

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR
TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA: UN ANÁLISIS DESDE LA
EMPLEABILIDAD**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PRESENTA
MURILLO SOLÍS MARISOL**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
CAMPUS ENSENADA.



**"El capital intelectual de las organizaciones del sector turístico de Baja California:
Un análisis desde la empleabilidad"**

TESIS

PARA CUBRIR LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE
Doctorado en Ciencias Administrativas

PRESENTA

**Marisol Murillo Solís
333755**

A quien el Comité de Tesis autoriza el trabajo terminal y de acuerdo con el Art. 19
del R.G.E.P.E.P, emite los siguientes votos aprobatorios mediante rubrica:

Dr. Moisés Hussein Chávez Hernández
Director

Dra. Norma Leticia Espino Martínez
CODIRECTOR

Dra. Olivia Denisse Mejía Victoria
SINODAL

Dr. Lino Meraz Ruiz
SINODAL

Dr. Gizelle Guadalupe Macías González
SINODAL

"Por la Realización Plena del Ser"

C.c.p.- Archivo
C.c.p.-
Minutario

A mi esposo Miguel Ángel Cadena y a mis hijos Miguel Ángel, Camila Giselle y Lilibeth Marisol, los amo.

A la memoria de mi padre, Ing. Rafael Murillo Rizo.

Agradecimientos

Agradezco inmensamente a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Baja California, quien me dio la oportunidad de poder iniciar esta investigación y cumplir esta gran meta en mi vida académica.

Especialmente agradezco a mi director de tesis Dr. Moisés Hussein Chávez Hernández y a mis tutores, Dra. Norma Leticia España Martínez, Dra. Gizelle Guadalupe Macías González, Dra. Olivia Denisse Mejía Victoria y Dr. Lino Meráz Ruiz, por su direccionamiento, compromiso y confianza durante todo el proceso y poder lograr este importante objetivo.

Así mismo, agradezco a Cohacyt por el apoyo becario para cursar este posgrado. Sin este financiamiento, no hubiera sido posible estar en el punto académico en el que me encuentro actualmente.

Personalmente agradezco infinitamente a mi esposo Miguel Ángel Cadena Iñiguez, y a mis hijos Miguel Ángel, Camila Giselle y Lilibeth Cadena, por su apoyo en esta etapa de mi vida, piezas angulares para lograr cada uno de los proyectos que me he puesto en la vida. Su ayuda fue fundamental, han estado conmigo incluso en los momentos más difíciles y que creía desfallecer. Este proyecto no fue fácil, pero me estuvieron motivando y ayudando hasta donde sus alcances lo permitieron.

También quiero agradecer a los estudiantes del Programa Delfines, quienes me apoyaron en la aplicación del instrumento de medición, lo cual, se volvió una parte importante de esta investigación.

Y no menos importante agradezco a mi familia que me brindó su apoyo a esta gran odisea.

Tabla de Contenido

Agradecimientos	3
Tabla de Contenido	4
Lista de Tablas.....	8
Lista de Figuras.....	12
Tabla de Anexos	13
Resumen	1
Capítulo I Introducción.....	2
Definición del Problema.....	10
Justificación y Delimitación de la Investigación	12
Justificación.....	12
Delimitación	14
Tipo de la Investigación	14
Enfoque de la investigación	14
Diseño de la Investigación	15
Objetivo.....	15
Objetivo General.....	15
Preguntas de investigación	16
Hipótesis	16
Capítulo II Marco Teórico.....	19
Gestión del Conocimiento: el Inicio al Capital Intelectual	19
El Capital Intelectual y la Empleabilidad desde la Teoría	21
La Teoría de Recursos y Capacidades	22

Teoría de Capital Humano	28
El Capital intelectual dentro de la organización	32
Conceptualización del Capital Intelectual.....	34
Modelos de medición del capital intelectual.....	38
Tipología.....	45
Capital Humano	46
Capital Relacional.....	51
Capital Estructural.....	55
Capital Tecnológico.....	62
Empleabilidad	64
Conceptualización de Empleabilidad	66
Capítulo III Diseño Metodológico	72
Tipo de investigación	72
Diseño del Instrumento de Medición	73
Evaluación Instrumento de Medición	74
Prueba piloto.	76
Componentes y Elementos del Capital Intelectual y Empleabilidad	77
Capital intelectual	78
Medición del Capital Humano	80
Medidas del Capital Estructural.....	86
Medición del Capital Relacional.....	92
Medición de Empleabilidad	97
Proceso de selección de la población y muestra	99
Determinación de la Muestra	100

Consideraciones Éticas.....	102
Técnicas estadísticas por utilizar.....	102
Análisis Factorial Exploratorio (AFE)	103
Fiabilidad Coeficiente Omega y Alfa De Cronbach	104
Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)	104
Análisis descriptivo de ítems.....	105
Capítulo IV Resultados	106
Análisis Factorial Exploratorio (AFE)	106
Fiabilidad Coeficiente Omega y Alfa De Cronbach	113
Coeficiente Omega.....	113
Análisis omega	116
Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)	122
Modelado de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM)	123
Preevaluación del modelo	125
Evaluación del modelo.....	126
Evaluación de modelos de medición reflectivo	126
Evaluación de modelos de medición formativos	133
Segundo Orden - Etapa Modelo Disjunto	139
Modelo de medida modelo formativo 2do orden.....	141
Evaluación del modelo estructural	143
Valoración del modelo global (evaluación de ajuste del modelo).....	147
Capítulo VI Discusiones y Hallazgos	149
Contraste de las hipótesis.....	149
Comprobación de las hipótesis.....	151

Capítulo VII Conclusiones.....	160
Limitantes	165
Futuras línea de investigación	166
Bibliografía	168
ANEXOS	192

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de congruencia</i>	18
Tabla 2 <i>Evolución de Capital Intelectual</i>	33
Tabla 3 <i>Conceptualización de Capital Intelectual</i>	34
Tabla 4 <i>Elementos del Modelo Intellectus</i>	44
Tabla 5 <i>Conceptualización de Capital Humano</i>	49
Tabla 6 <i>Conceptualización de Capital Relacional</i>	52
Tabla 7 <i>Conceptualización capital de negocio</i>	53
Tabla 8 <i>Conceptualización de Capital social</i>	54
Tabla 9 <i>Conceptualización de Capital Estructural</i>	56
Tabla 10 <i>Conceptualización de Capital Organizativo</i>	58
Tabla 11 <i>Conceptualización de Capital Tecnológico</i>	63
Tabla 12 <i>Conceptualización Empleabilidad</i>	69
Tabla 13 <i>Categorización grupo de expertos</i>	75
Tabla 14 <i>Estructura del Cuestionario</i>	77
Tabla 15 <i>Variables e indicadores para medir</i>	79
Tabla 16 <i>Escala de medición Capital humano</i>	81
Tabla 17 <i>Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital humano</i>	83
Tabla 18 <i>Escala de medición “capital estructural”</i>	86
Tabla 19 <i>Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital estructural</i>	89
Tabla 20 <i>Escala de medición “capital relacional”</i>	92
Tabla 21 <i>Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital relacional</i>	95
Tabla 22 <i>Escala de medición empleabilidad</i>	97

Tabla 23 <i>Escala de medición, base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems empleabilidad</i>	98
Tabla 24 <i>Ficha técnica de la población</i>	99
Tabla 25 <i>Resumen técnico del instrumento de medición</i>	101
Tabla 26 <i>Análisis factorial de la variable capital humano</i>	109
Tabla 27 <i>Análisis factorial de la variable capital estructural</i>	111
Tabla 28 <i>Análisis factorial de la variable capital relacional</i>	112
Tabla 29 <i>Análisis factorial de la variable empleabilidad</i>	113
Tabla 30 <i>Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach por dimensión</i>	115
Tabla 31 <i>Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach por variable</i>	116
Tabla 32 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (aptitudes)</i>	118
Tabla 33 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (capacidades)</i>	118
Tabla 34 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (valores y actitudes)</i>	118
Tabla 35 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (estructura y aprendizaje organizativo)</i>	119
Tabla 36 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (cultura)</i>	119
Tabla 37 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (proceso)</i>	119
Tabla 38 <i>Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (Dotación tecnológica y esfuerzo I+D)</i>	120

Tabla 39 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital relacional (capital de negocio).....	120
Tabla 40 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital relacional (capital de social)	120
Tabla 41 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable empleabilidad	121
Tabla 42 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de las variables.....	121
Tabla 43 Validez convergente	127
Tabla 44 Fiabilidad y validez de constructo reflectivo.....	129
Tabla 45 Cargas Cruzadas	131
Tabla 46 Validez Discriminante (Criterio de Fornell y Larcker para la muestra completa)	132
Tabla 47 Evaluación de modelo de medida formativo.....	135
Tabla 48 Estadísticos de colinealidad.....	141
Tabla 49 Coeficiente path.....	145
Tabla 50 R2.....	145
Tabla 51 F ² cuadrada	146
Tabla 52 Q2	147
Tabla 53 Evaluación del ajuste del modelo	147
Tabla 54 Ajuste de Modelo.....	148
Tabla 55 Contraste de hipótesis	150
Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento	193
Tabla 57 Observaciones por el experto No.1.....	213
Tabla 58 Observaciones por el experto No.2.....	219
Tabla 59 Observaciones por el experto No.3.....	223
Tabla 60 Observaciones por el experto No.4.....	228

Tabla 61 <i>Observaciones por el experto No.5</i>	233
Tabla 62 <i>Observaciones por el experto No.6</i>	235

Lista de Figuras

Figura 1 Carreras con más matrícula en Baja California.....	3
Figura 2 Empleos generados por municipio en Baja California.....	4
Figura 3 Empleos generados por edad.....	5
Figura 4 Clasificación de los recursos de la empresa.....	26
Figura 5 Modelo Navegador de Skandia.....	40
Figura 6 Modelo Intellect.....	41
Figura 7 Modelo Intellectus.....	43
Figura 8 Escala de medición instrumento de medición.....	74
Figura 9 Componentes del Capital intelectual.....	78
Figura 10 Medida formativa Vs medida reflectiva.....	125
Figura 11 Cargas externas modelo de medida formativo 1er orden.....	137
Figura 12 P valores modelo de medida formativo 1er orden.....	138
Figura 13 Modelo de medida formativo 2do orden.....	139
Figura 14 Modelo de medida formativo 2do orden – cargas externas.....	142
Figura 15 Modelo de medida formativo 2do orden – pesos (P).....	143

Tabla de Anexos

Anexo 1 <i>Evaluación del Diseño del Instrumento</i>	193
Anexo 2 <i>Observaciones de expertos</i>	213
Anexo 3 Cuestionario	236

Resumen

El siguiente documento aportó la construcción, reconstrucción, adaptación de las dimensiones que conforman el capital intelectual y la empleabilidad. La importancia de este trabajo radicó en la necesidad de realizar un estudio sobre el capital intelectual desde un contexto laboral, que permita visibilizar las dimensiones son pertinentes según el contexto y analizar el capital intelectual en las organizaciones del sector turístico del municipio de Ensenada Baja California como factor de empleabilidad. Llevará una metodología mixta, llevando un diseño no experimental, transeccional o transversal y explicativo. Planteando un modelo que permite medir las interrelaciones que presentan los componentes del capital intelectual con la empleabilidad, así como influye de cada uno de ellos sobre los resultados de las organizaciones del sector que se van a analizar.

El tema de capital intelectual al pasar los años se ha convertido en un tema de gran relevancia para las organizaciones, el gobierno y los centros educativos, surge la necesidad de realizar más investigación con relación al tema, comprender las características y las necesidades de aquellas organizaciones que pertenecen al sector turístico.

En un entorno competitivo al que se enfrentan la mayoría de las organizaciones en la actualidad dentro del sector turístico en Ensenada; el conocimiento, los activos intangibles se convierten en un factor de importancia. Evaluar el capital intelectual y sus componentes es una premisa esencial de medición y visibilidad. Al incluir esta información dentro de las organizaciones turísticas ensenadenses, pudo proporcionar información oportuna y confiable para ayudar a los jefes de los puestos de trabajo a entender y buscar las necesidades reales de cada uno de los puestos de trabajo que conforman la organización proporcionando información oportuna y confiable para tomar decisiones.

Capítulo I Introducción

El municipio de Ensenada se encuentra ubicado a 110 kilómetros al sur de la frontera México-Estados Unidos, en el estado de Baja California, rodeada por el Océano Pacífico y el Mar de Cortés, reconocida ampliamente por la gran fisiografía, flora y fauna que posee; ya que cuenta con importantes reservas naturales, destinos de playa, desierto, valle y bosque (SECTUR, 2023). Ensenada cuenta con una infraestructura turística ofreciendo actividades y/o eventos culturales, gastronómicos, enológicos, ecológicos y deportivos, siendo el puerto comercial más importante del estado de Baja California en México.

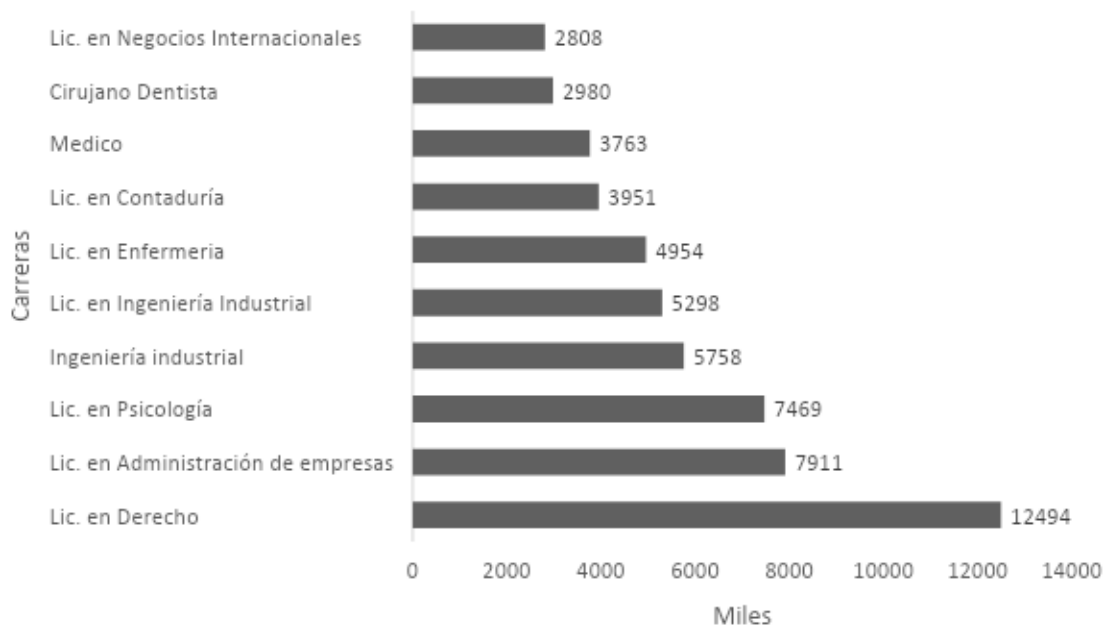
El sector dentro de la región tiene un gran desempeño de recuperación económico y turístico, que se puede ver reflejado en la ocupación hotelera y el arribo de extranjeros por vía terrestre, aérea y/o marítima. A pesar de haber sufrido pérdidas millonarias y la afectación económica por causas de la pandemia, Ensenada ha logrado poco a poco recuperarse.

Es importante destacar que el turismo en Ensenada es una de las actividades más importantes en temas de desarrollo económico, y que genera un gran número de empleos en conjunto con otros rubros, promoviendo el crecimiento económico, junto con sectores tales como la pesca, la agricultura y la industria. A pesar de resistir una pandemia y como consecuencia una parálisis de actividades turísticas, el sector se convirtió en una de las actividades económicas más susceptibles, centrando la atención no solo en aspectos económicos, sino en aspectos laborales.

En temas de educación y oferta académica, hoy en día se ofertan cerca de 279 licenciaturas universitarias y tecnológicas en el estado de Baja California, siendo la Universidad Autónoma de Baja California y El Tecnológico Nacional de México las universidades públicas con mayor demanda de profesionistas en formación profesional. La matrícula al 2022 arrojó en Baja California 153,691 alumnos,

donde las carreras que en la actualidad han obtenido mayor demanda han sido la licenciatura en derecho y la licenciatura en administración de empresas (ver figura 1) de acuerdo con la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2022) y la Dirección de estadísticas de la secretaría de economía e innovación. Cabe destacar que la demanda de profesionistas en formación y profesionistas egresados con enfoque turístico son pocas.

Figura 1 Carreras con más matrícula en Baja California.



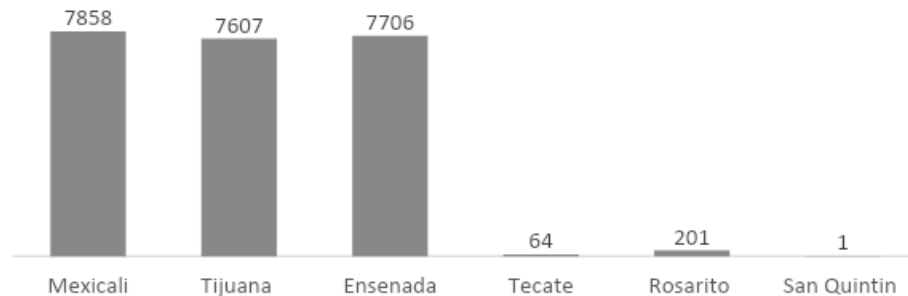
Nota. - (ANUIES, 2022; Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación, 2023)

En temas de empleo y de la población económicamente activa (PEA), durante el primer semestre de 2022, la PEA en el estado fue de 1 millón 806 mil 443 trabajadoras(es), lo que equivale a 3.14 % del total en México, de los cuales el 41.4% son mujeres y el 58.6% son hombres; la tasa de participación laboral en Baja California fue 61.5% y la tasa de desocupación fue de 2.5% (46 mil 506 personas) (Gobierno de Baja California, 2023).

En contraparte, al primer trimestre del año 2023 la tasa de participación laboral fue del 60.8% de la población dentro del municipio de Baja California, lo que ha implicado una disminución cerca de 0.78 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior al 2022. Por otro lado, la tasa de desocupación fue de 1.71% considerando cerca de 31 mil personas desempleadas, lo que implica cerca de 0.99 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior (Gobierno de México, 2023), convirtiendo en tema a discusión.

Por otra parte, se ha considerado Ensenada uno de los municipios que ha generado más empleo después de Mexicali, como se muestra en la Figura 2, Ensenada ha generado cerca de 7,706 empleos, por detrás del municipio de Mexicali con 7,858 (Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación, 2023).

Figura 2 Empleos generados por municipio en Baja California.

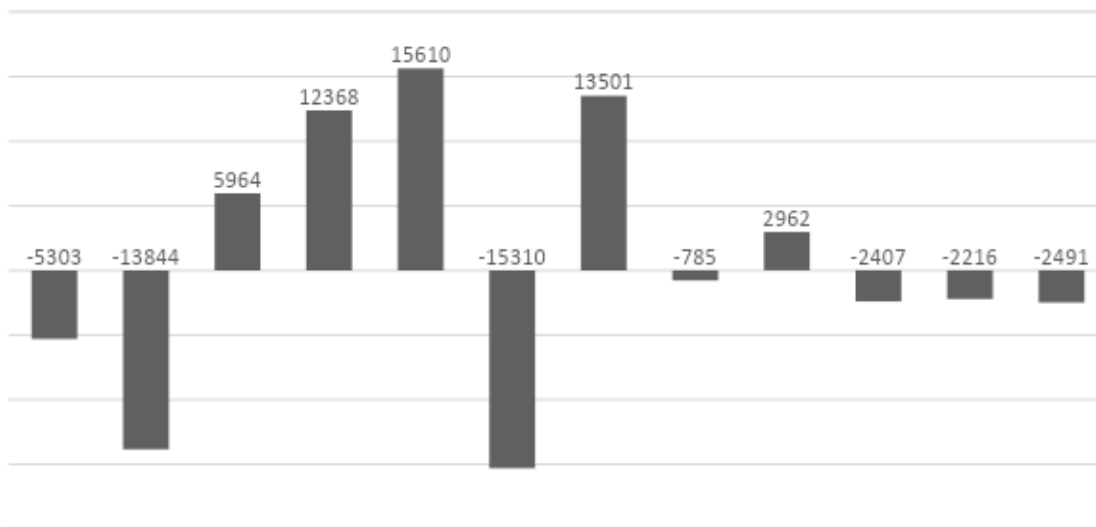


Nota. - (Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación, 2023).

Siendo las grandes empresas las que han creado nuevos puestos de trabajo y han otorgado empleos a la ciudadanía. Pero cabe señalar, que no son los jóvenes profesionistas afortunados en obtener un empleo estable, ya que, la dirección de estadística INEGI a marzo del 2022, como se muestra en la Figura 3, se han generado empleos dirigidos a personas en edad de treinta años en adelante,

dejando a la juventud en la deriva en la contratación de nuevos empleos (Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación, 2023).

Figura 3 Empleos generados por edad



Nota. - Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación (2023)

El turismo está enfrentado constantes cambios, no solo a nivel local, si no a nivel internacional, está sufriendo un cambio donde implica la globalización, cambios tecnológicos, sociales y culturales; el comportamiento del mercado económico; autoaprendizaje; cambios demográficos, envejecimiento de la población económicamente activa, entre otros (Lantarón, s/f; Miranda et al., 2018; B. Suárez, 2016).

Otra de las consecuencias de este cambio es la manifestación del incremento a la flexibilidad laboral y a la precariedad laboral o también conocida como precarización del empleo, fenómenos como, menos contratos laborales tradicionales, generando menos oportunidades de ir en búsqueda de un empleo estable, la escasez de profesionistas, ya que, las organizaciones ofertan nuevos puestos de trabajo con ciertas características, pero no existe el profesionista con el perfil idóneo para cubrir el

puesto dentro de la organización, la falta de formación profesional por parte de los empleados o profesionistas, manifestando una carencia de conocimiento y habilidades, privilegiando a quienes en el transcurso de la carrera laboral se van especializando mediante estudios especializados y/o posgrados, sin dejar a un lado los cambios jurídicos y laborales en los sistemas de seguridad social y servicios médicos o salud (Millán et al., 2021; Neffa et al., 2014). Factores que impactan ante una nueva forma de desempeñarse en el ámbito laboral, y nuevas demandas que las empresas requerirán, no solo a aquellos profesionistas por egresar, sino también aquellos que están dentro de un puesto o están en búsqueda de un nuevo empleo.

Retomando la escasez de profesionista, se está presentando dentro del sector un desarreglo entre la oferta y la demanda dentro del ámbito laboral, fenómeno que se ha generado desde el siglo pasado hasta el día de hoy (Carbajal Ruiz et al., 2018). Los retos a los cuales se enfrentan las organizaciones debido a los fenómenos como la globalización, la entrada de nuevos mercados, la creciente competencia, la integración de nuevas tendencias empresariales, hacen que cada día sean indispensable empleados capaces y preparados (Giraldo, 2015); se encuentran con muchos problemas que les impiden llegar a los candidatos más acertados, aquellos que estén preparados para postular a la oferta laboral del mercado. Se requiere de un nuevo modelo profesional que adopte habilidades y competencias con conocimientos específicos y permita la adaptación de diferentes disciplinas y el intercambio de conocimientos de distintas áreas (Marcos & Martín, 2016).

Para mantener una empleabilidad apropiada es necesario definir qué factores repercuten para mejorar una inserción laboral exitosa y cuáles son los factores que conllevan al mercado laboral a demandar una mayor cantidad de profesionistas con características especiales, cabe mencionar que los niveles de empleabilidad de los profesionistas están determinados por diversos factores y que cambian de acuerdo con el contexto económico del país a estudiar.

Las organizaciones del sector turístico deberán innovar, con el objetivo de adaptarse a las situaciones que se van desarrollando en el campo laboral con el fin de ser más competitivos no solo a nivel local, si no a nivel internacional, siempre y cuando deseen expandir (Castillo-Reina & Cruz, 2022). El panorama económico está cambiando a pasos agigantados, uno de los mayores cambios que podemos observar es en el lugar de trabajo, ya que, es quién determina cómo se hace. Requiriendo dinamismo y eficiencia en el uso de sus recursos, en especial los activos intangibles con el fin de lograr resultados positivos y duraderos (Vidotto et al., 2017).

Sin embargo, los cambios sociales y tecnológicos que se viven en los últimos años han puesto en jaque a los sectores económicos y al mercado laboral. De hecho, estas han tenido que hacer grandes cambios para adaptarse a las exigencias que marcan los nuevos tiempos y los consumidores.

La aparición de nuevas tecnologías, ha creado nuevas oportunidades laborales y a su vez nuevas necesidades de conocimiento tecnológico, que se verá reflejado en la creación de nuevas habilidades y el uso de plataformas electrónicas, este último término ha aumentado considerablemente, en este sentido, ya no ira a una dirección de maximizar producciones (Beylis et al., 2020), de hacer cosas a mayor volumen, ahora los nuevos proyectos o las nuevas empresas estarán enfocados mucho más en generar menos gastos.

Visto desde un punto de vista del servicio, la tecnología está transformando la forma de cómo las empresas atienden a sus clientes, cómo los empleados trabajan y cómo la gente consume. En este paradigma del mercado laboral, ya se está demostrando que la tecnología no está destruyendo empleo, si no, está sustituyendo perfiles laborales, pues el transformar algunos empleos y negocios, obliga a las personas y en este caso al profesionista a reinventarse, nos obliga a renovar (Estrella, 2019).

El sector turístico requiere por parte del profesionista adaptabilidad y manejo de múltiples identidades para sobresalir en un entorno laboral competitivo y tecnológico, hoy en día deben seguir gestionando el cambio en sí mismo y en su contexto; cada vez más se espera que los profesionistas desarrollen su formación profesional y desenvuelvan su capital intelectual (Kariuki et al., 2016).

Los trabajos rutinarios están siendo reemplazados progresivamente por la tecnología y, al mismo tiempo, están naciendo nuevos empleos con mayor grado de complejidad que requerirán de nuevas habilidades. Nos encontramos ante una notable oportunidad, se demanda profesionistas con conocimientos, habilidades y ciertas características diferentes a los requeridos en las empresas de antaño (Laurent et al., 2018) enfrentándose a proyectos de carácter internacional, que dominen idiomas distintos y con culturas distintas a la que tienen que adaptarse.

La competencia mundial es un tema de relevancia dentro del ámbito laboral, ya que los profesionistas ya no solo competirán por un puesto en el lugar donde viven, sino también a manera mundial. Gracias a la globalización, un profesionista de cualquier parte del mundo puede aplicar para el puesto cualquier sea el lugar donde se ubique la organización. Abriendo a los profesionistas a competir por un trabajo a nivel mundial, dando como resultado la apertura de nuevas oportunidades laborales. Ya no importará si el profesionista está en México o Estados Unidos tiene la misma oportunidad de poder aplicar a un empleo fuera del país, lo positivo es que las oportunidades laborales serán globales.

Más de medio millón de profesionistas egresados intentan incorporarse al mercado laboral cada año, así que, podría existir empleo de calidad para poder desarrollarse profesionalmente y contribuir al máximo a una economía en constante evolución (OECD, 2019). Cada vez más los profesionistas se enfrentan a dificultades para obtener su primer empleo con relación a la carrera que ejercieron, las

principales dificultades enfrentadas por los profesionistas es la falta de experiencia, la carencia de vacantes en el área de estudio; y salarios o prestaciones bajos (UVM, 2018).

Desafortunadamente, se ha creado un desfase de conocimiento en la sociedad, ya que, una gran cantidad de profesionistas realizan trabajos que no requieren un título profesional, o no utilizan los conocimientos y/o habilidades adquiridos dentro de su formación profesional; tomando en cuenta que el conocimiento se está convirtiendo en un factor fundamental de desarrollo; tornándose en una de las fuentes de creación de ventaja competitiva y generación de valor (Borras & Campos-Chaurero, 2018), convirtiéndose en un importante recurso estratégico, y su gestión se vuelve un factor clave para el desempeño dentro organización (Vidotto et al., 2017).

Más allá de amortiguar los efectos de una pandemia, los cambios sociales, económicos, laborales, tecnológicos y globales, estamos en una situación de profunda renovación, por necesidad o no en muchos aspectos el profesionista está cambiando en torno a nuevas formas de relación (Fuentes, 2011), y esto igualmente afecta a las empresas del sector en el municipio. El sector deberá trabajar en crear una nueva normalidad laboral, la adopción gradual de modelos de turismo adaptados al contexto de las necesidades del mercado laboral y la inversión en nuevas tecnologías y conocimientos, podrían ayudar a conformar la recuperación (Babii & Nadeem, 2021).

Desafortunadamente dentro del sector los empresarios muestran una inexperiencia en la gestión de los intangibles y sus interrelaciones para obtener mayor eficiencia y competitividad, el desarrollo empresarial según conceptos tradicionales, ignoran el valor de la propiedad intelectual, el potencial innovador y el conocimiento técnico, así como la especialización del talento humano; esto significa, que no se ha visualizado que el mayor de sus activos es el capital intelectual (Gazzera & Lombardo, 2020; Gazzera & Vargas, 2008).

El conocimiento producido dentro de las organizaciones del sector turístico con respecto a sus activos intangibles y sobre las capacidades para su rendimiento limitan el proceso de toma de decisiones (Balagué et al., 2003). Por lo tanto, para renovar la gestión y control, la medición del capital intelectual es vital. Las empresas que forman parte del sector deben comprender una de las ventajas para llegar al éxito no proviene de la tecnología que se utiliza, si no de la forma en que se trabaja y se llega a combinar los recursos, es por eso por lo que se debe identificar que recursos le ayudara a obtener el éxito deseado dentro del contexto en el que se desenvuelve.

Definición del Problema

El municipio y sin dejar de lado al país, persiste un problema de inserción laboral, sobre todo, elevadas tasas de desempleo y alta precariedad en el trabajo, volviéndose este un problema de empleabilidad dentro del sector turístico en el municipio. Las posibilidades de ingresar en situaciones adecuadas al mercado laboral son cada vez más limitadas.

El campo laboral está cruzando por una fase de evolución, los avances tecnológicos, la globalización, la expansión a nuevos mercados económicos y laborales hace que existan nuevos cambios en las necesidades de las competencias y/o habilidades de cada profesionista para la integración adecuada al mercado laboral. Es por esto, que el mercado laboral tiene muchos rasgos en el cual, el empleo ha pasado de ser un elemento cambiante y discontinuo (Salas et al., 2019), el desempleo se ha convertido en una problemática social que afecta no solo al profesionista sino también a las organizaciones.

Por otro lado, los cambios constantes del mercado hacen que las organizaciones estén obligadas a establecer nuevas estrategias de búsqueda que les permita obtener el capital intelectual idóneo a las necesidades de cada uno de los puestos, permitiendo crear ventaja competitiva. Se requiere de un

nuevo profesionalista que adopte habilidades y competencias con conocimientos específicos a las necesidades del mercado laboral y propicie la adaptación a diferentes disciplinas y la interconexión de conocimientos en distintas áreas de la investigación (Marcos & Martín, 2016).

