



El capital intelectual en las empresas cubanas

The capital intellectual at the companies Cubans

Francisco Borrás-Atiéndzar, Lisi Campos-Chaurero

Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.

E-mail: fborras@fcf.uh.cu, lcampos@fcf.uh.cu

Recibido: 8/06/2014

Aprobado: 6/10/2016

RESUMEN

El desarrollo sostenible de las empresas, en un mundo donde el conocimiento ha llegado a ser una de las principales fuerzas productivas, depende en gran medida de la efectividad en la gestión del capital intelectual. Sin embargo, en la práctica no todos los activos intangibles son gestionados con efectividad, lo que influye negativamente en la creación de valor en las organizaciones. La investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico sobre la gestión del capital intelectual en las empresas cubanas. Se utilizaron métodos empíricos de investigación como el análisis de contenido de documentos, el cuestionario, el análisis de correspondencia y el estudio de casos, aplicados a una muestra de 349 empresas cubanas. Los resultados evidencian una mejor administración de las variables relacionadas con el capital humano y una insuficiente gestión de los factores estructurales, sociales y medioambientales.

Palabras Claves: Activos intangibles, capital intelectual, gestión empresarial, desarrollo sostenible, Cuba.

Abstract

The sustainable development of enterprises, in a world where knowledge has become one of the main productive forces depends largely on the effective management of intellectual capital. However, in practice all intangible assets not receive the same attention, which influences the value creation in organizations. The investigation aimed to make a diagnosis on the management of intellectual capital in Cuban enterprises. They utilized empiric fact-finding methods like the analysis of contents of documents, the questionnaire, the analysis of mail and the case study applied 349 companies's sign. The results evidence a better administration of the variables related to human capital and inadequate management of social and environmental factors.

Keywords: intangible assets, intellectual capital, business management, sustainable development, Cuba.

I. INTRODUCCIÓN

El conocimiento se ha convertido en el mundo actual en el factor fundamental de desarrollo sostenible de las organizaciones y de las naciones. Estudios científicos y evidencias prácticas han demostrado que el conocimiento es hoy en día una de las fuentes más potentes de creación de ventajas competitivas y de generación de valor [1:16]. El papel de los intangibles en la creación de riqueza está dado por las particularidades de la economía del conocimiento, entre las cuales se distinguen las siguientes: las personas, las organizaciones y los territorios crean, intercambian, almacenan y consumen conocimientos con una dinámica nunca antes vista en la historia de la humanidad; la mayoría de los productos y servicios son resultados del desarrollo y la aplicación de los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación; crece el protagonismo de la ciencia y la cultura; es una sociedad que trabaja en redes y convergencia tecnológica; se

convierten en factores generadores de valor el talento, la creatividad, la imaginación, la motivación, la ética, la confianza, la responsabilidad social y la transparencia; el conocimiento se difunde y circula con mucha facilidad y sin límites espaciales. En estas circunstancias es comprensible que las organizaciones presten cada vez mayor atención a la gestión de los activos intangibles e inviertan en ellos cuantiosos recursos. No obstante, es necesario considerar que no cualquier conocimiento genera valor, o al menos con la misma efectividad, sino solamente aquellos que responden a los factores de éxito de las organizaciones, teniendo en cuenta sus particularidades. La influencia de los activos intangibles sobre el éxito de una organización depende de las características de su actividad y del entorno en que se desenvuelve. Es por ello que el papel que juegan determinados activos intangibles puede diferir de un sector económico a otro y de un país a otro. La detección de los factores intangibles que mayor influencia ejercen sobre la creación de ventajas competitivas permite a las organizaciones optimizar sus estrategias e inversiones en conocimiento.

El objetivo del presente trabajo es realizar un diagnóstico de la gestión del capital intelectual en las empresas cubanas. Para ello la investigación contempló tres estudios empíricos. En primer lugar, se definieron las variables de capital intelectual que determinan el éxito de las empresas cubanas mediante encuestas a 210 empresarios del país. En segundo lugar, se evaluó la calidad de la gestión de los activos intangibles en 135 empresas de La Habana. Por último, se valoró la administración del capital intelectual en 4 empresas, a través del método de estudio de casos. Los resultados de estos tres estudios fueron triangulados para llegar a conclusiones sobre la calidad de la gestión del capital intelectual en el sector empresarial cubano en la actualidad.

En la literatura científica y académica las definiciones de capital intelectual son muy diversas. Bueno, Salmador y Merino (2008) lo conceptualizan como "la acumulación de conocimientos poseída por una organización y que crea valor, compuesta por un conjunto de activos de naturaleza intangible, que cuando se ponen en acción, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar competencias esenciales para la organización en el mercado" [2:56]. Ochoa, Prieto, Santidrian (2010) lo definen como "el conjunto de elementos intangibles que surgen del conocimiento individual y organizativo generado por los recursos humanos y aplicado a las estructuras, procesos y relaciones de una empresa, con capacidad para generar valor a la misma" [3: 37]. Por su parte, Rivero (2009) considera que el capital intelectual "es la combinación de los conocimientos que reúne una organización, la experiencia acumulada en sus integrantes, sus capacidades, destrezas, su motivación, compromiso y valores, aplicados al trabajo" [4: 16].

