación en las estrategias organizacionales de los negocios en Morelia, Michoacán.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a Schnarch (2013), las Pymes constituyen entre el 90 y 98% de las unidades productivas de América Latina, generando alrededor del 63% del empleo y participan con el 35 y hasta el 40% del producto total de la región, según coinciden los más recientes estudios de organismos como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Comisión Económica para América Latina.

La pequeña y mediana empresa (Pyme) constituye en la actualidad, el centro del sistema económico de México. El enorme crecimiento de su influencia actual se debe a la masificación de la sociedad, a la necesidad de concentrar grandes capitales y enormes recursos técnicos para el adecuado funcionamiento de la producción y de los servicios, así como al alto nivel de perfección logrado por muchas normas de dirección (Rodríguez, 2010).

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a Kerlinger y Lee (2002), el problema de investigación establece la relación existente entre dos o más variables, y en este caso se presenta establecer la relación entre el capital intelectual y la permanencia de las Pymes. El capital intelectual representa un papel fundamental en la permanencia de las Pymes. El capital intelectual está integrado por 1) el capital humano, 2) el capital estructural y 3) el capital relacional. De tal forma que de conocer adecuadamente los elementos que constituyen el capital intelectual y su importancia en la organización actual, la permanencia de las Pymes se vería afectada positivamente.

Pregunta general de investigación

¿El capital intelectual, el cual se integra por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional, es importante para la permanencia de las Pymes?

Objetivo general de investigación

Determinar mediante el análisis documental la contribución del capital intelectual, el cual se integra por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional en la permanencia de las Pymes.

JUSTIFICACIÓN

Con esta investigación se pretende generar conocimiento sobre el capital intelectual como factor interno que contribuye a la permanencia de las Pymes y se investigará si hay una adecuada gestión de los procesos de recursos humanos, específicamente la incorporación de procesos innovadores para optimizar la capacidad del personal en la empresa.

La información obtenida será de utilidad a los gerentes de las empresas, ya que podrán informarse de las técnicas de *capital intelectual* que resulten más eficaces y que aporten competitividad a la organización y así evitar el quiebre o desaparición de las mismas.

La presente investigación aportará conocimiento sobre el capital intelectual como el capital humano, el relacional y el estructural y no sólo se podrá difundir mediante artículos de investigación entre el alumnado y los docentes, sino que también buscará crear un vínculo con las Pymes.

METODOLOGÍA

La presente investigación es cualitativa, ya que se centra en el comportamiento de las personas objetos de estudio. De acuerdo a Hernández (2010) la investigación cualitativa es un método no estructurado, basado en pequeñas muestras que se proponen para proporcionar la idea y comprensión más profunda del problema. Este tipo de investigación pretende estudiar una parte de la realidad y no busca probar teorías o hipótesis, sino descubrir las cualidades del objeto de estudio.

Cabe señalar que la presente investigación forma parte de una investigación en curso que se encuentra en su etapa de investigación documental. En esta etapa, la investigación tendrá un alcance descriptivo, ya que tiene como objetivo central describir el comportamiento en una población definida o en una muestra de una población. Para la investigación documental se han revisado libros y revistas científicas de diversas bases de datos.

DESARROLLO

La administración como ciencia

Cuando la Revolución Industrial hizo más complejos los sistemas de producción y comercialización, surgió el estudio de la Administración como ciencia, sobre todo en los países más avanzados en tecnología como Inglaterra, Alemania y Estados Unidos, entre otros (Hernández, 2011).

Jiménez (1980) define a la Administración como una “ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales”.

Escuela de la administración científica

Los ingenieros industriales, Taylor y sus seguidores, Gantt y Gilbreth, quienes iniciaron el movimiento de la administración científica a principios del siglo XX, sostenían que sólo mediante métodos científicos se podían proyectar los puestos y capacitar a las personas para obtener la máxima eficiencia posible. Pero mientras Taylor se preocupaba por la cooperación entre la administración y el empleado con objeto de aumentar la productividad y repartir sus beneficios entre las dos partes, sus seguidores eran mucho más restrictivos y se concentraban sólo en dos aspectos principales: determinar la mejor manera de realizar las tareas de un puesto (the best way) y la utilización de incentivos salariales (premios de producción) para asegurar la adhesión a los métodos de trabajo prescritos. A esto se le llamaba racionalización del trabajo.

