



**Capital Intelectual como Elemento de Cambio en las Empresas Procesadoras de Camarones, Municipio San Francisco**  
**Intellectual Capital as Element of Change in the Shrimp Processing Companies, San Francisco Municipality**

Dra. Yoleida Hernández / Correo: [yoleidahernandez61@gmail.com](mailto:yoleidahernandez61@gmail.com)  
Código Orcid 0009-0001-1353-5624

Dra. Maribel Ordoñez/Correo: [mordonez@urbe.edu.ve/](mailto:mordonez@urbe.edu.ve/)  
Código Orcid 0000-0002-2344-112X

### Resumen

La investigación tuvo como propósito analizar el capital intelectual como fuerza impulsora de empresa dedicada al procesamiento de camarones, localizada en la franja costera del Municipio San Francisco del estado Zulia - Venezuela, utilizando metodológicamente el paradigma positivista de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental de campo, transeccional; obteniéndose datos de la totalidad de los gerentes (9) que laboran allí, mediante la técnica de la encuesta (cuestionario) estructurado con 21 ítems, con alternativas de respuestas tipo Likert, para valorar dicho capital con sus dimensiones capital humano, capital estructural y capital relacional. Para el procesamiento de los datos, se usó el programa SPSS para el cálculo de las frecuencias absoluta y relativa, así como la media aritmética de la dimensión e indicadores. Los resultados determinaron el carácter familiar de las empresas estudiadas, el indicador capital estructural quedó mejor ponderado (media 4,48), mientras el capital intelectual obtuvo un alto desempeño (media 3,98), ambos fundamentados en la cultura organizacional y el uso de tecnología apropiada, por arriba del resto de empresas similares.

**Palabras clave:** Capital intelectual; capital humano; capital estructural; capital relacional; activos intangibles; industria camaronera venezolana.

### Abstract

The purpose of the research was to analyze Intellectual Capital as a driving force of a company dedicated to shrimp processing, located on the coastal strip of the San Francisco Municipality of the Zulia state - Venezuela, methodologically using the positivist paradigm of a quantitative nature, of a descriptive type, non-specific design. field experimental, transeccional; obtaining data from all the managers (9) who work there, through the survey technique (questionnaire) structured with 21 items, with Likert-type response alternatives, to assess said capital with its human capital, structural capital and capital dimensions relational. For data processing, the SPSS program was used to calculate the absolute and relative frequencies, as well as the arithmetic mean of the dimension and indicators. The results determined the family nature of the companies studied, the structural capital indicator was better weighted (mean 4.48), while intellectual capital obtained a high performance (mean 3.98), both based on the organizational culture and the use of appropriate technology, above the rest of similar companies.



**Keywords:** Intellectual capital; human capital; structural capital; relational capital; intangible assets; Venezuelan shrimp industry.

### Introducción

En la actualidad las organizaciones enfrentan entornos dinámicos, ambiguos, inciertos y globales, por lo cual de manera sistemática han venido evaluando como anticiparse para responder al conjunto de fuerzas externas, mediante estrategias e innovaciones que les permitan superar las amenazas, generar ventajas competitivas para posicionarse dentro del mercado donde se desarrollan. De modo, dichos entornos han influenciado a las organizaciones hacia una nueva era de la historia, donde la información y el conocimiento representan una de las fuentes de valor intangible más significativo, para la generación tanto de riquezas como bienestar.

El conocimiento en las organizaciones está presente en el capital humano, en el diseño y procesos organizativos, las relaciones con los clientes como proveedores así como en todo aquello que traslada valor y utilidad a éstas; materializados en activos intangibles para robustecer la formación de componentes esenciales como sostenibles en el tiempo. Estos activos son factores fundamentales para lograr el éxito y su anexión la constituye el capital intelectual, entendido como el conjunto de conocimientos de los trabajadores, los cuales son aplicados a los procesos de las mismas para mejorar la productividad, haciéndolas sean más competitivas (Bernárdez, 2008).

Por ello, la importancia de generar capital intelectual reside en el conocimiento, ya que este se ha convertido en el principal insumo de lo fabricado, de lo que se construye, se compra y se vende. En consecuencia, las organizaciones hoy en día se esfuerzan por tener los profesionales más capacitados, con mejores tecnologías de información y comunicación, con plataformas organizativa robustas para captar como también mantener los clientes, alineados a una cultura que asegure la sostenibilidad corporativa (Román, 2004).

Dentro de este contexto, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de forma tradicional representan la fuente primordial de empleo en la mayoría de los países. En Venezuela la situación económica ha generado que muchas de dichas unidades económicas hayan desaparecidos, por ende la oferta de empleos. Sin embargo, otras han permanecido, entre ellas, las plantas procesadoras de camarón, motivado a las fuertes inversiones financieras y tecnologías instaladas, aunado al talento humano calificado con el cual cuentan.

El mercado principal de estas empresas está ubicado en Europa y Estados Unidos (Gutierrez, 2021). Las plantas se encuentran primordialmente cercanas a las granjas criadoras de especies crustáceos, en particular los camarones, a lo largo de las franjas costera, oriental y occidental del lago de Maracaibo del estado Zulia.