El capital intelectual, afirma Monagas (2012), es "el efecto de la sinergia de los conocimientos, la preponderancia de las ideas más que las emociones y la forma en que se manifiestan en: estrategias, proyectos de calidad, enfoque de procesos, descubrimientos, innovaciones, presencia en el mercado e influencia y reconocimiento en la sociedad" [5: 25]. Bernandez (2008) conceptualiza el capital intelectual como "aquellos productos, procesos o capacidades generados por la actividad espiritual e intelectual humana" [6: 39].

El análisis de las definiciones de capital intelectual que aparecen en la literatura especializada muestra las siguientes regularidades en sus definiciones:

1. Es un concepto siempre relacionado con el conocimiento e identificado con activos o recursos intangibles
2. Se enfatiza la relación del Capital Intelectual con la generación de valor

El consenso internacional muestra que los componentes del capital intelectual, con mayor o menor desagregación, están relacionados con cuatro grupos de factores fundamentales: humanos, estructurales, relacionales y sociales, los cuales pueden ser definidos como se expresa a continuación:

- a) El capital humano representa el conocimiento de las personas y colectivos en términos de valores, actitudes, competencias y habilidades que tributan al beneficio de la organización.
- b) El capital estructural representa el conjunto de activos intangibles vinculados a la cultura organizacional, la infraestructura, los procesos y la innovación que tributan al desarrollo sostenible de ventajas competitivas.
- c) El capital relacional se entiende como el conjunto de activos intangibles resultantes de las relaciones estables con los agentes externos, vinculados a la actividad de la organización, para el intercambio de productos, servicios e información y que generan ventajas competitivas.
- d) El capital social se define como el conjunto de activos intangibles, relacionados con la integración, compromiso e impacto en la comunidad y en la sociedad en general, incluyendo su influencia ambiental.

Los antecedentes de la investigación se encuentran en los modelos de capital intelectual y en los estudios empíricos sobre la gestión de los activos intangibles, su influencia sobre la creación de valor y los reportes informativos que se emiten. Se pueden identificar tres etapas en el desarrollo de los modelos de capital intelectual. La primera con un enfoque financiero-administrativo en el período 1992-1998; la segunda con un enfoque estratégico-corporativo de 1997 a 2001; y la tercera con un enfoque social-evolutivo de 2001 a la actualidad [2]. Dentro de los modelos de capital intelectual se destacan, por su repercusión internacional, los siguientes: Skandia, Technology Broker, Monitor de activos intangibles, ISBS, Intellectus [3; 4; 7]. En los últimos años han surgido modelos empresariales de capital intelectual de avanzada con una gran acogida y reconocimiento internacional [8; 9]. Entre ellos se destacan los siguientes: Proyecto WISSENSBILANZ de Alemania, bajo el liderazgo de BMW - Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit; RICARDIS - Informe sobre capital intelectual para apoyar la investigación, el desarrollo e innovación en las PYMEs, un proyecto de la Comisión Europea; Proyecto INCAS para informes de capital intelectual, desarrollado por una Comisión Europea; EFFAS - Proyecto de la Federación Europea de Analistas Financieros; WICI - Iniciativa mundial de capital intelectual, un consorcio donde se integra el sector público con el privado para la investigación y desarrollo del capital intelectual y su exposición contable; Proyecto CADIC, también de la Comisión Europea, que hace énfasis en los flujos de capital intelectual. También la academia cubana, y un sector empresarial de avanzada en la Isla, han sido conscientes de la necesidad de estudiar la teoría y práctica internacional sobre la medición y gestión del capital intelectual y han propuesto modelos y procedimientos que se adaptan a las particularidades de las organizaciones cubanas [4; 5; 10]. Todos los modelos de capital intelectual tienen en común la determinación de variables de capital intelectual y la selección de indicadores para su medición. Se diferencian, fundamentalmente, en el nivel de cuantificación de esas variables. Algunos llegan a valorar monetariamente la eficiencia en la gestión de los activos intangibles, mientras que otros solo llegan a una medición cualitativa de los componentes y elementos del capital intelectual.

Además de los modelos, la presente investigación fundamentó su diseño en los estudios empíricos sobre capital intelectual, enfocados hacia tres direcciones fundamentales:

1. La comprensión de la gestión del capital intelectual, a través del análisis de la interrelación entre sus componentes y variables [11; 12; 13; 14].
2. La influencia del capital intelectual sobre los resultados económico-financieros de las empresas [15; 16; 17; 18].
3. El contenido de los reportes sobre capital intelectual y su utilización por los usuarios de la información en la toma de decisiones [19; 20; 21].

Los resultados de las investigaciones empíricas apuntan hacia tres evidencias fundamentales: primero, la innegable interrelación entre las variables de capital intelectual y las particularidades de los diferentes países y tipos de empresas; segundo, la estrecha vinculación entre la gestión del capital intelectual y los resultados económico financieros de las empresas; tercero, la utilización cada vez mayor de los reportes informativos sobre capital intelectual en la toma de decisiones por parte de los inversores, analistas y directivos de empresas.

Por último, como antecedentes del presente trabajo se encuentran los resultados previos del Proyecto científico: "Medición, valoración y exposición contable del capital intelectual en organizaciones cubanas" de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad de La Habana, iniciado en el 2006 [22]. La novedad del trabajo que se presenta está en la actualización de las variables de capital intelectual en las empresas cubanas, la ampliación de las muestras del estudio empírico para lograr mayor confirmación de las hipótesis y la triangulación, por primera vez, de los resultados de tres estudios diferentes, lo que ofrece evidencias con mayor argumentación científica sobre la gestión de los intangibles en las organizaciones del país.