La mejor manera se obtenía mediante técnicas de estudio de tiempos y movimientos, las cuales conducían al método de trabajo que debía seguirse por los empleados. Se buscaba una separación entre el pensamiento (gerencia) y la operación de la actividad (trabajador): los puestos se proyectaban de acuerdo con el modelo de hacer y no pensar. El gerente mandaba y el trabajador tan sólo obedecía y operaba. La capacitación para el puesto se limitaba a las habilidades específicas necesarias para realizar la tarea. La idea predominante era que cuanto más simples y repetitivas fueran las tareas, tanto mayor sería la eficiencia del trabajador. De aquí la importancia en la fragmentación de las tareas, en la exagerada simplificación de la actividad y en la consecuente súper especialización del trabajador.

De acuerdo a Chiavenato (2011), los resultados obtenidos por los partidarios del enfoque clásico no corresponden a las ventajas esperadas porque apostaron a un razonamiento lógico y racionalista que no está en consonancia con la realidad humana de las personas.

De acuerdo a Hernández (2011), los principios de dirección de operaciones que aportó Taylor y por los cuales se le considera el Padre de la Administración son la selección científica y preparación del operario, establecimiento de cuotas de producción, proporcionar incentivos salariales, planificación centralizada, integración del obrero al proceso, supervisión lineal-funcional de la producción, principio de control y principio de excepción.

Taylor (1976) en su libro de Principios de la Administración sostiene que dichos principios pueden aplicarse con igual éxito a todas las actividades sociales: al gobierno de nuestra casa, a la dirección de nuestras granjas, a las operaciones comerciales de nuestros grandes negocios, instituciones filantrópicas, universidades y organismos gubernamentales.

Escuela de relaciones humanas o humanista

Durante la década de 1930 surgió la escuela de las relaciones humanas en franca oposición a la administración científica, que representaba el modelo administrativo de la época. Fue una reacción humanista al mecanicismo que entonces dominaba en la administración de empresas. La escuela de las relaciones humanas ignoró por completo los factores que la administración científica consideraba decisivos: la ingeniería industrial se sustituyó por las ciencias sociales, la organización formal por la organización informal, las jefaturas por el liderazgo,

el mando por la persuasión, el incentivo salarial por las recompensas sociales, el cansancio fisiológico por la fatiga psicológica, la conducta del individuo por el comportamiento del grupo, el organigrama por el sociograma.

El concepto de persona pasó de homo economicus (el ser humano motivado exclusivamente por las recompensas salariales) a homo social (el ser humano motivado por incentivos sociales). Fue una verdadera revolución con la idea de sintonizar la administración con el espíritu democrático clásicamente estadounidense. Con la teoría de las relaciones humanas surgen los primeros estudios sobre el liderazgo, motivación, comunicación y demás asuntos relacionados con las personas. El interés en las labores (administración científica) y en la estructura (teoría clásica) se sustituyó por el énfasis en las personas (Chiavenato, 2011).

Elton Mayo estableció la clasificación de grupos en formales e informales, el grupo formal está constituido por jerarquías de autoridad y funciones de cualquier organización, sin importar el tamaño. El grupo informal es producto de la relación social de las personas en la empresa (organización). Con el tiempo surgen líderes, valores compartidos, reglas de comportamiento y tradiciones. También surgen subgrupos formados por amistad, sexo, religión, sentimiento de clase: obreros, directivos; estos últimos se conocen en la bibliografía anglosajona como trabajadores de cuello blanco. Para Mayo el grupo informal tiene más influencia en la productividad, y cuando entra en franca oposición con la dirección de la empresa polariza las relaciones en forma peligrosa y pone en jaque la existencia del negocio (Hernández, 2011).

Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional es la corriente del pensamiento directivo que estudia las técnicas sociológicas y psicológicas enfocadas a la solución de problemas, actitudes y comportamientos sistémicos de la fuerza laboral (personal operativo y directivo) para renovar las organizaciones y hacerlas más competitivas y eficaces. De acuerdo a (Hernández, 2011) el objetivo del Desarrollo organizacional enfocado en las organizaciones, es rediseñar el comportamiento grupal en la empresa, revisando valores, creencias, normas, hábitos, visiones colectivas (mentalidad), costumbres y las formas de trabajar para alcanzar o recuperar la competitividad de la empresa.