Por tanto, esta investigación buscó establecer el nivel de comportamiento del capital intelectual como fuerza impulsora de las empresas dedicadas al procesamiento, empaquetado y comercialización de camarones, localizada en la franja costera del Municipio San Francisco del estado Zulia. El estudio en ese sector, fue motivado al poco conocimiento que se tiene sobre el comportamiento de las dimensiones subyacentes del

capital intelectual en la organización y cómo éste influye para que se mantenga operando de manera competitiva en los mercados internacionales.

### **Objetivo General**

Establecer el nivel de comportamiento del capital intelectual como fuerza impulsora en las empresas de procesamiento de camarones del Municipio San Francisco del estado Zulia.

### **Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de comportamiento del capital humano dedicado al procesamiento de camarones en las empresas ubicadas en el Municipio San Francisco del estado Zulia.

Establecer el nivel de comportamiento del capital estructural de las empresas camaroneras del Municipio San Francisco del estado Zulia.

Determinar el nivel de comportamiento del capital relacional de las empresas camaroneras del Municipio San Francisco del estado Zulia.

### **Fundamentación Teórica**

#### **Capital intelectual como elemento importante en el desempeño organizacional**

El capital intelectual ha estado presente en las organizaciones a través del tiempo, no obstante, en la década de los 90 donde predominaba una realidad económica catalogada como la sociedad del conocimiento, tuvo auge su desarrollo considerando el conocimiento como uno de los recursos primordiales que mejoran su economía (Brooking, 1996). Así mismo, hacía referencia a aquellos activos intangibles de la organización, generados de riqueza o que potencialmente pueden generarla.

En este contexto la capacidad que posee una organización para conocer, medir y gestionar sus recursos intangibles, entre ellos el capital intelectual, pasa a ser un elemento clave en la creación de ventajas competitivas, las cuales son entendidas como aquellas para hacer frente a otras del mismo sector o mercado para sobresalir y tener una posición superior a la de sus competidores (Miles & Quintillán, 2005).

Cabe resaltar, varios autores han conceptualizado al capital intelectual como un mecanismo que garantiza el desarrollo de la economía, cada uno desde diferentes perspectivas o puntos de vista, sin embargo, para Bueno, Salmador, & Merino (2008, pág 10):

“Es la acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos de naturaleza intangible o recursos y capacidades basados en conocimiento, que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar ventajas competitivas o competencias esenciales para la organización en el mercado”.

Por ello, Marr, Gray, & Neely ( 2003) plantean, medir el capital intelectual de una organización permitirá formular estrategias, evaluar su ejecución, colaborar en la toma de decisiones y comunicarse de manera efectiva con los agentes de interés, es decir servirá



para identificar el desempeño de éstas. Por su parte, Rodrigues, Figueroa, & Fernández-Jard (2009) argumentan, el gasto en los activos intangibles, representan variables que impactan de manera significativa en el desempeño de las organizaciones.

Por tanto, el capital intelectual es un elemento importante en el desempeño organizacional, puesto que crea e impulsa el valor intangible generando crecimiento, cambio, riquezas, bienestar, ventajas competitivas, por ende éxito a las empresas. Así mismo, permite mejorar la oferta de bienes y servicios, tener presencia en mercados antes inalcanzables, propiciando nuevos tipos de relaciones con socios, clientes y proveedores. Todos estos elementos inducirán indudablemente a un cambio de paradigma en la gestión de las organizaciones, al incorporarlos dentro de su cultura.

### **Capital intelectual – Dimensiones**

Existe una diversidad de clasificaciones del capital intelectual, aportadas por autores desde el punto de vista teórico y práctico, donde coinciden que éste se divida en tres componentes o dimensiones: capital humano, capital estructural y capital relacional (Bontis, 2001; Bueno, Salmador y Merino, 2008; Nemiño & Gempes, 2018).

#### **Capital Humano.**

Referido a los activos intangibles, referidos a las personas que trabajan en una organización. Definido por Montejano & López (2013), como el conocimiento adquirido por una persona que incrementa su productividad generando valor por su contribución a la empresa. Asimismo, entendido como todos aquellos conocimientos, saberes, aptitudes, destrezas, habilidades y capacidades de los trabajadores pertenecientes a la organización, alineados con los retos y valores de ésta (Bueno, Salmador y Merino, 2008).

Inclusive, este capital humano está relacionado con el inventario de conocimientos tácitos y explícitos de las personas, su capacidad para incrementar la productividad como la contribución en la generación de valor de la empresa (Gong, 2016); constituye la base de generación del capital estructural y capital relacional que conforman el capital intelectual, según los autores Bueno, Salmador y Merino (2008) y Malvicino (2010).

Por tanto, el capital humano es un componente estratégico para la organización; son las personas las que producen, quienes utilizan tanto la información como el conocimiento para generar las capacidades tanto individuales como organizacionales, les permiten competir; es decir, es el capital pensante, creativo, innovador, con pericia para la resolución de problemas, con capacidad para trabajar en equipo, con liderazgo para desarrollar y comunicar estrategias, contribuyen con la riqueza de la empresa. Por ello, las organizaciones deben contar con personal con cualidades intelectuales, aptitud y actitud para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

#### **Capital Estructural.**

Este capital perdura en la organización y pertenece a los accionistas, constituido por todo aquello fomentado por la organización que la distingue de otras, representado por el



conocimiento de las personas, integradas a los procesos internos y tecnologías de la organización, a los procedimientos como a los sistemas de trabajo desarrollados (Larios, 2009).