Los profesionistas deberán estar en una constante actualización de conocimientos que le ayuden a mantener un buen grado de empleabilidad y enriquecimiento de su capital intelectual dando como resultado competir con los profesionistas que egresan y con aquellos que ya forman parte de la lista de los desempleados con el fin de obtener un empleo. Analizar los indicadores de empleabilidad con relación al capital intelectual y la relación de cada uno de sus componentes (capital humano, capital relacional, capital estructural) con la empleabilidad, podrá contribuir a comprender mejor dónde está invirtiendo el dinero dentro de las empresas, como generar más beneficios y donde reside el auténtico valor en las compañías líderes (Sveiby, 2000).

Con lo anterior nos llevó a analizar algunas interrogantes: ¿qué tipo de capital intelectual requiere las organizaciones dentro del sector turístico en Ensenada?, ¿las empresas del sector turístico conocen el capital intelectual idóneo para su óptimo funcionamiento organizacional?, ¿Será que los profesionistas cuentan con el capital intelectual idóneo para tener una inserción laboral exitosa?, ¿Qué factores impiden en la contratación exitosa del profesionista?, ¿Qué factores de empleabilidad demandan las organizaciones para que los profesionistas puedan formar parte del equipo de trabajo?, ¿Qué competencias y/o habilidades deben fortalecer los profesionistas para su inserción al mercado laboral?, ¿existe relación entre los componentes del capital intelectual con la empleabilidad?.

Con estos cuestionamientos se llegó a esta investigación, analizar los factores que determinan la empleabilidad de los profesionistas en el campo laboral desde un enfoque del conocimiento y económico, como menciona Moreno Mínguez, (2015) es el conjunto de factores relacionados con la

formación profesional cumpliendo con las expectativas de las organizaciones respecto a la cualificación de sus profesionistas, y analiza las demandas de las organizaciones ante la oferta profesional vinculándose con el capital humano que incorpora al profesionista a esta. Y por otro lado analizar la relación entre la empleabilidad y el capital intelectual este último desde sus componentes que son el capital humano, capital relacional, capital estructural. Las variables antes mencionadas establecerán criterios para analizar la empleabilidad en el mercado laboral y se tomarán como base a esta investigación.

Justificación y Delimitación de la Investigación

Justificación

En los últimos años se ha iniciado el interés de investigar el capital intelectual y su relación con la empleabilidad debido por los constantes cambios en el mercado laboral (Peiró & Yeves, 2017); el capital intelectual y la empleabilidad son elementos fundamentales, no solo como sostén de vida, sino también para el crecimiento, desarrollo económico, laboral y social de cualquier organización del sector turístico del municipio de Ensenada Baja California. Con esta investigación se pretende utilizar estas tres dimensiones (capital humano, capital relacional, capital estructural) correspondientes al capital intelectual, para desarrollar conclusiones de las distintas situaciones que se puedan presentar, para llegar a la mejor solución para el sector turístico en cuanto a incrementar la empleabilidad mediante el análisis del capital intelectual. Y su vez analizar la relación de la empleabilidad con los componentes del capital intelectual.

El conocimiento se está convirtiendo en un factor significativo dentro de las organizaciones, siendo una de las fuentes potenciales de creación de ventaja competitiva y generador de valor. Y, por otro lado, la empleabilidad es la fuente de ocupación laboral con el fin de obtener ingresos económicos

para cubrir necesidades personales y familiares para acceder a bienes y/o servicios que eleve la calidad de vida y efectuar aspiraciones personales y profesionales (Salas et al., 2019).

En la última década se ha generado una problemática con relación al empleo precario y problemáticas relacionadas con paro profesional, se requiere dar un análisis de manera sistemática y rigurosa en temas de empleabilidad (Moro, 2019), tanto para analizar la empleabilidad de los profesionistas para una buena inserción laboral, analizar las necesidades de las empresas turísticas de la región con relación al capital intelectual, dar respuesta a las demandas sociales y laborales del municipio de Ensenada, así como analizar la relación de los distintos componentes del capital intelectual (capital humano, relacional, estructural) con la empleabilidad.

Debido a esto, surge el interés de analizar las necesidades y requerimientos del mercado laboral de las diversas empresas del sector turístico en la región, que permita no solo la actualización constante de los conocimientos aprendidos del profesionista, sino también la aplicación de factores individuales, contextuales y organizacionales, que nos permita dar un análisis y una visualización más amplia del mercado laboral, empleabilidad y capital intelectual para una inserción laboral exitosa para el profesionista.

A pesar del reconocimiento de que el capital intelectual en forma de capital humano, relacional y estructural puede aumentar la probabilidad de éxito en el empleo, hay poca comprensión teórica del papel de los factores contextuales y las características individuales con relación entre capital intelectual y empleabilidad (Kariuki et al., 2016). Es de gran importancia que este tipo de estudios se deban realizar en la actualidad, debido a que aún es escasa la literatura que hoy en día existe en México (Ibarra Cisneros et al., 2017), así se podría crear mayor conocimiento sobre el estado del capital intelectual y la empleabilidad en la región.

Delimitación

En una investigación se deben establecer límites porque el tema puede ser muy amplio. Por eso es importante mostrar hasta dónde llegará la investigación. Para esta investigación se razona importante el considerar principalmente a empresas comerciales y de servicios turísticos en Ensenada Baja California que incorporan un gran número de profesionistas, aplicando a jefes de departamentos como recursos humanos o puestos gerenciales y en caso de organizaciones que no tienen este tipo de departamentos se aplicará a dueños de la organización; esto con el fin de darle mayor validez a esta investigación.

Es un tema de gran importancia y de actualidad para el mercado laboral y los profesionistas en el estado y en el país; la empleabilidad y el capital intelectual son temas vigentes y aún más en el ámbito laboral. Esta investigación abarca la empleabilidad de las empresas y los profesionistas bajacalifornianos, se abordarán temas relacionados con satisfacción laboral, competencias y habilidades profesionales, experiencia laboral, situación del mercado laboral, entre otros.

Tipo de la Investigación

Enfoque de la investigación

El diseño de esta investigación será implementado hacia un enfoque cuantitativo, donde se utilizará la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías e hipótesis (Hernández et al., 2014). El objetivo es promover la colaboración de los integrantes del grupo a analizar. Con lo anterior ayudará a esclarecer el planteamiento del problema, la posibilidad de ampliar aquellas dimensiones de este proyecto de investigación, ayudando a entender los términos de capital intelectual y la empleabilidad, el mercado laboral de los profesionistas y empresas de Ensenada Baja California.

Diseño de la Investigación

Para efectos de esta investigación, se llevará un diseño no experimental, observándose fenómenos en su contexto natural y después se analizan; Transeccional o transversal, recopilando datos en un momento único, describe variables, analiza su incidencia e interrelación; y descriptivo se especificarán las características y perfiles importantes de personas, grupos o cualquier fenómeno sometido a análisis.

Objetivo

Derivado de las preguntas de investigación se establecen el objetivo general y los objetivos específicos.

Objetivo General

Teniendo en cuenta las limitaciones existentes en torno a la investigación, la propuesta de análisis que aquí se presenta tiene como objetivo analizar el capital intelectual en las organizaciones del sector turístico de Ensenada Baja California como factor de empleabilidad.

Objetivos Específicos

- Analizar qué elementos del capital intelectual dentro del sector turístico atribuyen en la empleabilidad dentro del sector en Ensenada BC.
- Analizar el Capital Humano en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad.
- Analizar el Capital Estructural en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad.

- Analizar el Capital Relacional en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad

Preguntas de investigación

- ¿Cómo influye el capital humano dentro de la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC?
- ¿Cómo influye el capital estructural dentro de las organizaciones como factor de empleabilidad en Ensenada BC?
- ¿Cómo influye el capital relacional dentro de la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC?

Hipótesis

De esta manera, con base en la revisión del estado del arte y el contexto actual de la problemática de empleabilidad y capital intelectual se formula la siguiente hipótesis principal:

- El capital intelectual permite encontrar un perfil adecuado a las necesidades de las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC.

Asimismo, derivándose de la hipótesis general, y con base en la revisión de la literatura se desprenden las siguientes hipótesis específicas, haciendo explícitas las orientaciones concebidas para resolver la presente investigación:

- El capital humano influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.
- El capital Estructural influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C

- El capital relacional influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C

Tabla 1 Matriz de congruencia

PROBLEMA	TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
<p>¿qué tipo de capital intelectual requiere las organizaciones dentro del sector turístico en Ensenada?</p> <p>¿las empresas del sector turístico conocen el capital intelectual idóneo para su óptimo funcionamiento organizacional?</p> <p>¿Será que los profesionistas cuentan con el capital intelectual idóneo para tener una inserción laboral exitosa?</p> <p>¿Qué factores impiden la contratación exitosa del profesionista?</p> <p>¿Qué factores de empleabilidad demandan las organizaciones para que los profesionistas puedan formar parte del equipo de trabajo?</p> <p>¿Qué competencias y/o habilidades deben fortalecer los profesionistas para su inserción al mercado laboral?</p> <p>¿Existe relación entre los componentes del capital intelectual con la empleabilidad?</p>	<p>El capital intelectual de las organizaciones del sector turístico de baja california: un análisis desde la empleabilidad</p>	<p>General: Analizar el capital intelectual en las organizaciones del sector turístico de Ensenada Baja California como factor de empleabilidad.</p>	<p>General El capital intelectual permite encontrar un perfil adecuado a las necesidades de las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC</p>	<p>Capital Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valores y actitudes (ser+estar) • Aptitudes • Capacidades (saber hacer) 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño no experimental • Transeccional o transversal • Descriptivo • Investigación de tipo Cuantitativo 	<p>¿Cómo influye el capital humano dentro de la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC?</p> <p>¿Cómo influye el capital estructural dentro de las organizaciones como factor de empleabilidad en Ensenada BC?</p> <p>¿Cómo influye el capital relacional dentro de la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC?</p>
		<p>Específicos: Analizar qué elementos del capital intelectual dentro del sector turístico atribuyen en la empleabilidad dentro del sector turístico en Ensenada BC.</p>	<p>Específicos: El capital humano influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.</p>	<p>Capital Estructural</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Aprendizaje organizativo • Proceso • Estructura • Esfuerzo en i+d: investigación (i)el desarrollo (d) • Dotación tecnológica 		
		<p>Analizar el Capital Humano en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad.</p> <p>Analizar el Capital Estructural en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad.</p> <p>Analizar el Capital Relacional en las organizaciones del sector turístico de Ensenada BC, como factor de empleabilidad</p>	<p>El capital Estructural influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C</p> <p>El capital relacional influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C</p>	<p>Capital Relacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con clientes • Relaciones con proveedores • Relaciones con aliados • Relaciones con competidores • Relaciones con instituciones de promoción y mejora de la calidad • Relaciones con empleados • Relaciones con las administraciones públicas • Relaciones con medios de comunicación e imagen • Relaciones con la defensa del medio ambiente • Relaciones sociales 		
					<p>Empleabilidad</p>		

Capítulo II Marco Teórico

La finalidad de este apartado es dar a conocer el primer acercamiento a los enfoques teóricos y contextuales que se han desarrollado acerca de los temas del capital intelectual y la empleabilidad en las empresas; en virtud de ver el capital intelectual en las organizaciones del sector turístico de Baja California parte fundamental para la empleabilidad.

Gestión del Conocimiento: el Inicio al Capital Intelectual

La globalización junto con los cambios en el entorno tecnológico, social, cultural, económico, legal, la transición de la sociedad de la información a la del conocimiento afecta no solo a las necesidades de las personas (Raudeliūnienė et al., 2018), sino también a los modelos de gestión de conocimiento de las organizaciones; este conocimiento se ha transformado en el mundo actual en el factor fundamental de desarrollo sostenible de las organizaciones y de los países (Montoya, 2019).

Serrat (2017) ha llegado a creer que el conocimiento es el factor más importante en la economía y la clave para lograr una ventaja en un mundo globalizado. Dando impulso a la creación de riquezas y ventajas competitivas, ya que, en la gestión empresarial se está presentando cada vez más el apoyo en temas relacionados al conocimiento, las capacidades de innovación (Vega, 2016). Obeso et al. (2003) no considera la gestión del conocimiento una moda pasajera para las organizaciones; y tiene razón en sus palabras, ya que, en un mundo donde la organización cada vez más toma riesgos para poder ser lo mayormente innovador y competitivo ante una economía tan evolutiva y en una constante transformación, no se puede dar el lujo de no darle la importancia debida.

Sobre la misma línea, el conocimiento es hoy en día una de las fuentes más importantes de generación de valor y creación de ventaja competitiva (Borras & Campos-Chaurero, 2018), siendo este la

clave para obtener una ventaja competitiva en un mundo tan globalizado como es en la actualidad (Serrat, 2017). Pero este concepto se viene convirtiendo en una de las áreas más complejas dentro del capital intelectual (Andrade-Vargas et al., 2020); en el transcurso del tiempo se han presentado distintas definiciones con relación a la gestión del conocimiento, como son algunas mencionadas a continuación por distintos autores:

Audiffred & Escamilla (2016) lo han definido como *“El proceso de identificar, encontrar, clasificar, proyectar, presentar y usar de un modo más eficiente el conocimiento y la experiencia del negocio, acumulada en la organización, de forma que mejore el alcance del empleado para conseguir ventajas competitivas”* (pág. 2).

Osorio (2003) define el concepto como *“un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de una forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas”* (pág. 7).

Por otro lado, AEC (2020) define el concepto como *“El esfuerzo que hace una organización para adquirir, aumentar, organizar, distribuir y compartir el conocimiento entre todos los empleados. Se trata por lo tanto de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de las personas de la organización y de la organización en sí misma”*.

Por último, la gestión del conocimiento para los autores Raudeliūnienė et al. (2018) lo definen como la *“gestión específica y sistemática de procesos, métodos y herramientas, aprovechando al máximo el potencial de conocimiento de la organización para los objetivos estratégicos, tomando decisiones efectivas, implementando y creando su valor”* (pág. 544).

Resumiendo, los autores que han estudiado el concepto coinciden que su principal objetivo es el manejo potencial del conocimiento dentro de la organización, permitiendo identificar, encontrar,

clasificar, proyectar, presentar el conocimiento de los empleados dentro de la empresa u organización, teniendo como propósito traducirlo en acción y esta acción en resultados (AEC, 2020; Audiffred & Escamilla, 2016; Nieves & León, 2001; Osorio, 2003; Raudeliūnienė et al., 2018); es un hecho que las organizaciones dependen y dependerán del conocimiento, es por eso, que se debe de beneficiar las aptitudes de los empleados y subir su productividad, acercar al empleado indicado, hará que la organización pueda sobrevivir ante la competencia. Es importante considerar el hecho que no cualquier conocimiento genera valor dentro de la organización, o al menos con la misma certeza, pero sólo aquellos que responden a factores de éxito, teniendo en cuenta sus características (Avendaño & Flores, 2016; Borrás & Campos-Chaurero, 2018).

Es importante saber identificar qué tipo de conocimiento es indispensable para la organización, que pueda generar los resultados para poder competir ante un mercado muy competitivo. En este contexto, el conocimiento se convierte en un activo intangible importante, a causa de que su gestión crea riqueza o valor agregado, que facilitan lograr un lugar ventajoso en el mercado laboral (Villegas et al., 2017). La gestión del conocimiento se centra en el estado de ánimo, la experiencia, la inteligencia, los procesos y las capacidades del talento humano, es decir, la gestión del conocimiento tiene como objetivo medir el capital intelectual de una organización (Alyoubi et al., 2018; Audiffred & Escamilla, 2016; Nieves & León, 2001; Osorio, 2003) (Flórez-Martínez, 2019).

El Capital Intelectual y la Empleabilidad desde la Teoría

El capital intelectual y empleabilidad se han transformado en conceptos multidisciplinarios y diversos, lo cual, cada vez más están demandando teorías que puedan aportar explicaciones de gran utilidad para los activos intangibles y el empleo, dando resultados de riqueza a las organizaciones. Se vive en una sociedad donde la información y el conocimiento son de gran importancia. Ha llevado a

cambios sustanciales en la forma de entender la realidad que nos rodea (Alama, 2008). A lo largo de la literatura se han necesitado teorías que ayuden a justificar las diferentes perspectivas utilizadas para definir, medir, gestionar y difundir el capital intelectual y la empleabilidad.

La Teoría de Recursos y Capacidades

La teoría de recursos y capacidades constituye una de las principales referencias a la literatura teórica que sirvieron como base en temas de gestión estratégica y en consecuencia vincularse al término de capital intelectual, nace con el objetivo de impulsar el éxito de la empresa, siendo de gran utilidad y tendencia (Fong et al., 2017; Garzón & Fischer, 2009). La medición del capital intelectual y la gestión del conocimiento se encuadran dentro de la teoría de recursos y capacidades, convirtiéndose en punto de partida para gestionar, mejorar y medir las capacidades organizacionales (Monagas-Docasal, 2012; Osorio, 2003; Villegas et al., 2017).

La teoría de recursos y capacidades tiene sus primeros hallazgos desde los trabajos de Penrose, (1995) en 1959 sobre la teoría del crecimiento de la firma (España, 2018), hallando que *“los recursos humanos a partir de su conocimiento incrementan o limitan el desarrollo de la organización”* (p. 35). En los años 80's esta teoría vuelve a retomar importancia con el profesor Wernerfelt (1984), con la divulgación del artículo *«The resource-based view of the firm»*, labor que posteriormente dio nombre a esta corriente del pensamiento (España, 2018; Fong Reynoso et al., 2017; Huerta et al., 2004; Ochoa et al., 2010).

Esta teoría apareció de la dirección estratégica, partiendo de la heterogeneidad ya que una organización está formada por varios elementos esenciales que hacen tener como resultado un mejor funcionamiento, se convierte en organismos diferentes entre sí, con distintas características (Garzón & Fischer, 2009; Huerta et al., 2004; Ochoa et al., 2012), lo que permite que las empresas puedan construir

sus estrategias sobre los recursos la cual disponen o deseen disponer Al aprovechar estos recursos, las empresas pueden mantener una ventaja competitiva al mantener esta heterogeneidad en el tiempo, lo que garantizará un buen desempeño a largo plazo (Ochoa et al., 2010).

En este contexto los autores Gómez et al. (2005); Huerta et al. (2004) llegan a considerar a las organizaciones en un conjunto de personas, recursos, tecnologías, habilidades, conocimientos, que generan y se amplían con el tiempo, con el objetivo de producir bienes o prestar servicios que pueda cubrir las necesidades del consumidor, logrando el objetivo económico en el mercado donde compiten.

Basado en el supuesto de que las organizaciones difieren en sus recursos y capacidades, el objetivo de esta teoría es determinar el potencial de una organización para crear una ventaja competitiva identificando y evaluando sus recursos y habilidades a los que la organización tiene o puede acceder (J. Suárez & Ibarra, 2002a), se centra en el análisis de los recursos y capacidades que representan las organizaciones, así como las diferencias entre ellos y la importancia de este hecho para explicar el desarrollo de su desempeño (N. Hernández et al., 2014; Huerta et al., 2004). Convirtiéndose en una herramienta que ayuda a determinar aquellas fortalezas y debilidades de la organización.

Convirtiéndose en una ventaja competitiva, formación de éxito y eficiencia con el uso de recursos y capacidades, ayudando a entender y llegar a una ventaja que se requiere para que logre un nivel competitivo en desempeño ante la competencia, alcanzando mayores beneficios a un largo plazo (Fong et al., 2017). Los procesos de creación, uso y transferencia de conocimiento en el contexto de las capacidades organizacionales han motivado a la comunidad académica a profundizar en los diversos aspectos que pueden configurar la teoría. Cada vez se les da más importancia a los recursos intangibles, ya que, hace algunos años se hacia una mayor valoración dentro de la organización a todo aquel recurso tangible que formaba parte de la organización (Bom & Bolívar, 2018; Ochoa et al., 2012).

El aumento del interés con el recurso intangible dentro de la organización se asocia al conocimiento, competencia y reputación, lo cual ayuda a facilitar su uso en el análisis de diversos fenómenos, como señalan los autores Fong et al. (2017); Núñez & Rodríguez (2015). Esta teoría es aceptada en el mundo académico y se utiliza específicamente para explicar el comportamiento y desempeño de una empresa, especialmente los mecanismos que crean y mantienen la ventaja competitiva, así como los factores que contribuyen a su éxito (Jancenelle, 2021).

Los conceptos clave de este enfoque son los términos “recursos” y “capacidades” (Huerta et al., 2004), que permiten el análisis identificando el potencial de la organización para lograr una ventaja competitiva mediante la forma de identificar y evaluar los recursos y habilidades que la organización posee, tiene o puede tener acceso; así como la diferencia entre ellos y la importancia de este hecho para explicar la evolución de sus resultados. Por tanto, a la hora de formular la estrategia de una empresa se aplicará una orientación interna más que externa (Barra & San Martín, 2014; Fong Reynoso et al., 2017; Huerta et al., 2004; J. Suárez & Ibarra, 2002a).

Estos conceptos han sido tratados por numerosos autores, donde han logrado establecer un significado apropiado a cada uno de estos términos, sin embargo, a menudo las definiciones que han plasmado los autores son demasiado complejas y por consecuencia confusas, lo que resulta complicado a la hora de afrontar nuevos problemas.

Iniciando con el término de recursos, los autores han logrado darle un significado apropiado al término, el autor Wernerfelt, (1984) considera los recursos como *“aquellos activos (tangibles e intangibles) que se vinculan a la empresa de forma semipermanente como las marcas, el conocimiento tecnológico propio, el empleo de habilidades personales, los contactos comerciales, los procedimientos eficientes, el capital, etc.”* (pág. 90), Huerta et al. (2004) considera esta definición en una de las

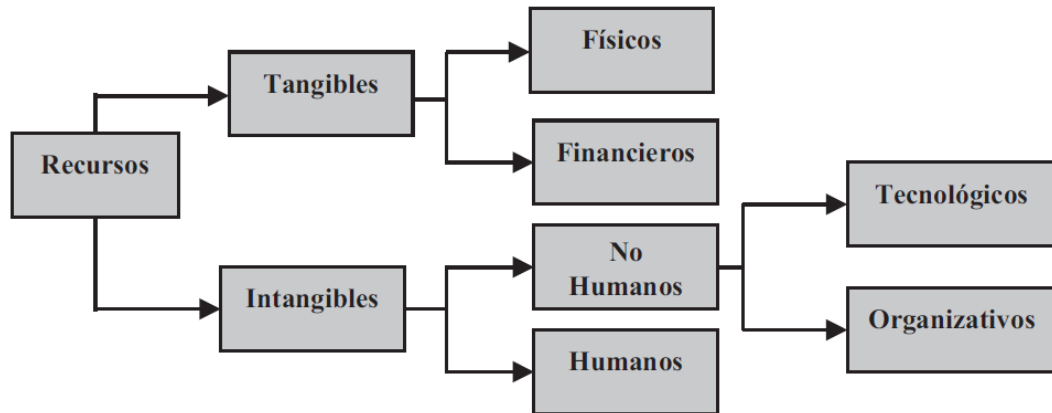
aportaciones más originales que proporciona Wernerfelt, este enfoque incluye la propuesta de clasificación de los recursos en función de su naturaleza, distinguiendo entre recursos tangibles e intangibles.

Barney (1991) citado por Garzón & Fischer (2009) define los recursos de la organización como *“todos los activos, capacidades, procesos organizacionales, atributos emprendedores, información, conocimientos, etc., controlados por una organización que la capacitan para concebir e implementar estrategias que perfeccionen su eficiencia y eficacia”* (pág. 85).

Del mismo modo, J. Suárez e Ibarra (2002) consideran este concepto como los activos físicos de una organización, un conjunto de factores disponibles y controlados por la organización para desarrollar estrategias competitivas específicas. Por otro lado, Huerta et al. (2004) lo define como *“el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”* (pág. 90). Partiendo de las definiciones de los distintos autores, los recursos son aquellos activos tanto tangibles como intangibles controlados por una organización, con el fin de concebir e implementar estrategias competitivas que mejoren su eficiencia y eficacia.

La clasificación de recursos más general y aceptada en la que se muestra en la Figura 4, donde hace la clasificación de los recursos tangibles e intangibles (Jancenelle, 2021), donde los recursos tangibles hacen alusión aquellos componentes que pueden ser tocados entre ellos o están basados en propiedades (Das & Teng, 2000). Por otro lado, los recursos intangibles se refiere aquellos componentes que no se pueden tocar.

Figura 4 Clasificación de los recursos de la empresa



Nota. - Elaborado por Navas y Guerras (2002), citado por (Huerta et al., 2004).

Dentro de los recursos tangibles los autores Huerta et al. (2004); Wolff & Reed (2001) hace distinción a los recursos tangibles como elementos físicos y financieros (ver Figura 4); constituyen el capital productivo de la organización y es tarea de la dirección crecer su productividad (Garzón & Fischer, 2009), donde los recursos físicos hacen alusión a terrenos, edificios, maquinaria, equipos informáticos, materias primas, productos terminados (Calderón & Hincapié, 2017). Por otro lado, los recursos financieros se consideran aquellos elementos como capital, reservas, derechos de cobro, acciones. Estos recursos son considerados más fáciles de identificar y así poder ser valorados con un criterio contable.

Sin embargo, los recursos intangibles se presentan en dos partes: activos humanos y activos no humanos (ver Figura 4) dependiendo de su conexión directa o desconexión con las personas que crean la organización (Barra & San Martín, 2014; Huerta et al., 2004; Jancenelle, 2021). Los recursos humanos representan los recursos humanos de una organización; no se refieren a una persona como tal sino a sus

conocimientos, formación, experiencia, lealtad a la empresa, motivación, adaptabilidad, razonamiento y capacidad de toma de decisiones (Riquelme & Galeano, 2014).

Por otro lado, los activos no humanos son independientes de las personas y, a su vez, se pueden clasificar en tecnológicos y organizativos; incluye la tecnología y conocimiento que permite fabricar los productos o brindar el servicio de una empresa y puede concretarse en patentes, diseños, bases de datos, etc. y organizativos hace referencia a la marca comercial, el prestigio, la cartera de clientes, el diseño organizativo, la reputación, la imagen corporativa, etc. (Barra & San Martín, 2014; Huerta et al., 2004). En resumen, mientras que los recursos tangibles hacen referencia a un soporte físico, los recursos intangibles están basados en la información y el conocimiento (Navas, 2015).

Cuando se habla de capacidades, los autores consideran este término una competencia distintiva para representar las cosas que la organización hace mejor que su competencia, con el fin de distinguir aquellas capacidades que son fundamentales para la organización (Jardon & Martos, 2010; J. Suárez & Ibarra, 2002b).

Huerta et al (2004) lo define como aquellas *“habilidades o competencias organizativas, que le permiten a la empresa desarrollar adecuadamente una actividad a partir de la combinación y coordinación de los recursos individuales disponibles”* (pág. 92), en este contexto, la capacidad es considerada como generadora de valor que los recursos.

En línea similar, para el autor Grant (1991) define el concepto como *“una capacidad organizativa es la habilidad de una empresa para llevar a cabo una actividad concreta”* (pág.165), teniendo, por tanto, un carácter colectivo y son, por su propia naturaleza, intangibles. Barra & San Martín (2014) señala que las capacidades se relacionan con el capital humano y dependen en gran medida de activos intangibles, especialmente el conocimiento tecnológico y organizacional del negocio.

Los autores Acosta et al. (2013) han definido *las capacidades como “el conjunto de habilidades que despliega una organización para llevar a cabo una actividad o tarea”* (pág. 38)

En resumen, las capacidades se conocen como un concepto dinámico, ya que implica el conjunto de los recursos, las habilidades o competencias organizacionales (Barra & San Martín, 2014) para conseguir la eficaz realización de una actividad concreta (Acosta et al., 2013; Grant, 1991; Huerta et al., 2004; Jardon & Martos, 2010; J. Suárez & Ibarra, 2002b), con el fin de generar ventajas competitivas reales dentro de una organización (Barra & San Martín, 2014).

En conclusión, los recursos son algo que la organización puede poseer, en general se refiere a los edificios, maquinaria, equipos informáticos, materias primas, no obstante, también puede referirse al conocimiento Interno. Por otro lado, capacidad es lo que una organización es capaz de hacer por medio de sus recursos, habilidades y/o competencias, refiriéndose a aquello que la organización hace mejor que su competencia. Se puede desprender que los recursos y las capacidades son términos interrelacionados que expresan dos niveles distintos de análisis en el tratamiento de los factores determinantes de la ventaja competitiva (Riquelme & Galeano, 2014).

Teoría de Capital Humano

A mediados del siglo XX, partiendo de los años sesenta el capital humano comienza a considerarse un término de estudio y de inversión en el enriquecimiento de nuevos hallazgos teóricos, donde los primeros indicios del término fueron desarrollados por los investigadores Theodore Schultz (1960) con su investigación *“Capital formation by Education”* (Schultz, 1960) y Gary Becker con *“Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education”* (Becker, 1964), convirtiéndose en las bases para comprender la teoría del capital humano que hoy en día existe

(Acevedo, 2018). Capital que se convierte en una inversión que produce beneficios a largo plazo con mayores ingresos y satisfacciones futuras hacia el individuo (Cardona et al., 2007).

Los primeros indicios donde el término de capital humano es propuesto fue por Arthur L. Theodore Schultz en el año 1960, donde fue acuñado por primera vez el término como sinónimo de educación y formación, para quién el capital humano es *“es una fuente futura de ingresos y o de futuras satisfacciones o ambas, y es humano porque es parte integral del hombre”* (Cuba, 2018) (pág. 92), donde se considera la educación como una fuente generadora de capital a la economía, y son consideradas aquellas habilidades y conocimientos adquiridos del individuo como capital (Acevedo, 2018).

Esta teoría considera a la educación como una inversión que los individuos realizan de forma racional, ya que se espera obtener recompensas a largo plazo. La educación determina sus salarios y su productividad, lo que tiene consecuencias a nivel social e individual (Martínez-Rodríguez, 2009).

La teoría del Capital Humano de Gary Becker (1983) citado por Cerrato et al. (2016) y Salas et al. (2019) establece que capital humano *“es aquel conjunto de capacidades que se deriva de los conocimientos generales y específicos obtenidos por el individuo a lo largo de su formación, este conjunto de capacidades le permitirá al individuo mismo una mayor productividad y empleabilidad”* (pág. 27) (pág. 1521).

Por otro lado, los autores Cardona et al. (2007) definen el término *“como los conocimientos en calificación y capacitación, la experiencia, las condiciones de salud, entre otros, que dan capacidades y habilidades, para hacer económicamente productiva y competente las personas, dentro de una determinada industria”* (pág. 56).

Bustamante (2003), por su parte, citado por Becerra (2016) define el capital humano como *“el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades de la fuerza laboral, desarrollados a través de*

inversiones en salud, seguridad, educación, cultura y/o destrezas adquiridas por la experiencia” (pág. 18).

En resumen, hoy en día las investigaciones han realizado dos vertientes con relación al capital humano, la primera desde un punto de vista a la educación, donde se vuelve un factor clave para el enriquecimiento del individuo tanto profesional como personal convirtiéndose en una fuente de ingresos y de satisfacción.

La empleabilidad aumenta la oportunidad de aumentar la productividad a través de la inversión en la fuerza laboral. En las condiciones actuales, la educación es un factor que incrementa el capital humano y juega un papel fundamental en la determinación de las oportunidades de empleo en cualquier mercado laboral. La capacidad de un individuo para trabajar dependerá de su proceso de socialización, por lo que la educación, tanto formal como informal, cobra importancia (Formichellav & London, 2012).