Comportamiento organizacional

Desde el punto de vista del comportamiento organizacional como lo hace Robbins & Judge (2013), las personas difieren en sus aptitudes, y es de vital importancia saber cómo difieren en sus aptitudes y usar dicho conocimiento para incrementar la probabilidad de que un individuo realice bien su trabajo. En el sentido en que se usará en la presente investigación, el término aptitud se refiere a la capacidad que tiene actualmente un individuo para llevar a cabo las diferentes tareas de un puesto de trabajo. Las aptitudes generales de un individuo, en esencia, están constituidas por dos conjuntos de factores: intelectuales y físicos.

Capacidades intelectuales, son las habilidades que se necesitan para desarrollar actividades mentales como pensar, razonar y resolver problemas. La gente de casi todas las sociedades asigna un valor sustancial a la inteligencia, y por buenas razones. Los individuos inteligentes por lo general ganan más dinero y alcanzan mayores niveles de educación; tienen mayores probabilidades de erigirse como líderes de grupos. Por ejemplo, las pruebas de coeficiente intelectual están diseñadas para medir la habilidad mental general de un individuo, al igual que los conocidos exámenes de admisión a la universidad y otras pruebas de admisión para los posgraduados.

Resulta interesante que mientras la inteligencia es de gran ayuda para realizar bien un trabajo, no hace que la gente se sienta más feliz o más satisfecha con su vida laboral. La correlación entre la inteligencia y la satisfacción en el trabajo es casi igual a cero. Las investigaciones sugieren que, aunque los individuos inteligentes se desempeñen mejor y suelen tener puestos de trabajo más interesantes, también son más críticos para evaluar sus condiciones laborales. Así, las personas inteligentes lo hacen mejor pero también esperan más.

La era del conocimiento

Peter Drucker sostiene que la dirección de las empresas había pasado de la era industrial a la era del conocimiento, caracterizada por el aprovechamiento de la inteligencia de los recursos humanos de la organización, quienes son poseedores de experiencias, talento y creatividad; también por el aprovechamiento de los activos intangibles de las empresas o instituciones, como marcas, patentes, know-how, canales de distribución en los que opera la empresa o por el conocimiento de quienes comercializan sus productos (Hernández 2011).

Teoría de recursos y capacidades

Esta teoría surgió a mitad de la década de los años ochenta por Wernerfelt y Rumelt y posteriormente retomada por Barney y Grant entre otros. La teoría de recursos y capacidades parte del principio de que cada empresa podrá construir su estrategia con base a los recursos que disponga, buscando obtener rentabilidad derivada de su mayor eficiencia. Cada empresa posee diferente dotación de recursos, producto de su historia y decisiones pasadas, sobre los que puede sustentar una ventaja competitiva y en la medida en que esta ventaja competitiva sea sostenible, le proporcionará una renta a largo plazo.

Hay que tener en cuenta que no todos los recursos que una compañía posee o controla tienen el mismo valor estratégico. Algunos recursos pueden ser más valorados que otros y éste es el caso de los intangibles (Grant, 1996).

Expertos de esta teoría argumentan que los activos intangibles son los conductores de ventaja competitiva. Lo anterior, dado que las empresas rivales encuentran más difícil imitar activos intangibles que los activos físicos o tangibles. De este modo, la teoría de recursos y capacidades explica la importancia de los recursos intangibles (Ochoa, Prieto, & Santidrián, 2012).

Dichos recursos pueden representar una fuente de ventaja competitiva sostenible. Para ello, estos recursos deben ser valiosos, escasos, difíciles de imitar e insustituibles (Barney, 1991).

Uno de los recursos intangibles más valiosos en las empresas, tal como coinciden diversos investigadores de la administración, es el Capital intelectual.

Capital intelectual

Para Hernández (2011) el capital intelectual le permite a las empresas obtener utilidades por las ideas e innovaciones de sus empleados, siempre y cuando los tengan registrados como propiedad intelectual y lo puedan administrar, es decir, obtener ventajas competitivas irrepetibles; ventajas imposibles de imitar.