Otros autores incluyen en este capital, las rutinas, manuales, procesos, sistemas de gestión, cultura, estrategias, bases de datos, tecnologías, flexibilidad y capacidad organizativa, know-how, diseño industriales, patentes, licencias, creaciones artísticas, copyright, software, marcas, entre otros (Brooke, 2003); y (Fox, 2009). Es decir, se considera en esta dimensión todos los intangibles no humanos de la organización, desde la cultura o los procesos internos hasta los sistemas de información o bases de datos (Bontis, Chua, & Richardson, 2000)

Sin duda se puede expresar, el Capital estructural es el único componente propiedad de la organización que permanece o reside en ella, es independiente (no depende de la movilidad de los trabajadores), constituye el conocimiento creado por las personas o en las relaciones entre ellas e incorporado en la estructura organizativa, contribuyendo con la reputación de la misma. Pero para rentabilizar las oportunidades del entorno cambiante e incierto, requiere de manera continua estar actualizando todos los recursos asociados a dicho capital.

### **Capital Relacional.**

Este capital le otorga preponderancia a las relaciones fuera del entorno de la organización, es decir, las relaciones con los interesados, clientes, proveedores, competidores, gobierno, sociedad, gremios, asociaciones, imagen, entre otros. Para Bontis (2001), corresponde al valor que tiene la organización a relacionarse con los restantes agentes sociales, expresado en términos de nivel de integración, compromiso, cooperación, alianza, cohesión, conexión y responsabilidad social.

Por su parte, Ramón-Poma & Hinojosa (2020) expresan, el capital relacional constituye el valor agregado de la organización, agente relacionado con el entorno que le rodea. De igual manera, Martín et al. (2011) sostienen, las relaciones de la organización con los actores externos significan relaciones vinculadas al negocio, con lo cual crea nexos importantes con el entorno. Finalmente, algunos de los elementos de este capital pueden ser protegidos legalmente, mientras para otros la protección resulta más complicada; y la inversión en muchos de estos activos genera unos beneficios inciertos (Da Silva Santos, Figueroa, & Fernández - Jardón, 2009).

Por tanto, el capital relacional muestra el valor de relaciones exteriores de la organización formando redes internas y externas por donde fluye el conocimiento, se va acumulando por las partes en el intercambio con terceros, reflejándose en la satisfacción como la lealtad de los clientes, la reputación así como el prestigio de ésta, alianzas y acuerdos estratégicos alcanzados con el entorno, compromiso social, imagen pública, acción social, actuación competitiva, entre otras. Es decir, las organizaciones no son sistemas aislados sino que están en constante relación con los agentes externos de interés, en esencia representa el valor agregado, por los conocimientos inmersos en dicha relación.

### **Capital Intelectual – Interrelaciones de sus Dimensiones.**

Las dimensiones del capital intelectual son secciones dinámicas, interrelacionadas y con sinergias, tal como lo sostienen Bontis, Chua, & Richardson (2000) y Sánchez, Melián, & Hormiga (2007). El capital humano constituye la base fundamental para el desarrollo del capital estructural como del capital relacional, están en constante interacción entre ellas. Por su lado Román (2004) expresa, lo ideal es obtener en la organización una interacción equilibrada de las tres dimensiones del capital intelectual, por cuanto genera valor (capital financiero).

En consecuencia se puede indicar, gestionar el capital Intelectual para crear valor en la organización no está determinado por explotar uno de las dimensiones, sino establecer una interacción entre ellas, de modo que el resultado sea el más adecuado y conveniente. Así mismo, permite a la organización relacionarse con el exterior, favorece la socialización de conocimientos, habilidades como talentos para la formación del capital estructural, haciendo que todo funcione de manera más armónica.

### Metodología

El presente estudio tuvo un enfoque positivista, de carácter cuantitativo, tipo descriptivo, diseño de campo, no experimental - transeccional (Hurtado, 2012). La población objeto de estudio, estuvo conformada por la totalidad de los gerentes (9) que laboran en la empresa procesadora de camarones, por lo cual quedo definida como un censo poblacional (Tamayo y Tamayo, 2014).

Se utilizó la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario estructurado con 21 ítems, con alternativas de respuestas tipo Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), para valorar la variable de estudio el capital intelectual en sus dimensiones capital humano (formación, capacidades y actitudes), capital estructural (cultura y tecnología) y capital relacional (relación con los aliados como relación con las comunidades). Cada respuesta tuvo un código numérico que permitió el análisis descriptivo de los datos.

Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa SPSS versión 23 en español que permitió el cálculo de la frecuencia absoluta y relativa así como la media aritmética de los indicadores y de la dimensión. Para la interpretación de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, se estableció un baremo (Tabla 1) de rangos tanto de intervalos como de categorías.

Tabla 1. Baremo de interpretación de la media

Intervalos	Categorías
4,21 - 5,00	Muy Alto
3,41 - 4,20	Alto
2,61 - 3,40	Moderado
1,81 - 2,60	Bajo
1,80 - 1,00	Muy Bajo

Fuente: Elaboración propia (2022)

### Resultados

A continuación se presenta el análisis estadístico resultante de los datos recolectados de la aplicación del cuestionario sobre el capital intelectual. En la Tabla 2, se puede observar los resultados de la dimensión del capital humano de empresa dedicada al procesamiento de camarones, con sus indicadores: formación, capacidades y actitudes.