Existe una inclinación enfocada al análisis de las características de los individuos fuera del área de trabajo, es decir, la productividad aumenta mediante el conocimiento. La noción de empleabilidad es una ampliación y actualización de los principios sostenidos por esta perspectiva teórica, que logra hacerse totalmente evidente en el momento en que la crisis del mercado de trabajo, vuelve a la sobreoferta de fuerza de trabajo en un fenómeno casi permanente en todo el orbe (Campos, 2003).

Según Nemeth (2017), y algunos autores no existe una visión unificada y aceptada con relación a la teoría del capital humano, investigaciones donde ya se abordan antecedentes familiares, cultura, habilidades, estado civil, género y estilo de vida, y no solo sobre educación y salarios.

Autores como Schulz et al. (2013) declaran que se puede determinar el capital humano a través de sus capacidades productivas que provienen de educación, calificaciones, capacitación y experiencias

laborales. El capital humano está estrechamente relacionado con las experiencias y exposiciones que están disponibles para un individuo y que también mejoran la productividad del individuo. El capital humano, por lo tanto, parece tener una relación directa con las habilidades, la educación, el conocimiento y las habilidades de un individuo (Fairle y Robb, 2008). Hay una nueva visión del capital humano que requiere la motivación de los empleados que nos lleva a la teoría de la autodeterminación, teoría propuesta como una macro-teoría de la motivación humana, en la que se entiende como la energía, dirección, persistencia y propósito de la conducta, incluidas las intenciones y acciones (Stover et al., 2017)

Las personas que están motivadas dentro de la organización están dispuestas a aprender y poner conocimientos y habilidades especiales en sus hábitos de trabajo para mejorar la efectividad de la empresa. Con base en la teoría, podemos afirmar que los individuos que tienen motivación son mucho más valiosos para una organización ya que se genera un deseo inherente de terminar las tareas y/o trabajos para aumentar el desempeño organizacional, que los empleados desmotivados (Nemeth, 2017).

La teoría del capital humano todavía está en constante cambio, No existe un método universal de evaluación del capital humano en el mercado de evaluaciones de empresas. De año en año, hay sistemas de valoración cada vez más nuevos, pero no existe una mejor manera evidente desvalorización del capital humano.

El Capital intelectual dentro de la organización

El mundo de los negocios y la economía han venido evolucionando con base a nuevos acontecimientos de carácter mundial, esto hizo que el capital intelectual apareciera rápidamente en temas académicos y profesionales (Bueno et al., 2008). Los primeros estudios sobre capital intelectual fueron realizados en los años sesenta por el economista canadiense John Kenneth Galbraith, ex profesor de la universidad de Harvard (Vega, 2016), debatiendo sobre cuánto valor había aportado el mismo en los últimos tiempos y donde se describe el capital intelectual como un conjunto de activos intangibles que proporciona una ventaja competitiva a las empresas constituidas por los empleados (Akdağ & Oter, 2020; Pérez & Tangarife, 2013). Los gerentes, jefes de departamento, académicos y consultores de todo el mundo se dieron cuenta lentamente de que las empresas tienen activos intangibles llamados capital intelectual y este es un factor determinante para las ganancias de la organización (Alcalde, 2015; Sánchez et al., 2007). Desde sus primeras apariciones en la literatura ha evolucionado y ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, como se muestra a continuación en la Tabla 2, podemos ver cómo es que el concepto ha tomado diferentes caminos para su estudio.

Tabla 2 Evolución de Capital Intelectual

Periodo	Progreso
A Principios de 1980	Nociones generales del valor intangible.
A mitad de 1980	La edad de “la información” toma la iniciativa y el espacio entre el valor contable y el mercado se amplía notablemente para muchas compañías.
A finales de 1980	Primeros intentos realizados por especialistas para construir las bases para medir el capital intelectual (Sveiby, 1988).
A principios de 1990	Iniciativas sistemáticas para medir e informar del Capital Intelectual al exterior (por ejemplo, Celemi y Skandia; SCSI, 1995). En 1990 Skandia AFS designa como “director de capital intelectual” a Leif Edvinsson. Esta es la primera vez que el papel de manejar el capital intelectual es elevado a una posición formal, con un aire de legitimidad corporativa. Kaplan y Norton introducen el concepto de cuadro de mando integral (1992). El cuadro de mando evolucionó alrededor de la premisa de “lo que usted mide es lo que usted obtiene”.
A mitad de 1990	Nonaka y Takeuchi (1995) presentan su trabajo sumamente influyente en “La compañía creadora de conocimiento”. Aunque el libro está concentrado en el conocimiento, la distinción entre el conocimiento y el capital intelectual es suficientemente fina como para hacer que sea un libro relevante en los focos puros del capital intelectual. La herramienta de simulación, Tango, creada por Celemi, se lanza en 1994. Tango es el primer producto extensamente habilitado para la educación ejecutiva en la importancia de los intangibles. También en 1994, un suplemento del informe anual de Skandia se realiza enfocado a la presentación de una evaluación de los stocks de la compañía en capital intelectual. “Visualizando el capital intelectual” crea el interés de otras compañías que procurarán seguir el ejemplo de Skandia Edvinsson (1997). Celemi (1995), usa una “revisión del conocimiento” para ofrecer una evaluación detallada del estado del capital intelectual.
A finales de 1990	El Capital Intelectual llega a ser un tema popular, con investigadores y conferencias académicas, artículos de trabajo, y otras publicaciones encuentran una audiencia notable. Un número creciente de proyectos a gran escala (por ejemplo. el proyecto de MERITUM) comienzan, con el objetivo de introducir mayor rigor académico en la investigación del capital intelectual, a estandarizar conceptos y clasificaciones. En 1999, se convoca un simposio internacional en Ámsterdam sobre capital intelectual. En 1999, Harvey y Lusch introducen los pasivos intangibles en el capital intelectual.

Nota. - (Petty & Guthrie, 2000) referenciado por (García-Parra et al., 2006; Vega, 2016) (pág. 7)

Tabla 2 *Evolución de Capital Intelectual (continuación)*

Periodo	Progreso
A principios del 2000	Caddy (2000) define el capital intelectual como diferencia entre activos y pasivos intangibles.
	Kaplan y Norton (2004) en su libro "Strategic Maps" proporcionan una visión macro de la estrategia de una organización.
	Andriessen (2004) realiza un estado del arte de los distintos modelos de Capital intelectual. Distintos autores (Konar et al. 2001; Porto 2003; Viedma, 2003; García-Ayuso et al.; 2004) plantean la existencia de los pasivos intangibles en distintos ámbitos de estudio.
	Arend (2004) estudia los pasivos estratégicos en las empresas.

Nota. - (Petty & Guthrie, 2000) referenciado por (García-Parra et al., 2006; Vega, 2016) (p. 7)

Conceptualización del Capital Intelectual

De acuerdo con la revisión de la literatura de distintos autores, definen el capital intelectual como sigue a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3 *Conceptualización de Capital Intelectual*

Autor	Año	Definición
Galbraith	1969	Acción intelectual, más que mero conocimiento o puro intelecto.
Brooking	1997	Activos de mercado, activos centrados en lo humano, activos de propiedad intelectual y activos de infraestructura.
Edvinsson y Malone	1997	Es el estudio de las raíces del valor de la empresa, la medida de los factores dinámicos ocultos bajo sus instalaciones y productos.
Stewart	1998	Es material intelectual, conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia, que puede ser puesta para su uso en la creación de riqueza = poder de inteligencia colectivo.
Nahapiet y Ghoshal	1998	Conocimiento y capacidad de comprensión de una colectividad social, tal como una organización, comunidad intelectual o práctica profesional.
Petty y Guthrie	1999	No hay definición propia, los autores exponen que la gestión del conocimiento es la gestión del capital intelectual controlado por una compañía.
Bontis y otros	1999	Es una simple colección de recursos intangibles y sus flujos.
Brennan y Connell	2000	La equidad basada en el conocimiento de una compañía.

Nota. - (Ochoa et al., 2010) y elaboración propia

Tabla 3 *Conceptualización de capital Intelectual (continuación)*

Autor	Año	Definición
Harrison y Sullivan	2000	Conocimiento que puede ser convertido en ganancias.
Petty y Guthrie	2000	Es un indicativo de valor económico de dos categorías (organización y capital humano) de activos intangibles de una compañía.
Bukh y otros	2001	No es una cosa, es un constructor frágil, el cual tiene que estar continuamente soportado y apoyado en un orden conjunto de elementos interrelacionados.
Roos y otros	2001	Es la suma del conocimiento de sus miembros y de la interpretación práctica de este conocimiento, es decir, de sus marcas, patentes y procesos. Es cualquier cosa que puede crear valor, pero que no se puede tocar con las manos.
Mouritsen y otros	2001	Es un término económico o contable convencional. Éste puede ser un efecto, una estrategia departamental, una fórmula matemática.
Petty y Guthrie	2002	El valor económico de dos categorías de activos intangibles de una compañía: capital organización y humano.
Ordoñez de Pablos	2003	Diferencia entre el valor de mercado de la compañía y su valor en libros. Los recursos basados en el conocimiento que contribuyen a la ventaja competitiva sostenible de la firma forman el capital intelectual.
Rastogi	2003	Puede propiamente ser visto como la capacidad holística o meta-nivel de una empresa para coordinar, orquestar y desplegar sus recursos de conocimiento hacia la creación de valor en seguimiento de su visión futura.
Wood	2003	Es información en la mente de las personas.
Mouritsen y otros	2004	El capital intelectual moviliza “cosas” tales como empleados, clientes, tecnologías de la información, trabajo directivo y conocimiento. No puede permanecer por sí solo como tal, sino que proporciona un mecanismo que permite a los activos permanecer unidos en el proceso productivo de la firma.
Medina et al.	2007	El capital intelectual es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida (pág. 102).
Alama	2008	El capital intelectual hace referencia al conjunto de activos intangibles que poseen las empresas, y que juntamente con los activos tangibles, forman parte de su patrimonio.

Nota. - (Ochoa et al., 2010) y elaboración propia

Tabla 3 *Conceptualización de capital Intelectual (continuación)*

Autor	Año	Definición
Bueno et al.	2008	“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 (Pág.53).
Ochoa et al.	2010	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 (Pág. 37).
Vega	2016	Cúmulo de conocimiento capaces de generar valor organizacional, que posibilitan que los activos intangibles interactúen con los activos tangibles bajo las directrices de una estrategia empresarial previamente diseñada.
Sarur	2017	Es el conjunto de activos intangibles, relevantes para una organización, basados en el conocimiento como agente productor de capitales o puede forjarlo en un futuro.
Jacobo-Hernández et al.	2019	Recurso intangible e intransferible capaz de generar riqueza en las empresas combinando el recurso humano y recurso estructural con la finalidad de generar experiencias y transformar el conocimiento en una ventaja competitiva.
Del Castillo	2019	Representa un conjunto de activos intangibles, que para su gestión requiere de un tratamiento especial de acuerdo con su naturaleza
León	2020	Se refiere a los conocimientos, experiencias que se utilizan en las empresas, tecnología que se aplica en la empresa y todas aquellas relaciones que se desarrollan con los clientes (Pág. 5).

Nota. - (Ochoa et al., 2010) y elaboración propia

Ciertamente, el concepto de capital intelectual es un término con muchas interpretaciones y aplicaciones flexible (León, 2020; Sánchez et al., 2007; Vega, 2017), es un concepto que existe en las organizaciones por muy pequeñas que sean, ya que toda actividad productiva y comercial permite relacionarse con los distintos actores y adquirir conocimiento que ayudan a optimizar las relaciones comerciales y de servicio (León, 2020).

El análisis de la definición de capital intelectual que aparece en la literatura muestra los siguientes patrones en sus definiciones: este es un concepto relacionado con el conocimiento y se

identifica con activos o recursos intangibles (Alama, 2008; Del Castillo, 2019; Jacobo-Hernández et al., 2019; Ochoa et al., 2010; Sánchez et al., 2007; Sarur, 2013); La generación de valor enfatiza la relación entre el capital intelectual (Borras & Campos-Chaurero, 2018) convirtiéndose, según varios autores en un activo, definiéndose en términos generales como la recopilación de todos los recursos informativos que la empresa conserva, con el fin de utilizarse para ganar nuevos clientes, obtener ganancias, crear nuevos productos o mejorar los negocios; sumando la experiencia de los empleados, los procesos organizativos y otros intangibles que contribuyen al resultado final de una empresa.

Los autores Bueno et al. (2008) sostienen que es necesario validar el capital intelectual conceptualmente y que se necesita continuar con la investigación académica y profesional para crear una comunidad científica o, como también la llaman, un programa de investigación con amplio reconocimiento conceptual. A dar una definición, el capital intelectual es el valor del conocimiento, las habilidades, la capacitación empresarial o cualquier información patentada que los empleados de una empresa u organización puedan aportar a la ventaja competitiva.

No hay que olvidar que el proceso de globalización del mundo en el que vivimos provoca una serie de cambios en los que el conocimiento pasa a ser el factor decisivo en las organizaciones (International Monetary Fund, 2000), por ello son varias las empresas que se interesan por la adecuada gestión de sus recursos, debido a su importancia para el desarrollo e implementación de estrategias (Alama, 2008; López & Grandío, 2005; Nevado & López, 2002). Este término se ha vuelto un impulsor del valor intangible dentro de las organizaciones, se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva debido a la innovación; tiende a ser un recurso importante y un elemento clave para el éxito económico y la creación de valor, jugando un papel en la competitividad y los negocios basados en el conocimiento (Akdağ & Oter, 2020).

Las organizaciones y el capital intelectual pueden adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado y seguir siendo competitivos; necesita saber qué es el capital intelectual, qué tipo de capital intelectual necesitan, cómo gestionar y comunicar, para poder aumentar sus ingresos a largo plazo, competir, impulsar el cambio, y mejorar el rendimiento. De acuerdo con los autores referenciados en los párrafos anteriores, se puede decir que, el capital intelectual se centra en las personas o aquellos involucrados en la toma de decisiones dentro de la organización, aquellos que trabajan en resolver y mejorar la información y conocimiento con el objetivo de hacer las organizaciones competitivas y eficientes (Pérez, 2008).

Modelos de medición del capital intelectual

Después de examinar el concepto teórico del capital intelectual es importante revisar los distintos modelos que sirven como pilar para la presente investigación. Estos modelos recogen elementos importantes; hechos que sirven para aprender sobre la teoría y el mundo, brindando una explicación a los sucesos o fenómenos para un mejor entendimiento, así como también poder predecir su efecto o acción.

Hay muchas razones por las que las organizaciones utilizan modelos de medición para definirlo, porque constituyen una porción importante del mismo, como enfatizan Kaplan y Norton (1993) no se puede gestionar aquello que no se puede medir (Alama, 2008). Con el tiempo, se ha convertido en el activo intangible más importante de la organización; Muchos autores lo dividen en capital humano, capital relacional y capital estructural, pero no sabemos cómo se mide (Boscán & Sandrea, 2015; Ortiz et al., 2016).

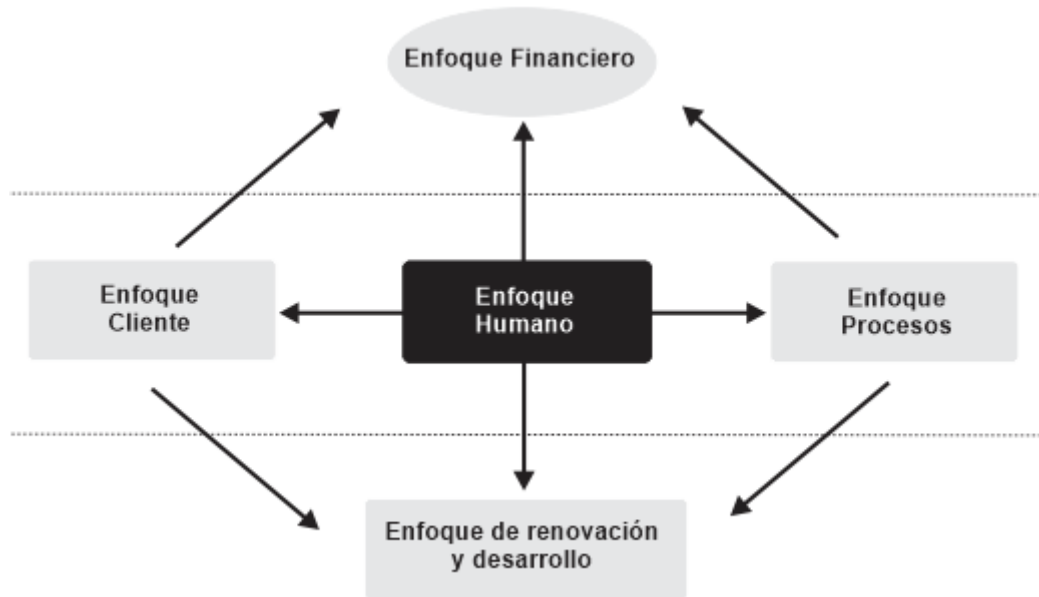
Con el tiempo, la literatura ha desarrollado muchos modelos utilizados para identificar, medir, gestionar y difundir el capital intelectual, teniendo en cuenta la necesidad de mejorar la gestión del

capital intelectual (Gómez-Bayona et al., 2020; González & Rodríguez, 2010; Ochoa et al., 2010), se han desarrollado diferentes métodos para facilitar la medición y evaluación (Quirama & Sepúlveda, 2018), entre los que destacan los siguientes modelos: Modelo Intelect; Cuadro de mando integral; Monitor de activos intangibles; Navegador de Skandia; y los modelos Nova; Modelo Intellectus y Rivero-Vega, entre otros.

Cabe destacar que la mayoría de estos modelos otorgan gran importancia al capital intelectual porque es un activo intangible que asegura el éxito futuro de la empresa y (Ruiz et al., 2015; Sarur, 2013), por lo que encuentran formas de atraer, retener y satisfacer a sus empleados, y tratar siempre de reclutar a los empleados mejor calificados para todos los puestos disponibles en cualquier organización (Ruiz et al., 2015).

Skandia navigator. Este modelo fue creado en los años noventa por Edvinsson (1997), en Skandia Assurance and Financial Services (AFS) una de las pioneras en este campo, compañía sueca de seguros y servicios financieros con el objetivo de desarrollar métodos y herramientas para medir el capital intelectual (Osorio, 2003). El modelo Skandia se enfoca en la clasificación de los diferentes elementos que forman parte del capital intelectual, también, en la creación de diferentes indicadores y parámetros que ayuden a medirlo. Convirtiéndolo en una herramienta para buscar las fortalezas y debilidades de la organización con relación a los activos intangibles (Gómez-Bayona et al., 2020; González & Rodríguez, 2010).

Figura 5 Modelo Navegador de Skandia



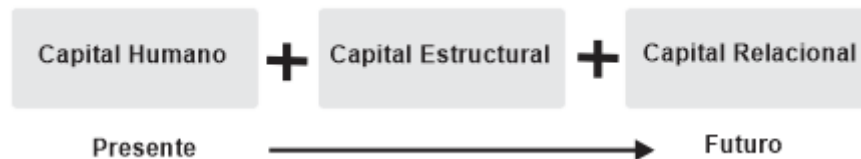
Nota. - Elaborado por González & Rodríguez (2010) con base a Edvinsson y Malone (1997)

Con base en la Figura 5, el modelo supone que el valor de una empresa está determinado por el capital financiero y los valores implícitos, que en conjunto se denominan capital intelectual (Scarabino et al., 2007). Con base en esta discusión sobre el capital intelectual, propone formas de medirlo, señalando que, al evaluarlo, no sólo incluye indicadores apropiados sino también presentar estos indicadores en forma fácil de entender, aplicable y comparable a otras empresas (Gómez-Bayona et al., 2020; González & Rodríguez, 2010). El navegador Skandia engloba cerca de treinta indicadores claves en diferentes campos, que se controlan a nivel interno (Sveiby, 2000): estos indicadores forman parte de los siguientes: Finanzas, clientes, procesos, recursos humanos y desarrollo/renovación, indicadores que cumplen con requisitos como relevancia, precisión y facilidad de medición.

Modelo Intellect. O modelo de estructura de capital intelectual, planteado por el Instituto Universitario Euroforum Escorial (1998) y la consultora KPMG (1999). Los autores Bontis et al. (2000) y

Bueno et al. (2000) coinciden en agrupar el modelo intelect en tres capitales esenciales, con el objetivo de acertar el valor de la organización, el valor dentro del mercado donde se desenvuelve con el fin de generar resultados, mejoras continuas y crecimiento.

Figura 6 *Modelo Intelect*



Nota. – Elaborado por los autores Bueno et al., (2000)

Basado en la Figura 6, el modelo Intelect creó un modelo de capital intelectual compuesta por bloques o grupo de activos intangibles en función de su naturaleza: capital humano, capital estructural y capital relacional; cada uno de ellos establece un alcance temporal al presente y al futuro, determinando los intangibles que considera y proponiendo para cada uno de ellos (Nevado & López, 2002). El modelo toma en cuenta los activos intangibles considerados en cada bloque y desde el punto de vista operativo, estas son las variables que componen cada bloque de capital; Cada empresa elige factores específicos en función de su estrategia y factores clave de éxito. En materia de indicadores: con el fin de medir y evaluar variables o factores; La determinación de los indicadores debe realizarse caso por caso.

Modelo Intellectus. El modelo parte de los autores Bueno et al. (2000) con los nombres modelo Intelect y monitor de activos intangibles. Hace alusión al conocimiento tanto explícito como tácito e individual o social que poseen las personas y/o grupos, así como su capacidad para crearlo, dando efecto útil para el propósito estratégico de la organización. Es un marco estructurado que facilita la

gestión del capital intelectual en una organización; ya que se considera sistemático, abierto, flexible, adaptativo y dinámico (Bueno et al., 2008, 2011, 2011).

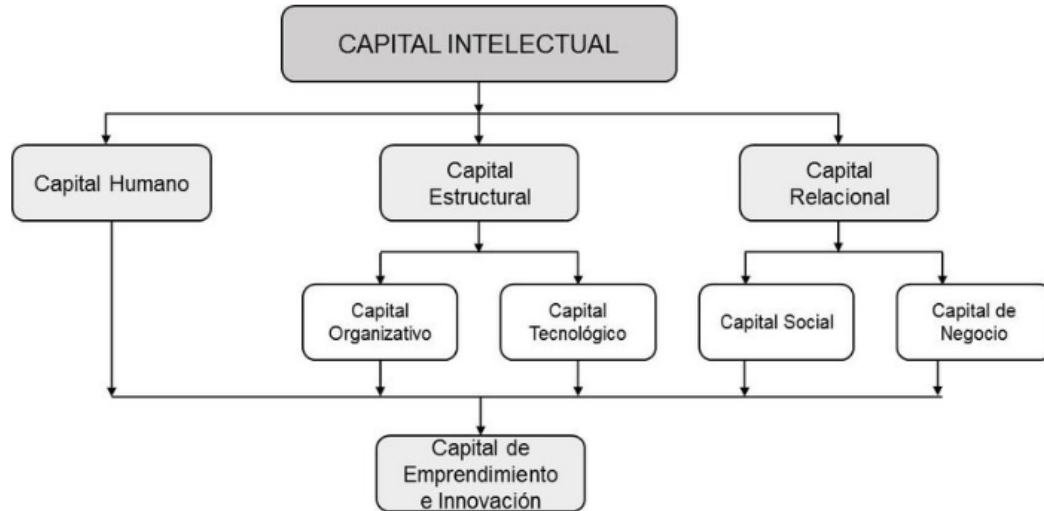
La explicación desarrollada acerca del capital intelectual muestra un sentido estratégico a partir de su consideración como una herramienta práctica para identificar y medir activos intangibles que agregan valor a la organización (Bueno et al., 2008). En este aspecto los autores, pretenden proporcionar un marco ordenado para la reflexión y arranque de estrategias cuyo fin sea la buena gestión del capital intelectual de la organización.

Los autores (Bueno et al., 2011) lo han considerado sistemático, abierto, dinámico, flexible y adaptable en contenidos y detalles como se muestra en la Figura 7, donde se considera:

Sistemático, porque proporciona una estructura completa e interrelacionada de los componentes que componen el modelo, tales como subsistemas de factores explicativos, variables e indicadores de activos intangibles o de la propiedad intelectual que constituye el modelo; Abierto, ya que presenta una estructura relacionada con la diferente naturaleza de los sujetos o de los agentes de conocimiento que forman parte de la organización y permite dar una explicación entre la organización y las personas que lo componen. Al considerar este modelo flexible, nos permite poder ordenar y aplicar de forma diferente dependiendo las necesidades de la organización aquellos elementos y variables que son estudiadas dentro del modelo. Mencionar el hecho de ser adaptativa, posibilita a las organizaciones poder adaptar u ordenar la propuesta actual del modelo a los requerimientos o situaciones que la organización presente en el momento de aplicación (Bueno et al., 2008, 2011, 2011; Campos, 2013; Muñoz, 2019).

Por último, el ser un modelo dinámico porque permitirá ofrecer una estructura de “árbol de pertenencia” ya que su estructura (Variables, dimensiones, componentes y relaciones) permite la observación de su evolución temporal o dinámica (Bueno et al., 2008, 2011).

Figura 7 *Modelo Intellectus*



Nota. – Elaborado con base a los autores Bueno et al. (2011)

No obstante, el capital intelectual y su representación a través del modelo permite identificar, a través de una reflexión estructurada, los activos intangibles importantes de la organización; establecer métricas numéricas que permitan un seguimiento periódico de los cambios en este activo; identificar principios que guían la gestión estratégica de los activos intangibles de la organización; complementar la información obtenida en el informe anual con datos sobre activos intangibles e indicadores no financieros (Buenechea-Elberdin, 2017; Bueno et al., 2008, 2011; González & Rodríguez, 2010; Kariuki et al., 2016; Muñoz, 2019).

En esta línea, en la Tabla 4 se presentan las variables e indicadores para cada componente que forma parte del modelo, que como se mencionó, nos ayuda a medir el capital intelectual en las

organizaciones. Sin embargo, no hay duda de que cualquier modelo de capital intelectual puede ayudar a las organizaciones a desarrollar un cuadro de mando que se adapte a sus necesidades.

Tabla 4 Elementos del Modelo *Intellectus*

Capital humano	Capital estructural		Capital relacional	
	Capital organizativo	Capital tecnológico	Capital negocio	Capital social
Valores y actitudes (Ser+estar)	Cultura	Esfuerzo en I+D+i	Relaciones con los clientes	Relaciones con accionistas, instituciones e inversiones
Aptitudes (Saber)	Procesos	Dotación tecnológica	Relaciones con proveedores	Relaciones con administraciones públicas
Capacidades (Saber hacer)	Aprendizaje organizativo	Propiedad intelectual e industrial	Relaciones con aliados	Relaciones con la defensa de medio ambiente
	Estructura		Relaciones con competidores Relaciones con los medios de comunicación e imagen corporativa Relaciones con las instituciones de promoción y mejora de la calidad	Relaciones sociales Reputación corporativa Otras relaciones con la sociedad

Nota. - Elaborado con base a los autores (Bueno et al., 2008, 2011).

Cabe señalar que, además de los elementos y variables antes mencionados, cada elemento y/o variable están descritas a través de una serie de indicadores, que generan una composición sistémica que permite obtener una visión general de los activos intangibles que posee la organización, creando información necesaria para la toma de decisiones, con sentido estratégico para una adecuada gestión del conocimiento, que establece planes de acción encaminados a mejorar la situación actual de la organización (Bueno et al., 2008, 2011).

En resumen, los modelos antes mencionados permiten el desarrollo de indicadores con relación al capital intelectual, y han sido elaborados para complementar los esquemas financieros y administrativos. Convertirse en una herramienta estratégica para la organización. Por otro lado, resulta apropiado esbozar los elementos conceptuales de los indicadores individuales que constituyen el capital intelectual.

Tipología

Antes de poder llevar a cabo las valoraciones correspondientes de las distintas dimensiones, es necesario conocer qué es lo que se quiere medir y a su vez conocer cómo es que se ha aplicado el concepto a lo largo de la historia. Cuando se trata de los elementos que constituyen el capital intelectual, los autores proponen muchas clasificaciones diferentes, autores como Bontis et al. (2000); Edvinsson (1997); Jurczak (2008); Kristandl & Bontis (2007) lo han dimensionado como capital humano, estructural y relacional. Pero, con el paso de tiempo se han desarrollado nuevos enfoques a este tema, (Bueno et al., 2008, 2011) dentro de su modelo Intellectus lo clasifica en capital humano, estructural, relacional, estos dos últimos a su vez están divididos en organizativo, tecnológico, social y negocio.

Diversos trabajos han proporcionado diferentes marcos para clasificar diferentes componentes del capital intelectual, así como establecer un conjunto de indicadores para medirlo. Por tanto, en la primera etapa se pueden distinguir tres componentes principales: capital humano; capital estructural; y capital de relacional (Bontis et al., 2000; Bueno et al., 2011; Edvinsson, 1997; O. Flores et al., 2019; Martín-de-Castro et al., 2006).

Capital Humano

Parte del capital intelectual, en el sentido de que se considera una parte importante de la organización, se identifica como el componente más grande e importante de los activos intangibles de la organización (Flores et al., 2019), donde es un elemento central, creado principalmente por individuos dentro de la organización e incluye procesos relacionados con la educación, el conocimiento, las habilidades, la experiencia, los conocimientos de los empleados, los valores y las habilidades (Flores et al., 2019; Jacobo-Hernández et al., 2019; Vidotto et al., 2017).

En su estudio, Morales (2019) señala con base en Madrigal (2009), el capital humano estudia 2 vertientes: la economía y la gestión del capital humano, dentro de la economía los estudian Marshall 1947, Becker, 1964, y Schultz 1959, el término “capital humano” comenzó a usarse y se consideraba una inversión en conocimiento, en otras palabras, es la creación de conocimiento en una persona que permite una mayor productividad; por otro lado, si hablamos de gestión de recursos humanos, aquí destaca Drucker 2006, donde se plantea que las personas son recursos importantes de la organización y por lo tanto agrega valor a las personas en función de sus conocimientos y habilidades humanas.

Es una realidad, que las organizaciones de hoy deben de actuar de una forma rápida ante los cambios de las nuevas necesidades o nuevos lineamientos de cómo trabajar, o de nuevos perfiles la cual se van creando dentro del mundo laboral. Por tanto, en esta sociedad debe adaptarse a las nuevas exigencias del mercado laboral. La creación de nuevos perfiles profesionales y como es mencionado anteriormente los nuevos lineamientos en la forma de trabajar han ocasionado la creación de nuevas exigencias hacia los profesionistas, por lo que se debe buscar competencias y habilidades apropiadas para una mayor empleabilidad dentro del mundo laboral.

Prester et al. (2016) en su estudio basado en datos de varios autores sobre el aumento del capital humano en las organizaciones; debe contar con empleados altamente calificados; deben tener presente que los empleados tienen muchos conocimientos y son considerados una parte importante; los empleados son expertos en sus trabajos y funciones específicas; y finalmente, tienen experiencias significativas.