II. MÉTODOS

La argumentación de la investigación parte de tres estudios realizados a partir de métodos de investigación empírica. El primer estudio tuvo como objetivo la identificación de las variables de capital intelectual, comprendiendo como tales los activos intangibles que mayor influencia ejercen en el éxito y la creación de valor en las empresas cubanas. Para ello se aplicó un cuestionario a una muestra aleatoria de 210 empresarios con la siguiente composición sectorial: 45% de organizaciones industriales, 22% comerciales y 33% de servicios. En la encuesta los empresarios valoraron en una escala Likert (1-5) diferentes variables seleccionadas a partir de los modelos internacionales y nacionales de capital intelectual.

El segundo estudio empírico tuvo como principal objetivo evaluar la gestión del capital intelectual en las empresas de La Habana y detectar las variables e indicadores que recibían menor atención.

Para ello se utilizó como instrumento de recogida de información un cuestionario aplicado a una muestra de 135 empresas de alto impacto económico en la ciudad y representativas del país. Para evaluar la calidad de la gestión del capital intelectual por cada uno de sus componentes se utilizaron dos criterios: por una parte, la valoración cualitativa mediante escala Likert (1-5); por otra, la verificación de la existencia y utilización en la práctica de indicadores de medición de los activos intangibles. Los resultados fueron analizados mediante el método estadístico de Análisis de Correspondencias (AC), utilizando el paquete estadístico SPSS 20.0.

El tercer estudio emplea el análisis de casos como instrumento de investigación científica que permitió conocer el comportamiento de las variables de capital intelectual en las empresas y contrastar, mediante la triangulación de fuentes, los resultados obtenidos con los dos estudios anteriores. La muestra seleccionada por muestreo intencional fue de 4 empresas industriales dada la importancia que tiene este sector para el desarrollo de la economía cubana.

Para el tercer estudio se aplicó el modelo de medición, valoración y exposición contable del capital intelectual en empresas cubanas diseñado por el grupo de investigación de la Universidad de La Habana [22; 23]. Se determinaron los coeficientes de eficiencia de cada variable, a través del cálculo de indicadores, con el objetivo de expresar su influencia sobre la generación de valor y mostrar la situación de la gestión de los activos intangibles de cada entidad con relación al comportamiento promedio en organizaciones similares. Este criterio se fundamenta en el hecho de que se crea valor solamente cuando se obtienen resultados por encima de la media del sector. Por ello se recomienda la utilización de coeficientes que indiquen si el capital intelectual, sus componentes y variables están creando o destruyendo valor. Esto permite potenciar aquellos activos que generan valor y tomar acciones que minimicen el efecto negativo de aquellos intangibles que destruyen valor.

Para determinar los coeficientes de eficiencia de cada una de las variables de capital intelectual se comparan los resultados de los indicadores que las miden con los resultados promedios entre empresas similares. De esta forma, cuando el coeficiente es mayor que 1 indica una buena gestión de los intangibles, por evaluarse por encima de la media del sector; si es menor que 1 expresa que existen insuficiencias en su administración y por lo tanto está incidiendo negativamente en la generación de valor.

III. RESULTADOS

Estudio No 1. Identificación de las variables de capital intelectual

En la tabla 1 se muestran las 19 variables de capital intelectual que fueron validadas por los 210 empresarios encuestados: 8 variables de capital humano (CH), 4 de capital estructural (CE), 5 de capital relacional (CR) y 2 de capital social (CS).

Tabla 1. Variables de capital intelectual para las empresas cubanas

COD	VARIABLES DE CAPITAL HUMANO
CH-1	Sentido de pertenencia y compromiso
CH-2	Clima Laboral
CH-3	Motivación y satisfacción laboral
CH-4	Trabajo en Equipo
CH-5	Liderazgo
CH-6	Formación General y Especializada
CH-7	Competencias Profesionales
CH-8	Creatividad y cultura innovadora
VARIABLES DE CAPITAL ESTRUCTURAL	
CE-1	Calidad de procesos y productos
CE-2	Esfuerzos y resultados de I+D+i
CE-3	Cultura organizacional
CE-4	Tecnologías de la Información y las comunicaciones
VARIABLES DE CAPITAL RELACIONAL	
CR-1	Relaciones con clientes
CR-2	Relaciones con proveedores
CR-3	Relaciones con instituciones financieras
CR-4	Relaciones con otras empresas y organizaciones empresariales
CR-5	Relaciones con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad
VARIABLES DE CAPITAL SOCIAL	
CS-1	Impacto social territorial
CS-2	Responsabilidad Ambiental

Fuente: Elaboración propia

EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS CUBANAS

Las variables de capital humano que recibieron mayor reconocimiento de los empresarios cubanos fueron: clima laboral; formación general y especializada; sentido de pertenencia y compromiso con la organización; liderazgo; competencias profesionales; y trabajo en equipo. Sin embargo, variables como motivación y satisfacción laboral; y creatividad y cultura innovadora fueron desestimadas por el 30% de los empresarios (ver figura 1)



Fig. 1. Variables de capital humano valoradas de alto impacto para el éxito empresarial
Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se muestra que la variable de capital estructural más reconocida es la cultura organizacional con un 80 %, seguida de las variables relacionadas con la calidad de los procesos y productos con un 76 % y las tecnologías de la información y las comunicaciones con un 74%. Resulta inquietante constatar como un factor tan importante y decisivo para el desarrollo empresarial como es la investigación y la innovación sea reconocido solamente por el 67% de las empresas.