En relación a la formación arrojó, el 77,8% de los gerentes manifestaron casi siempre los colaboradores participan activamente en charlas ofrecidas por ella misma, indicando, la organización promueve estas actividades como parte de su política para fortalecer su formación. Así mismo, el 55,6% de los encuestados expresaron a veces la organización se preocupa por la formación académica continúa de sus colaboradores, por cuanto asume que este tipo de formación formal debería hacerla ellos mismos.

No obstante el 44,4% afirmaron, casi siempre y a veces considera relevante la formación académica para el mejor desempeño de sus funciones y actividades hacia el logro de los objetivos. La media de este indicador arrojó un valor de 3,63, evidenciándose existe una alta formación académica y practica de los colaboradores dentro de la organización camarонера. Además, está por encima de la media de la dimensión del capital humano (3,58).

Tabla 2. Descriptivo del Capital humano de empresa dedicada al procesamiento de camarones. Zulia – Venezuela. 2022.

Ítems	Indicadores																	
	Formación						Capacidades						Actitudes					
	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	0	0	0	0	1	11,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	55,6
Casi siempre	4	44,4	3	33,3	7	77,8	5	55,6	4	44,4	3	33,3	0	0	1	11,1	3	33,3
A veces	4	44,4	5	55,6	1	11,1	4	44,4	4	44,4	4	44,4	1	11,1	7	77,8	1	11,1
Casi nunca	0	0	1	11,1	0	0	0	0	1	11,1	2	22,2	8	88,9	1	11,1	0	0
Nunca	1	11,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100
Media aritmética indicador	3,63						3,33						3,78					
Media aritmética dimensión	3,58																	
Categoría dimensión	Alta																	

Fuente: Elaboración Propia (2022)

Dichos resultados son coincidentes con Alles (2010) quién expresa, la formación es un proceso que proporciona a las personas las aptitudes necesarias para su mejor desempeño, adecuando su perfil a las exigencias y cambios del entorno; tomando en cuenta, debe estar enlazado con la filosofía organizacional, sin dejar de lado los planes de carrera y políticas organizacionales. Así mismo Novac & Ciochina (2016) señalan, la



formación del talento humano tiene efectos visibles en las organizaciones como la generación de nuevos conocimientos en el área de actividad, mejor desempeño en relación a la calidad de los productos o servicios ofrecidos, por ende un mayor desarrollo de la planificación organizacional.

En cuanto al indicador capacidades resultó 55,6% de los sujetos informaron casi siempre los colaboradores responden a las dinámicas de cambio organizacional para afrontar a nuevos actores, mercados, reglas, escenarios y retos. Por otro lado, el 44,4% de los encuestados afirmaron, casi siempre y a veces, la organización motiva a los colaboradores para la ejecución de las tareas en equipo con el fin de trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. De igual manera el 44,4% aseveraron, a veces se estimulan a los colaboradores a tener iniciativa para el logro de los objetivos organizacionales.

La media de este indicador arrojó un valor de 3,33 indicando, los colaboradores tienen un moderado desarrollo de capacidades para responder a la dinámica de cambio de la organización. Además, está ligeramente por debajo de la media de la dimensión del capital humano (3,58). Se infiere de lo obtenido, los resultados discrepan con lo planteado con Bueno et al. (2011) quienes destacan, las capacidades de las personas están relacionadas a los conocimientos, habilidades y actitudes para hacer las cosas, es decir “el saber hacer” producto de la experiencia, en la práctica en las actividades desarrolladas.

Por otro lado el indicador actitudes arrojó, 88,9% de los gerentes afirmaron casi nunca los colaboradores tienen una actitud positiva para adaptarse a los cambios de las nuevas condiciones del entorno y de la organización. Así mismo, el 77,8% de los encuestados señalaron a veces los colaboradores presentan soluciones novedosas a la medida de los requerimientos organizacionales. Mientras 55,6% expresaron siempre los colaboradores asumen una actitud de colaboración para realizar actividades hacia el logro de los objetivos organizacionales y ofreciendo diferentes perspectivas para brindar soluciones.

La media de este indicador arrojó un valor de 3,78 indicando, los colaboradores tienen un alto desarrollo de actitudes que influye en el liderazgo, el espíritu de trabajar en equipo, la fraternidad, la empatía, la compasión así como otros vitales para el mejor desempeño; además está por encima de la media de la dimensión del capital humano (3,58).

Los resultados concuerdan con lo planteado con Robbins (2009) quién sostiene, las actitudes son predisposiciones aprendidas para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a una persona, objeto o situación y reflejan cómo se sienten las personas con respecto a algo. Así como también, con lo postulado por Hellriegell & Slocum (2009) quienes expresan, las actitudes influyen en el comportamiento del individuo, es decir la persona tiende a comportarse en forma consistente con sus sentimientos.

Se puede concluir, la media de la dimensión (3,58) refleja una alta ponderación del capital humano dentro de la empresa procesadora de camarones; destacándose el gran valor que le dan a la formación y a las actitudes de los colaboradores en pro del rendimiento como del posicionamiento de su mercado a nivel internacional. Algo llamativo, es el resultado arrojado por las capacidades de dichos colaboradores con una valoración moderada, indicando, las organizaciones y sus colaboradores deben estar atentos con iniciativas novedosas para afrontar los cambios así como los retos presentes en el día a día.