El capital humano y el conocimiento se han convertido en inversiones que las organizaciones valoran e invierten más. Esto se demuestra claramente a través de los resultados profesionales, que se convierten en indicadores favorables para la organización, acompañados de la satisfacción con el clima adecuado y el bienestar social del entorno (Alfonso, 2019), lo que lleva a un aumento significativo de la relación entre los precios de mercado. y el valor en libros de los activos corporativos (Becker, 2002).

Ahora bien, cada profesionista posee ciertas características o cualidades que le permiten ser una parte esencial dentro de una organización, que tiene como objetivo de crecer la competitividad en la organización y en el mercado laboral; convirtiéndose en el principal activo de la organización y aquellos que lo poseen; tales habilidades son valoradas de forma directa o indirecta según un estilo específico en el funcionamiento involucrado en su vida y en la sociedad (Alfonso, 2019).

El profesionista de hoy en día, el grado de empleabilidad dependerá en gran medida del grado que tenga de capital humano, para poder obtener, mantener o en su caso cambiar de empleo; pero además de la demanda existente en el mercado laboral por esos determinados conocimientos que posea la persona (Cerrato et al., 2016).

Si bien todas las formas de capital son importantes, incluidas las máquinas, las fábricas y el capital financiero, el capital humano es el más significativo (Becker, 2002). Dentro y fuera de las organizaciones el capital humano ha tomado un grado de importancia, debido a su papel en la

innovación y la renovación de estrategia y a la influencia positiva en la capacidad de innovar (Vidotto et al., 2017). Dentro de la economía el capital humano ha ganado protagonismo con relación a la economía del conocimiento ya que es considerado como principal factor de desarrollo.

Como ya se mencionó, este se convierte en uno de los factores decisivos que intervienen en la creación de competitividad organizacional, porque las habilidades, el conocimiento, la creatividad, la capacidad de resolución de problemas, el liderazgo y el compromiso de los empleados son activos esenciales para satisfacer las demandas en entornos turbulentos y alcanzar las metas organizacionales. Misión (Álvarez et al., 2010).

Este capital no sólo el individuo es favorecido, sino también la organización ya que ayuda al aumento de la productividad; lamentablemente aún existen empresas donde ignoran el potencial que el capital humano puede otorgar a la organización y regularmente tienden a fracasar. Si bien, las habilidades y el conocimiento constituyen una característica inherente a la persona o individuo, el capital humano no siempre fue reconocido como capital, para esto, fue considerado capital el aspecto humano en la segunda mitad del siglo pasado (Vidotto et al., 2017).

El autor propulsor del capital humano se consideró a Schultz (1961), donde parte de su estudio habla que el conocimiento y las habilidades forman parte; el capital humano se basa principalmente en años de educación y experiencia laboral, las variables explican la función de ingreso individual. Partiendo de los distintos estudios de investigación, el capital humano ha tornado distintas definiciones, aplicadas en distintos contextos, mostrándose a continuación en la Tabla 5, como es que los autores han definido el concepto de capital intelectual desde sus inicios hasta el día de hoy.

Tabla 5 *Conceptualización de Capital Humano*

Autor	Definición
Ajarrar & Berjaoui (2020)	Se asocia con el individuo, individual por naturaleza, significa todos los conocimientos, habilidades y capacidades que tiene una persona. Este es el activo básico que permite a una persona crecer en el trabajo, encontrar un buen empleo y tener éxito en la vida cotidiana.
Sánchez et al. (2007)	Es el capital pensante del individuo, es decir, el capital que tienen los miembros de la organización y que les permite crear valor para la empresa.
Bueno et al. (2011)	Se refiere al conocimiento (explícito o tácito, personal o social) que poseen los individuos y grupos, así como la capacidad de hacer que ese conocimiento sea útil para los objetivos estratégicos (misión y visión) de la organización.
Gamboa (2013)	Conocimientos, habilidades, habilidades y otras características, acumuladas a lo largo del tiempo como resultado de la educación general, el aprendizaje y la experiencia profesional.
Kariuki et al. (2016)	Habilidades y conocimientos que los individuos adquieren a través de la educación, la formación y la experiencia, Se considera un activo intangible que contribuye al desempeño y la rentabilidad de una empresa.
Serrat (2017)	Las capacidades acumulativas y el compromiso de los empleados, basados en conocimientos tácitos y explícitos, pueden invertirse para lograr objetivos comunes.
Ramón-Poma & Hinojosa (2020)	Hace referencia a los activos intangibles que provienen de las personas que laboran en la empresa u organización.
Flores et al. (2019)	Es el conjunto de competencias de un individuo que le permite generar valor para la empresa. (Pag.4)
Borras & Campos-Chaurero (2018)	Representa el conocimiento de las personas y colectivos en términos de valores, actitudes, competencias y habilidades que tributan al beneficio de la organización. (pág. 57)
Torre et al. (2021)	Conjunto de habilidades y conocimientos contenidos en cada individuo que opera dentro de las empresas y organizaciones, Estas habilidades se relacionan con factores explícitos y tácitos (educación, formación, etc.) capaces de jugar un papel decisivo en el éxito de las empresas. (Pág. 3)
León (2020)	Conocimiento personal que poseen los empleados de una empresa, realizado en su trabajo diario a través de habilidades, experiencia, actitud, creatividad y esfuerzo. (Pág. 6)
Martín et al. (s/f)	Se refiere al conocimiento que poseen grupos o individuos y su capacidad para crear y consolidar ese conocimiento; Por lo tanto, el capital humano incluye lo que los individuos y los grupos saben, así como la capacidad de aprender y compartir ese conocimiento. (Pág. 4)
Bontis & Fitz-enz (2002)	Une el conocimiento, el talento y la experiencia del individuo.

Nota. - Elaboración Propia

Los autores mencionan que el capital humano está referenciado al individuo (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Kariuki et al., 2016; Naranjo et al., 2016; Ramòn-Poma & Hinojosa, 2020; Sanchez et al., 2007) y designa a la suma de los conocimientos, habilidades, competencias, compromisos, innovaciones y sabiduría entre otras características (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016; León, 2020) donde se adquiere a través de la experiencia, educación y capacitación que adquiere el individuo a lo largo de su vida profesional (Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016), la cual se utiliza para llevar a cabo sus tareas dentro de la organización, y a esta le permita llegar a ese factor de desarrollo dentro del mercado y a su vez generar un mayor empleabilidad dentro del mundo laboral.

Los autores coinciden en mencionar que el capital humano habla del valor económico de las habilidades, experiencias, creatividad profesional, conocimiento, talento, inteligencia, entrenamiento y juicios; convirtiéndose en la parte más importante de cualquier organización. Raheem (2018) afirma que, si los empleados son más eficientes, es probable que impulsen el rendimiento de la empresa. De lo analizado anteriormente se puede observar que los activos orientados a la persona representan las diversas características que posee una persona y que la distinguen de otras personas (Ramón-Poma & Hinojosa, 2020).

Haciendo alusión a una definición que nos permita entender el capital humano dentro del capital intelectual y la empleabilidad, podemos decir que el capital humano hace alusión a las habilidades, conocimientos y capacidades que poseen las personas y grupos que se obtienen a través de su educación, capacitación y experiencia. Convirtiéndose en un activo importante dentro de la organización y que le permite al individuo sobresalir profesionalmente (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016). El capital humano es el conocimiento contenido en cada elemento que constituye el capital intelectual (Morales, 2019).

Torre et al. (2021) menciona en su estudio el hecho de que la organización realice inversión en temas de formación y educación, así como la experiencia que se va adquiriendo por parte de sus colaboradores, son de suma importancia y se considera un motor cada vez más importante para asegurar su crecimiento. España (2018) concuerda en considerar que la educación y la capacitación laboral, arroja aquellas destrezas y habilidades que presentan los individuos que forman parte de una organización, generando crecimiento y desarrollo económico. Esto muestra cómo las empresas que invierten adecuadamente en capital humano pueden aumentar y mejorar su desempeño. Distintos autores a lo largo de las investigaciones han hablado de los componentes dentro del capital humano (Prester et al., 2016) considera componentes como conocimiento, experiencia, habilidades, experiencia y competencias.

Capital Relacional

Se percibe el conocimiento explícitamente establecido en el entorno de la empresa (Ramón-Poma & Hinojosa, 2020), el cual contiene valores que configuran las relaciones organizacionales, atractivas no solo para los clientes, proveedores y accionistas sino también para todos los grupos de interés de la organización, tanto interno como externo, es decir, conocimiento integrado en las relaciones organizacionales (Vargas, 2020).

Nazari & Herremans (2007) y Jacobo-Hernández et al. (2019) sostienen que el capital relacional está relacionado con la longevidad porque cuanto más fuerte y de más largo plazo sea la relación con proveedores, clientes y accionistas, mayor será el valor de este activo; Stewart (1997) lo contempla como las relaciones que las organizaciones tienen con los consumidores; así pues, para Bueno et al., (2011) la compañía no es una organización aislada, pero por el contrario, pertenece al exterior y las relaciones establecidas con todo es un agente relacionado. Conceptualizando el capital relacional a

continuación, en la Tabla 6 se muestra como la literatura y los distintos autores han definido el concepto.

Tabla 6 *Conceptualización de Capital Relacional*

Autor	Definición
Bueno et al. (2011)	El conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y a las personas que la integran como consecuencia del valor derivado del número y calidad de las relaciones que de forma continuada se mantienen con los diferentes agentes del mercado y con la sociedad en general.
Sánchez et al. (2007)	Se basa en el supuesto de que las empresas no son sistemas aislados, sino que, por el contrario, están conectadas con el mundo exterior. Así, las relaciones de este tipo aportan valor a la empresa. Incluye el valor que generan las relaciones de la empresa, no sólo con clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos.
Jacobó-Hernández et al. (2019)	Se considera el recurso intangible disponible para crear valor, que incluye el entorno de la empresa, el cual se relaciona, entre otras cosas, con los clientes, proveedores y la sociedad. Este aspecto permite la creación de valor a través de las relaciones externas de la empresa.
Borras & Campos-Chaurero (2018)	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 (pág. 57).
León (2020)	Conformado por las relaciones que tiene la empresa con sus proveedores, clientes, accionistas, distribuidores, bancos, competidores y otros actores que se relacionan con su actividad. Lo van conformando las relaciones que la empresa entabla con otras empresas, instituciones y personas que están vinculadas directa o indirectamente con su trabajo (Pág. 6).
Benavides (2018)	Constituye el conjunto de relaciones que la universidad tiene con los diferentes agentes económicos, sociales y políticos de la sociedad en general, forman parte del capital relacional, el capital negocio y el capital social (Pág. 18).
Bontis & Fitz-enz (2002)	Representa el conocimiento que se completa a la cadena de valor de la organización. Esto significa conocimiento relacionado con las relaciones de una empresa con proveedores, clientes y cualquier organización externa a la empresa.

Nota. - Elaboración propia

El capital relacional se puede definir como el conjunto de conocimientos que se incorporan con todos los grupos de interés, tanto internos como externo (tanto la organización como las personas que la integran); capaz de crear valor creado por la relación entre la empresa y su gente (Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019; Sánchez et al., 2007).

Es importante gestionar el capital relacional ya que nos permitirá obtener el mejor beneficio de este dentro y fuera de la organización. Las organizaciones se encuentran en la actualidad en un entorno cada vez más dinámico y están en un constante intercambio con otras organizaciones de las cuales se puede extraer nuevos aprendizajes, motivo por el cual son los conocimientos y las relaciones los que facilitan al mercado el desarrollo de un negocio más eficiente (León, 2020).

Capital de negocio. El capital de negocio forma parte del capital relacional. Donde a continuación en la Tabla 7 se hace referencia conceptual.

Tabla 7 *Conceptualización capital de negocio*

Autor	Definición
Bueno et al. (2011)	Se refiere al valor que representa para la organización las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados con su proceso de negocio básico. (Pág. 24)
Benavides (2018)	Conformado por aquellos clientes internos representados por los estudiantes y el cliente externo conformado por los empleadores, que son los que demandarán determinadas competencias de nuestros clientes internos (liderazgo, trabajo en equipo y otras habilidades blandas), considerándose algunas variables como: selección de nuevos estudiantes, movilidad del alumnado, relaciones con empleadores de los diferentes sectores, relación con las familias del alumno, niveles de comunicación con el alumno y antiguo alumno, prestigio e imagen institucional. (Pág. 18)
Martín-de-Castro et al. (2006)	Se refiere al valor para la organización de las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados a sus procesos básicos de negocio (clientes, proveedores, aliados, etc.).

Nota. - Elaboración propia

Esto se refiere al valor que representa para la organización, las relaciones que la organización mantiene con agentes clave involucrados en los procesos de negocio de la organización (clientes, proveedores, aliados, etc.), donde solicitarán capacidades específicas a nuestros clientes internos. (Benavides, 2018; Bueno et al., 2011; España, 2018; Martín-de-Castro et al., 2006).

Capital social. A lo largo de la historia de la investigación del capital social ha llegado a definirse, como a continuación se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8 *Conceptualización de Capital social*

Autor	Definición
Ajarrar & Berjaoui (2020)	La suma de relaciones y redes sociales que ayudan a movilizar el capital humano existente de los egresados y acercarlos al mercado laboral, así como a posibles oportunidades laborales. Se ve a sí mismo como un elemento importante para cada individuo con el fin de aumentar sus posibilidades de encontrar trabajo.
Kariuki et al. (2016)	La suma de recursos reales o potenciales incrustados y disponibles a través y desarrollados a partir de la red de relaciones que poseen los individuos o unidades sociales.
Borras & Campos-Chaurero (2018)	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.
Bueno et al. (2011)	Se refiere al valor que representa para la organización las relaciones que ésta mantiene con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno, social y territorial, expresado en términos del nivel de integración, compromiso, cooperación, cohesión, conexión y responsabilidad social que quiere establecer con la sociedad. (Pág. 28)
León (2020)	Está conformado por las relaciones que tiene la empresa con sus proveedores, clientes, accionistas, distribuidores, bancos, competidores y otros actores que se relacionan con su actividad. Lo van conformando las relaciones que la empresa entabla con otras empresas, instituciones y personas que están vinculadas directa o indirectamente con su trabajo. (Pág. 6)
Peeters et al. (2019)	Se refiere al capital derivado de las redes y relaciones relacionadas con el trabajo y la carrera es similar a las competencias de “conocer a quién”, proporcionado información y acceso a oportunidades laborales. (Pág. 4)
Martín et al. (s/f)	Se refiere al valor en la organización de las relaciones que mantiene con otros agentes sociales de su entorno, expresado en términos de nivel de integración, compromiso, cooperación, cohesión, vinculación y responsabilidad social.
Chen et al. (2020)	El conocimiento incorporado, disponible a través y derivado de las relaciones e interacciones entre los miembros de la organización
Benavides	Constituida por las relaciones que mantiene la universidad con otras

(2018)	universidades, organismos públicos, colegios profesionales, empresas privadas, que generarán variables como : proyectos de investigación que se traduzcan en libros, revistas que aporten a empresas o a mejorar las necesidades de la sociedad en general, responsabilidad social en la formación de profesionales éticos, participación en eventos nacionales e internacionales, reputación de sus investigadores, compromiso y respeto a la vida, dignidad de la persona y sus derechos . (Pág. 18)
--------	--

Nota. - Elaboración propia

Refiriéndose al valor que aportan a una organización las relaciones que mantiene con otras entidades sociales que operan en su entorno, expresado en el grado de integración, compromiso, cooperación, cohesión, la conexión y responsabilidad social que la organización quiere establecer con la sociedad proporcionando información y acceso a oportunidades de empleo y, por lo tanto, es importante desde una perspectiva laboral (Bueno et al., 2011; Peeters et al., 2019). El capital social proporciona información y acceso a oportunidades de empleo y, por lo tanto, es importante desde la perspectiva del empleo (Peeters et al., 2019).

Capital Estructural.

Otro aspecto del capital intelectual, el capital estructural, está relacionado con el contexto organizacional. Este capital proviene de la cultura corporativa, los procesos internos, las estrategias, los procesos organizacionales, las bases de datos y los sistemas de información utilizados en la organización (Bueno et al., 2011; Ramón-Poma & Hinojosa, 2020), se refiere a la experiencia adquirida mediante la acumulación de experiencia. procesos de aprendizaje y conocimiento permanente que se integran dentro de la organización y participan activamente en el despliegue de recursos humanos dentro de la organización para crear valor (Ajarrar & Berjaoui, 2020).

Bueno et al., (2011) dividen el capital estructural en dos tipos; En primer lugar, hablamos del capital organizacional, que incluye todo lo relacionado con la cultura, planificación y control

organizacional; En segundo lugar, está el capital tecnológico, que, como su nombre indica, describe todo el conocimiento de origen técnico derivado de actividades de investigación y desarrollo. A lo largo de la historia de la investigación, el capital estructural se ha definido como se muestra en la Tabla 9 a continuación.

Tabla 9 *Conceptualización de Capital Estructural*

Autor	Definición
Ajarrar & Berjaoui (2020)	Está vinculado al contexto organizacional, manifestándose a través de la comunicación interpersonal.
Bueno et al. (2011)	Es el conjunto de conocimientos y de activos intangibles derivados de los procesos de acción que son propiedad de la organización y que se quedan en ella cuando las personas la abandonan.
Jacobo-Hernández et al. (2019)	Se encuentra conformado por los activos intangibles que agregan, aportan, forman y conservan al recurso humano en su rutina e incentivan el valor a la empresa.
Serrat (2017)	las capacidades colectivas de una organización, muchos de ellos codificados, empaquetados y sistematizados, incluyendo su gobernanza, valores, cultura, filosofía de gestión, procesos de negocio, prácticas, investigación y desarrollo, propiedad intelectual, desempeño métricos y sistemas de información, así como los sistemas para aprovecharlos.
Borras & Campos-Chaurero (2018)	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. (pág. 57)
León, (2020)	El capital estructural lo conforman la estructura organizativa, los métodos y procesos de trabajo, los programas informáticos o base de datos, los sistemas de investigación y desarrollo I+D y los procesos de gestión y dirección de la empresa. P-6
Martín et al. (s/f)	Es la combinación de conocimientos y activos intangibles derivados de los procesos de acción que son propiedad de la organización y que permanecen en ella.
Bontis & Fitz-enz (2002)	Representa las bases de conocimiento codificadas que no existen en la mente de los empleados (por ejemplo, bases de datos, archivadores, rutinas organizativas).

Nota. - Elaboración propia

Se puede decir que el capital estructural es parte de la organización y crea su valor, e independientemente de que los empleados de la organización terminen su relación laboral o no, este

conocimiento permanecerá en la organización (Abello et al., 2013; Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019; León, 2020; Martín et al., s/f), y sigue siendo parte de sus actividades diarias.

El capital estructural se relaciona con el conjunto de conocimientos que añaden, contribuyen y forman el recurso humano dando valor a la empresa y a su vez al individuo. Se plasma por el comportamiento del individuo y la organización, su disposición a revolver la adversidad y su reputación dentro de su red social (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019). Cada elemento del capital intelectual interactúa de manera independiente, cumpliendo su función específica; el capital humano genera el conocimiento, el capital estructural pone al alcance de toda la organización ese conocimiento creado, mientras que el capital relacional entrega como obtiene conocimiento de las partes interesadas que se encuentran en contacto con la organización (Cuadrado, 2015).

En efecto, si la noción de capital estructural se ha movilizó en la literatura como un concepto ligado al nivel organizacional; también se presenta un concepto ligado desde un punto de vista individual donde Ajarrar & Berjaoui (2020) menciona el interés de distintos autores donde el capital estructural individual se muestra a través de la comunicación interpersonal. La cual se analiza desde la capacidad de la persona de poder beneficiarse de la red social.

Autores como Wang et al. (2015) han comenzado a interesarse por su relevancia a nivel individual, donde el capital estructural individual se muestra a través de la comunicación interpersonal. Se describe a la capacidad de la persona para beneficiarse de la red social, este tipo de capital se materializa en el comportamiento de la persona, su disposición a enfrentar la adversidad y también su reputación dentro de su red social.

Capital organizativo. El Capital organizativo o también llamado por algunos autores como capital organizacional se ha convertido en uno de los componentes del capital intelectual que permite el funcionamiento de las organizaciones, aunque el dueño o los empleados no estén presentes, creando condiciones para la toma de decisiones y creando valor agregado. (Abello et al., 2013). Torre et al. (2021) citando a Tantardini y Kroll (2015) nos habla del capital organizacional, donde en la literatura sobre economía representa uno de los determinantes del capital intelectual.

El capital organizacional se convierte en un punto de valor para una organización porque le permite hacer algo por sus empleados, clientes, proveedores y todas las partes interesadas (Martín-de-Castro et al., 2006), sin mencionar el aumento de los ingresos y la expansión. operaciones de negocios, ganancias y reducir costos. En una organización, los empleados son la fuente del conocimiento acumulado. De esta forma, la organización puede retener y transferir estas habilidades y conocimientos a lo largo del tiempo (Torre et al., 2021). Para darle un concepto al término de capital organizacional, se ha presentado en la Tabla 10, las distintas conceptualizaron que los distintos autores han planteado a lo largo de sus investigaciones.

Tabla 10 *Conceptualización de Capital Organizativo*

Autor	Definición
Torre et al. (2021)	Abarca el conjunto de conocimiento organizacional capaz de representar un recurso crítico para mejorar el desempeño de la organización, la capacidad de gestionar eficazmente el conocimiento y el flujo de información relacionado permite disfrutar de una adecuada ventaja competitiva frente a los competidores directos.
Bueno et al. (2011)	Es el conjunto de intangibles de naturaleza, explícita e implícita, tanto formales como informales, que estructuran y desarrollan de manera eficaz y eficiente la identidad y la actividad de la organización.
Suárez & Martín (2008)	Atributo de colecciones de individuos, incluye la estructura, los sistemas formales e informales de planeación y control de gestión, la cultura, y las relaciones informales entre los grupos dentro de la firma. (Pág. 233)
Martín et al. (s/f)	Se refiere a la combinación de intangibles que son, tanto formales como informales, que estructuran y desarrollan la actividad organizacional de la empresa de manera efectiva y eficiente.

Nota. - Elaboración propia

Tabla 10 *Conceptualización de Capital Organizativo (continuación)*

Autor	Definición
Ajarrar & Berjaoui (2020)	Conjunto de costumbres y prácticas organizativas que permanecerán dentro de la empresa cuando los empleados abandonen la empresa.
Abello et al. (2013)	Es la combinación del conocimiento explícito e implícito, formal e informal, que de manera efectiva y eficiente estructura, organiza y desarrolla las actividades de la empresa. Incluye la cultura, la estructura y aprendizaje organizacional.
Chen et al. (2020)	Se refiere al conocimiento institucionalizado de las organizaciones y experiencia codificada, es accesible a través de bases de datos, patentes, manuales, estructuras, sistemas y procesos.

Nota. - Elaboración propia

Ahora bien, haciendo un reencuentro de los distintos conceptos que los autores han manejado, el capital organizativo hace referencia al conjunto de conocimientos explícitos e implícitos tanto formales como informales capaces de gestionar el conocimiento de una forma efectiva y eficiente dentro de la organización (Abello et al., 2013; Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Chen et al., 2020; Torre et al., 2021) perteneciendo a la organización cuando los colaboradores abandonan. Todas las infraestructuras presentes dentro de la organización incluyen bases de datos, manuales de procesos, estilos culturales y de gestión, así como cualquier proceso orientado a generar mayor valor, se convierten en elementos que forman a la organización (Chen et al., 2020).

Se debe tomar en cuenta que toda organización que mantenga un capital organizacional fuerte da como resultado la creación de condiciones favorables para utilizar el capital humano, y el capital relacional, permitiendo así llegar a su máximo potencial como organización ante su competencia, convirtiéndose un factor importante a la hora de la toma de decisiones. Siguiendo a Bueno et al. (2011), el capital organizacional se puede clasificar en la cultura, aprendizaje organizativo, procesos y estructura.

Aprendizaje organizativo. Los individuos tienden a estar en una constante necesidad de aprender y capacitarse ante los nuevos cambios que van surgiendo en relación a competencias y habilidades para convertirse en un individuo más empleable en el mercado, también la organización puede hacerlo si es que esta decide articular las capacidades de cada individuo orientado hacia la elaboración de una organización inteligente y bien estructuradas para continuar con el crecimiento de la organización y competir en un ambiente que cambia constantemente.

El aprendizaje organizacional o aprendizaje organizativo es la capacidad de una organización para adquirir o desarrollar nuevas habilidades y conocimientos en las personas en respuesta a la dinámica organizacional de cambio y desarrollo (Bueno et al., 2011; Martín et al., s/f; Martín-de-Castro et al., 2006). Se convierte también en una capacidad organizacional valiosa y difícil de imitar, reemplazar y transferir, convirtiéndose una fuente importante de ventaja competitiva (Martín-de-castro et al., 2006) ya que gana experiencia y una mayor empleabilidad dentro de su organización.

Dentro de la empleabilidad el aprendizaje organizativo es un componente de suma importancia, se tiene que tomar en cuenta que la mayoría de las organizaciones independientemente del sector en que se encuentre, no logra sobrevivir en el mercado si no tiene las herramientas necesarias para competir, como tal, el aprendizaje organizativo entonces, provee herramientas imprescindibles para poder subsistir en el mercado y desarrollarse.

Cultura. La cultura es un elemento es valioso, difícil de imitar y transferir, ya que permite a la organización hacer cosas para sus empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas, y a su vez permite aumentar las ventas, aumentar los márgenes comerciales y reducir los costos (Martín-de-Castro et al., 2006). Asimismo, está determinado por las relaciones de colaboración individuales dentro y fuera de la organización, ya que las relaciones desarrolladas conducen a mejores

resultados de productividad (León, 2020). Adicionalmente se considera como un conjunto complejo de valores, creencias, suposiciones y símbolos que definen la forma en que una empresa conduce su negocio, es necesario mencionar que estructura y cultura dentro de la organización mantienen una fuerte relación entre ellas, lo que significa que la primera es tan difícil de transferir como la segunda (Martín-de-Castro et al., 2006).

Bueno et al., (2011) lo muestran como un conjunto de valores, normas y formas de acción compartidos y aceptados por la mayoría de las personas de la organización, que determinan su comportamiento y los resultados de la empresa, al mismo tiempo que revelan la identidad de esta organización.

Ugalde (2013) lo define como *“la suma de las opiniones individuales y los valores y normas del grupo dentro de la organización. Comprende el conocimiento explícito, la capacidad para la innovación y políticas organizativas”* (pág. 56).

Para León, (2020) considera la cultura evoca diferentes reacciones dependiendo del autor y la teoría, pero todos coinciden en que facilita o dificulta los procesos productivos en términos de comunicación y resolución de problemas dentro y fuera de la organización, por lo tanto, la cultura organizacional es necesaria para que las personas actúen de una determinada manera.

En resumen, en un concepto donde la cultura está en conexión con los valores, actitudes, tradiciones y las creencias de los colaboradores que forma parte de la organización y por lo tanto forma la existencia de esta (Bueno et al., 2011; León, 2020; Martín et al., s/f; Martín-de-Castro et al., 2006), aportando identidad y determinó el comportamiento de sus colaboradores, clientes y proveedores (Martín-de-Castro et al., 2006).

Según Dirección General de Investigación e Innovación Tecnológica (2020) las funciones de la cultura en una organización incluyen: transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización; Promover el compromiso con algo mayor que el yo mismo; fortalecer la estabilidad del sistema social y, finalmente, proporcionar bases reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones.

Por otro lado, la cultura y el aprendizaje organizativo son valiosos para competir en el sector permitiendo una adaptación firme a lo que el mercado requiere, a partir de los diferentes elementos del capital organizacional, el aprendizaje de una cultura organizacional muestra el mayor potencial para sostener una ventaja competitiva (Martín-de-Castro et al., 2006).

Procesos. Siguiendo, el componente proceso que forma parte del capital organizativo, los procesos son la combinación de actividades que conforman las operaciones organizacionales, ya sea que estén dirigidas a clientes internos, externos y proveedores (Bueno et al., 2011; Martín et al., s/f). A partir de la cadena de valor de la organización se identificarán los procesos (logísticos, técnicos, administrativos, comerciales, etc.) que sean más adecuados para el desarrollo empresarial de la organización.

Estructura. Por último, estructura donde los autores Bueno et al., (2011) lo definen como lo *“Modos y procesos de organización formal de la empresa”*; por otro lado, Ugalde, (2013) lo define como la *“distribución de responsabilidades y posición de cada individuo dentro de la organización, la toma de decisiones y la comunicación”*.

Capital Tecnológico.

Es un capital que se vuelve cada vez más importante con el tiempo a medida que la tecnología cambia las organizaciones y la apreciación de las cualidades de las personas, el capital tecnológico se ha transformado de una forma tan notable en los últimos años. En el capital tecnológico, una organización

puede recolectar, sistematizar y almacenar conocimiento tecnológico colectivo a través de bases de datos, procesos y estructuras organizacionales, teniendo en cuenta la naturaleza de esta conciencia colectiva y estructurada (Sánchez et al., 2018).

Zahra y George (2002) sostienen que la profundidad del conocimiento, basada en capital tecnológico o activos de conocimiento, es clave para desarrollar nuevas ideas y productos tecnológicos innovadores (Sánchez et al., 2018). En la Tabla 11 a continuación presenta las definiciones de capital tecnológico.

Tabla 11 *Conceptualización de Capital Tecnológico*

Autor	Definición
Bueno et al. (2011)	Se refiere al conjunto de intangibles directamente vinculados con el desarrollo de las actividades y funciones del sistema técnico de la organización, responsables tanto de la obtención de productos (bienes y servicios) con una serie de atributos específicos, del desarrollo de procesos de producción eficientes, como del avance en la base de conocimientos necesarios para desarrollar futuras innovaciones en productos y procesos. (pág. 21)
Martín et al. (s/f)	La combinación de intangibles directamente vinculados al desarrollo de las actividades y funciones de los sistemas técnicos de operaciones, encargados de obtener productos con una serie de atributos específicos
Benavides (2018)	Involucra a aquel intangible de origen tecnológico que facilita las actividades académicas y generales de la universidad, considerándose algunas variables como: desarrollo y uso de TIC's para los procesos de enseñanza y gestión académica, plataformas de educación a distancia, plataformas web de consulta bibliográfica, actividades de innovación, propiedad intelectual y patentes, gestión académica en el proceso de matrículas, registro de asistencia, registro de notas, plataformas para comunicación interna y externa, licencias, entre otras. (pág. 18)
Sánchez et al. (2018)	Se centra en los esfuerzos de I+D, así como en el almacenamiento de conocimientos dentro de la organización y como estos son usados.

Nota. - Elaboración propia

Ahora bien, haciendo un reencuentro de los distintos conceptos que los autores han manejado el capital tecnológico lo incorpora aquellos activos intangibles de origen tecnológico que facilitan el desarrollo y aplicación de las actividades y las funciones organizacionales (Benavides, 2018; Bueno et al., 2011; Martín et al., s/f; Sánchez et al., 2018).

También se hace mención el hecho de facilitar a la organización el intercambio y a la puesta en común del conocimiento, posibilitando alcanzar los resultados dentro de la organización de una forma satisfactoria. Pero cabe destacar la necesidad y la oportunidad de implementar sistemas tecnológicos omnipresentes capaces de mejorar el desempeño organizacional y su desempeño dentro del sector salud.