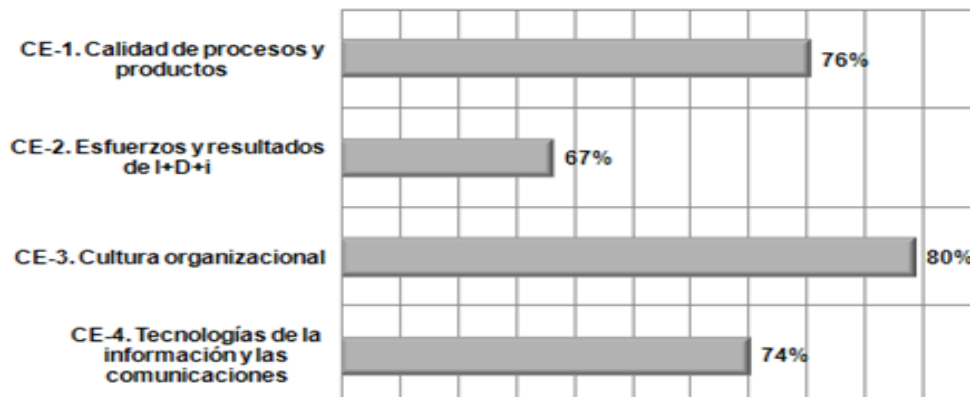


Fig. 2. Variables de Capital Estructural valoradas de alto impacto para el éxito empresarial
Fuente: Elaboración propia

En el capital relacional la mayor valoración pertenece a las variables asociadas a las relaciones con clientes e instituciones financieras con un respaldo del 80% de los encuestados. La variable menos reconocida fue las relaciones con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad con un 69 % (ver figura 3).

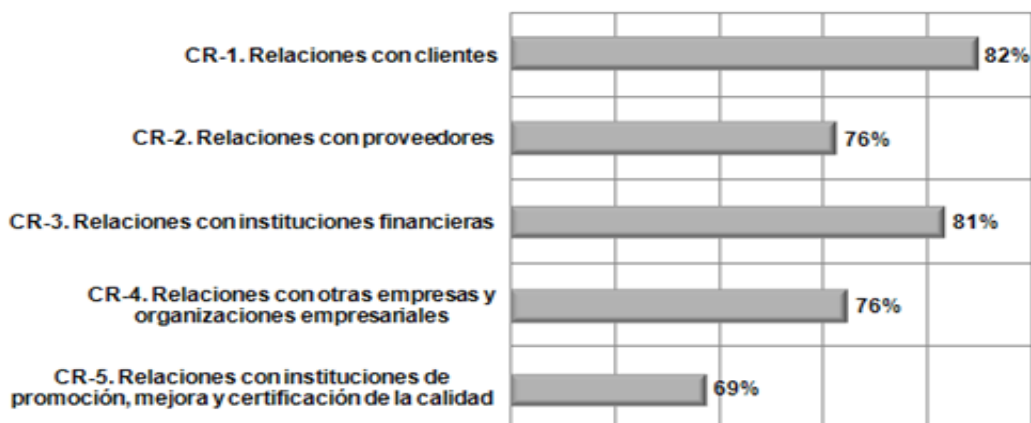


Fig. 3. Variables de Capital Relacional valoradas de alto impacto para el éxito empresarial
Fuente: Elaboración propia

El capital social es el componente menos reconocido por los empresarios cubanos como factor de éxito. El impacto social territorial alcanza una alta valoración solamente por el 73% de los encuestados y la responsabilidad ambiental un 70% (ver figura 4).

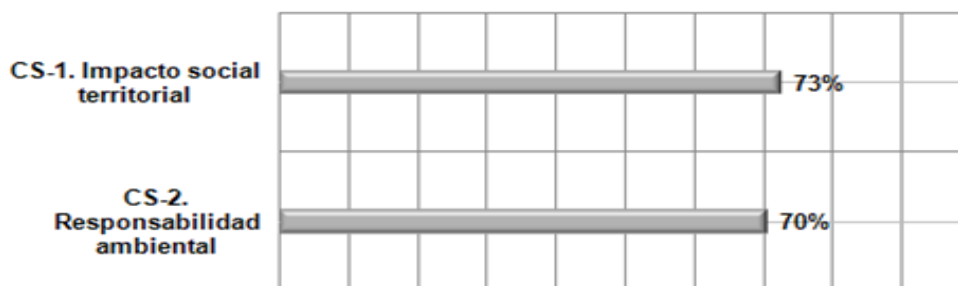


Fig. 4. Variables de Capital Social valoradas de alto impacto para el éxito empresarial
Fuente: Elaboración propia

Con este estudio se pudo determinar las variables de capital intelectual que mayor influencia tienen en el éxito empresarial en las condiciones de la economía cubana, quedando validadas las 19 variables con una puntuación sobre los 4 puntos en escala Likert (1-5) aplicada. No obstante, existen algunas variables que han sido menos reconocidas como: motivación y satisfacción laboral, creatividad y cultura innovadora, investigación, innovación y desarrollo de nuevos/mejores productos y procesos, relaciones con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad, impacto social territorial y responsabilidad ambiental; lo cual deja a los investigadores de este trabajo una interrogante objeto de próximas exploraciones de los factores que han incidido sobre este comportamiento hacia algunos activos intangibles.