En este sentido, los hallazgos encontrados difieren con Quintana (2018) quien sostiene, la persona es el único recurso dinámico de la organización, quien decide el manejo de los demás, como los físicos o materiales; además posee una vocación encaminada hacia el crecimiento y desarrollo organizacional; por ello, es importante desarrollar una gestión del talento humano clave, para generar nuevos conocimientos y habilidades de las personas en posibilidades concretas de consecución de objetivos.

En la Tabla 3, se pueden observar los resultados de la dimensión capital estructural y su aplicación en las empresas dedicadas al procesamiento de camarones, con sus indicadores: cultura y tecnología. En relación al primer indicador cultura, los sujetos encuestados señalaron, un 66,7% de los colaboradores siempre se identifican con la misión de la organización, lo que indica en cierta manera la lealtad y vinculación de éstos con la organización, es decir el compromiso organizacional. De igual modo, el 66,7% de los encuestados afirmaron, contar con programas de formación para instruirlos a trabajar y ejecutar sus actividades, cumpliendo con el estándar de calidad en busca de la excelencia de la organización. Por otra parte, el 88,9% respondió siempre se establecen normas para el control de la conducta de los colaboradores.

Tabla 3. Capital estructural de las empresas dedicadas al procesamiento de camarones

Ítems	Indicadores											
	Cultura						Tecnología					
	10		11		12		13		14		15	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	6	66,7	6	66,7	8	88,9	2	22,2	1	11,1	8	88,9
Casi siempre	2	22,2	2	22,2	1	11,1	5	55,6	7	77,8	1	11,1
A veces	1	11,1	1	11,1	0	0	2	22,2	1	11,1	0	0
Casi nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100
Media aritmética sub dimensión	4,67						4,30					
Media aritmética dimensión	4,48											
Categoría dimensión	Muy alta											

Fuente: Elaboración Propia (2022)

La media de este indicador arrojó un valor de 4,67 indicando, los colaboradores tienen muy alto la cultura organizacional y el cumplimiento de los principios, valores y normas establecidas para ser acatadas por todos los miembros en pro del logro de los objetivos y metas. La media de la dimensión del capital estructural arrojó 4,48, colocándolo en la categoría muy alta; estos resultados coinciden con lo postulado por Llanos (2016) quien enfatiza, la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. La misma se verá reflejada en



cada una de las actividades realizadas por la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos los cliente y relacionados.

En relación con el indicador tecnología resultó, 88,9% de los gerentes abordados expresaron, siempre los conocimientos generados en los distintos proyectos son incorporados en la práctica de manera rápida para aprovechar el aprendizaje. Así mismo el 77,8% de los encuestados aseveraron, casi siempre se hacen esfuerzos para incorporar nuevas tecnologías en sus actividades de manera para mejorar los procesos, por ende mantener la competitividad en el mercado. Además, el 55,6% de los gerentes opinaron, casi siempre se promueven las comunicaciones virtuales como un sistema efectivo, productivo y competitivo dentro de la organización.

La media de este indicador arrojó un valor de 4,30, indica que los colaboradores consideran de muy alta importancia la incorporación de tecnología en la organización, por ser la columna vertebral para la mejora eficiente de los procesos y de la productividad, competitividad, aprovechamiento de nuevas oportunidades, bienestar de los colaboradores, entre otros aspectos.

La media de la dimensión del capital estructural (4,48) arrojó estar ligeramente por debajo. Los mencionados resultados, concuerdan con lo planteado con Rua & Edison (2015) quienes sostienen, la tecnología se concibe como la aplicación sistémica del conocimiento por medio del cual se generan bienes y servicios disponibles para quien los requiera. Convirtiéndola en la principal “herramienta” con la cual cuentan las organizaciones para el diseño, creación, distribución de sus productos para generar un carácter estratégico a la utilización y dominio de la misma.

En definitiva, la media de la dimensión (4,48) refleja, muy alta valoración del capital estructural dentro de las empresas procesadoras de camarones; destacándose, ésta se preocupa por incorporar en la práctica o en el quehacer diario los conocimientos generados en los distintos proyectos ejecutados para la implementación de nuevas tecnologías, incluyendo las comunicaciones virtuales para facilitar procesos e interacciones entre sus colaboradores con miras a contribuir con su desarrollo y crecimiento económico en ambientes actuales complejos y competitivos.

Por tanto, los hallazgos encontrados están en correspondencia con Bueno (2005) quién sostiene, el capital estructural está integrado por aspectos de la cultura organizacional y la tecnología. Identificando la cultura organizacional como el conjunto de valores impulsados por la directiva como modelos de comportamiento en la organización y la dotación de tecnología como el conjunto de conocimientos, métodos, técnicas acumulados en las bases de datos que la organización incorpora a los procesos para ser más eficientes, propiedad intelectual como el volumen de conocimientos protegidos legalmente y los resultados de innovación incluyendo las mejoras incorporadas en los productos, procesos y métodos de gestión existentes percibidas en términos de costos, calidad rendimiento y tiempo.

En la Tabla 4, se muestran los resultados de la dimensión del capital relacional arrojados por la encuesta aplicada a los gerentes de las empresas dedicadas al procesamiento de camarones, con sus dos indicadores: relaciones con los aliados y relación con las comunidades. En cuanto a relación con los aliados se destaca, todos los ítems arrojaron un valor de 66,7% significando casi siempre se: estimulan las alianzas estratégicas con otras empresas, se mantienen alianzas estratégicas con otras empresas las cuales generan ventajas competitivas, como un mecanismo de vinculación y/o

colaboración con otras organizaciones de carácter público y privado que les permita expandirse, proyectarse y posicionarse de manera competitiva en el mercado.