Los estudios han demostrado la importancia del papel que juega la tecnología dentro del capital intelectual, se han realizados distintas investigaciones en distintos contextos, el hecho de hacer un uso sólido del capital tecnológico hace que facilite la coordinación entre las diversas funciones comerciales, mejorando el desempeño de los procesos implementados dentro de la organización (Torre et al., 2021).

Empleabilidad

En los últimos años, el interés por estudiar la empleabilidad ha tomado mayor relevancia no solo en el mercado laboral si no en las distintas disciplinas que pueden estar relacionadas; en una economía que está creciendo, se está volviendo más dependiente del conocimiento y las capacidades humanas, con el propósito de preparar individuos con los conocimientos y habilidades necesarios para poderse integrar en el mercado laboral.

Para esto, la empleabilidad se ha vuelto un factor importante de estudio, surge a partir de los años cincuenta, pero no fue hasta los finales de los años noventa que se volvió un estudio empírico (Kariuki et al., 2016; Misra & Khurana, 2017; Thijssen et al., 2008). Desde las décadas de 1950 y 1960, el

principal propósito de la empleabilidad fue principalmente económico, el hecho de lograr un empleo pleno para el individuo, en aquellos años el gobierno estaba considerado el principal actor responsable de lograr la empleabilidad.

En estos años donde se buscaba una prosperidad económica la empleabilidad estaba estrechamente relacionada con alentar a los desempleados a participar en el mercado laboral (Agustín, 2013; Forrier & Sels, 2003; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016; B. Suárez, 2016).

El Autor Gamboa (2013) consideraba que en esta época *“Las principales variables explicativas se relacionaban con la actitud hacia el trabajo y la autoimagen, aunque se consideraba que las medidas más importantes para promover la empleabilidad eran de carácter gubernamental (como los programas de asesoramiento vocacional y de colocación de las agencias de empleo)”* (pág. 19).

En la década de 1970, el lograr el empleo pleno para el individuo aún era para esos años un factor importante dentro de la empleabilidad como resultado del aumento del desempleo.

Sin embargo, surge otro problema al prestar atención a factores relacionados con el abordaje de los aspectos de conocimientos y habilidades, ya que la empleabilidad se considera una medida de la brecha en experiencia, movilidad y presentación de las cualificaciones, demostrando la brecha entre las características y requisitos personales y la aceptabilidad. de trabajo. mercado de trabajo; se convierte en una necesidad económica mantener a la gente empleada tanto como sea posible (Altamirano, 2014; Forrier & Sels, 2003; Rentería-Pérez & Malvezill, 2008).

En la década de 1980, Forrier & Sels, (2003) abordaron las oportunidades de empleo, centrándose en el nivel de la empresa, y aparecieron publicaciones sobre cómo las empresas afrontan los cambios continuos en el entorno laboral. Esto se considera una forma de lograr flexibilidad en las organizaciones.

En este contexto, la empleabilidad significa flexibilidad funcional del personal y ya no se considera una herramienta del mercado laboral sino una herramienta de gestión de recurso humano para optimizar el empleo, para optimizar el despliegue de personal dentro de las empresas (Forrier & Sels, 2003; Rentería-Pérez & Malvezzi, 2008).

El uso más frecuente del término se localiza a partir de los años 90, donde ha entrado a formar parte del vocabulario común para abarcar y explicar muchos aspectos del trabajo y de la carrera, la atención de este concepto se ha vuelto a centrarse en la empleabilidad como mercado laboral (Forrier & Sels, 2003; B. Suárez, 2016), a saber, el aumento de los sentimientos de precariedad laboral entre los trabajadores debido a fusiones, reducciones y mercados laborales ajustados (Kariuki et al., 2016). Para estos años la empleabilidad no sólo se consideraba muy importante para los desempleados, sino para la población activa en su conjunto identificándose principalmente como una alternativa a la seguridad laboral (Gamboa, 2013).

De esta forma, se identificó que no sólo es importante ayudar al individuo a entrar al campo laboral, sino también la posibilidad de carrera dentro y fuera de la organización, de este modo el individuo se convierte en el actor principal y el gobierno o el empleador pierden importancia.

Conceptualización de Empleabilidad

El concepto de empleabilidad con el paso del tiempo se ha transformado, lo cual se han generado diferentes enfoques, tanto para los que laboran, están en búsqueda de un nuevo empleo (McQuaid & Lindsay, 2005; Peiró & Yeves, 2017), la organización y el contexto dónde está relacionado con la política gubernamental y los centros educativos (Peiró & Yeves, 2017).

Conforme la empleabilidad se va transformando, ya no se considera importante solo para aquellos que se ven privados y desempleados, sino para toda la población activa y los grupos

potencialmente desfavorecidos en el mercado laboral (Forrier & Sels, 2003; McQuaid & Lindsay, 2005). Es importante dentro de este concepto considerarlo una alternativa de seguridad laboral, garantizar posibilidades profesionales dentro y fuera de la organización.

Para el individuo llega a ser de suma importancia el considerar una persona empleable, como lo menciona Peeters et al. (2019) maximiza la probabilidad de que el individuo pueda lograr sus metas, aspiraciones personales y ambiciones, reduciendo la amenaza de pérdida de empleo y los efectos negativos como la precariedad laboral.

Estos beneficios asociados con la empleabilidad han estimulado a los investigadores a examinar los factores personales y contextuales que pueden promover la empleabilidad de las personas (Forrier & Sels, 2003). La mayor parte de la atención de la investigación se ha centrado en los recursos personales, probablemente porque están vinculados al individuo y, en general, se adaptan más fácilmente, mientras que el contexto a menudo está fuera del control del individuo.

Como lo menciona Fernández (2019), la empleabilidad se ha transformado, por tanto, en un concepto central para el mundo del trabajo y en un desafío vital para las sociedades modernas.

El concepto de empleabilidad es un término que se puede utilizar en distintos contextos y con diferentes significados, se trata de un término complejo, en permanente construcción y de difícil interpretación; Ngo et al., (2017) lo ha considerado un concepto dinámico y complicado, dado que la empleabilidad percibida tiene algunas implicaciones para el bienestar de los empleados y el éxito de la organización.

Ajarrar & Berjaoui, (2020); Gamboa, (2013); Lees, (2002) consideran el concepto multidimensional y complejo, multidimensional en el sentido operacional relacionado con la obtención y preparación para un trabajo; y complejo al hecho de que el concepto puede verse de distintas

perspectivas, estas perspectivas pueden verse desde el empleador, la persona o individuo y las universidades o centro educativo.

Se ha analizado desde distintas disciplinas, como la gestión y dirección de empresas, la gestión de recursos humanos, las ciencias económicas, políticas, del trabajo y de la educación, hasta la psicología, entre otras (Thijssen et al., 2008). Los autores Kariuki et al. (2016) consideran que a pesar de la creciente importancia que se concede a la empleabilidad, existe poco desacuerdo dentro de la literatura existente en la definición exacta de empleabilidad. Rothwell y Arnold (2007) sugieren que el problema de la definición resulta de diferentes disciplinas académicas, incluida la laboral economía, ciencias de la gestión, negocios, estudios de gestión, recursos humanos gestión, desarrollo de recursos humanos, psicología, ciencias de la educación y carrera teoría. De hecho, la integración de diferentes perspectivas y el concepto se ha vuelto algo difusa porque ha llegado a incorporar cada vez más ingredientes relacionados.

De acuerdo con Drucker (1993), la empleabilidad representa un cambio de poder en la naturaleza del capitalismo global. Argumentó que ese poder descansaba en aquellos que tenían conocimientos y habilidades. Su suposición es simplista porque niega el juego de poder en el mercado laboral y la red de relaciones sostenidas por un individuo. Pero también ha sido de interés de distintas instituciones especializadas en materias laborales que han elaborado y propuesto sus propias definiciones de empleabilidad, siendo algunas de ellas las que presentamos en la Tabla 12 a continuación.

Tabla 12 *Conceptualización Empleabilidad*

Autor	Definición
Fugate et al. (2004)	Forma de adaptación activa a un puesto de trabajo concreto que permite a los empleados identificar y perseguir oportunidades profesionales. Facilita la movilidad entre puestos de trabajo, tanto dentro como entre organizaciones.
OIT (2000)	Principales resultados de la educación y la formación, incluye habilidades, conocimientos y competencias que mejoran la capacidad de los trabajadores para encontrar y mantener empleos, mejorar el desempeño laboral y adaptarse al cambio.
Fernández (2019)	El potencial que una persona tiene para ser empleada o para trabajar en una determinada empresa o institución.
Moreno (2015)	La empleabilidad es desde la perspectiva económica un conjunto de factores, principalmente relacionados con la formación, que cumplen las expectativas de los empleadores respecto a la cualificación de sus trabajadores (pág. 23).
Hillage and Pollard (1998)	Basada en su perspectiva disciplinaria, destaca que implica la capacidad de moverse de manera autosuficiente dentro del mercado laboral para realizar el potencial a través del empleo sostenible, una capacidad que se realiza como resultado de los activos de un individuo, como las habilidades, calificaciones y atributos personales, la forma en que se utilizan esos activos, cómo se presentan a un empleador y factores contextuales, como las condiciones actuales del mercado laboral.
Suárez (2016)	Se trata de un conjunto de variables que explican la situación de una persona en términos de empleo o desempleo, destacando que cuando hablamos de empleo, también incluimos el trabajo por cuenta propia. Sin embargo, desde una perspectiva individual, la empleabilidad se refiere al conjunto de habilidades que posee un individuo que le permite acceder y mantener un empleo y al mismo tiempo satisfacer sus necesidades profesionales, económicas, de avance y desarrollo.
Misra & Khurana (2017)	Conjunto de atributos, habilidades y conocimientos que todos los participantes del mercado laboral deben poseer para asegurarse de que tienen la capacidad de ser eficaces en el lugar de trabajo, en beneficio de ellos mismos, su empleador y la economía en general”.
The Univerity of Edinburgh, (2020)	Un conjunto de logros (habilidades, comprensión y atributos personales) que aumentan la empleabilidad y el éxito de un egresado en la profesión elegida, para su propio beneficio, fuerza laboral, comunidad y economía comunitaria.
Peiró & Yeves, (2017)	Es entendida como la habilidad que tienen las personas para obtener o mantener un empleo, basado en las habilidades y la flexibilidad personal adquiridas a través del empleo.

Nota. - Elaboración propia

Se crea la necesidad de una definición más clara del concepto enfatizando en la necesidad de comprender la interacción de factores individuales y contextuales que afectan la capacidad del individuo para operar eficazmente dentro del mercado laboral (Kariuki et al., 2016).

Aunque es difícil definir este concepto debido a su naturaleza multidimensional y su importancia relativa e ilimitada para los programas de desarrollo de habilidades, Lees, (2002) identifica dos tendencias principales: que demuestra la empleabilidad de los graduados en su campo, especializarse y conseguir un empleo, relacionado o no, con el ámbito de la formación profesional (Rentería-Pérez & Malvezzi, 2008).

Los investigadores han definido la empleabilidad de diferentes formas, en su mayoría abarcan las habilidades, calificaciones, los conocimientos y las competencias que permiten que aumenten las capacidades de los trabajadores (Hillage & Pollard, 1998; Misra & Khurana, 2017; Peiró & Yeves, 2017; The University of Edinburgh, 2020); permitiéndoles aumentar la capacidad de conseguir y mantener un empleo, mejorarlo y adaptarse al cambio, dar la capacidad de elegir empleo cuando lo deseen o en su caso que pierdan el que tenían, dar las herramientas para integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo. La empleabilidad se refiere a la probabilidad de obtener y conservar un trabajo (Peeters et al., 2019).

Hillage & Pollard, (1998) considera que la empleabilidad consiste en la capacidad que tiene el individuo de obtener su primer empleo, mantenerlo y obtener uno nuevo; pero para esto, la empleabilidad del individuo dependerá de los activos en términos de conocimientos, habilidades y actitudes (que aquí inicia el término capital intelectual); la forma en cómo utiliza el individuo esos activos (conocimientos, habilidades y actitudes); como presenta los activos a los empleadores

potenciales para conseguir el puesto; y por último el contexto en el que trabaja el individuo, por ejemplo, mercado laboral, circunstancias personales (Lees, 2002).

Por otro lado, la empleabilidad no sólo abarca la parte individual, sino también el contexto en donde se desarrolla el profesionista, Peiró & Yeves, (2017) habla de dos áreas en donde la empleabilidad se puede desarrollar, la empleabilidad como capacidad del individuo de integrarse al mercado laboral y empleabilidad centrada en la interacción entre las capacidades del individuo y el contexto.

La empleabilidad entendida como capacidad de la persona de integrarse al campo laboral, es la más extendida, y como es mencionado en el párrafo anterior, se centra en la persona, haciendo referencia a la capacidad que tiene el individuo para realizar transiciones dentro del mercado laboral (aumentar la capacidad de conseguir y mantener un empleo, mejorarlo y adaptarse al cambio, dar la capacidad de elegir empleo cuando lo deseen o en su caso que pierdan el que tenían dar las herramientas para integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo).

En este contexto, los autores Thijssen et al. (2008) mencionados por Peiró & Yeves (2017) define la empleabilidad como *“todos los factores relacionados con el contexto y con el individuo que influyen en su futura posición en el mercado laboral en un contexto dado”* (pág. 25).

Los empleados deben trabajar de acuerdo con las necesidades de una organización. Sin embargo, deben estar lo suficientemente atentos para aprovechar las mejores oportunidades que brinda una organización. Por lo tanto, la empleabilidad se convierte en una responsabilidad en colaboración tanto con el empleador como del empleado.

Capítulo III Diseño Metodológico

Este capítulo expone y demuestra los diversos pasos involucrados en el diseño de la investigación y luego en el desarrollo de un trabajo empírico cuantitativo que ayude a recopilar la información necesaria para comparar hipótesis. Con el objetivo de desarrollar una herramienta que permita analizar la relación entre el capital intelectual con la empleabilidad, y además permita analizar el comportamiento del capital intelectual de una organización en el contexto de las oportunidades laborales en el ámbito turístico de Ensenada Baja California, integrando así las características psicométricas deseadas para la investigación.

Partiendo de las decisiones que en esta investigación se tomaron para alcanzar los objetivos antes señalados y que tienen relación con el diseño de la investigación. Primero, se explicarán los pasos implicados en la creación del instrumento de recolección de datos, seguido de una explicación de la población y el proceso de muestreo, y finalmente una discusión de los métodos utilizados para analizar los datos.

Tipo de investigación

Se utilizó un diseño no experimental: observación de los fenómenos en su contexto natural y luego su análisis; transeccional o transversal, recopilación de datos en un momento único, descripción de variables, análisis de incidencia e interrelación; y descriptivo – correlacional, descriptivo debido a que se especifican las características y perfiles importantes de personas, grupos o cualquier fenómeno sometido a análisis. Además, correlacional, dado que tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que exista entre los tres capitales que conforman el capital intelectual (humano, estructural y relacional) con empleabilidad. La importancia de esta investigación es conocer el comportamiento de

una variable conociendo el comportamiento de la otra variable u otras variables relacionadas con ella (Hernández et al., 2014).

La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, donde se recopilan datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos para crear modelos de comportamiento y probar teorías. (Hernández et al., 2014). Con lo anterior ayudará a esclarecer el planteamiento del problema, la posibilidad de ampliar aquellas dimensiones de este proyecto de investigación, ayudando a entender los términos de capital intelectual y empleabilidad, el mercado laboral del sector turístico de las empresas ensenadenses.

Diseño del Instrumento de Medición

El diseño del instrumento de medición fue con base en el modelo Intellectus creado por el investigador Eduardo Bueno con la colaboración de los investigadores Hermógenes del Real, Pablo Fernández, Mónica Longo, Carlos Merino, Cecilia Murcia y M^a Paz Salmador, tomando como referencia la última actualización del año 2011.

Para la recaudación de datos se decidió emplear un cuestionario de manera presencial y virtual a los gerentes, jefes de departamento de recursos humanos y/o dueños de aquellas organizaciones del sector turístico del municipio de Ensenada Baja California. Se eligió con el objetivo de ofrecer garantía en cuanto a la veracidad de la información de la persona que responde el cuestionario, ya que, en este último caso, son las que tienen un mayor grado de conocimiento y/o experiencia de las necesidades de los puestos de trabajo dentro de la organización a la que prestan sus servicios profesionales.

El capítulo anterior proporciona una visión bibliográfica de la teoría de la medición del capital intelectual, identifica aspectos de cada factor propuesto en este estudio y recopila indicadores de medición recomendados para la selección y apoyo de las variables, así como los aspectos ideales para la

medición el modelo. Cabe señalar, en la actualidad es muy poca literatura actualizada que hable de temas con relación al capital intelectual y empleabilidad en conjunto, más bien, se concentran en algunos de sus componentes. De manera que la presente investigación ha establecido en seleccionar e integrar indicadores de medición de distintas fuentes, teniendo cuidado en la traducción y adaptación de los casos para que se ajusten al objeto de estudio y al sector que va dirigido su aplicación, sin perder la esencia del modelo planteado.

Así mismo, la escala de respuesta del instrumento de medición está representada por la escala tipo Likert, donde se pide al evaluado contestar a cada indicador según el grado de acuerdo o desacuerdo con el ítem presentado, que va desde 1= totalmente en desacuerdo hasta 5 = totalmente de acuerdo (ver Figura 8) (Muguira, 2016). El instrumento de medición se divide en cinco partes: información general; capital humano; capital estructural, capital relacional y empleabilidad.

Figura 8 Escala de medición instrumento de medición.

1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
----------------------------	-----------------	--	-----------------	----------------------------

Nota. - Elaboración Propia

Evaluación Instrumento de Medición

La siguiente etapa en el desarrollo del instrumento de medición es una serie de pruebas previas al lanzamiento. La coherencia se logró mediante dos métodos: panel de expertos y prueba piloto.

Grupo de expertos

En la evaluación del diseño del instrumento participaron varios académicos expertos en el capital intelectual y la empleabilidad procedentes de varias universidades mexicanas, tal es el caso de la

Universidad Autónoma de Baja California, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad del Valle de México y Universidad Autónoma de Chiapas.

El modo que se siguió para este grupo de expertos fue el siguiente: se realizó el envío del instrumento de medición por medio de correo electrónico a 8 jueces expertos en el tema, con el perfil idóneo para realizar la valoración correspondiente del contenido, permitiendo realizar un juicio apropiado, donde permita ejecutar un análisis apropiado que proporcione los resultados de mejora para este instrumento de medición. Cabe destacar que solo respondieron 7 expertos, número suficiente para poder realizar la evaluación del instrumento.

Por lo tanto, buscamos retroalimentación con comentarios que ayudaran en el proceso de depuración de componentes que no cumplen con las características requeridas del dispositivo de medición, garantizando al mismo tiempo resultados confiables y válidos.

Para la evaluación se tomaron como referencia 4 aspectos muy importantes donde nos permitirá analizar el instrumento para esta investigación, donde se toman como aspectos de medición como claridad, coherencia, relevancia y suficiencia, con un nivel de medición de 1 al 4 como se muestra en la Tabla 13 a continuación con base al autor Escobar-Pérez & Martínez, (2008).

Tabla 13 *Categorización grupo de expertos*

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN
1	No cumple con el criterio
2	Bajo nivel
3	Moderado nivel
4	Alto nivel

Nota. - Elaboración propia con base a Escobar-Pérez & Martínez, (2008)

El juicio de cada experto dio información, evidencia, juicios y valoración, donde permitió establecer cuán importante es la evidencia empírica y el fundamento teórico que respalda en el instrumento. La evaluación del diseño del instrumento se puede apreciar en el anexo 1.

Prueba piloto.

Después de considerar las sugerencias de los expertos, el cuestionario se sometió a una prueba piloto para mejorar el proceso de recopilación de datos. Para ello, las pruebas piloto sirven como una aproximación realista al desarrollo de un instrumento de medición antes de obtener el instrumento final (Abeille Mora et al., 2015; Mayorga Ponce et al., 2020). Esto ayuda a aumentar la validez y confiabilidad de los procedimientos, al tiempo que reduce posibles sesgos y errores durante la recolección de datos, lo que puede conducir a mejoras en la metodología previamente planteada y con ello entender si son apropiados y factibles (Mayorga Ponce et al., 2020).

Tomando como base el 10% de la muestra total del estudio del grupo de interés (equivalente a 21 empresas), se logró aplicar a 30 organizaciones de la población elegidas de modo aleatorio de manera presencial, convirtiéndose la más accesible para la prueba, ubicando la aplicación en la zona céntrica de la ciudad, sitio donde se encuentra la mayor cantidad de organizaciones del sector turístico en Ensenada Baja California, aplicada en una sola ocasión, cumpliendo el objetivo de detectar dificultades en la comprensión de las preguntas.

Como se ha mencionado en el párrafo anterior, esta aplicación se realizó con el fin de detectar y corregir errores, deficiencias y ambigüedades que se generaron a lo largo de la elaboración del instrumento de medición, verifica si el sujeto de la investigación comprende el instrumento, si cada uno de los ítems son lo suficientemente claros, anexando la evaluación de la congruencia de lenguaje y

redacción. Estas ventajas proporcionan a esta investigación los elementos suficientes para realizar el muestreo a escala completa.

Componentes y Elementos del Capital Intelectual y Empleabilidad

Después de la evaluación correspondiente con los académicos expertos en el tema de estudio, y de las modificaciones de mejora realizados al instrumento de medición de la prueba piloto, y en su versión final, el cuestionario quedó estructurado tal y como se muestra a continuación en la Tabla 14.

Tabla 14 Estructura del Cuestionario

1.- Datos Generales	Nombre de la empresa
	Giro Comercial
	Cantidad de empleados
	Nombre del Encuestado (a)
	Tiempo laborando en la empresa (años cumplidos)
	Grado Académico
	Área de formación
	Cargo que ocupa en la organización
	Género
	Edad
Estado Civil	
2.- Capital Humano	28 preguntas de frecuencia en escala de Likert de 5 posiciones
3.- Capital Estructural	29 preguntas de frecuencia en escala de Likert de 5 posiciones
4.- Capital Relacional	20 preguntas de frecuencia en escala de Likert de 5 posiciones
5.- Empleabilidad	7 preguntas de frecuencia en escala de Likert de 5 posiciones

Nota. - Elaboración propia con base en el Modelo Intellectus de Bueno et al., (2011)

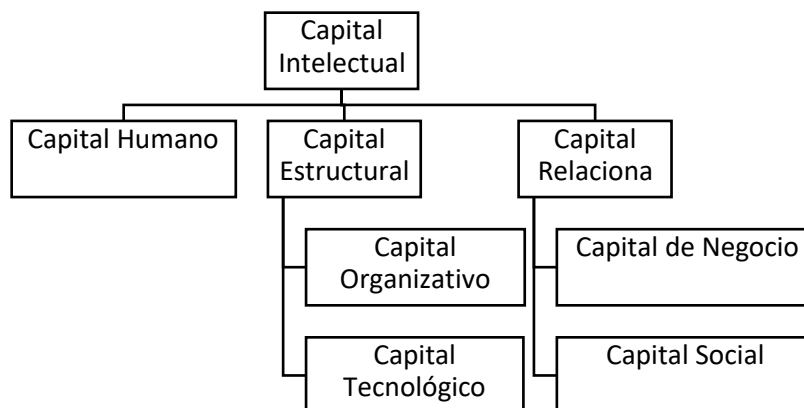
En la primera parte, se solicitan datos generales, como el nombre de la empresa, giro comercial, el cargo que ocupa la persona que responde el cuestionario, grado académico, edad, estado civil, entre otros. Se explicaron brevemente el propósito del cuestionario y las instrucciones para completar las respuestas. La segunda, tercera y cuarta partes incluyen preguntas sobre capital humano, capital estructural, capital relacional, componentes del capital intelectual y empleabilidad. La versión final del cuestionario se puede apreciar en el anexo 2.

Para los componentes del instrumento de medición, es de suma importancia hacer referencia a la descripción de los componentes que forman parte del modelo implementado para la elaboración del instrumento de medición, donde se pretende analizar el capital intelectual desde una perspectiva y relación a la empleabilidad, lo cual nos permita encarar las hipótesis planteadas. A continuación, se muestran los componentes, elementos y variables que conforman el capital intelectual, empleabilidad y sus dimensiones correspondientes.

Capital intelectual

El capital intelectual refleja el conjunto de conocimiento que crea experiencia, valor y/o riqueza al individuo y la organización; compuesta por activos intangibles, recursos y/o capacidades, con la facultad de coordinar y desarrollar nuevo conocimiento, convirtiéndolo en ventaja competitiva, nuevas competencias y ganancia para los involucrados (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2008, 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019; León, 2020; Ochoa et al., 2010; Sánchez et al., 2007). El capital humano, capital estructural y capital relacional son componentes que forman parte del capital intelectual, y que a continuación en la Figura 9 muestra la clasificación de cada uno de ellos.

Figura 9 Componentes del Capital intelectual



Nota. - Elaboración propia con base en el Modelo Intellectus (Bueno et al., 2011)

A continuación, en la Tabla 15 se muestran las variables, dimensiones e indicadores del capital humano, capital estructural, capital relacional.

Tabla 15 Variables e indicadores para medir

Variable	Dimensión	Indicadores
Capital humano	Valores y actitudes (ser+estar)	Sentimiento de pertenencia y compromiso Automotivación Satisfacción Sociabilidad y orientación al cliente Flexibilidad y adaptabilidad Creatividad
	Aptitudes	Educación reglada Formación especializada Formación interna Experiencia Desarrollo personal
	Capacidades (saber hacer)	Aprendizaje Colaboración (trabajo en equipo) Comunicación (intercambio de conocimiento) Conciliación de la vida laboral y familiar Liderazgo
Capital estructural	Capital organizacional	Cultura Aprendizaje organizativo Proceso Estructura
	Capital tecnológico	esfuerzo en I+D: investigación (I)El desarrollo (D) Dotación tecnológica
Capital social	Capital de negocio	Relaciones con clientes Relaciones con proveedores Relaciones con aliados Relaciones con competidores Relaciones con instituciones de promoción y mejora de la calidad Relaciones con empleados
	Capital social	Relaciones con las administraciones públicas Relaciones con medios de comunicación e imagen Relaciones con la defensa del medio ambiente Relaciones sociales

Nota. - Elaboración propia con base en el Modelo Intellectus (Bueno et al., 2011)

Medición del Capital Humano

El componente capital humano dentro del modelo está asociado al individuo (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Kariuki et al., 2016; Ramón-Poma & Hinojosa, 2020; Sánchez et al., 2007) y designa a la suma de los conocimientos, habilidades, competencias, compromisos, ideas, innovaciones y sabiduría entre otras características (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Becker, 2002; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016) donde se adquiere a través de la experiencia, educación y capacitación que adquiere el individuo a lo largo de su vida profesional (Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016), la cual se utiliza para llevar a cabo sus tareas dentro de la organización, y a está le permita llegar a ese factor de desarrollo dentro del mercado y a su vez generar una mayor empleabilidad dentro del mundo laboral.

El capital humano habla del valor económico, de las habilidades, experiencias, creatividad profesional, conocimiento, talento, inteligencia, entrenamiento y juicios; convirtiéndose en la parte más importante de cualquier organización. Raheem (2018) afirma que, si los empleados son más eficientes, es probable que impulsen el rendimiento de la empresa. De lo anteriormente analizado, se puede discernir que los activos centrados en el individuo representan las diferentes cualidades que tiene una persona y que la hacen diferente de las demás (Ramón-Poma & Hinojosa, 2020).

Haciendo referencia a la definición conceptual que nos permita entender el capital humano dentro del capital intelectual y la empleabilidad, se puede decir que: el capital humano hace alusión a las habilidades, conocimientos, atributos y capacidades que tiene el individuo, y representa los recursos de la organización; a través de educación, capacitación y experiencia adquirida, permite a los involucrados sobresalir y crear valor económico y profesional (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013, 2013; Kariuki et al., 2016; Sanchez et al., 2007).

Por otra parte, la definición operacional de Capital Humano (CH), se considera: las habilidades, conocimientos, desarrollo profesional, formación, experiencia, atributos y capacidades que el individuo representa y son requeridas como recursos de la organización. Para su medición se preparó una escala que contiene 27 preguntas, se observa en la Tabla 16.

Tabla 16 Escala de medición Capital humano

Código	Ítem
VALORES Y ACTITUDES (SER+ESTAR)	
CH_VA01	Dentro de la organización se produce una alta rotación entre los colaboradores
CH_VA02	Dentro de la organización existen esquemas de reconocimiento para motivar a los colaboradores en el desempeño de sus actividades
CH_VA03	En esta organización existen sistemas que evalúan la productividad de los colaboradores.
CH_VA06	La organización contrata colaboradores capaces de socializar dentro de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad
CH_VA07	La organización busca colaboradores capaces de adaptarse a los nuevos cambios, haciendo frente a las dificultades con eficiencia
CH_VA08	Los colaboradores se adaptan y dan solución con rapidez a nuevas tareas, situaciones o procedimientos que puedan surgir dentro de la organización
CH_VA09	Los colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización.
APTITUDES (SABER)	
CH_AP02	Se motiva al colaborador en adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional
CH_AP03	Dentro de la organización se promueve el aprendizaje para mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores.
CH_AP04	Se evalúa la competencia y/o habilidades del colaborador, y se realizan los ajustes de formación de acuerdo con las necesidades detectadas.
CH_AP06	Dentro de la organización se busca que las experiencias de los colaboradores sean utilizadas como una fuente de aprendizaje.
CH_AP07	Los colaboradores cumplen con el perfil requerido para el desempeño del cargo
CH_AP08	La organización identifica las necesidades del puesto de trabajo y organizar el aprendizaje requerido
CH_AP09	Los colaboradores adquieren nuevos conocimientos dentro de su campo profesional

Nota. - Elaboración propia

Tabla 16 Escala de medición Capital humano (continuación)

Código	Ítem
CAPACIDADES (SABER HACER)	
CH_CA01	La organización apoya a los colaboradores en la mejora continua de sus habilidades y conocimientos cuando lo valora necesario
CH_CA02	En la organización se delega y se confía en el trabajo realizado por los colaboradores.
CH_CA03	Dentro de la organización se busca y fomenta trabajo en equipo entre sus colaboradores y al personal próximo a ingresar
CH_CA04	Dentro de la organización se pretende que los colaboradores aprendan de otros.
CH_CA05	Los colaboradores aplican, comparten y comunican de manera efectiva los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación al resto del equipo de trabajo.
CH_CA06	La organización apoya a los colaboradores para que mantengan el equilibrio entre la vida laboral y familiar.
CH_CA07	Se respetan los horarios laborales, así como los derechos laborales con la finalidad de mantener un equilibrio laboral y personal.
CH_CA08	Dentro de la organización se buscan colaboradores capaces de liderar, coordinar y movilizar grupos de trabajo de manera efectiva.

Nota. - Elaboración propia

Ahora bien, para llegar a obtener los ítems finales correspondientes de cada variable, fue necesario realizar una búsqueda bibliográfica que nos permita justificar el uso y la congruencia del ítem en este instrumento, mostrándose en la Tabla 17, la bibliografía que puede sustentar el uso de cada ítem.