Desde un enfoque de Capital Intelectual Dorrego & González-Loureiro (2012) aplican su modelo de variables a 140 empresas en Galicia con el objetivo de identificar la combinación de componentes intangibles (humanos, estructurales, relacionales) en Pymes innovadoras que permiten a estas

organizaciones transformar un conjunto de recursos materiales, financieros y humanos en un sistema capaz de crear valor.

Investigadores de la Universidad del País Vasco, han realizado un estudio de campo, utilizando llamadas telefónicas a los directivos financieros de empresas españolas. Posteriormente, sus respuestas y la información financiera relativa a sus empresas han sido analizadas, utilizando ecuaciones estructurales, concretamente, Partial Least Squares (PLS, por sus siglas en inglés). Dando como resultados que las competencias vinculadas al capital humano, consideradas la principal fuente de valor empresarial, impactan positivamente sobre las competencias vinculadas al capital relacional y al capital estructural, siendo estas últimas determinadas por competencias ligadas al capital humano y al capital relacional, y solo las competencias vinculadas al capital estructural impactan positiva y directamente sobre los resultados empresariales (García-zambrano & Rodríguez-castellanos, 2017).

Chen, Zhu, & Yuan Xie (2004), sostienen que bajo las circunstancias competitivas con el conocimiento como el capital intelectual (CI), una empresa debe luchar por una posición dominante para la supervivencia y el desarrollo en la competencia de aprendizaje entre las empresas. La gestión de CI ya se ha convertido en el núcleo de la gestión empresarial en la era de la economía del conocimiento. Este estudio tiene como objetivo diseñar un nuevo modelo de medición CI con sus propios índices. Como se discutió anteriormente, es casi imposible formar una fórmula detallada para calcular el valor económico de CI, lo que, sin embargo, no significa que sea insignificante diseñar un modelo de medición. Por el contrario, es útil diseñar un conjunto de índices de medición cualitativos, que permitan a una empresa reconocer el status quo de CI a través de comparaciones horizontales y verticales, y luego adoptar medidas correspondientes para evitar su debilidad y desarrollar su fuerza. Con un análisis teórico, en este estudio IC se clasifica en capital humano, capital estructural, capital de innovación y capital de clientes, y los índices de medición cualitativos se diseñan de acuerdo con su contenido respectivo.

Dicho estudio tiene punto de partida en la Teoría de Recursos y Capacidades, desde este enfoque cada empresa es única debido, principalmente, a los recursos que posee y a la forma en que los gestiona; su capacidad para competir dependerá, por tanto, fundamentalmente de ella misma.

Los recursos financieros, tecnológicos y materiales, por sí solos no pueden generar ventajas competitivas, por lo que el recurso humano se convierte en un recurso esencial para las organizaciones; en éste reside los conocimientos y es el que tiene la capacidad de poder gestionar los recursos para la organización. Llevado al extremo, una empresa puede disponer de recursos financieros ilimitados, de la última tecnología, de la marca más poderosa del mercado, pero si no cuenta con el personal apropiado difícilmente podría explotar dichas ventajas competitivas (Pla, 2004).

En este mismo sentido, Laursen & Foss, investigadores de Copenhage (2003) afirman que desde la Dirección de Recursos Humanos se pueden implementar nuevas prácticas de recursos humanos que contribuyan a incrementos en el rendimiento financiero y en la innovación.

Boada-Grau & Gil-Ripoll (2009), investigadores de la Universitat Rovira i Virgili muestran evidencia empírica de que la Gestión Estratégica de Recursos Humanos contribuye al desarrollo de la cadena de valor implícita en los procesos que va desde la detección de las necesidades del cliente hasta la satisfacción de las mismas. Esto al haber participado 222 directivos a los cuales se les aplicaron varias pruebas auto-administradas que contemplaban aspectos como: los datos demográficos del entrevistado y de la empresa, la escala Balanced Scored (BSC-14) con 14 ítems y la escala Gestión Estratégica de los Recursos Humanos (GERH-53) con 53 ítems para medirla.

El principal hallazgo de Becerra & Álvarez (2011) en su estudio dentro del clúster de confecciones en el departamento de Caldas, Colombia es que la formación del recurso humano, la existencia de áreas especializadas, planes estratégicos del recurso humano y acciones conjuntas entre las empresas que involucran el recurso humano, influyen positivamente en la innovación empresarial.