Tabla 4. Capital relacional de las empresas dedicadas al procesamiento de camarones.

Ítems	Indicadores											
	Relación con los aliados						Relación con las comunidades					
	16		17		18		19		20		21	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	0	0	0	0	0	0	2	22,2	1	11,1	5	55,6
Casi siempre	6	66,7	6	66,7	6	66,7	5	55,6	6	66,7	3	33,3
A veces	3	33,3	3	33,3	3	33,3	2	22,2	2	22,2	1	11,1
Casi nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100	9	100
Media aritmética sub dimensión	3,67						4,11					
Media aritmética dimensión	3,89											
Categoría dimensión	Alta											

Fuente: Elaboración Propia (2022)

La media de este indicador arrojó un valor de 3,67, revelando la organización tiene alta relación con sus aliados en cierto grado de intensidad, continuidad y estructuración, La media quedó ligeramente por debajo de la media de la dimensión del capital relacional (3,89), de lo cual de los resultados obtenidos se encuentra concordancia con lo expresado por Aguilar et al. (2013) quienes sostienen, las alianzas estratégicas son acuerdos de cooperación entre una, dos o más empresas que se unen para desarrollar ventajas de carácter competitivas que no alcanzarían por sí mismas en un periodo o plazo determinado. Por su parte, Viveiros, Conde, & Pinheiro (2013) y Feller et al. (2013) afirman, dichas alianzas estratégicas son como una alternativa de crecimiento para las empresas, pues un entorno de cooperación puede ser favorecedor para enfrentar la competencia y los mercados cambiantes.

Por otra parte, el indicador relación con las comunidades arrojó 55,6% de los gerentes encuestados manifestaron, casi siempre consideran las comunidades aledañas como un ente social estratégico para el desarrollo del negocio. Por su parte 66,7% de los encuestados aseguraron, casi siempre apoyan a las comunidades para el mejoramiento de su calidad de vida mediante alianza para pasar del compromiso a la acción. Mientras el 55,6% consideran, siempre se mantiene comunicación permanente con los líderes de las comunidades donde se proponen mejoras colectivas como mejoras de posibles soluciones a problemas sociales, ambientales, culturales y educativos.

La media de este indicador resultó con un valor de 4,11, indicando los colaboradores consideran muy alta la relación con las comunidades adyacentes, como entidades que forman un equipo, una relación simbiótica, donde se nutren y fortalecen mutuamente. La media resultó estar por encima de la media de la dimensión del capital relacional (3,89). Estos resultados coinciden con lo planteado por Gutierrez & Villar (2017) quienes expresan, las relaciones externas representan un factor que incrementará el ingreso operativo de las empresas, las fortalezas para organizar el trabajo con el entorno e involucramiento con los grupos de interés y las relaciones externas. Destacan como una de las capacidades específicas es la gestión central y local de las relaciones externas, logrando un balance entre las prioridades como las necesidades.

En síntesis, la media de la dimensión (3,89) refleja alta apreciación del capital relacional dentro de las empresas procesadoras de camarones; enfatizando el interés por estimular y mantener alianzas estratégicas con otras organizaciones vinculadas a su proceso (instituciones públicas, proveedores, clientes, entre otros), con miras a tener siempre la máxima calidad en los productos que comercializan en mercados internacionales y contribuir con las ventajas competitivas. Así mismo, como punto fuerte cuentan con buenas relaciones con las comunidades aledañas a sus instalaciones, articuladas con sus líderes mediante la integración, compromiso, cooperación, cohesión, conexión y responsabilidad social en pro del bien común como lo es, el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Se hace evidente, los resultados obtenidos están direccionados y en correspondencia con lo indicado por Irazábal (2017) quien sostiene, el capital relacional representa el conjunto de relaciones que la organización mantiene directa o indirectamente con su entorno, clientes, proveedores, asociaciones de consumidores, agentes sociales, es decir con todos los grupos de interés, lo cual se reflejará en su éxito empresarial.

### **Comportamiento del Capital Intelectual**

Expuestos los hallazgos obtenidos en cada uno de los componentes del capital intelectual, a continuación se exponen los resultados globales mediante el gráfico 1, donde se muestran los resultados encontrados sobre el nivel de comportamiento de este en las empresas procesadoras de camarones objeto de estudio de la investigación.