Tabla 17 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital humano

Variable	Dimensión	Definición conceptual - Indicadores	Código	Ítem	Referencia	
CAPITAL HUMANO Hace alusión a las habilidades, conocimientos y capacidades que poseen las personas y grupos que se obtienen a través de su educación, capacitación y experiencia. Convirtiéndose en un activo importante dentro de la organización y que le permite al individuo sobresalir profesionalmente (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016). Definición operacional: Hace referencia a los conocimientos, habilidades, capacidades del individuo.	VALORES Y ACTITUDES (SER+ESTAR) Representa los conocimientos que lleva al capital humano a realizar las actividades; donde hace referencia a los esquemas, paradigmas, creencias y disposición de ánimo, la cual condiciona la percepción que la persona tiene del mundo (Bueno et al., 2011; España, 2018). Las actitudes se relacionan con el comportamiento que tiene el capital humano y da como resultado ciertas circunstancias, ya sean positivas o negativas dentro de la organización (Vargas, 2020)	SENTIMIENTO DE PERTENENCIA Y COMPROMISO: Es el sentido, hecho o circunstancia que hace que el capital humano se sienta parte de la organización; dando como resultado al compromiso y al mayor desempeño dentro de la organización, contribuyendo a mejorar el ambiente laboral y una actitud positiva (Bueno et al., 2011; España, 2018).	CH_VA01	Dentro de la organización se produce una alta rotación entre los colaboradores	(Bueno et al., 2011; Cando, 2018; Alama, 2008; Brunal & Vargas, 2015)	
		<i>Definición operacional. – Sentido de pertenencia y compromiso a la organización que permite un mayor desempeño y mejoramiento del ambiente laboral.</i>	CH_VA02	Dentro de la organización existen esquemas de reconocimiento para motivar a los colaboradores en el desempeño de sus actividades	(Bueno et al., 2011)	
		AUTOMOTIVACIÓN: Consiste en los Impulsos, deseos, aspiraciones y fuerzas que impulsa al capital humano, desempeñe mejor su tarea dentro de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018; Vargas, 2020).	CH_VA03	En esta organización existen sistemas que evalúan la productividad de los colaboradores.	(Bueno et al., 2011; Vidotto et al., 2017)	
		<i>Definición operacional. - Hace referencia a los impulsos y deseos del capital humano por desempeñar un mejor trabajo dentro de la organización.</i>	CH_VA06	La organización contrata colaboradores capaces de sociabilizar dentro de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad	(Bueno et al., 2011)	
		SOCIABILIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE: Conlleva la facilidad de trato, empatía y relación con las personas de la organización y clientes de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad de aquella (Bueno et al., 2011; España, 2018).	CH_VA07	<i>Definición operacional. – Habilidad de relación y trato dentro y fuera de la organización (clientes externos e internos).</i>	La organización busca colaboradores capaces de adaptarse a los nuevos cambios, haciendo frente a las dificultades con eficiencia	(Flores et al., 2019; Bueno et al., 2011)
		FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD: Actitud positiva del capital humano ante el cambio derivado de las necesidades y/o circunstancias que le rodea dentro de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018).				
		<i>Definición operacional. – Positivismo ante los nuevos cambios que se presentan dentro de la organización</i>	CH_VA08	Los colaboradores se adaptan y dan solución con rapidez a nuevas tareas, situaciones o procedimientos que puedan surgir dentro de la organización	(Bueno et al., 2011)	
		SOCIABILIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE: Conlleva la facilidad de trato, empatía y relación con las personas de la organización y clientes de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad de aquella (Bueno et al., 2011; España, 2018).	CH_VA09	<i>Definición operacional. – Habilidad de relación y trato dentro y fuera de la organización (clientes externos e internos).</i>	Los colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización.	(Flores et al., 2019; Ramadan et al., 2017; Vidotto et al., 2017; Brunal & Vargas, 2015; Alama, 2008)
		CREATIVIDAD: Facilidad para la aparición de nuevas ideas de aplicación útil dentro de la organización (Alama, 2008; Bueno et al., 2011; España, 2018).				
<i>Definición operacional. - Facilidad de Crear nuevas ideas, para beneficio de la organización.</i>						

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 17 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital humano (continuación)

Variable	Dimensión	Definición conceptual - Indicadores	Código	Ítem	Referencia
CAPITAL HUMANO	APTITUDES	<p>FORMACIÓN ESPECIALIZADA: Conjunto de conocimientos específicos de un área concreta que se derivan del desempeño de una tarea en la organización y son adquiridos de manera formal (Alama, 2008; Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. – Conjunto de conocimientos específicos de la organización siendo adquiridos de manera formal.</i></p>	CH_AP02	Se motiva al colaborador en adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional	(Bueno et al., 2011)
		<p>FORMACIÓN INTERNA: Conjunto de conocimientos adquiridos con programas de formación que forman parte de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018) que ayudan a mejorar la empleabilidad del capital humano.</p> <p><i>Definición operacional. - Conocimientos adquiridos por medio de programas de formación e la organización.</i></p>	CH_AP03	Dentro de la organización se promueve el aprendizaje para mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores.	(Flores et al., 2019; Vargas, 2020; Vidotto et al., 2017; Vargas, 2020)
		<p>FORMACIÓN INTERNA: Conjunto de conocimientos adquiridos con programas de formación que forman parte de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018) que ayudan a mejorar la empleabilidad del capital humano.</p> <p><i>Definición operacional. - Conocimientos adquiridos por medio de programas de formación e la organización.</i></p>	CH_AP04	Se evalúa la competencia y/o habilidades del colaborador, y se realizan los ajustes de formación de acuerdo con las necesidades detectadas.	(Muñoz, 2019; Ramadán et al., 2017; Vargas, 2020)
		<p>EXPERIENCIA: Se orienta en la habilidad o conocimiento que se adquiere con la práctica, la cual mantiene el capital humano para desempeñar sus actividades de una manera óptima dentro de la organización (Bueno et al., 2011; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. - Es el saber que se logra con la práctica.</i></p>	CH_AP06	Dentro de la organización se busca que las experiencias de los colaboradores sean utilizadas como una fuente de aprendizaje.	(Muñoz, 2019)
		<p>EXPERIENCIA: Se orienta en la habilidad o conocimiento que se adquiere con la práctica, la cual mantiene el capital humano para desempeñar sus actividades de una manera óptima dentro de la organización (Bueno et al., 2011; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. - Es el saber que se logra con la práctica.</i></p>	CH_AP07	Los colaboradores cumplen con el perfil requerido para el desempeño del cargo	(Vargas, 2020)
		<p>DESARROLLO PERSONAL: Conjunto de conocimientos adquiridos por parte del individuo de métodos informales de relación con el entorno para una mejora de empleabilidad (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. - Conocimientos adquiridos a través de procesos informales con relación en su entorno.</i></p>	CH_AP08	La organización identifica las necesidades del puesto de trabajo y organizar el aprendizaje requerido	(Bueno et al., 2011)
		<p>DESARROLLO PERSONAL: Conjunto de conocimientos adquiridos por parte del individuo de métodos informales de relación con el entorno para una mejora de empleabilidad (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. - Conocimientos adquiridos a través de procesos informales con relación en su entorno.</i></p>	CH_AP09	Los colaboradores adquieren nuevos conocimientos dentro de su campo profesional	(Bueno et al., 2011)

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 17 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital humano (continuación)

Variable		Dimensión		Definición conceptual – Indicadores	Código	Ítem	Referencia
CAPITAL HUMANO	<p>Hace alusión a las habilidades, conocimientos y capacidades que poseen las personas y grupos que se obtienen a través de su educación, capacitación y experiencia. Convirtiéndose en un activo importante dentro de la organización y que le permite al individuo sobresalir profesionalmente (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016).</p> <p>Definición operacional: Hace referencia a los conocimientos, habilidades, capacidades del individuo.</p>	CAPACIDADES (SABER HACER)	<p>Hace referencia a los conocimientos adquiridos con la forma de realizar las cosas; considerándose las habilidades, destrezas y talento del capital humano desarrolla como fruto de su experiencia (Bueno et al., 2011; España, 2018).</p>	<p>APRENDIZAJE: Capacidad de la persona para responder a los cambio y desarrollo de la organización y del entorno, mediante la adquisición de nuevas competencias y conocimientos (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. – Capacidad de adquirir nuevas competencias y conocimientos, para responder a los nuevos cambios que se suscitan dentro de la organización.</i></p>	CH_CA01	La organización apoya a los colaboradores en la mejora continua de sus habilidades y conocimientos cuando lo valora necesario	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020; Vidotto et al., 2017)
				<p>COLABORACIÓN (TRABAJO EN EQUIPO): Capacidad del capital humano de desempeñar el trabajo en equipo y/o organizar y motivar a otras personas para el desarrollo de tareas para la organización y elaboren las decisiones en grupo (Bueno et al., 2011; España, 2018; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. – Capacidad de organizar, motivar y desempeñar trabajo en equipo para el desarrollo de tareas.</i></p>	CH_CA02	En la organización se delega y se confía en el trabajo realizado por los colaboradores.	(Bueno et al., 2011)
				<p>COMUNICACIÓN (INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO): Es la habilidad que tiene el capital humano de emitir y recibir conocimiento, así como de compartir lo que sabe con otras personas (Bueno et al., 2011; España, 2018; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. - Capacidad de recibir y emitir información a otras personas.</i></p>	CH_CA03	Dentro de la organización se busca y fomenta trabajo en equipo entre sus colaboradores y al personal próximo a ingresar	(Bueno et al., 2011)
				<p>CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR: Capacidad del capital humano de superar los condicionantes de género y poder equilibrar la situación familiar y las propias del desempeño laboral (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. - Capacidad de equilibrar la vida personal sobre la vida laboral.</i></p>	CH_CA04	Dentro de la organización se pretende que los colaboradores aprendan de otros.	(Bueno et al., 2011; Flores et al., 2019)
				<p>LIDERAZGO: Habilidad del capital humano de influenciar positivamente para prever, planear e influir en otras personas y alcanzar los resultados en las personas para que se empeñen voluntariamente y apliquen su iniciativa en el mejor logro de los objetivos del grupo o de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. – Capacidad de influenciar positivamente dentro de un grupo de trabajo para alcanzar los objetivos.</i></p>	CH_CA05	Los colaboradores aplican, comparten y comunican de manera efectiva los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación al resto del equipo de trabajo.	(Bueno et al., 2011; Muñoz, 2019)
				<p>CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR: Capacidad del capital humano de superar los condicionantes de género y poder equilibrar la situación familiar y las propias del desempeño laboral (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. - Capacidad de equilibrar la vida personal sobre la vida laboral.</i></p>	CH_CA06	La organización apoya a los colaboradores para que mantengan el equilibrio entre la vida laboral y familiar.	(Bueno et al., 2011)
				<p>CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR: Capacidad del capital humano de superar los condicionantes de género y poder equilibrar la situación familiar y las propias del desempeño laboral (Bueno et al., 2011).</p> <p><i>Definición operacional. - Capacidad de equilibrar la vida personal sobre la vida laboral.</i></p>	CH_CA07	Se respetan los horarios laborales, así como los derechos labores con la finalidad de mantener un equilibrio laboral y personal.	(Bueno et al., 2011)
				<p>LIDERAZGO: Habilidad del capital humano de influenciar positivamente para prever, planear e influir en otras personas y alcanzar los resultados en las personas para que se empeñen voluntariamente y apliquen su iniciativa en el mejor logro de los objetivos del grupo o de la organización (Bueno et al., 2011; España, 2018; Vargas, 2020).</p> <p><i>Definición operacional. – Capacidad de influenciar positivamente dentro de un grupo de trabajo para alcanzar los objetivos.</i></p>	CH_CA08	Dentro de la organización se buscan colaboradores capaces de liderar, coordinar y movilizar grupos de trabajo de manera efectiva.	(Bueno et al., 2011)

Fuente. - Elaboración propia

Medidas del Capital Estructural

El capital estructural es más especializado que los otros componentes (O. Flores et al., 2019), porque se considera la estructura básica de una organización que potencializa el capital humano, donde se relaciona con el conjunto de conocimientos que añaden, contribuyen y forman el recurso humano dando valor a la empresa y a su vez al individuo. Se plasma por el comportamiento del individuo y la organización, su disposición a revolver la adversidad y su reputación dentro de su red social (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019). Este capital está integrado por el capital organizacional y el capital tecnológico. Para su medición se preparó una escala que incluye 20 preguntas, que podemos observar en la Tabla 18.

Tabla 18 Escala de medición “capital estructural”

Código	Ítem
CAPITAL ORGANIZACIONAL	
CULTURA	
CO_CU1	Los colaboradores comparten elementos de la cultura organizacional (símbolos, lenguajes, comportamientos, actitudes etc. dentro y fuera de la organización
CO_CU2	La organización está en una constante búsqueda de compromiso de sus colaboradores hacia la organización.
CO_CU4	Dentro de la organización se tienen mecanismos que aseguran un buen ambiente de trabajo entre sus colaboradores.
CO_CU5	Dentro de la organización es de suma importancia tener definido y transmitir la misión, visión, valores entre sus colaboradores.
CO_CU6	Es importante que los colaboradores conozcan y compartan la misión, visión y principios que orientan la vida de la organización.

Nota. - Elaboración propia

Tabla 18 Escala de medición “capital estructural” (continuación)

APRENDIZAJE ORGANIZATIVO	
CO_AO01	La organización considera esencial la programación de tiempos o sesiones laborales dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores.
CO_AO02	Dentro de la organización se destinan recursos para elaborar talleres y/o áreas para estimular el aprendizaje de los colaboradores.
CO_AO03	La organización identifica y aplica las herramientas requeridas para conocer las habilidades y conocimientos necesarios para el puesto de trabajo de sus colaboradores.
CO_AO04	La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos propuestos por los colaboradores.
CO_AO05	La organización se preocupa e implementa nuevos sistemas para acelerar el flujo de conocimiento que den valor agregado a sus colaboradores.
CO_AO06	En la organización existen manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo.
CO_AO07	La organización protege el conocimiento y la información clave para evitar pérdidas en caso de que colaboradores abandonaran la organización.
CO_AO08	Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar constantemente las competencias de los colaboradores
PROCESOS	
CO_PR02	El colaborador se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes.
CO_PR03	La organización maneja procesos para una mejora continua de las relaciones con los clientes
CO_PR04	La organización busca colaboradores capaces de solucionar problemas o situaciones con los proveedores
CO_PR05	La organización y los colaboradores aprenden de las alianzas estratégicas con sus proveedores para mejorar sus procesos.
ESTRUCTURA	
CO_ES01	La estructura organizacional permite un adecuado funcionamiento dentro de la organización.
CO_ES02	La organización tiene el conocimiento de los perfiles profesionales requeridos para el puesto de trabajo.
CO_ES03	La organización da a conocer la estructura organizacional a sus colaboradores.
CO_ES04	La organización posee adecuados procesos de selección y reclutamiento que permite contratar a los mejores candidatos para colaborar.

Nota. - Elaboración propia

Tabla 18 Escala de medición “capital estructural” (continuación)

CAPITAL TECNOLÓGICO	
ESFUERZO EN I+D	
CT_ID01	La organización cuenta con colaboradores capaces de trabajar la investigación y desarrollo de nuevo conocimiento
DOTACIÓN TECNOLÓGICA	
CT_DT01	La organización invierte en tecnología para ser más competitiva dentro de su sector.
CT_DT02	La organización tiene identificado el tipo de tecnología requerida para el puesto de trabajo.
CT_DT03	En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías manejadas por los colaboradores.
CT_DT04	La organización tiene la dotación de tecnologías de información y comunicación suficiente para el desarrollo de sus actividades.
CT_DT05	Todos los colaboradores tienen acceso a las Tecnologías Digitales dentro de la organización.

Nota. - Elaboración propia

Dentro del capital estructural, se encuentra integrado por 2 capitales más, llamados capital organizacional y capital tecnológico. Donde a continuación en la Tabla 19 se hace referencia conceptual a cada uno de estos.

Tabla 19 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital estructural

Variable		Dimensión	Definición conceptual	Código	Ítem	Referencia	
CAPITAL ESTRUCTURAL	El componente capital estructural dentro del Modelo está asociado a la organización, donde se relaciona con el conjunto de conocimientos que añaden, contribuyen y forman el recurso humano dando valor a la empresa y a su vez al individuo. Se plasma por el comportamiento del individuo y la organización, su disposición a revolver la adversidad y su reputación dentro de su red social (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019). Definición operacional: Conjunto de conocimientos que se incorporan al individuo y a la organización, dispuestos a generar valor a los involucrados.	CAPITAL ORGANIZACIONAL	Hace referencia al conjunto de conocimientos explícitos e implícitos tanto formales como informales capaces de gestionar el conocimiento de una forma efectiva y eficiente dentro de la organización (Abello et al., 2013; Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Chen et al., 2020; Torre et al., 2021).	CULTURA: Está en conexión por los valores, actitudes, tradiciones y las creencias de los colaboradores que forma parte de la organización y por lo tanto forma la existencia de esta (Bueno et al., 2011; León, 2020; Martín et al., s.f.; Martín-de-Castro et al., 2006). Aportando identidad y determino el comportamiento de sus colaboradores, clientes y proveedores (Martín-de-Castro et al., 2006).	CO_C01	Los colaboradores comparten elementos de la cultura organizacional (símbolos, lenguajes, comportamientos, actitudes etc. dentro y fuera de la organización)	(Bueno et al., 2011; Brunal & Vargas, 2015)
					CO_C02	La organización está en una constante búsqueda de compromiso de sus colaboradores hacia la organización.	(Bueno et al., 2011; Brunal & Vargas, 2015)
					CO_C03	La organización detecta las necesidades de los colaboradores relacionadas a la cultura organizacional.	(Bueno et al., 2011)
					CO_C04	Dentro de la organización se tienen mecanismos que aseguran un buen ambiente de trabajo entre sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011)
					CO_C05	Dentro de la organización es de suma importancia tener definido y transmitir la misión, visión, valores entre sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020)
					CO_C06	Es importante que los colaboradores conozcan y compartan la misión, visión y principios que orientan la vida de la organización.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020)
			CO_AO01	La organización considera esencial la programación de tiempos o sesiones laborales dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011)		
			CO_AO02	Dentro de la organización se destina recursos para elaborar talleres y/o áreas para estimular el aprendizaje de los colaboradores.	(Bueno et al., 2011)		
			CO_AO03	La organización identifica y aplica las herramientas requeridas para conocer las habilidades y conocimientos necesarios para el puesto de trabajo de sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011)		
			CO_AO04	La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos propuestos por los colaboradores.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020)		
			CO_AO05	La organización se preocupa e implementa nuevos sistemas para acelerar el flujo de conocimiento que den valor agregado a sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020; Muñoz, 2019)		
			CO_AO06	En la organización existen manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo.	(Bueno et al., 2011; Flores et al., 2019; Muñoz, 2019; Ramón et al., 2017; Brunal & Vargas, 2015; Alama, 2007)		
				<i>Definición operacional: Conjunto de conocimientos que se incorporan al individuo y a la organización capaces de gestionar el conocimiento de una forma efectiva y eficiente dentro de la organización.</i>	APRENDIZAJE ORGANIZATIVO: Representa la capacidad de la organización para adquirir o construir nuevas habilidades y conocimientos, donde puedan crear, intercambiar y aplicar conocimiento de valor para su capital humano que les ayude a responder a los nuevos cambios, mejora de empleabilidad y desarrollo organizacional (Bueno et al., 2011; Martín et al., s/f; Martín-de-Castro et al., 2006; Vargas, 2020).		

Tabla 19 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital estructural (continuación)

Variable		Dimensión		Definición conceptual	Código	Ítem	Referencia
CAPITAL ESTRUCTURAL		CAPITAL ORGANIZACIONAL			CO_AO07	La organización protege el conocimiento y la información clave para evitar pérdidas en caso de que los colaboradores abandonaran la organización.	(Bueno et al., 2011; Ramón et al., 2017)
					CO_AO08	Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar constantemente las competencias de los colaboradores	(Bueno et al., 2011)
				CO_P01	La organización maneja procesos para una mejora continua de las actividades de los colaboradores.	(Bueno et al., 2011)	
				CO_P02	El colaborador se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes.	(Bueno et al., 2011; Flores et al., 2019)	
				CO_P03	La organización maneja procesos para una mejora continua de las relaciones con los clientes	(Bueno et al., 2011)	
				CO_P04	La organización busca colaboradores capaces de solucionar problemas o situaciones con los proveedores	(Bueno et al., 2011)	
				CO_P05	La organización y los colaboradores aprenden de las alianzas estratégicas con sus proveedores para mejorar sus procesos.	(Bueno et al., 2011)	
				CO_E01	La estructura organizacional permite un adecuado funcionamiento dentro de la organización.	(Bueno et al., 2011)	
				CO_E02	La organización tiene el conocimiento de los perfiles profesionales requeridos para el puesto de trabajo.	(Bueno et al., 2011)	
				CO_E03	La organización da a conocer la estructura organizacional a sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011)	
				CO_E04	La organización posee adecuados procesos de selección y reclutamiento que permite contratar a los mejores candidatos para colaborar.	(Bueno et al., 2011)	
					PROCESO: Integra las actividades que forman parte de las operaciones organizativas dirigidas bien al cliente interno (colaboradores), al externo (clientes) y a los proveedores (Bueno et al., 2011; Vargas, 2020).		
					ESTRUCTURA: Se orienta desde el conocimiento estructural de la organización, donde se asegura de tener el capital humano adecuado para lograr las metas establecidas y ayude a determinar la manera de trabajar de sus empleados para que exista un flujo de información adecuado (Alama, 2008; Bueno et al., 2011; Vargas, 2020).		

Nota. - Elaboración propia

Tabla 19 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital estructural (continuación)

Variable		Dimensión		Definición conceptual	Código	Ítem	Referencia
CAPITAL ESTRUCTURAL		TECNOLÓGICO	Lo incorpora aquellos activos intangibles de origen tecnológico que facilitan el desarrollo y aplicación de las actividades y las funciones organizacionales (Benavides, 2018; Bueno et al., 2011; Martín et al., s/f; O. Sánchez et al., 2018). Definición operacional: Conjunto de intangibles vinculados en el uso y aplicación de tecnologías de información y comunicación dentro de una organización.	ESFUERZO EN I+D: Por investigación (I) se entiende la realización de trabajos creativos que se emprenden de modo sistemático con el fin de aumentar el volumen de conocimientos sobre la realidad. El desarrollo (D) es la incorporación de tales conocimientos para concebir nuevas aplicaciones (Bueno et al., 2011).	CT_ID01	La organización cuenta con colaboradores capaces de trabajar la investigación y desarrollo de nuevo conocimiento.	(Bueno et al., 2011)
					CT_DT01	La organización invierte en tecnología para ser más competitiva dentro de su sector.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020)
				DOTACIÓN TECNOLÓGICA: Conjunto de conocimientos, métodos y técnicas que la organización incorpora a los procesos para que sean más eficaces y eficientes, no incluidos en el "Esfuerzo en I+D+i" y acumulados mediante fuentes externas (Bueno et al., 2011).	CT_DT02	La organización tiene identificado el tipo de tecnología requerida para el puesto de trabajo.	(Bueno et al., 2011)
					CT_DT03	En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías manejadas por los colaboradores.	(Bueno et al., 2011)
					CT_DT04	La organización tiene la dotación de tecnologías de información y comunicación suficiente para el desarrollo de sus actividades.	(Bueno et al., 2011)
					CT_DT05	Todos los colaboradores tienen acceso a las Tecnologías Digitales dentro de la organización.	(Bueno et al., 2011)

Nota. - Elaboración propia

Medición del Capital Relacional

Dentro del capital relacional, se encuentra integrado por 2 capitales más, llamados capital de negocio y capital social. Donde a continuación en la Tabla 20 se hace referencia conceptual a cada uno de estos. Capital de negocio se refiere al valor que representa para la organización, las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados con su proceso de negocio (clientes, proveedores, aliados etc.) donde demandarán determinadas competencias de nuestros clientes internos (Benavides, 2018; Bueno et al., 2011; España, 2018; Martín-de-Castro et al., 2006).

El capital social es el valor que aportan a una organización las relaciones que mantiene con otras entidades sociales que operan en su entorno, expresado en términos del grado de integración, compromiso, cooperación, compromiso, conexión y conexión social. una responsabilidad que busca comprometerse con la sociedad proporcionando información y acceso a oportunidades de empleo y, por tanto, es fundamental en términos de empleabilidad (Bueno et al., 2011; Peeters et al., 2019).

Tabla 20 Escala de medición “capital relacional”

Código	Ítem
CAPITAL DE NEGOCIO	
RELACIONES CON CLIENTES	
CN_CL01	Se obtiene, almacena y aprovecha la información importante de los clientes y sus necesidades.
CN_CL02	La organización cuenta con mecanismos de satisfacción para recolectar la opinión acerca del servicio y las necesidades del cliente

Nota. - Elaboración propia

Tabla 20 Escala de medición “capital relacional” (continuación)

Código	Ítem
RELACIONES CON PROVEEDORES	
CN_PR01	La capacidad de respuesta de los proveedores es favorable para la organización que le permita atender las exigencias del mercado y los clientes.
RELACIONES CON ALIADOS	
CN_AL01	Es de gran importancia para la organización mantener alianzas con sus aliados comerciales
CN_AL02	La organización aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos.
RELACIONES CON COMPETIDORES	
CN_CO01	La organización tiene la capacidad de detectar cuáles son sus principales competidores.
CN_CO02	Los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores de la organización.
CN_CO03	Dentro de la organización se realizan actividades de colaboración con sus competidores.
RELACIONES CON INSTITUCIONES DE PROMOCIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD	
CN_IP01	La organización mantiene las certificaciones específicas de su área para brindar un mejor servicio.
RELACIONES CON EMPLEADOS	
CN_EM01	Dentro de la organización se realizan acciones de retención de colaboradores para mantener relaciones mutuamente beneficiosas.
CN_EM02	La organización está consciente, se preocupa y trata de atender las necesidades de sus colaboradores.
CN_EM03	Cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los colaboradores acerca de la relación con la organización.
CAPITAL SOCIAL	
RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
CS_AP01	La organización mantiene una estrecha y sana interacción con los distintos organismos públicos Y/O PRIVADOS
RELACIONES CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA	
CS_CI01	Se ha logrado obtener algún beneficio o provecho para la organización a partir de la relación con algún medio de comunicación.
CS_CI02	Considera que la organización mantiene una buena relación con los medios de comunicación

Nota. - Elaboración propia

Tabla 20 Escala de medición “capital relacional” (continuación)

Código	Ítem
RELACIONES CON LA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE	
CS_MA01	La organización mantiene un acercamiento constante con las asociaciones de medio ambiente.
CS_MA02	La organización incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de preservación del medio ambiente en sus colaboradores y clientes.
CS_MA03	La organización considera importante conocer e implementar las certificaciones medioambientales.
RELACIONES SOCIALES	
CS_RS01	Dentro de la organización se mantiene una estrecha relación con las distintas organizaciones y/o instituciones laborales
CS_RS02	La organización mantiene el acercamiento con la bolsa de trabajo, asociaciones y cámaras relacionadas con el sector turístico.

Nota. - Elaboración propia

Ahora bien, para llegar a obtener los ítems finales correspondientes de cada variable, fue necesario realizar una búsqueda bibliográfica que nos permita justificar el uso y la congruencia del ítem en este instrumento, mostrándose en la Tabla 21, la bibliografía que puede sustentar el uso de cada ítem.

Tabla 21 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital relacional

Variable		Dimensión		Definición conceptual	Código	Ítem	Referencia
CAPITAL RELACIONAL	El conjunto de conocimientos que se incorporan con todos los grupos de interés, tanto internos como externo (tanto la organización como las personas que la integran); capaces de generar el valor que generan las relaciones de la empresa y del individuo (Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019; Sánchez et al., 2007). Definición operacional: Conjunto de conocimientos que se incorporan al individuo y a la organización, dispuestos a generar valor en las relaciones de los involucrados	CAPITAL DE NEGOCIO	Se refiere al valor que representa para la organización, las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados con su proceso de negocio (clientes, proveedores, aliados etc.) donde demandarán determinadas competencias de nuestros clientes internos (Benavides, 2018; Bueno et al., 2011; España, 2018; Martín-de-Castro et al., 2006) Definición conceptual. - Se refiere al valor que representa para la organización, las relaciones que mantiene con los principales agentes vinculados con su proceso de negocio	RELACIONES CON CLIENTES: Relaciones con los diferentes segmentos de clientes que demandan o pueden demandar los bienes o servicios que configuran el proceso de negocio básico de la entidad (Bueno et al., 2011).	CRN_RC1	Se obtiene, almacena y aprovecha la información importante de los clientes y sus necesidades.	(Bueno et al., 2011)
				RELACIONES CON PROVEEDORES: Relaciones con los diferentes suministradores de los recursos necesarios para el proceso de negocio básico de la entidad (Bueno et al., 2011).	CRN_RC2	La organización cuenta con mecanismos de satisfacción para recolectar la opinión acerca del servicio y las necesidades del cliente	(Bueno et al., 2011; Muñoz, 2019)
				RELACIONES CON ALIADOS: Acuerdos de colaboración que la organización mantiene con un cierto grado de intensidad, continuidad y estructuración con otras instituciones (Bueno et al., 2011).	CRN_RP3	La capacidad de respuesta de los proveedores es favorable para la organización que le permita atender las exigencias del mercado y los clientes.	(Bueno et al., 2011; Muñoz, 2019)
				RELACIONES CON COMPETIDORES: Relaciones existentes con otros competidores tanto del mismo sector como de sectores afines (Bueno et al., 2011).	CRN_RA1	Es de gran importancia para la organización mantener alianzas con sus aliados comerciales	(Bueno et al., 2011)
					CRN_RA2	La organización aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos.	(Bueno et al., 2011; Muñoz, 2019)
					CRN_RC1	La organización tiene la capacidad de detectar cuales con sus principales competidores.	(Bueno et al., 2011)
				RELACIONES CON INSTITUCIONES DE PROMOCIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD: Relaciones que la organización mantiene con las instituciones de promoción y mejora de la calidad, con el fin de incrementarla tanto en los procesos, productos y servicios, como en la gestión de la empresa (Bueno et al., 2011).	CRN_RC2	Los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores de la organización.	(Bueno et al., 2011)
					CRN_RC3	Dentro de la organización se realizan actividades de colaboración con sus competidores.	(Bueno et al., 2011)
				RELACIONES CON EMPLEADOS: Relaciones con los miembros de la plantilla de la organización, en su consideración de clientes internos, conducentes a desarrollarlas actitudes y capacidades recogidas como elementos y variables del capital humano (Bueno et al., 2011). *	CRN_RI2	La organización mantiene las certificaciones específicas de su área para brindar un mejor servicio.	(Bueno et al., 2011)
				*Las variables que pueden componer este elemento son prácticamente las mismas que las relativas a las relaciones con los clientes externos.	CRN_RE1	Dentro de la organización se realizan acciones de retención de colaboradores para mantener relaciones mutuamente beneficiosas.	(Bueno et al., 2011)

Nota. - Elaboración propia

Tabla 21 Base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems capital relacional (continuación)

Variable	Dimensión	Definición conceptual	Código	Ítem	Referencia	
C A P I T A L R E L A C I O N A L	CAPITAL DE NEGOCIO	RELACIONES CON EMPLEADOS	CRN_RE2	La organización está consciente, se preocupa y trata de atender las necesidades de sus colaboradores.	(Bueno et al., 2011)	
			CRN_RE3	Cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los colaboradores acerca de la relación con la organización.	(Bueno et al., 2011)	
	CAPITAL SOCIAL	Se refiere al valor que representa para la organización las relaciones que ésta mantiene con los restantes agentes sociales que actúan en su entorno, social y territorial, expresado en términos del nivel de integración, compromiso, cooperación, cohesión, conexión y responsabilidad social que quiere establecer con la sociedad, proporcionando información y acceso a oportunidades laborales y, por tanto, es fundamental en términos de empleabilidad (Peeters et al., 2019); Bueno et al., 2011). definición conceptual: relación de la organización con los distintos agentes sociales que actúan en su entorno, proporcionando información y acceso a oportunidades laborales.	RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: Interacción con el entramado institucional que trata de promover con objetividad los intereses generales de la sociedad (Bueno et al., 2011).	CS_RMC1	La organización mantiene una estrecha y sana interacción con los distintos organismos públicos Y/O PRIVADOS	(Bueno et al., 2011; España, 2018)
			RELACIONES CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN E IMAGEN: CORPORATIVA: Relaciones que la institución mantiene con los medios de comunicación para incrementar la notoriedad de la marca, así como la imagen corporativa de la empresa (Bueno et al., 2011).	CS_RMC1	Se ha logrado obtener algún beneficio o provecho para la organización a partir de la relación con algún medio de comunicación.	(Bueno et al., 2011)
				CS_RMC2	Considera que la organización mantiene una buena relación con los medios de comunicación	(Bueno et al., 2011)
			RELACIONES CON LA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE: Preservación del medio natural y promoción de iniciativas ecológicas (Bueno et al., 2011).	CS_RDM01	La organización mantiene un acercamiento constante con las asociaciones de medio ambiente.	(Bueno et al., 2011)
				CS_RDM02	La organización incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de preservación del medio ambiente en sus colaboradores y clientes.	(Bueno et al., 2011)
				CS_RDM03	La organización considera importante conocer e implementar las certificaciones medioambientales.	(Bueno et al., 2011; Vargas, 2020)
			RELACIONES SOCIALES: Relaciones con las organizaciones sindicales, instituciones del mercado de trabajo, conducentes a la creación, calidad y estabilidad del empleo (Bueno et al., 2011).	CS_RS1	Dentro de la organización se mantiene una estrecha relación con las distintas organizaciones y/o instituciones laborales	(Bueno et al., 2011)
				CS_RS2	La organización mantiene el acercamiento con la bolsa de trabajo, asociaciones y cámaras relacionadas con el sector turístico.	(Bueno et al., 2011)

Nota. - Elaboración propia

Medición de Empleabilidad

La empleabilidad es el conjunto de capital intelectual que todos los participantes del mercado laboral deben poseer; para asegurarse de que tienen la capacidad de ser eficaces en el lugar de trabajo, en beneficio de ellos mismos, su empleador y la economía en general. Siendo este un requisito fundamental tanto para el individuo que aspira al éxito y sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y de desarrollo, como a la organización que necesita competir en un entorno cambiante (Kariuki et al., 2016; Misra & Khurana, 2017; B. Suárez, 2016).