En el estudio desarrollado en empresas de Hermosillo, Sonora por Leyva, Cavazos, & Espejel (2017) los resultados muestran a la planeación estratégica y las habilidades gerenciales como factores internos de las Pymes que influyen en la competitividad empresarial.

Liquidano (2006), sometió su estudio a 219 ejecutivos o personas que realizan la función de administrador de recursos humanos en empresas de Aguascalientes y con ello se llegó a la identificación de una mayor correlación significativa entre nueve

competencias técnicas y ocho competencias cognitivas del perfil del administrador de recursos humanos, así como la identificación de empresas en sus formas de administrar y en sus prácticas de administración de recursos humanos desde la fase administrativa, de gestión, de desarrollo, estratégica, por competencias hasta la gestión del conocimiento del talento humano, aunque esta última en forma muy incipiente.

Coad, Nielsen, & Timmermans, (2017), investigadores Daneses, se enfocaron en el fenómeno del primer empleado que contrata una empresa nueva, utilizando información recabada de nuevas empresas danesas y su rendimiento a lo largo del tiempo. Los empresarios que hicieron su primera contratación (en comparación con aquellos que no lo hicieron), disfrutaron de un mayor crecimiento de las ventas en el año anterior, lo que sugiere que el crecimiento de las ventas precede al crecimiento del empleo en estos nuevos negocios. Así que, no todas las empresas nuevas deben buscar contratar, sino solo aquellas que tengan un crecimiento suficiente en las ventas para justificar la necesidad de nuevos empleados.

En el artículo desarrollado por (Rocca, García, & Duréndez, 2016), se analizaron los factores asociados al éxito competitivo de las mipymes peruanas, con una muestra de 94 empresas, con más de cinco trabajadores. Los factores de éxito competitivo se estudiaron desde la perspectiva de la teoría de los recursos y capacidades de las empresas. Los resultados muestran que, conforme las mipymes tengan implantados sistemas de control de gestión más desarrollados y que apliquen prácticas de gestión de sus recursos humanos más eficientes, mayor será la probabilidad de tener éxito en el mercado.

La investigación de Aldehayyat & Twaissi, (2011) identifica las características del sistema de planificación estratégica en las pequeñas empresas industriales jordanas y examina su relación con el desempeño corporativo. La investigación empírica fue coordinada a través de una encuesta de pequeñas empresas jordanas industriales cotizadas en bolsa. Un cuestionario de estas empresas arrojó una tasa de respuesta del 52.1 por ciento. El estudio encontró una fuerte relación positiva entre la planificación estratégica y el desempeño corporativo. Cabe señalar que en esta investigación se tomaron como características importantes de la planeación estratégica la planeación de las funciones de los recursos humanos para determinar su relación con el desempeño corporativo.

CONCLUSIONES

Después de la revisión de la literatura, la presente investigación permite establecer que el concepto de *capital intelectual* en las organizaciones como lo son las Pymes ha sido estudiado a fondo en el ámbito académico mundial, ubicando esta teoría como fundamental para el éxito de los negocios. En contraste, en nuestro país, es un concepto administrativo al que no se le ha dado la relevancia que merece dentro de las organizaciones.

La presente investigación presenta el estado del arte en cuanto a capital intelectual se refiere como una aportación teórica a una futura investigación correlacional, con el propósito de determinar la influencia del capital intelectual en la permanencia de las Pymes en Morelia, Michoacán. Con base a las investigaciones científicas revisadas sobre el capital intelectual es que la presente investigación propone la siguiente clasificación del concepto de capital intelectual para su estudio en Pymes morelianas. El *capital intelectual está integrado por el capital humano, el capital estructural y el capital relacional de la organización.*

El *capital humano* está conformado por tres elementos: capacidades y competencias, creatividad y actitud hacia la innovación, y motivación y satisfacción. Respecto a las capacidades y competencias se refiere a que los empleados tengan el perfil para el puesto que ocupan y que trabajen en equipo. En cuanto al aspecto de la creatividad y actitud se determina con el grado en que los trabajadores de la organización tengan iniciativa relacionada con la innovación. La motivación y satisfacción del capital humano se determina en el grado en que los trabajadores sean motivados de manera económica y profesional.