## Capital intelectual

Media = 3,98

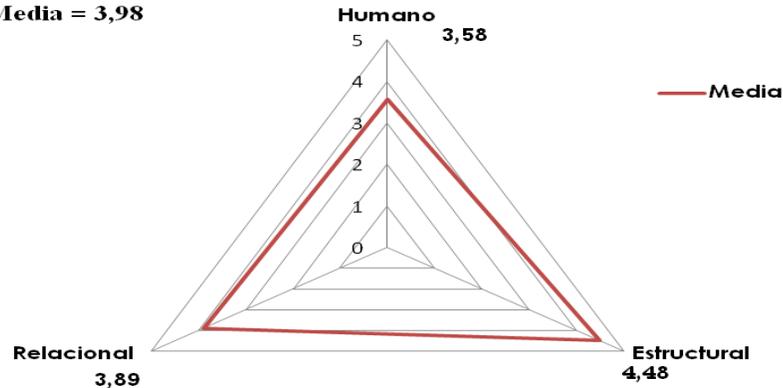


Gráfico 1: Comportamiento del capital intelectual de las empresas dedicadas al procesamiento de camarones

Fuente: Elaboración Propia (2022)

En el Gráfico 1, se puede observar el comportamiento de la variable de estudio, capital intelectual, expresada con la media de cada uno de sus componentes (capital humano, relacional y estructural), donde la media del capital estructural arrojó un valor de 4,48 representando el componente más fuerte y valorado por los gerentes encuestados, demostrando ser un activo altamente estratégico para la organización, dada las características del mismo, valioso, escaso, difícil de imitar, transferir y sustituir, en este caso con su cultura y apoyo tecnológico. Seguidamente, la media del capital relacional con un valor de 3,89 indicando la alta relación con los diversos agentes externos al negocio, como lo son las relaciones con sus aliados como con las comunidades aledañas con el fin de conseguir ventaja competitiva sostenible en el mercado.

Mientras la media del capital humano con un valor de 3,58, también considerado como estratégico con sus atributos formación, capacidades y actitudes, constituyéndose en la base para construir los dos tipos de capitales antes señalados, al tener la capacidad de poderse ajustar a los requerimientos de la organización, desarrollar el trabajo eficiente, ser fuente de innovación y coadyuvar con la obtención de las ventajas competitivas.

Se puede señalar, existe una interacción equilibrada de los tres componentes o dimensiones del capital intelectual, por cuanto todos tienen una alta valoración (media 3,98) en la empresa procesadora de camarones, con la excepción del capital estructural que reflejó con una muy alta ponderación, implicando beneficioso al combinarse y complementarse para generar valor (capital financiero), responder a las demandas del mercado así como a los constantes cambios del entorno.

Estos hallazgos concuerdan con lo planteado con Pew Tan, Plowman, & Hancock (2007) quienes afirman, los activos intangibles forman parte del capital intelectual, siguen los principios de combinación y complementariedad antes mencionados. Esta acción conjunta en la organización genera un desempeño superior. Esta postura la refuerza Carmeli & Tishler (2004) quienes plantean, la interacción entre los activos intangibles de la organización eleva el desempeño de la misma.



### Conclusiones

Las empresas procesadoras de camarones bajo estudio tienen un alto desempeño del capital intelectual (media 3,98), a pesar de ser del tipo gerencia familiar, donde la toma de decisiones es centralizada y rígida. Los gerentes desconocen de manera conceptual las implicaciones de este tipo de liderazgo pero en la práctica han demostrado tener una sincronización de sus componentes (humano, estructural y relacional), han tenido que enfrentar, entre otras amenazas, los cambios dinámicos del entorno para mantenerse en los mercados internacionales como España, Italia, Francia, Inglaterra y Holanda

El capital estructural resultó ser el mejor ponderado, mediante su cultura organizacional como en el uso de tecnología apropiada para contribuir con el desarrollo y crecimiento económico en ambientes tan complejos como competitivos que existen en la actualidad. Destaca, estas empresas comercializan sus productos internacionalmente, para lo cual deben cumplir con certificaciones sanitarias, ambientales y sociales, documentando todos sus procesos como un valor estratégico.

Mientras el capital relacional resultó ser el segundo altamente ponderado por sus gerentes, quienes consideran las relaciones con las comunidades aledañas como aliados socialmente estratégicos para el desarrollo del negocio, en consonancia con la legislación vigente en Venezuela, la cual establece, las empresas deben dirigir un porcentaje de sus ganancias a inversión social.

El capital humano mostró ser el tercero altamente ponderado, pero con menor valor de la media, donde consideran a la formación y actitudes de sus colaboradores de gran valor para lograr los objetivos organizacionales. No obstante, las capacidades de dichos colaboradores reflejaron una valoración moderada, significando que éstos, probablemente tenga baja capacidad para adaptarse a las innovaciones, transferencia tecnológica y a los nuevos procesos y procedimientos en la gestión. Por ello es importante destacar, la organización debe considerar esta debilidad para direccionar la gestión humana hacia el mejoramiento de la eficiencia con el objeto de alcanzar altos estándares de rendimiento

Finalmente, se recomienda a las empresas objeto de la investigación, divulgar los resultados obtenidos, donde resalte la importancia de desarrollar el capital intelectual (activos intangibles) como un valor estratégico que permite crear ventajas competitivas. Así mismo, revisar y formular nuevas estrategias constantemente, en la búsqueda de un posicionamiento relevante en el mercado internacional, donde participan empresas competidores con productos (camarones) en condiciones ventajosas, captando la atención de sus clientes.

### Referencias bibliográficas

- Aguilar, A., Cabral, A., Alvarado, F., Alvarado, T., & De León, G. (Julio-diciembre de 2013). Alianzas estratégicas y su aplicación a los agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 33, 633-648.
- Alles, M. (2010). Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias, (2ª edición, 4ª resimpresión ed.). Buenos Aires: Granica.
- Bernárdez, M. (2008). Capital intelectual: creación de valor en la sociedad del conocimiento (Ilustrada ed.). (AuthorHouse, Ed.)