Ahora bien, para llegar a obtener los ítems finales correspondientes de la variable empleabilidad, fue necesario realizar una búsqueda bibliográfica que permita justificar el uso y la congruencia de cada uno de los ítems de este instrumento, mostrándose en la Tabla 22 y Tabla 23, la bibliografía que puede sustentar el uso de cada ítem.

Tabla 22 *Escala de medición empleabilidad*

Código	Ítem
EMPLEABILIDAD	
CH_VA04	Las funciones que desempeñan los colaboradores van de acuerdo con las competencias que requiere el puesto de trabajo
CH_VA05	La organización realiza pagos a sus colaboradores superiores al mercado laboral
CO_CU3	La organización detecta las necesidades de los colaboradores relacionadas a la cultura organizacional.
CH_AP01	La formación profesional del colaborador es de suma importancia para la organización
CH_AP10	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna
CH_AP05	La organización considera que sus colaboradores cuentan con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector
CO_PR01	La organización maneja procesos para una mejora continua de las actividades de los colaboradores.

Nota. - Elaboración propia

Tabla 23 Escala de medición, base bibliográfica y conceptualización de variable, dimensiones e ítems empleabilidad

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Código	Ítem	Referencia
Empleabilidad	Es el conjunto de capital intelectual que todos los participantes del mercado laboral deben poseer; para asegurarse de que tienen la capacidad de ser eficaces en el lugar de trabajo, en beneficio de ellos mismos, su empleador y la economía en general. Siendo este un requisito fundamental tanto para el individuo que aspira al éxito y sus necesidades profesionales, económicas, de promoción y de desarrollo, como a la organización que necesita competir en un entorno cambiante (Kariuki et al., 2016; Misra & Khurana, 2017; B. Suárez, 2016).	Potencial de las partes involucradas para competir y ser lo suficientemente empleable dentro de las condiciones del mercado laboral. Habilidad que todos los participantes del mercado laboral deben poseer.	CH_VA04	Las funciones que desempeñan los colaboradores van de acuerdo con las competencias que requiere el puesto de trabajo	(Bueno et al., 2011)
			CH_VA05	La organización realiza pagos a sus colaboradores superiores al mercado laboral	(Bueno et al., 2011; Cando, 2018)
			CH_AP05	La organización considera que sus colaboradores cuentan con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector	(Ramadán et al., 2017)
			CO_P01	La organización maneja procesos para una mejora continua de las actividades de los colaboradores.	(Bueno et al., 2011)
			CO_C03	La organización detecta las necesidades de los colaboradores relacionadas a la cultura organizacional.	(Bueno et al., 2011)
			CH_AP01	La formación profesional del colaborador es de suma importancia para la organización	(Bueno et al., 2011; Muñoz, 2019)
			CH_AP10	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna	(Bueno et al., 2011; Alama, 2008)

Nota. - Elaboración propia

Proceso de selección de la población y muestra

Para definir la población se siguió el criterio de seleccionar organizaciones donde el capital intelectual forma una parte central. De esta manera, la decisión de elegir la industria turística se toma porque tiene características completamente diferentes a las organizaciones que producen bienes, ya que en este caso se trata de productos intangibles basados en el conocimiento global de la representación de la fuerza laboral profesional.

La investigación se aplicó a organizaciones mexicanas que prestan servicios profesionales dentro del sector turístico. Organizaciones que pertenezcan al sector turístico en Baja California, dentro del municipio de Ensenada, con una superficie de 19,518.65 km², abarcando los giros comerciales de alojamiento, alimentos y bebidas, y, por último, servicios turísticos y servicios complementarios. Se abarca la zona del Sauzal, Zona Centro de la ciudad y Valle de Guadalupe,

De acuerdo con datos del mes de mayo del 2021, se manejó un registro de acuerdo a la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado, junto con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) que forma parte del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con los parámetros necesarios para ser seleccionados tales como ubicación geográfica y cantidad de colaboradores que forma parte de la organización, y la eliminación de aquellas organizaciones extinguidas; se presenta una población de 465 organizaciones que forman parte del sector turístico (ver Tabla 24).

Tabla 24 *Ficha técnica de la población*

Giro Turístico	Tipo de Servicios	Cantidad
Alojamiento	Motel	11
	Hotel	145
	Cabañas	1
Alimentos y Bebidas	Restaurantes	177
	Bares y centros nocturnos	12
	Cervecerías	39
	Vinícolas	74
Servicios Turísticos y Servicios Complementario	Agencias de Viajes	6
	Total	465

Nota. - Elaboración propia.

Como se puede observar, existen cerca de 465 organizaciones dentro del giro turístico en el municipio de Ensenada Baja California. Realizando la aplicación del instrumento de medición a jefes de departamento de recursos humanos, gerentes o dueños que nos permita poder alcanzar nuestro objetivo de aplicación.

Determinación de la Muestra

Con base a la población, se calculó el tamaño de la muestra, para este propósito el método de muestreo adecuado utilizado fue de clase probabilística, donde todos *“los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis”* (Hernández et al., 2014, pág. 176), dando como ventaja la facilidad en los cálculos estadísticos, permitiendo inferir los resultados obtenidos en la muestra a la población.

Ahora bien, se pretende utilizar un muestreo aleatorio simple, donde todos los elementos de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados (R. Hernández et al., 2014). Con base en la población objeto de estudio, se calculó el tamaño muestral, para este propósito, se empleó un muestreo probabilístico; la muestra para el grupo de interés se calculó por medio de la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{z^2 p^* q^* N}{Ne^2 + z^2 p^* q}$$

Población (N): 465 establecimientos

Error Muestral (e²):0.0025

Nivel de confianza (Z) de: 1.96

Con una probabilidad a favor (variabilidad) (p) de

Nivel de confianza (Z²): 3.84

50%: 0.5

Error muestral (e): 0.05

Con una probabilidad en contra (q) de 50%: 0.5

Reemplazando en cada grupo de interés, se obtiene el siguiente tamaño de muestra:

$$n = \frac{3.84 * 0.5 * 0.5 * 465}{(465 * 0.0025) + (3.84 * 0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{446.4}{1.1625 + 0.96}$$
$$n = \frac{446.4}{1.1225}$$
$$n = 210.00$$

Se determinó una muestra de 210 empresas. A continuación, a manera de resumen, la Tabla 25 se presenta la ficha técnica del instrumento de medición.

Tabla 25 Resumen técnico del instrumento de medición

<i>Universo y ámbito</i>	<i>465 organizaciones sector turístico</i>
<i>Tamaño de la muestra</i>	<i>210 organizaciones</i>
<i>Error muestral</i>	<i>5%</i>
<i>Nivel de Confianza</i>	<i>95%</i>
<i>Procedimiento de muestreo</i>	<i>Muestreo de población finita</i>
<i>Herramienta</i>	<i>Instrumento de medición</i>
<i>Fecha de Trabajo</i>	<i>2021-01 - 2021-2</i>

Nota. - Elaboración propia

Consideraciones Éticas

En respuesta a las condiciones organizativas de la ciudad y de acuerdo con la situación de los líderes de las empresas con sede en la ciudad de Ensenada, es pertinente acotar que las compañías elegidas para el estudio, generó un consentimiento informado de acuerdo con sus protocolos y criterios para el manejo de la información.

El análisis del capital intelectual (CI) en las organizaciones turísticas del municipio de Ensenada Baja California, desde un contexto de la empleabilidad, para el primer y segundo semestre del año 2021; a través de una aproximación a la aplicación del “Modelo Intellectus”, está regido por la premisa de confidencialidad en la gestión de la información real de dicha organización; atendiendo al grado de sensibilidad que posee la misma y su impacto en los entornos con los que se relaciona y sus partes interesadas.

Técnicas estadísticas por utilizar

Los datos derivados del instrumento de medición fueron recolectados en una sola ocasión o en el transcurso de un periodo corto, siendo esta una investigación transversal. Estamos anverso a una investigación de carácter exploratoria, por un lado, y causal por otro, motivo que nos ha llevado a elegir las herramientas estadísticas más adecuadas para la presente investigación.

Por otro lado, para el análisis de los datos obtenidos a partir de la muestra obtenida se realizó con los programas de SPSS versión 22 y Smart PLS SEM, ya que los softwares antes mencionados pueden ser útiles para el tamaño de la muestra planteada para la investigación.

El análisis de datos fue de cuatro etapas:

1) Análisis descriptivo de ítems inicial, identificando indicadores problemáticos y excluyendo ítems con poco poder discriminativo.

2) Se realizó un análisis factorial exploratorio en la segunda etapa para identificar preliminarmente los factores o dimensiones del capital intelectual y empleabilidad.

3) Se realizaron análisis factorial confirmatorios para probar el modelo en cada grupo de interés, evaluados individualmente, empleando análisis de ecuaciones estructurales.

4) Se utilizó el coeficiente omega y el Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de cada variable.

Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

Con este análisis se intenta identificar las dimensiones importantes del capital humano, capital estructural, capital relacional y empleabilidad. Por medio de técnicas que permite explorar con una mayor precisión las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, considerando factores de gran relevancia como el tamaño muestral, la ratio mínima de casos por variable y la ratio de variables (Mavrou, 2015), el resultado mostrará cuántas dimensiones posee cada componente, igualmente el análisis de fiabilidad de cada escala revelará si los indicadores elegidos para su medición son los más convenientes, en caso contrario se procederá a excluir de las escalas.

El Análisis Factorial Exploratorio (AFE) estadísticamente permite explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, es decir, las que observa y mide el investigador (Mavrou, 2015). Se ha transformado en una de las técnicas

estadísticas más utilizadas en las investigaciones en la actualidad, especialmente en las áreas médicas y sociales, es fundamental conocer y, a la vez, indagar en los conceptos necesarios para su correcta aplicación, considerando las principales fortalezas y debilidades que presenta esta técnica (Méndez & Rondón, 2012).

Fiabilidad Coeficiente Omega y Alfa De Cronbach

De acuerdo con Hernández et al., (2014), los instrumentos de medición o recolección de datos requieren reunir ciertos requisitos que permitan conocer el nivel de precisión y evidencia del instrumento en uso, que permitirá obtener conclusiones coherentes en la investigación.

Con el propósito de obtener un instrumento de medición confiable, el coeficiente omega y alfa de Cronbach permitirá medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de la escala, en otras palabras, ayudará a evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

La confiabilidad del instrumento de medición permite ver el grado en que el instrumento de medición produce resultados consistentes y coherentes. Los métodos que ayudarán a analizar la confiabilidad del instrumento para efectos del instrumento de medición serán utilizados por medio de los métodos de estimación del coeficiente de Alfa de Cronbach (α) y el coeficiente de Omega de McDonald (ω); donde se consideran los datos absolutamente completos y normalmente distribuidos (Bonniga & Saraswathi, 2020).

Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

De acuerdo con los autores Escobedo Portillo et al., (2016), el análisis factorial confirmatorio permite corregir o corroborar, en caso de haberlas, las deficiencias del análisis factorial exploratorio, conduciendo a una mayor contrastación de las hipótesis. Partiendo de la depuración de las escalas de

medición del capital humano, capital estructural, capital relacional, y empleabilidad por medio del análisis factorial exploratorio, se ejecuta el análisis factorial confirmatorio por medio de ecuaciones estructurales en Smart PLS para verificar que las dimensiones son realmente subyacentes de un único constructo, y conseguir el conjunto final de indicadores del modelo de medición. Por otro lado, permite validar la estructura determinada de relaciones existentes entre las variables, estas relaciones son previamente especificadas dentro de las hipótesis planteadas, los datos obtenidos confirman o no la teoría inicialmente planteada.

Análisis descriptivo de ítems

Para la investigación, se emplea un análisis descriptivo, la cual proporciona una base de conocimiento, que pueda convertirse en análisis cuantitativo, con el objetivo de obtener las características sociodemográficas de los partícipes como la frecuencia y el porcentaje. Por otro lado, se utilizó la media, como medida de tendencia central, la desviación estándar, como medida de dispersión, la asimetría y curtosis, como medidas de forma para describir los ítems del instrumento de medición. Si se interpreta de forma correcta cada uno de los datos; podrá ofrecer una perspectiva útil que lleve a la creación de una hipótesis y al análisis de datos.

Capítulo IV Resultados

El presente capítulo tiene la finalidad de mostrar los resultados y análisis realizados que fueron confrontados con el instrumento de medición. Para lograr el objetivo de este capítulo, se desarrolló el análisis descriptivo de los ítems, recurso que permite conocer de manera descriptiva cómo es la realidad bajo investigación, permitiendo identificar aquellos indicadores que presentaban dificultades de normalidad y excluyendo ítems que tenían bajo poder discriminativo. Se efectuó un análisis factorial exploratorio, que permitió identificar, de manera preliminar, los factores o dimensiones del capital intelectual y empleabilidad. Se utilizó el análisis factorial confirmatorio para poner a prueba el modelo en esta investigación en cada uno de los grupos de interés, evaluados de manera independiente, se aplicó un análisis de ecuaciones estructurales. Por último, se evaluó la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach

Análisis Factorial Exploratorio (AFE)

Para que las escalas de medición de los componentes del capital intelectual (capital humano, relacional y estructural) y empleabilidad que se plantea sirvan como instrumento de medida en el sector de empresas de servicios turísticos del municipio de Ensenada Baja California, México, es necesario que cumplan con las condiciones de fiabilidad y validez, para ello hemos utilizado las técnicas estadísticas del AFE, y AFC mediante ecuaciones lineales estructurales, empleando los programas informáticos SPSS versión 22.0 y Smart PLS.

El análisis se realiza en etapas sucesivas. Primero se aplica el AFE a cada escala con el método de extracción de componentes principales, para determinar el número de factores de las escalas capital humano, capital estructural, y capital relacional. Durante este proceso se eliminan los indicadores que tengan cargas factoriales bajas y también cuando su eliminación eleve el alfa de Cronbach de la escala.

Una vez depuradas las escalas, se procederá a la estimación de un modelo factorial confirmatorio de primer orden para contrastar la existencia de las dimensiones inherentes a cada componente de capital intelectual, posteriormente se especifica un modelo factorial confirmatorio de segundo orden con el propósito de contrastar si esas dimensiones representan un único constructo: capital humano, capital estructural, o capital relacional respectivamente.

El propósito es establecer una estructura subyacente entre las variables del análisis, partiendo de la estructura de correlación entre ellas. Adicionalmente, como es abordado por los autores (Méndez & Rondón, 2012) el análisis factorial exploratorio es utilizado para reducir la complejidad de un gran número de variables en un número más reducido; como tal, tiene el objetivo de explicar un fenómeno de forma más minuciosa.

Dentro de la variable de capital humano, se desglosa las dimensiones de capacidades, aptitudes y por último valores y actitudes, donde cada una de ellas pasaron por un análisis factorial exploratorio que permitirá establecer una estructura subyacente en cada una de las dimensiones que conforman la dimensión.

Las dimensiones tuvieron que ser tratadas por el método de rotación Varimax con normalización Kaiser, se busca maximizar las ponderaciones a nivel del factor; es decir, se espera que cada ítem o variable sea representativo en solo uno de ellos, con el fin de minimizar al máximo el número de variables dentro de cada factor (Méndez & Rondón, 2012).

Juzgando la significancia de los factores que conforman la variable capital humano, pasan los datos a ser evaluados, revisando las ponderaciones que cada uno de ellos. Con el fin de evaluar y determinar cuáles dimensiones son más importantes y analizar aquellas que definitivamente no aportan y pasan a ser eliminadas. Para esta evaluación es importante considerar el punto de significancia de las

ponderaciones, Méndez & Rondón, (2012) describe el punto de vista estadístico, se recurre a la significancia de las ponderaciones, así: valores menores a 0,30 se consideran no significativos; entre 0,30 y 0,50, de aporte mínimo; entre 0,50 y 0,70, de aporte significativo, y valores mayores a 0,70 son consideradas relevantes y, generalmente, son el objetivo del análisis. Se validaron los ítems con una carga factorial y comunalidad mayor a 0.50.

Para evaluar las relaciones entre dimensiones, se utiliza el índice Kaiser Meyer Olkin (KMO), el cual toma valores entre 0 y 1. Para tener una buena interpretación de KMO, se deberá tomar valores mayores a 0,8, ya que valores menores de 0,5 se consideran inaceptables; de 0,5 a 0,59, pobres; de 0,6 a 0,79, regulares, y de 0,8 a 1, meritorios (Méndez & Rondón, 2012). Después del tratamiento de los datos, el valor de KMO fue de 0.927. El valor de chi-cuadrada aproximado de la prueba de esfericidad de Barlett es significativo.

Esta variable se conformó por la dimensión capacidades con los ítems CH_AP07, CH_AP08, CH_AP09, CH_CA01, CH_CA02, CH_CA03, CH_CA04, CH_CA06, CH_CA07, CH_CA08; Aptitudes CH_AP02, CH_AP03, CH_AP04, CH_VA02, CH_VA03; y por la dimensión valores y actitudes con los ítems CH_VA06, CH_VA07, CH_VA08, CH_VA09.

Tabla 26 Análisis factorial de la variable capital humano

Matriz de componente rotado ^a				
Ítem	Componente			Comunalidades
	Capacidades	Aptitudes	Valores y actitudes	
CH_AP07	.663	.202	.332	.590
CH_AP08	.541	.348	.297	.502
CH_AP09	.566	.516	.241	.645
CH_CA01	.653	.429	.184	.644
CH_CA02	.800	.047	.226	.694
CH_CA03	.824	.167	.228	.759
CH_CA04	.794	.157	.180	.687
CH_CA06	.712	.154	.279	.609
CH_CA07	.744	.138	.179	.605
CH_CA08	.661	.274	.334	.623
CH_AP02	.259	.650	.284	.569
CH_AP03	.503	.539	.396	.700
CH_AP04	.323	.661	.314	.640
CH_VA02	.196	.748	.071	.603
CH_VA03	-.039	.790	.167	.654
CH_VA06	.278	.389	.682	.693
CH_VA07	.339	.333	.706	.723
CH_VA08	.320	.121	.829	.804
CH_VA09	.246	.186	.680	.558
Varianza explicada	30.237	18.051	16.464	
Varianza Total Explicada				64.753
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO)				0.927
Prueba de Chi-cuadrada aproximada				2946.056
esfericidad de G1				171
Barlett Sig.				0.000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Nota. - Elaboración propia basándose en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS)

La variable capital estructural canalizando los componentes correspondientes, Las dimensiones tuvieron que ser tratadas por el método de rotación varimax con normalización Kaiser. Se obtuvo una varianza explicada de 65.274%. Se validaron todos los ítems con una carga factorial y comunalidad mayor a 0.50, con excepción del ítem CT_DT05 que tiene una comunalidad de 0.482. Esta variable tuvo un valor KMO de 0.747 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa (chi-cuadrado aproximado=847.668, gl=6 y p=0.000).

Estructura y aprendizaje organizativo se conforma por los ítems CO_AO01, CO_AO02, CO_AO03, CO_AO04, CO_AO07, CO_AO08, CO_ES01, CO_ES02, CO_ES03, CO_ES04; dotación tecnológica y esfuerzo I+D se conforma CT_DT01, CT_DT02, CT_DT03, CT_DT04, CT_DT05, CT_ID01; cultura CO_CU01, CO_CU02, CO_CU04, CO_CU05, CO_CU06; y procesos CO_PR02, CO_PR03, CO_PR04, CO_PR05.

Tabla 27 Análisis factorial de la variable capital estructural

Matriz de componente rotado ^a					
Ítem	Componente				Comunalidades
	Estructura y aprendizaje organizativo	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	Cultura	Procesos	
CO_AO01	.584	.231	.412	.296	.651
CO_AO02	.561	.143	.301	.409	.594
CO_AO03	.655	.199	.359	.250	.660
CO_AO04	.512	.310	.430	.304	.635
CO_AO07	.533	-.032	.453	.255	.556
CO_AO08	.684	.204	.293	.145	.617
CO_ES01	.620	.232	.386	.059	.590
CO_ES02	.720	.251	.095	.111	.603
CO_ES03	.754	.334	.061	.086	.692
CO_ES04	.731	.339	.072	.247	.716
CT_DT01	.221	.682	.155	.260	.606
CT_DT02	.221	.718	.337	.219	.725
CT_DT03	.365	.693	.311	.227	.762
CT_DT04	.197	.806	.186	.198	.763
CT_DT05	.264	.595	.239	.031	.482
CT_ID01	.329	.576	.083	.344	.565
CO_CU01	-.012	.313	.559	.361	.541
CO_CU02	.209	.252	.722	.319	.731
CO_CU04	.379	.242	.660	.119	.652
CO_CU05	.392	.281	.727	.094	.770
CO_CU06	.413	.403	.539	.018	.625
CO_PR02	.177	.254	.148	.780	.725
CO_PR03	.326	.205	.175	.761	.758
CO_PR04	.139	.441	.439	.512	.669
CO_PR05	.247	.459	.330	.503	.633
Varianza explicada	49.546	6.633	4.824	4.272	
Varianza Total Explicada					65.274
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO)					0.933
Prueba de Chi-cuadrada aproximada					4076.394
esfericidad de Gl					300
Barlett Sig					0.000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Nota. - Elaboración propia basando en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS)

La variable capital relacional canalizando los componentes correspondientes, Las dimensiones tuvieron que ser tratadas por el método de rotación varimax. El capital relacional está conformado por capital de negocio con los ítems CN_AL01, CN_AL02, CN_CO01, CN_CO02, CN_EM01, CN_EM02 y capital social por los ítems CS_AP01, CS_CI01, CS_MA02, CS_MA03, CS_RS01, CS_RS02. Se obtiene una varianza explicada de 57.202%. Se validaron todos los ítems con una carga factorial y comunalidad mayor a 0.50. Esta variable tuvo un valor KMO de 0.891 y la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa con chi-cuadrado aproximado=1261.310, gl=66 y p=0.000.

Tabla 28 *Análisis factorial de la variable capital relacional*

Matriz de componente rotado ^a			
Ítem	Componente		Comunidades
	Capital de negocio	Capital social	
CN_AL01	.678	.197	.498
CN_AL02	.747	.304	.650
CN_CO01	.754	.083	.575
CN_CO02	.626	.253	.456
CN_EM01	.607	.420	.545
CN_EM02	.758	.265	.645
CS_AP01	.256	.706	.564
CS_CI01	.393	.532	.438
CS_MA02	.423	.622	.565
CS_MA03	.244	.768	.649
CS_RS01	.308	.785	.711
CS_RS02	.050	.752	.568
Varianza explicada	46.575	10.627	
Varianza Total Explicada			57.202
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO)			0.891
Prueba de esfericidad	de Chi-cuadrada aproximada		1261.310
de Barlett	de Sig.		66
			0.000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Nota. - Elaboración propia basándose en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS).

Tabla 29 Análisis factorial de la variable empleabilidad

Matriz de componente ^a		
Ítem	Componente	Comunalidades
	Empleabilidad	
CH_VA04	.678	.460
CH_VA05	.725	.526
CH_AP05	.763	.582
CO_PR01	.670	.449
CO_CU03	.747	.559
CH_AP01	.664	.441
CH_AP10	.517	.267
Varianza explicada		46.915
Varianza Total Explicada		46.915
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO)		0.824
	Chi-cuadrada aproximada	456.494
Prueba de esfericidad de Barlett	Gl	21
	Sig.	0.0000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 1 componentes extraídos.

Nota. - Elaboración propia basándose en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS)

Fiabilidad Coeficiente Omega y Alfa De Cronbach

Coeficiente Omega

Iniciando con la confiabilidad del instrumento de medición, primeramente, se calculó por el método de Alfa de Cronbach (α), siendo este término una fórmula general que ayuda a estimar la fiabilidad o confiabilidad y la consistencia interna de un instrumento de medición, en la que la respuesta a los ítems es dicotómica o cualquier escala de opciones múltiples (Quero, 2010; Rodríguez & Reguant, 2020). Cronbach (1951) dentro de su literatura, alfa es una estimación de consistencia interna y que dependerá del número de ítems y las varianzas de cada uno de ellos (Ventura-León, 2017).

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde: α , es el símbolo de alfa de Cronbach; n , es el número de ítems; V_t es la varianza de los puntajes de las pruebas; V_i , es la varianza de los ítems.

Algunos autores como Rodríguez & Reguant (2020) señalan ciertos cuestionamientos con relación al coeficiente de Alpha de Cronbach que pueden minusvalorar la fiabilidad del instrumento de medición, y que para esta investigación se debe de tomar en cuenta; ya una vez calculada la fiabilidad del instrumento de medición el siguiente paso es analizar el significado del valor obtenido. La fiabilidad se interpreta mediante número decimal positivo que oscila entre 0,00 y 1,00, desde una carencia de fiabilidad hasta una fiabilidad óptima.

Otro cuestionamiento que se considera por el autor antes mencionado es el hecho de que puntuación es óptima para un instrumento de medición, el autor junto con otros autores dentro del ramo de investigación, consideran que una puntuación mínima aceptable se situaría en 0,70 ya que por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja (Oviedo & Campo-Arias, 2005). Pero, por otro lado, también menciona que para investigaciones con un contexto escolar o clínico se requiere valores iguales o superiores a 0,80 o ,90; pero para que tenga una repercusión muy significativa en la persona, el coeficiente de Alpha de Cronbach deberá de ser igual o superior a 0,90 (Rodríguez & Reguant, 2020).

Barrios & Cosculluela, (2013) consideran una fiabilidad adecuada que oscile entre 0,70 y 0,95. Pero también se señala que valores muy cercanos a 1 puede implicar ítems con redundancia que ayuda a no proporcionar información relevante sobre lo que uno como investigador desea medir. Por otra

parte, Oviedo & Campo-Arias (2005) considera que para un instrumento de medición si sobrepasa el valor de 0,90, es considerado la existencia de redundancia o duplicación en los ítems.

Para identificar el alfa de Cronbach, se realizó un análisis de cada una de las variables que forman parte del modelo de la investigación, con el fin de determinar la confiabilidad de la escala e identificar aquellos que deberán ser eliminados al no encontrar suficiente correlación con el instrumento de medición. Se utilizó el paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS) versión 22 para el tratamiento de los datos. Se tomó la muestra de 232 empresas del sector turístico de Ensenada Baja California, tomando los giros comerciales tales como hotelero, alimentos y bebidas; determinado la confiabilidad de las variables, y validando la escala para el total de la muestra. Los resultados arrojados muestran valores cercanos a 1, lo que manifiesta una fiabilidad óptima. La tabla 30 muestra los valores alcanzados del análisis de fiabilidad.

Tabla 30 *Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach por dimensión*

Variable	Dimensión	Numero de ítem	Alfa de Cronbach
Capital Humano	Aptitudes	5	.828
	Capacidades	10	.928
	Valores y actitudes	4	.847
	Capital Humano	19	.848
Capital estructural	Estructura y aprendizaje organizativo	10	.920
	Cultura	5	.856
	Procesos	4	.846
	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	6	.884
Capital Relacional	Capital de Negocio	6	.836
	Capital Social	6	.844
EMPLEABILIDAD		7	.808

Nota. - Elaboración propia basándose en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS)

Tabla 31 *Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach por variable*

Variable	Numero de Ítem	Alfa de Cronbach
Capital Humano	19	.848
Capital Relacional	12	.893
Capital Estructural	25	.904
Empleabilidad	7	.808
Total	63	

Nota. - Elaboración propia basándose en paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS)

Después del análisis correspondiente a fiabilidad de alfa de Cronbach, confirma que los ítems que conformar en instrumento de medición toma una puntuación óptima o adecuada, ya que los valores oscilan de 0,80 a 0,95, tomando como referencia a los autores Barrios & Coscolluela, (2013), consideran una fiabilidad adecuada que oscile entre 0,70 y 0,95. Cabe destacar que se hace señalar que los valores obtenidos no son cercanos a 1, ya que puede implicar ítems con redundancia que ayuda a no proporcionar información relevante sobre lo que uno como investigador desea medir.