El *capital estructural* se integra por tres elementos: cultura organizacional, estructura organizacional, y equipo tecnológico, investigación y desarrollo. En lo que se refiere a la cultura organizacional se establece que es el grado de identificación de los empleados con los valores de la empresa. La estructura organizacional es la claridad de las relaciones entre autoridad, responsabilidades y beneficios. El equipo tecnológico, investigación y desarrollo es el que genera los procesos de gestión y producción eficientes e innovadores en la organización.

El *capital relacional* está determinado por la relación que la organización posea con proveedores y clientes, resultando de ello convenios con proveedores que le brinden beneficios a la empresa, además del grado de

satisfacción y fidelidad con el cliente. El capital relacional de la empresa también se configura por su relación con la sociedad a través de la reputación e imagen que posea la empresa. Otro elemento que impacta el capital relacional de la organización son las relaciones con instituciones del sector público, las cuales dan origen a convenios con cámaras de comercio en beneficio de la empresa.

REFERENCIAS

- Aldehayyat, J., & Twaissi, N. (2011). Strategic Planning and Corporate Performance Relationship in Small Business Firms: Evidence from a Middle East Country Context. *International Journal of Business and Management*, 6(8), 255–263. Recuperado el día 6 de marzo de 2018 de <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n8p255>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99–120.
- Becerra, F., & Álvarez, C. (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales*, 27(119), 209–232.
- Boada-Grau, J., & Gil-Ripoll, C. (2009). Gestión Estratégica de Recursos Humanos como Antecedente del Balanced Scorecard. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 25(2), 123–134. <https://doi.org/10.4321/S1576-59622009000200003>
- Chen, J., Zhu, Z., & Yuan Xie, H. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 195–212. <https://doi.org/10.1108/14691930410513003>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Coad, A., Nielsen, K., & Timmermans, B. (2017). My first employee: an empirical investigation. *Small Business Economics*, 48(1), 25–45. <https://doi.org/10.1007/s11187-016-9748-3>
- Dorrego, P. F., & González-Loureiro, M. (2012). Intellectual capital and system of innovation. *Intangible Capital*, 8(2), 239–274.
- García-zambrano, L., & Rodríguez-castellanos, A. (2017). Capital intelectual y resultados empresariales: vinculación de competencias empresariales en el caso español. *Desarrollo Social y Empresarial*, 15(27), 105–118. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.16925/me.v15i27.1785>
- Grant, R. (1996). *Propering in dynamically competitive environments: organizational capability as knowledge integration*.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración* (Quinta edi). México: Mc Graw Hill.
- Jimenez, W. (1980). *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México: Fondo de Cultura Economica.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigacion Del Comportamiento*. (McGraw-Hill, Ed.) (Cuarta edi). México.
- Laursen, K., & Foss, N. (2003). New human resource management practices, complementarities and the impact on innovation performance. *Cambridge Journal of Economics*, 27(2), 243–263. <https://doi.org/10.1093/cje/27.2.243>
- Leyva, A., Cavazos, J., & Espejel, J. (2017). Influencia de la Planeación Estratégica y Habilidades gerenciales como factores internos de la Competitividad Empresarial de las Pymes. *Contaduría y Administración*, 1042.
- Liquidano, C. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. Sus competencias y la relación con las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y Administración*, 220, 145–178.
- Ochoa, M., Prieto, M., & Santidrián, A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), 35–48. <https://doi.org/1659-4932>

- Pla, B. J. (2004). *Dirección de Empresas Internacionales*. (Pearson, Ed.). D.F.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rocca, E., García, D., & Duréndez, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios*, 11(22), 52–68. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201602.004>
- Rodríguez, J. (2010). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Cengage Learning.
- Rodríguez, J. K. (2010). Employment Relations in Chile: Evidence of HRM Practices. *Relations Industrielles*, 65(3), 424–446. <https://doi.org/10.7202/044890ar>
- Salazar, C., Cancino, B., & Delgado, C. (2003). Análisis del rol del área de Recursos Humanos en Micros, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas. *Theoria*, 12(1999), 87–95.
- Schnarch, A. (2013). *Marketing para pymes*. México: Alfaomega.
- Taylor, F. (1976). *Principios de la Administración Científica*. México.