Estudio No 2. Gestión y medición de intangibles

Para este estudio se utilizó la técnica estadística de análisis de correspondencias con el fin de determinar la calidad de la gestión de los factores intangibles en 135 empresas de La Habana. Las variables fueron agrupadas en tres categorías según su gestión: buena gestión, mala gestión y no gestionadas (NC). Los resultados se muestran en la figura No. 5 y tienen un grado de confiabilidad de un 97 %, lo cual representa que ha sido procesada la mayoría de los datos suministrados.

Los principales resultados de este estudio ofrecen las siguientes evidencias:

1. En el capital humano los aspectos mejor gestionados son los siguientes: el sentido de pertenencia; el clima laboral; la formación general y especializada; el trabajo en equipo; el liderazgo; y las competencias profesionales. Vuelven a aparecer como variables con peor gestión las relacionadas con la motivación y satisfacción laboral; y la creatividad y cultura innovadora.

EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS CUBANAS

2. La gestión del capital estructural se centra en la calidad de los procesos y productos y la cultura organizacional. En contraposición, los activos relacionados con la investigación, el desarrollo y la innovación; así como las tecnologías de la información y las comunicaciones presentan debilidades en su gestión.
3. El capital relacional es el componente, junto al humano, mejor gestionado. Se destaca la administración de las relaciones con clientes, proveedores, instituciones financieras y otras empresas y organizaciones empresariales.
4. El capital social es el componente menos gestionado por las empresas cubanas, aunque en el país se han hecho notables esfuerzos para potenciar el desarrollo económico y social sostenible. El análisis de correspondencias para este componente evidencia que la responsabilidad ambiental no es gestionado por la inmensa mayoría de las empresas y el impacto social en el territorio por muy pocas de ellas.

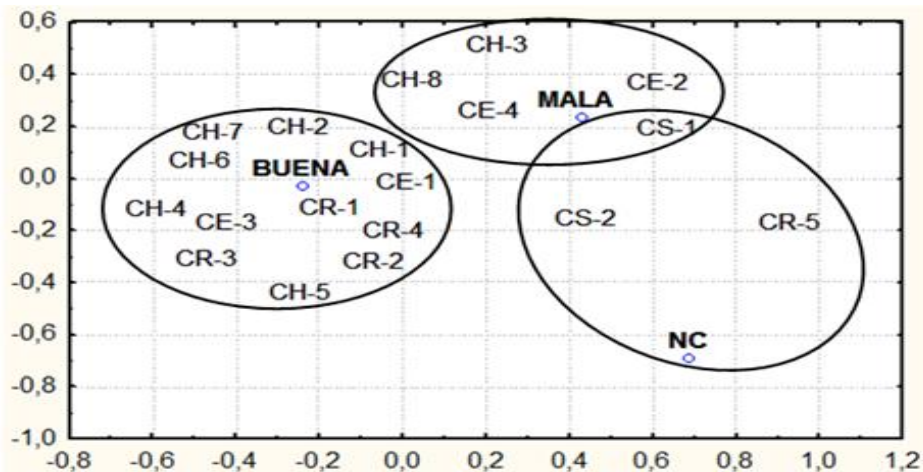


Fig. 5. Análisis de correspondencias de la gestión del capital humano
Fuente: Elaboración propia

Como parte de este segundo estudio se analiza si en las 135 empresas seleccionadas se utilizan indicadores para medir la gestión de los intangibles. La evaluación del uso de indicadores de capital intelectual sirvió para corroborar la calidad de la gestión de intangibles en estas organizaciones pues lo que no se mide es muy difícil que sea bien gestionado. En la figura 6 se muestra que más de la mitad de las empresas no poseen indicadores de capital humano. Los intangibles que más se miden son la capacitación del personal y la evaluación del desempeño, motivado por la existencia de una norma cubana de capital humano donde se establece la obligatoriedad de medir estos factores.

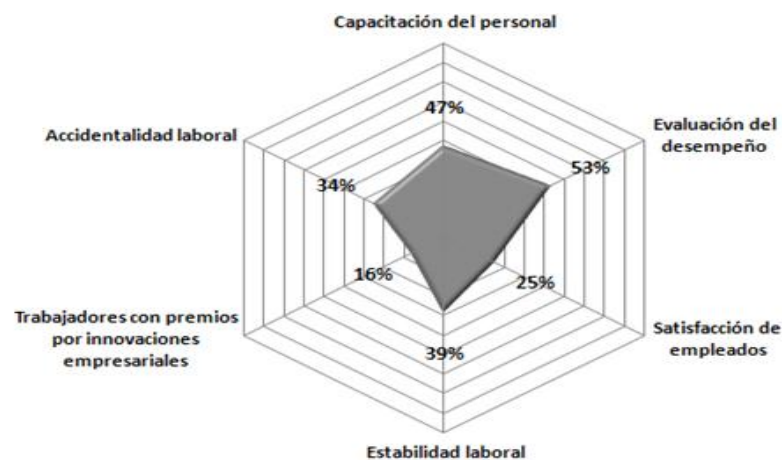


Fig. 6. Empresas que utilizan indicadores de Capital Humano
Fuente: Elaboración propia

En la Figura 7 se observa que son pocas las empresas que miden las variables de capital estructural a través de indicadores. Resulta interesante contrastar que los directivos evalúan

satisfactoriamente la gestión de la calidad, sin embargo, solo el 33% de las empresas poseen indicadores para medirla, a pesar de existir en el país un marco regulatorio que norma la calidad.