- Bontis, N. (2001). Assessing knowledge assets: a review of the models used to measure intellectual capital. *International Journal of Management Reviews*, 1(3), 41–60.
- Bontis, N., Chua, W., & Richardson. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal intellectual capital*, 1(1), 85-100.
- Brooke, L. (2003). Human resource costs and benefits of maintaining a mature-age workforce. *International Journal of Manpower*, 24(3), 260-283.
- Brooking, A. (1996). El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio. España : Paidós Ibérica.
- Bueno, E. (2005). Génesis, evolución y concepto del Capital Intelectual: Enfoques y modelos principales. *Capital intelectual*(1) 8-19.
- Bueno, E., Salmador, M., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudio de Economía Aplicada*, 26(2), 43-64.
- Bueno, E., del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., & Paz Salmador, M. (2011). Modelo intellectus: Medición y gestión del capital intelectual (versión actualizada). IADE-CIC. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2004). The Relationships between Intangible Organizational Elements and Organizational Performance. *Strategic Management Journal*, 25, 1257-1278.
- Da Silva Santos, H., Figueroa, P., & Fernández - Jardón, C. (2009). La influencia del Capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector de automoción de la Eurorregión Galicia Norte Portugal. Vigo: Universidad de Vigo.
- Feller, J., Parhankangas, A., Smeds, R., & Jaatinen, M. (2013). How companies learn to collaborate: emergence of improved inter-organizational processes in R&D alliances. *Organization Studies*, 34(3), 313-343.
- Fox, W. (2009). *The Management Process: An Integrated Functional Approach* (PB). Information Age Publishing - University of Florida.
- Gong, C. (2016). Impact of Human Capital Inequality on Total Factor Productivity in China. *Modern Economy*, 7(5), 561-566.
- Gutierrez, R., & Villar, R. (2017). Grandes Oportunidades para las empresas cuando integran asuntos sociales a sus negocios. RedEAmerica.org. Buenos Aires. Argentina
- Gutierrez, W. (Octubre 2021). Uroganadería. Obtenido de: [http://www.euroganaderia.eu/ganaderia/desde-venezuela/el-camaron-zuliano--orgullo-de-venezuela-para-el-mundo\\_6089\\_134\\_8082\\_0\\_1\\_in.html](http://www.euroganaderia.eu/ganaderia/desde-venezuela/el-camaron-zuliano--orgullo-de-venezuela-para-el-mundo_6089_134_8082_0_1_in.html)
- Hellriegell, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Ediciones Quirón-Sypal. Bogotá, Colombia.



- Irazábal I.(2017). M. A. Determinates del capital relacional en la innovación: Una aplicación al sector de Automoción Español. Universidad del País Vasco, España .
- Larios, J. (2009). Capital intelectual: un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. *Criterio Libre* N° 11, 101-121.
- Llanos, M. (2016). La cultura organizacional: eje de acción de la gestión humana. Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC.
- Malvicino, S. (2010). La gestión del conocimiento y la mejora de los sistemas de gestión integrados.
- Marr, B., Gray, D., & Neely, A. (2003). Why Do Firms Measure Their Intellectual Capital? *Journal of Intellectual Capital*, 4(4), 441-464.
- Martín, G., Delgado, M., López, P., & Navas, J. (2011). "Towards 'An Intellectual Capital-Based View of the firm': Origins and Nature". *Journal of Business Ethics*, 98, 649-662.
- Miles, J., & Quintillán, I. (2005). Autoevaluación del capital intelectual en la pequeña y mediana empresa. *Revista de la FCE*, 6, 1–28.
- Montejano, S., & López, G. (2013). Impacto del capital intelectual en la innovación en empresas: una perspectiva de México. *Teorías. Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 6(13), 39-48.
- Nemiño, R., & Gempes, G. (2018). The moderating effect of intellectual capital on the relationship between corporate reputation and knowledge. *Journal of Administrative and Business Studies*, 145-155.
- Novac, C., & Ciochina, R. (2016). Strategic human resources management in the romanian organizations. *Cross-Cultural Management Journal*, XVII(2), 107-113.
- Pew Tan, H., Plowman, D., & Hancock, P. (2007). Intellectual Capital and Financial Returns of Companies. *Journal of Intellectual Capital*, 8, 76-95.
- Quintana, J. (2018). Importancia del Capital humano. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Instituto de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Ramón-Poma, G., & Hinojosa, A. (2020). Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. *Vinculatégica*, 624-635.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13 edición. Editorial Pearson. Educación. Mexico
- Rodrigues, H., Figueroa, P., & Fernández-Jard, C. (2009). La influencia del capital intelectual en la capacidad de innovación de las empresas del sector de automoción de la eurorregión Galicia norte de Portugal. Universidad de Vigo.
- Román, N. (2004). Capital intelectual. Generador de éxito en las empresas. *Visión Gerencial*, 3(2), 67-79.
- Rua, L., & Edisson, J. (2015). Tecnología como factor de innovación en empresas colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70), 201-216.



- Sánchez, A., Melián, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economías de Empresas*, 13(2), 97-111.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. 5ta Edición. Editorial Limusa. Mexico.
- Viveiros, C., Conde, J., & Pinheiro, G. (2013). Utilización de alianzas estratégicas nacionales e internacionales en pequeñas y medianas empresas: estudio de caso en una empresa brasilera de tecnología de información. *REGE - Revista de Gestión*, 20(3), 299–311.