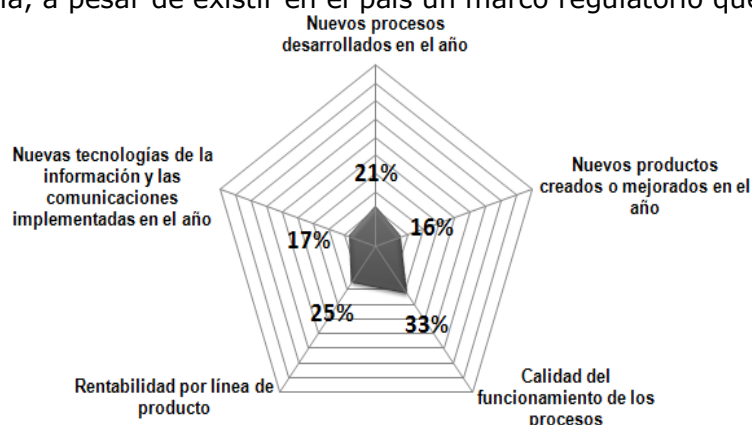


Fig. 7. Empresas que utilizan indicadores de Capital Humano
Fuente: Elaboración propia

La figura 8 muestra que un bajo número de empresas utilizan indicadores para medir las variables de capital relacional. El activo intangible que más se mide es la satisfacción de los clientes, utilizándose indicadores en el 43% de las empresas estudiadas. Obsérvese que solo la cuarta parte de las empresas miden la gestión de las relaciones con proveedores, siendo uno de los principales stakeholders de la empresa.

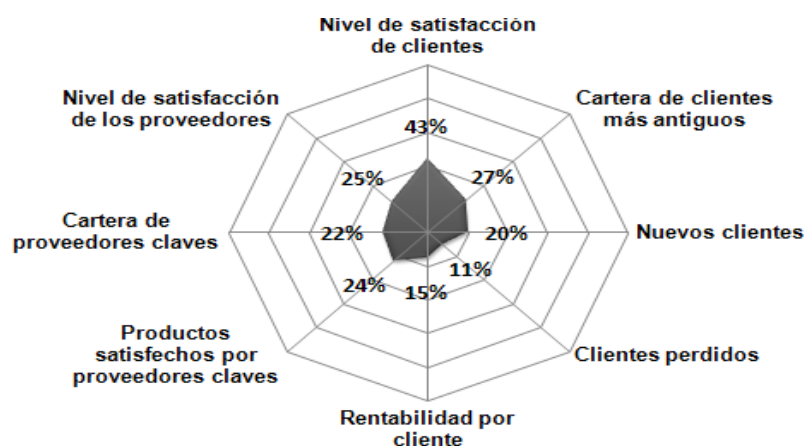


Fig. 8. Empresas utilizan indicadores de Capital Relacional
Fuente: Elaboración propia

La figura 9 muestra una de las situaciones más preocupantes del estudio: el bajo número de empresas que utilizan indicadores para medir aspectos de capital social, lo cual no se corresponde con las políticas públicas y el encargo social que se ha encomendado a las empresas cubanas. Menos del 10% de las empresas mide la gestión del impacto social de su actividad en el territorio. Tan solo el 20% de las organizaciones evalúa la correspondencia de su gestión con las políticas medioambientales.

Con este segundo estudio queda demostrado que existen insuficiencias en la gestión de la motivación y satisfacción laboral, el desarrollo de la creatividad y la cultura innovadora de los empleados, los esfuerzos en investigación e innovación, el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el impacto social territorial y el cuidado medioambiental.

Estudio No 3 Eficiencia del capital intelectual: estudio de casos

Uno de los resultados más importantes del Grupo Científico "Medición, valoración y exposición contable del capital intelectual en organizaciones cubanas" de la Universidad de La Habana, al cual responde el presente trabajo es el diseño de un Modelo de medición de intangibles, adaptado a las particularidades de las empresas cubanas (Borrás 2010b, 2013; Borrás, Ruso, Campos

EL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS CUBANAS

(2010a, 2011a, 2011c, 2011d). La aplicación del modelo en 4 empresas industriales ofreció los siguientes resultados:

1. Los activos intangibles mejor gestionados, con coeficientes de eficiencia más altos, son los siguientes: clima laboral; trabajo en equipo; liderazgo; cultura organizacional
2. Las variables de capital intelectual con más calidad de su gestión, con coeficientes más bajos son los siguientes: motivación y satisfacción laboral; creatividad y cultura innovadora; esfuerzo y resultados de investigación e innovación; desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones; relaciones con otras empresas similares y con instituciones evaluadoras de la calidad; impacto social territorial; y responsabilidad ambiental.

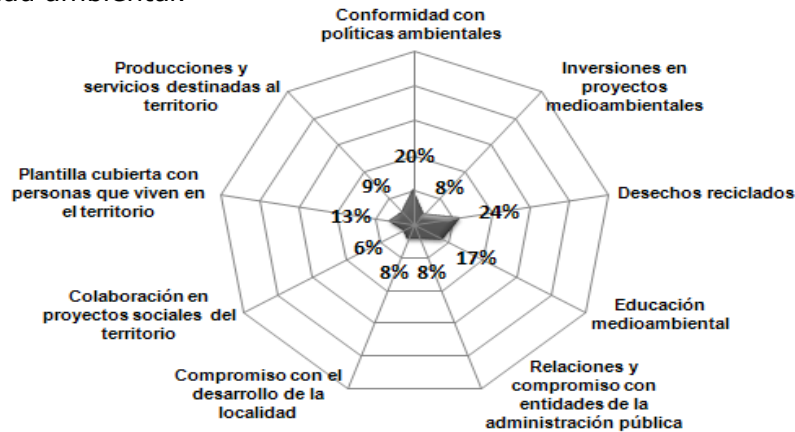


Figura 9 Empresas que utilizan indicadores de Capital Social.
Fuente: Elaboración Propia

Fig. 9. Empresas utilizan indicadores de Capital Social
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Eficiencia de las variables de Capital Intelectual en empresas seleccionadas

COD	VARIABLES DE CAPITAL INTELECTUAL	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Promedio
CH-1	Sentido de pertenencia y compromiso	0,54	0,53	0,86	0,97	0,73
CH-2	Clima laboral	0,91	0,88	0,83	0,95	0,89
CH-3	Motivación y satisfacción laboral	0,57	0,59	0,53	0,55	0,56
CH-4	Trabajo en equipo	0,86	0,87	0,79	1,09	0,90
CH-5	Liderazgo	0,98	0,94	0,86	1,05	0,96
CH-6	Formación General y Especializada	0,73	0,63	0,64	1,1	0,78
CH-7	Competencias Profesionales	0,69	0,79	0,62	0,89	0,75
CH-8	Creatividad y cultura innovadora	0,16	0,26	0,45	0,47	0,34
CE-1	Calidad de procesos y productos	0,84	0,96	0,73	0,93	0,87
CE-2	Esfuerzos y resultados de I+D+i	0,37	0,04	0,33	0,52	0,32
CE-3	Cultura organizacional	0,79	0,89	0,88	1,14	0,93
CE-4	Tecnologías de la Información y las comunicaciones	0,56	0,51	0,45	0,34	0,47
CR-1	Relaciones con clientes	0,94	0,96	0,88	1,13	0,98
CR-2	Relaciones con proveedores	0,85	0,92	0,78	0,94	0,87
CR-3	Relaciones con instituciones financieras	0,94	0,77	0,85	0,88	0,86
CR-4	Relaciones con otras empresas y organizaciones empresariales	0,43	0,55	0,36	0,12	0,37
CR-5	Relaciones con instituciones de promoción, mejora y certificación de la calidad	0,54	0,05	0,15	0,11	0,21
CS-1	Impacto social territorial	0,44	0,35	0,27	0,45	0,38
CS-2	Responsabilidad Ambiental	0,37	0,49	0,19	0,38	0,36

Fuente: Elaboración Propia

IV. DISCUSIÓN

Los tres estudios realizados demuestran que las variables más reconocidas, medidas y gestionadas por las empresas cubanas son: sentido de pertenencia y compromiso; clima laboral; trabajo en equipo; liderazgo; formación general y especializada; competencias profesionales; calidad de procesos y productos; cultura organizacional; y relaciones con clientes, proveedores, e instituciones financieras. Estas variables, además de ser altamente valoradas por los directivos empresariales, son medidas y monitoreadas sistemáticamente a través de indicadores y poseen coeficientes de eficiencia muy cercanos a la media del sector, lo que indica un nivel más alto de atención y gestión por parte de las organizaciones cubanas.

Las variables de capital intelectual menos identificadas, con menor utilización de indicadores para medir sus resultados y con coeficientes de eficiencia más bajos están vinculados a los siguientes activos intangibles: motivación y satisfacción laboral; creatividad y cultura innovadora; esfuerzos y resultados de I + D + i; tecnologías de la información y las comunicaciones; Impacto social territorial; y responsabilidad ambiental. Estos factores tienen una relación importante entre sí: uno de los principales problemas de las organizaciones cubanas se encuentra en el insuficiente desarrollo de la innovación y su aplicación al desarrollo empresarial, lo que puede estar provocado, entre otras causas, por la baja motivación y satisfacción de los trabajadores y directivos, lo que a su vez influye sobre la creatividad de las personas. Es interesante llamar la atención sobre el hecho de que la baja motivación y satisfacción del personal se presenta a pesar de los altos índices de compromiso con la organización, el satisfactorio clima laboral, el liderazgo de los directivos y los constantes esfuerzos por la formación y actualización profesional de los recursos humanos. Debe entonces estudiarse con mayor profundidad las causas de este fenómeno para poder potenciar la acción del capital intelectual sobre la creación de valor.

El capital social es el componente menos atendido por las empresas cubanas, a pesar del papel que el impacto social y ambiental de las producciones y servicios debe desempeñar en la creación de valor de las empresas cubanas, las cuales tienen un eminente enfoque social y son defensoras del cuidado y conservación del medio ambiente. En el entorno económico cubano actual es muy baja la influencia que las variables de capital social ejercen sobre el éxito económico-financiero de las empresas, por lo que su gestión no está en las primeras prioridades de los directivos y demás miembros de las organizaciones.

V. CONCLUSIONES

1. En la actual economía del conocimiento los activos intangibles se han convertido en una de las más potentes fuerzas productivas, ocupando un lugar primordial en el desarrollo sostenible de las organizaciones. En consonancia con estos postulados es creciente la preocupación a nivel internacional por diseñar modelos y procedimientos que ayuden a elevar la eficiencia en la gestión del capital intelectual en las empresas. En los últimos años se multiplican los estudios científicos que intentan determinar los activos intangibles que más impactan en el éxito empresarial, así como su influencia en el desempeño y resultados de las organizaciones.
2. Los directivos de las empresas cubanas reconocen la importancia de los activos intangibles en el éxito de sus organizaciones. Sin embargo, la administración del capital intelectual enfatiza mayormente en los componentes humano y relacional. El capital social es el componente con mayores insuficiencias en su gestión. Activos tan importantes en la creación de valor como la motivación y creatividad del personal, así como el desarrollo de la innovación empresarial no han alcanzado niveles satisfactorios de gestión. El impacto social y medioambiental, que marca la responsabilidad social empresarial, aún no es objeto de atención por la mayoría de las entidades cubanas. 🏠

VI. REFERENCIAS

1. Bueno E. El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economía Industrial*. 2013 (388):15-22. ISSN 0422-2784.
2. Bueno E, Salmador M, Merino C. 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*. 2008;30:43-64. ISSN 1133-3197.

3. Ochoa M, Prieto MB, Santidrian A. Estado actual de los modelos de Capital Intelectual y su impacto en la creación de valor de empresas de Castilla y León. *Revista de investigación económica y social de Castilla y León*. 2010 (13):15-205. ISSN 1575-5835.
4. Rivero D. Modelo conceptual de medición del Capital Intelectual y un procedimiento para su implementación. Caso hotelero [Tesis Doctoral en Ciencias Contables y Financieras]. Matanzas, Cuba: Universidad de Matanzas; 2009.
5. Monagas M. El Capital Intelectual en las empresas hoteleras en Cuba. Procedimiento para su medición [Tesis doctoral en Ciencias Técnicas]. La Habana, Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría; 2012.
6. Bernardez M. Capital intelectual. Bloomington Indiana, USA: AuthorHouse; 2008. ISBN 978-1434398321.
7. Ruso F. Modelo de identificación, valoración y exposición contable del Capital Intelectual en la universidad cubana [Tesis Doctoral en Ciencias Contables y Financieras]. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana; 2014.
8. Guthrie J, Ricceri F, Dumay J. Reflections and projections: a decade of intellectual capital accounting research. *British Accounting Review*. 2012;44(2):68-92. ISSN 0890-8389.
9. Edvinsson L. IC 21: reflections from 21 years of IC practice and theory. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):163-72. ISSN 1469-1930.
10. Pérez T. Modelo y procedimientos para medir el capital intelectual en empresas cubanas de proyectos [Tesis Doctoral en Ciencias Económicas]. Santa Clara, Cuba: Universidad Central Marta Abreu de Las Villas; 2011.
11. Demartini P, Paoloni P. Implementing an intellectual capital framework in practice. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):69-83. ISSN 1469-1930.
12. Dumay J, Garanina T. Intellectual capital research: a critical examination of the third stage. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):10-25. ISSN 1469-1930. DOI
13. Henry L. Intellectual capital in a recession: evidence from UK SMEs. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):84-101. ISSN 1469-1930.
14. Yu A, Humphreys P. From measuring to learning? –Probing the evolutionary path of IC research and practice. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):26-47. ISSN 1469-1930.
15. F-Jardon C, Martos MS. Intellectual capital as competitive advantage in emerging clusters in Latin America. *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(4):462-81. ISSN 1469-1930.
16. Mehralian G, Rajabzadeh A, Sadeh M, et al. Intellectual capital and corporate performance in Iranian pharmaceutical industry. *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(1):138-58. ISSN 1469-1930.
17. Mondal A, Ghosh S. Intellectual capital and financial performance of Indian banks. *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(4):515-30. ISSN 1469-1930.
18. Pucar S. The influence of intellectual capital on export performance. *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(2):248-61. ISSN 1469-1930.
19. Abhayawans A, Subhash Guthrie J. Intellectual capital information and stock recommendations: impression management? *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(2):398-415. ISSN 1469-1930.
20. Cinquini L, Passeti E, Tenucci A, et al. Analyzing intellectual capital information in sustainability reports: some empirical evidence. *Journal of Intellectual Capital*. 2012;13(4):531-61. ISSN 1469-1930.
21. Chiucchi MS. Intellectual capital accounting in action: enhancing learning through interventionist research. *Journal of Intellectual Capital*. 2013;14(1):48-68. ISSN 1469-1930.
22. Borrás F. La gestión de activos intangibles y su exposición contable: un reto para el éxito empresarial. *Revista Proyecciones*. 2012;7(7):71-107. ISSN 1850-6542. DOI
23. Francisco B, Lisi C. Análisis de la gestión y la medición del capital intelectual en las empresas cubanas. *Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas*. 2012;7(2):36-41. ISSN 2073-6061.