Análisis omega

A diferencia del alfa de Cronbach, el coeficiente omega o también conocido como omega McDonald, es utilizado en la investigación como alternativa a α para estimar la confiabilidad de la consistencia interna (Kalkbrenner, 2021). A diferencia del alfa de Cronbach, el coeficiente omega trabaja con las cargas factoriales, que son la suma ponderada de las variables estandarizadas, transformándose y haciendo más estable los cálculos y refleja un nivel de fiabilidad precisa y efectiva (Ventura-León, 2017).

$$\omega = \frac{[\sum_{i=1}^i \lambda]^2}{[\sum_{i=1}^i \lambda]^2 + [\sum_{i=1}^i 1 - \lambda_i^2]}$$

Dónde: ω , es el símbolo del coeficiente omega; λ_i , es la carga factorial estandarizada de i (ítem)

Kalkbrenner (2021) presentan ciertos criterios donde es coeficiente omega se calcula en lugar del alfa de Cronbach:

- 1) Se viola la equivalencia esencial del de la carga media del factor en una escala $< 0,7$ y/o diferencia entre las cargas de cada elemento fuera de intervalo de $-2,0,2$,
- 2) Los puntajes de las pruebas se miden en una escala de nivel ordinal con menos de 5 definiciones de anclaje,
- 3) El tamaño de la muestra es pequeño, y, por último
- 4) Los errores están correlacionados.

Ahora bien, para considerar un valor aceptable de confiabilidad mediante el coeficiente omega, deben tener un valor entre 0,70 y 0,90 (Ventura-León, 2017), aunque Kalkbrenner (2021) manifiesta evidencia de confiabilidad valores $> 0,65$ a 0,80, y confiabilidad fuerte $>0,80$. Para obtener el cálculo de coeficiente omega, es importante obtener la sumatoria de las cargas factoriales correspondientes de cada uno de los ítems que conforman el modelo de medición $(\sum_{i=1}^i \lambda)$ Una vez obtenida las cargas factoriales correspondientes, se obtiene el cuadrado de la sumatoria, continuamos con el cálculo del cuadrado de cada carga factorial correspondiente. Con estos datos, se calcula 1 menos la carga factorial al cuadrado de cada ítem $(1-\lambda^2)$. A continuación, se puede mostrar (ver Tabla 32 a la 41) la relación de

cada uno de los valores antes mencionados que permitirá desarrollar la ecuación matemática para obtener el coeficiente omega McDonald.

Tabla 32 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (aptitudes)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Humano	Aptitudes	CH_AP02	.650	0.421982052007367	0.578017947992633
		CH_AP03	.539	0.290298285837216	0.709701714162783
		CH_AP04	.661	0.437077676442466	0.562922323557534
		CH_VA02	.748	0.559056469280818	0.440943530719182
		CH_VA03	.790	0.624786082682412	0.375213917317588
		Σ	3.388		2.666799433749720

Nota. - Elaboración propia

Tabla 33 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (capacidades)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Humano	Capacidades	CH_AP07	.663	0.438970777811042	0.561029222188958
		CH_AP08	.541	0.292855755200030	0.707144244799970
		CH_AP09	.566	0.320704825053504	0.679295174946496
		CH_CA01	.653	0.426237188202964	0.573762811797036
		CH_CA02	.800	0.640377286251178	0.359622713748822
		CH_CA03	.824	0.678758390382479	0.321241609617521
		CH_CA04	.794	0.629791408689163	0.370208591310837
		CH_CA06	.712	0.507297188568380	0.492702811431620
		CH_CA07	.744	0.553952802254105	0.446047197745895
		CH_CA08	.661	0.436770071751411	0.563229928248589
		Σ	6.958		5.074284305835740

Nota. - Elaboración propia

Tabla 34 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital humano (valores y actitudes)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Humano	Valores y Actitudes	CH_VA06	.682	0.464948532353359	0.535051467646641
		CH_VA07	.706	0.497813243040882	0.502186756959118
		CH_VA08	.829	0.686881676162878	0.313118323837122
		CH_VA09	.680	0.462604378094857	0.537395621905143
		Σ	2.896		1.887752170348020

Nota. - Elaboración propia

Tabla 35 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (estructura y aprendizaje organizativo)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Estructural	Estructura y aprendizaje organizativo	CO_AO01	.584	0.341333532811221	0.658666467188779
		CO_AO02	.561	0.314773637717786	0.685226362282214
		CO_AO03	.655	0.429598520352959	0.570401479647041
		CO_AO04	.512	0.262183118742914	0.737816881257086
		CO_AO07	.533	0.284548863003143	0.715451136996857
		CO_AO08	.684	0.468092711282004	0.531907288717996
		CO_ES01	.620	0.383788583660065	0.616211416339935
		CO_ES02	.720	0.518976700378984	0.481023299621016
		CO_ES03	.754	0.568999198420362	0.431000801579638
		CO_ES04	.731	0.534682043754049	0.465317956245951
		Σ	6.356		5.893023089876510

Nota. - Elaboración propia

Tabla 36 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (cultura)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Estructural	Cultura	CO_CU01	.559	0.312372475280595	0.687627524719405
		CO_CU02	.722	0.521428857763298	0.478571142236702
		CO_CU04.	.660	0.436227242103859	0.563772757896141
		CO_CU05	.727	0.528341228570775	0.471658771429225
		CO_CU06	.539	0.290978360163548	0.709021639836452
		Σ	3.208		2.910651836117930

Nota. - Elaboración propia

Tabla 37 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (proceso)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Estructural	Procesos	CO_PR02	.780	0.607796232637218	0.392203767362782
		CO_PR03	.761	0.578847681749663	0.421152318250337
		CO_PR04	.512	0.262047148052502	0.737952851947498
		CO_PR05	.503	0.253223506571108	0.746776493428892
		Σ	2.556		2.298085430989510

Nota. - Elaboración propia

Tabla 38 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital estructural (Dotación tecnológica y esfuerzo I+D)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Estructural	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	CT_DT01	.682	0.465643708620354	0.534356291379646
		CT_DT02	.718	0.514823818214067	0.485176181785933
		CT_DT03	.693	0.479896508054716	0.520103491945284
		CT_DT04	.806	0.650119068810147	0.349880931189853
		CT_DT05	.595	0.354064367576605	0.645935632423395
		CT_ID01	.576	0.331706181368143	0.668293818631857
		Σ	4.070		3.203746347355970

Nota. - Elaboración propia

Tabla 39 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital relacional (capital de negocio)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Relacional	Capital de negocio	CN_AL01	.678	0.459647344093195	0.540352655906805
		CN_AL02	.747	0.557695097581676	0.442304902418324
		CN_CO01	.754	0.568062388401339	0.431937611598661
		CN_CO02	.626	0.391628819539523	0.608371180460477
		CN_EM01	.607	0.368763582787892	0.631236417212108
		CN_EM02	.758	0.574283566346176	0.425716433653824
		Σ	4.169		3.079919201250200

Nota. - Elaboración propia

Tabla 40 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable capital relacional (capital de social)

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Capital Relacional	Capital social	CS_RS01	.785	0.616386026098511	0.383613973901489
		CS_RS02	.752	0.565951441234981	0.434048558765019
		CS_AP01	.706	0.498252335882583	0.501747664117417
		CS_CI01	.532	0.283440229134772	0.716559770865228
		CS_MA02	.622	0.386296117733093	0.613703882266907
		CS_MA03	.768	0.589397886998655	0.410602113001345
		Σ	4.165		3.060275962917400

Nota. - Elaboración propia

Tabla 41 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de la variable empleabilidad

Variable	Dimensión	Ítem	λ	λ^2	$1-\lambda^2$
Empleabilidad		CH_VA04	.739	0.546019548349273	0.453980451650727
		CH_VA05	.754	0.568771698968677	0.431228301031323
		CH_AP05	.786	0.618354661345168	0.381645338654832
		CO_PR01	.584	0.340912032344302	0.659087967655698
		CO_CU03	.586	0.343934093315101	0.656065906684899
		Σ	3.450		2.582007965677480

Nota. - Elaboración propia

Después de obtener los valores necesarios para sustituir la ecuación matemática que permitirá obtener el coeficiente omega, se calcularon por cada variable y dimensión correspondiente al modelo de medición el coeficiente de McDonald para determinar la confiabilidad de la escala y la consistencia interna de las mediciones. Se determinó el coeficiente omega valiéndose del total de la muestra de 232. En este paso, para el cálculo fue necesario aplicarlo en Excel para los fines establecidos. La Tabla 42 desarrolla los valores obtenidos del análisis de fiabilidad por medio del coeficiente de omega McDonald.

Tabla 42 Datos para el cálculo del coeficiente omega de McDonald de las variables

Variable	Dimensión	Número de Elementos	Omega de McDonald
Capital humano	Aptitudes	5	0.811
	Capacidades	10	0.905
	Valores y actitudes	4	0.816
		19	0.947
Capital estructural	Estructura y aprendizaje organizativo	10	0.872
	Cultura	5	0.779
	Procesos	4	0.739
	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	6	0.873
		25	0.948
Capital Relacional	Capital de negocio	6	0.849
	Capital de social	6	0.850
		12	0.918
Empleabilidad		7	0.821

Nota. - Elaboración propia

Se llega a decir que el modelo de medición que se está utilizando para la investigación y con base en los autores antes mencionados, donde miden los coeficientes de omega, se llega a concluir instrumento de medición se convierte en un instrumento con una mayor precisión de la confiabilidad cumpliendo con rangos $> 0,80$.

Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

Teniendo en cuenta el marco teórico que se está planteando para esta investigación, se ha planteado un modelo que permite medir las interrelaciones que presentan los componentes del capital intelectual, así como influye de cada uno de ellos sobre los resultados de las organizaciones del sector turístico en Ensenada Baja California que se van a analizar.

Este modelo, llamado modelo Intellectus (Bueno et al., 2011), presenta las siguientes hipótesis:

- El capital humano influye de forma significativa a la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C.
- El capital Estructural influye de forma significativa a la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C
- El capital relacional influye de forma significativa a la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C

Para la obtención de los datos empíricos con los que estimar el modelo y verificar las hipótesis planteadas se utilizó un cuestionario de 77 preguntas sobre el Capital Intelectual de la empresa (Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional) todas las preguntas se respondieron en una escala de Likert de 5 posiciones, siendo 1 “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

A partir de los trabajos de Alama (2008); Brunal & Vargas (2015); Bueno et al. (2008), (2011); Cando (2018); España (2018); Flores et al. (2019); Muñoz (2019); Ramadan et al. (2017); Vargas (2020); Vidotto et al. (2017) se formularon las preguntas concretas referidas al Capital Intelectual, adaptadas al contexto. Así, las referidas al Capital Humano recogieron cuestiones relacionados con los valores y actitudes, aptitudes y capacidades; las relacionadas con el capital estructural incluye cuestiones relacionadas con la cultura, aprendizaje organizativo, procesos, estructura, dotación tecnológica; las relativas al capital relacional incluyen sobre las relaciones con los clientes, proveedores, aliados, competidores, empleados, defensa con el medio ambiente y por último las relaciones sociales.

Modelado de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM)

El modelado de ecuaciones estructurales (SEM) es una técnica que combina análisis factorial y regresión. SEM es un método probar teorías sustantivas. Ha sido elegido por muchos investigadores de las ciencias sociales, educativas, ciencias de la conducta, entre otros (Martínez & Fierro, 2018) en campos como las ciencias sociales, educativas y del comportamiento debido a su flexibilidad para resolver modelos teóricos complejos y su adecuado tratamiento del error de medición (Ravand & Baghaei, 2016). Los modelos de ecuaciones estructurales están diseñados para modelar relaciones estadísticas entre constructos latentes que no son directamente observables; Son herramientas cuantitativas complementarias ampliamente utilizadas para la medición, evaluación y comparación.

En la literatura, se presentan dos tipos de modelos de ecuaciones estructurales: el SEM convencional basado en covarianza SEM (CB-SEM) y los mínimos cuadrados parciales SEM (PLS-SEM); este último se basa en la predicción y se centra en modelos causales que maximizan la varianza explicada de constructos latentes dependientes (Hair et al., 2011).

Para efectos de esta investigación, se implementará modelado de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) teniendo como objetivo maximizar la varianza explicada de las variables dependientes mediante la adopción de un método de estimación de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM por sus siglas en inglés) (Hair et al., 2011; Ravand & Baghaei, 2016). PLS-SEM es un método no paramétrico, por lo tanto, no hace distribuciones suposición. Es más apropiado donde la teoría está menos desarrollada. Se utilizan principalmente para desarrollar teorías en la investigación exploratoria.

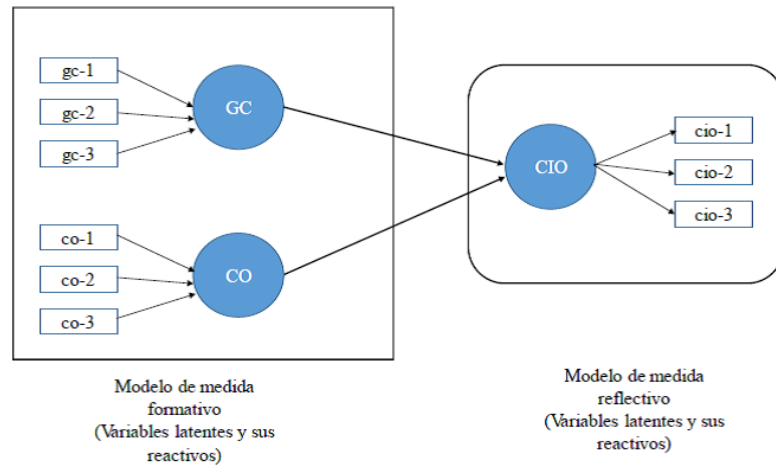
El propósito de esta primera parte de resultados es presentar un modelo construido a partir de un análisis del capital intelectual de las organizaciones del sector turístico en Ensenada Baja California, con la finalidad de demostrar que elementos con los que influyen de manera positiva dentro del capital intelectual, visto desde el capital humano, capital relacional, y por último estructural, dentro del sector turístico, que permita una mayor empleabilidad.

Para el modelo de medida, la construcción del modelo en PLS-SEM, existen 2 modelos de medida para la investigación en ecuaciones estructurales, reflectivas y formativas, donde las medidas formativas “son constructos latentes compuestos por indicadores de medida, en el que los estos son causas o antecedente del constructo” (Martínez & Fierro, 2018). Cada uno de estos indicadores que forman parte del constructo del modelo representa una dimensión del significado latente. Los indicadores forman el constructo por medio de combinaciones lineales, la causalidad (dirección de las flechas) va de los indicadores al constructo, es decir los indicadores causan o forman el constructo (Ravand & Baghaei, 2016). El eliminar alguno de estos componentes significa que la variable pierde parte de su significado, ya que cada indicador forma parte de un aspecto específico del significado de la variable latente (Hair et al., 2019; Martínez & Fierro, 2018).

Respecto al modelo reflectivo, los autores Martínez & Fierro (2018) lo consideran como “un modelo de medida donde los indicadores de la variable latente son competitivos entre sí y representan manifestaciones de la variable latente”. Con relación a la causalidad (dirección de las flechas) va del constructo (variable latente) al indicador, el realizar un cambio se refleja en todos sus indicadores. La diferencia entre los dos enfoques de medición está en la prioridad causal entre la variable latente y sus indicadores.

Este autor muestra en la Figura 10 la diferencia de cada una de las medidas que forman parte del modelaje. Que para efectos de esta investigación se conforma tanto de medida formativa y reflectiva.

Figura 10 Medida formativa Vs medida reflectiva



Nota. – Basado en los autores (Martínez & Fierro, 2018)

Preevaluación del modelo

Se realizó una evaluación preliminar del modelo. Esto incluye la especificación del modelo estructural, el análisis de datos y la estimación del modelo PLS. Para aclarar el modelo estructural, se

preparó un diagrama que ilustra las hipótesis de la investigación. Las variables se integraron mediante reducción de coeficientes mediante análisis de componentes principales con rotación Varimax y normalización de Kaiser. Se utilizó el paquete estadístico Statistical Package of the Social Science (SPSS) versión 22 para la reducción de factores. Además, se revisó el contenido de las variables latentes y se consideró que éstas son de tipo reflectivo y formativo. Se escogió el tratamiento de los datos por PLS. Se tomó una muestra de 232 para las pruebas de hipótesis.

Evaluación del modelo

La evaluación PLS-SEM sigue un proceso de dos pasos que involucra evaluaciones separadas de los modelos de medición y el modelo estructural. Iniciando con la primera fase de evaluación, la medición del modelo, se examina la confiabilidad y validez de las medidas de acuerdo con ciertos criterios asociados con la especificación del modelo de medición formativa y reflectiva, En este punto, se revisa y valida que las medidas representan las variables del modelo de investigación. Después de que se obtuvieron resultados satisfactorios, se evalúa el modelo estructural como segunda etapa para las variables relacionadas al capital intelectual.

Este primer paso se basa en la lógica de que, si no está seguro de que las medidas representan los constructos de interés, hay pocas razones para utilizarlas para examinar las relaciones estructurales. Sin embargo, si se demuestra que las medidas son adecuadas, el segundo paso implica una evaluación de las estimaciones del modelo estructural (Hair et al., 2019).

Evaluación de modelos de medición reflectivo

De acuerdo con la literatura, los autores Sarstedt et al. (2014) proponen para la valoración del modelo de medida reflectivo evaluar la fiabilidad del constructo, la validez convergente y la validez

discriminante, por otra parte, las medidas formativas, se evaluarán el peso, cargas externas y multicolinealidad de cada uno de los indicadores que forman parte del constructo (Hair et al., 2011; Sarstedt et al., 2014). En esta investigación, se realiza la valoración del modelo de medida para medida formativa y reflectiva. Donde las variables llamadas capital humano, capital estructural y capital relacional que forman parte del capital intelectual formarán parte del modelo de medida formativo, y por otra parte empleabilidad formará parte de un modelo de medida reflectivo.

Iniciando con el modelo de medida reflectivo que forma parte de la variable empleabilidad, se inicia evaluando el primer paso, donde consiste en examinar el indicador cargamentos se recomiendan cargas superiores a 0,708, ya que indica que el constructo explica más del 50 por ciento de la varianza del indicador, prestando así una confiabilidad aceptable del ítem, Indicadores con cargas menores a 0,4 se considera eliminar del constructo (Hair et al., 2019).

Como se muestra en la Tabla 43, las cargas externas que conforman cada uno de los ítems de la variable de empleabilidad cumplen con cargas superiores a 0,708 como es que el autor Hair et al. (2019) plantea en la literatura.

Tabla 43 *Validez convergente*

	Ítem	Carga externa >0,708
Empleabilidad	CH_AP05	0.796
	CH_VA05	0.788
	CO_PR01	0.780

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

El segundo paso es evaluar la confiabilidad de la consistencia interna (fiabilidad del constructo), donde se evalúa por medio del coeficiente alfa de Cronbach, el valor Dijkstra-Henseler's (ρ_A) y la fiabilidad compuesta de Werts, Linn y Jöreskog (1974).

El coeficiente alfa de Cronbach proporciona una estimación de la fiabilidad basada en las intercorrelaciones de las variables indicadoras observadas, en PLS-SEM, se prioriza a los indicadores por su fiabilidad individual (Hair et al., 2016).

Este coeficiente depende del número de ítems y de la varianza de cada ítem, por lo que es muy sensible al número de ítems y puede subestimar la fiabilidad (Cronbach, 1951; Hair et al., 2019) Por lo que, se utiliza otra medida diferente de fiabilidad. Ésta es la fiabilidad compuesta, que determina la confiabilidad de los indicadores durante la estimación del modelo (Hair et al., 2011). Esta medida considera las diferentes cargas externas de los indicadores. Al igual que el coeficiente alfa de Cronbach, la fiabilidad se interpreta mediante número decimal positivo que oscila entre 0,00 y 1,00, desde una carencia de fiabilidad hasta una fiabilidad óptima.

El alfa de Cronbach proporciona una estimación de la confiabilidad basada en la correlación entre las variables indicadoras observadas; en PLS-SEM, la priorización de indicadores se basa en su confiabilidad individual (Hair et al., 2016).

Autores dentro del ramo de investigación, consideran que una puntuación mínima aceptable se situaría en 0,60 o 0,70 si se está realizando una investigación exploratoria (Hair et al., 2019; Oviedo & Campo-Arias, 2005) ya que por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Tomando en cuenta un valor máximo de 0,95 para evitar la redundancia de indicadores, lo que lograría comprometer la validez del contenido, tomando en cuenta como valor recomendado de 0,80 a 0,90 (Hair et al., 2019).

Por otro lado, la fiabilidad por el valor Dijkstra-Henseler's (ρ_A), que es una medida de fiabilidad consistente (Hair et al., 2016). Considerando las cargas externas de los indicadores, en la evaluación de la fiabilidad, los valores mayores a 0,8 se consideran adecuados para fiabilidad estricta, (Martínez Ávila, 2020) considera un valor mínimo adecuado mayor o igual a 0,7. Por otra parte, se debe cuidar los valores superiores a 0.95 ya que indican que todos los indicadores miden lo mismo (Nunnally y Bernstein, 1994). Sin embargo, para investigaciones exploratorias valores entre 0.6 y 0.7 son aceptables (Hair et al., 2019).

La fiabilidad del constructo evaluado por el alfa de Cronbach para la variable de empleabilidad como se muestra en la Tabla 44 no cumplió con los criterios, sin embargo, tuvo valor cercano a 0,7 y el valor Dijkstra-Henseler's (ρ_A) se revisa y valida que cumplen con los lineamientos establecidos por los autores.

Tabla 44 *Fiabilidad y validez de constructo reflectivo*

	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
Empleabilidad	0.695	0.695	0.831	0.621

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

El tercer paso, la validez convergente del modelo de medida, ayudará a ver como el grado en que una medida se correlaciona positivamente con otras medidas del mismo constructo. Los indicadores de una variable son enfoques diferentes para medirla, por lo que todos deben converger y compartir una alta proporción de la varianza para que la expliquen, Esta parte implica que un conjunto de indicadores representa un único constructo (Hair et al., 2011, 2019).

Se consideró la varianza extraída de la media (AVE) con un valor igual o superior a 0,5 de la varianza extraída de la media (Hair et al., 2011, 2019; Martínez Ávila, 2020). Es decir, que cada

constructo explique al menos el 50% de la varianza de los elementos que componen el constructo. La variable empleabilidad cumplió este criterio, teniendo valores mayores a 0,6, la tabla 70 muestra los valores de validez convergente.

Y, por último, el cuarto paso, evaluar la validez discriminante, El cuarto paso es evaluar la validez discriminante, es la medida en que un constructo es empíricamente distinto de otros constructos en el modelo estructural (Hair et al., 2019), evaluándose por medio del análisis de cargas cruzadas y el criterio de Fornell-Larcker (1981).

Al analizar los coeficientes de carga cruzada, el coeficiente de carga externa de un indicador relacionado con una variable debe ser mayor que sus otros coeficientes de carga cruzada (sus correlaciones) con otras variables del modelo; Las cargas cruzadas se estiman y reportan usando una tabla con filas para indicadores y columnas para variables, como se muestra en la Tabla 45.

Aquellas cargas de los indicadores en su constructo deben ser mayores de las cargas cruzadas en los otros constructos, para que pueda llegar establecerse una validez discriminante. Es importante que ningún ítem cargue mayor intensidad en otro constructo que no sea el que está midiendo (Hair, et al., 2017).

El análisis de cargas cruzadas se muestra en la Tablas 45 se verificó que ningún ítem cargue con mayor intensidad en otro constructo que no sea el que mide Hair, et al. (2017). Logrando establecer una validez discriminante dentro de los componentes de la variable de empleabilidad contra los componentes del capital intelectual (capital humano, estructural y relacional).

Tabla 45 Cargas Cruzadas

Ítem	Aptitudes	Capacidades	Capital negocio	Capital social	Cultura	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	Empleabilidad	Estructura y aprendizaje organizativo	Procesos	Valores y actitudes
CH_AP05	0.576	0.644	0.534	0.419	0.504	0.407	0.796	0.537	0.423	0.554
CH_VA05	0.561	0.539	0.542	0.417	0.503	0.426	0.788	0.532	0.456	0.559
CO_PR01	0.417	0.479	0.645	0.5	0.511	0.501	0.780	0.670	0.587	0.394

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

En el criterio Fornell-Larcker se propone la métrica tradicional y sugirieron que la varianza extraída de la media (AVE) de cada constructo debería contrastar con la correlación entre constructos al cuadrado (como medida de la varianza compartida) de ese mismo constructo y todos los demás constructos medidos reflexivamente en el modelo estructural: la varianza compartida para todas las construcciones del modelo no debe ser más grandes que sus varianzas extraídas de la media (Hair et al., 2019).

Se confirmó la validez discriminante por medio del criterio de Fornell-Larcker que se muestra en la Tabla 46, ninguna correlación es mayor que la raíz cuadrada de la varianza extraída de la media (AVE).

Tabla 46 Validez Discriminante (Criterio de Fornell y Larcker para la muestra completa)

	Aptitudes	Capacidades	Capital negocio	Capital social	Cultura	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	Empleabilidad	Estructura y aprendizaje organizativo	Procesos	Valores y actitudes
Aptitudes										
Capacidades	0.787									
Capital negocio	0.62	0.69								
Capital social	0.514	0.588	0.689							
Cultura	0.585	0.725	0.74	0.586						
Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	0.539	0.62	0.677	0.745	0.663					
Empleabilidad	0.656	0.702	0.729	0.566	0.642	0.565	0.788			
Estructura y aprendizaje organizativo	0.643	0.74	0.81	0.701	0.781	0.687	0.737			
Procesos	0.556	0.614	0.793	0.704	0.697	0.706	0.622	0.694		
Valores y actitudes	0.711	0.703	0.615	0.523	0.631	0.61	0.636	0.576	0.592	

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Por último, el Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) se define como la media valor de las correlaciones de elementos entre constructos (es decir, las correlaciones heterorasgo-heterométrodo) en relación con la media (geométrica) de las correlaciones promedio para los elementos que miden el mismo constructo (es decir, las correlaciones monorasgo-heterométrodo). Los autores proponen un valor umbral de 0,90 para modelos estructurales con constructos que son conceptualmente muy similares. En tal entorno, un valor de HTMT por encima de 0,90 sugeriría que la validez discriminante es no presente. Por otra parte, si los constructos son conceptualmente más distintos, más bajos, más conservadores, se sugiere 0,85 como valor umbral (Hair et al., 2019).

Para efectos de esta investigación, no se realizó validación de HTMT, ya que el modelo no cuenta con otra variable reflectiva para poder ser analizada como corresponde.

Evaluación de modelos de medición formativos

Respecto al modelos de medida formativa para la presente investigación, pasamos a llevar a cabo la evaluación correspondiente del primer orden, El modelo de medición formativos se evaluará con base en la validez convergente (análisis de redundancia); colinealidad del indicador; significancia estadística y por evaluación de pesos (indicadores) (Hair, et al., 2017; Hair et al., 2019).

Dando paso a la evaluación, se inició con la validez convergente o también propuesto como análisis de redundancia, la cual es necesario contar con otro constructo reflectivo que mida el mismo constructo o puede ser medido con constructo con un único ítem (Hair, et al., 2017). Para llegar a validar los indicadores formativos de la variable explicando al menos el 50% el coeficiente Path debe considerarse igual o mayor a 0,7 (Hair et al., 2019; Martínez Ávila, 2020), para esta evaluación se considera la variable formativa como la exógena y la variable reflectiva como la endógena (Hair, et al., 2017).

El factor de inflación de varianza (VIF) se usa a menudo para evaluar la colinealidad de la formación de indicadores. Cuando los valores de VIF son más altos, el nivel de colinealidad es mayor. valores VIF de 5 o arriba indican problemas de colinealidad entre las construcciones predictoras. Sin embargo, los problemas de colinealidad también pueden ocurrir con valores VIF más bajos de 3 (Mason y Perreault 1991; Becker et al. 2015). Idealmente, los valores de VIF deben estar cerca de 3.3 o inferior, por lo contrario, indicaría un alta multicolinealidad y pasa a ser parte de la eliminación.

Para la evaluación de las cargas (indicadores), PLS-SEM exige algunos criterios estadísticos para evaluar la calidad de los modelos de medición formativa. Los criterios que deben de considerarse para

tener una validez convergente, en primer lugar, las cargas de los indicadores deben de tener valores mayores a 0.708, dando como resultado la explicación del 50% de la varianza de la variable.

Por otra parte, la evaluación de pesos que nos permite comprender la estructura o composición de cada variable latente, debe tener un nivel de significancia de al menos 0.05 (Chin, 2010). Con verificar el peso (importancia relativa) y las cargas (importancia absoluta) de cada uno de los indicadores para evaluar su importancia. Además, se utilizó un proceso de arranque con 5000 re-muestreo del mismo tamaño que la muestra del estudio para generar errores estándar y estadísticas t, según lo recomendado por (Henseler et al., 2009).

No obstante, para la eliminación de un indicador se debe de tomar en cuenta el peso y la carga, ya que si mantiene una carga mayor a 0.708 pero el peso del indicador es menor a 0.05 este indicador se mantiene. Por otra parte, si el indicador tiene una carga menor a 0.708 y un peso mayor a 0.05, este indicador se elimina ya que no cumple con los parámetros establecidos. Otra de las consideraciones que son marcadas por los autores y que debe de tomarse en cuenta, es el hecho de que si, el indicador mantiene una carga menor a 0.400, en automático pasa a ser eliminado.

A continuación, iniciando la primera evaluación de todas aquellas dimensiones que conforman el capital intelectual (capital humano, estructural y relacional), arroja la valoración de cargas y pesos de las variables latentes Tabla 47).

Tabla 47 Evaluación de modelo de medida formativo

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	VIF	Cargas externas	P Valores
			<3.3	>0,708	<0.05
Capital humano	Aptitudes	CH_VA02	1.367	0.598	0.026
		CH_AP04	1.862	0.827	0.000
		CH_AP03	1.781	0.953	0.000
		CH_AP07	2.179	0.737	0.545
		CH_AP08	2.112	0.786	0.025
	Capacidades	CH_AP09	2.098	0.881	0.007
		CH_CA01	2.068	0.791	0.012
		CH_CA06	1.795	0.702	0.040
		CH_CA08	2.12	0.792	0.005
	Valores y actitudes	CH_VA06	2.506	0.909	0.000
		CH_VA07	2.696	0.905	0.001
		CH_VA08	2.377	0.793	0.155
CH_VA09		1.738	0.650	0.012	
Capital relacional	Capital negocio	CN_EM01	1.633	0.748	0.001
		CN_CO02	1.522	0.783	0.000
		CN_AL02	1.92	0.798	0.002
	Capital social	CN_EM02	1.945	0.846	0.000
		CS_CI01	1.348	0.815	0.000
		CS_MA02	1.434	0.783	0.001
		CS_RS01	1.634	0.802	0.014
Capital estructural	Cultura	CO_CU01	1.563	0.675	0.020
		CO_CU06	1.581	0.787	0.000
		CO_CU04	1.735	0.831	0.000
		CO_CU02	2.124	0.856	0.002
		CO_AO01	2.143	0.823	0.006
	Estructura y aprendizaje organizativo	CO_AO02	2.185	0.734	0.226
		CO_AO03	2.508	0.794	0.276
		CO_AO04	2.233	0.876	0.000
		CO_ES01	1.894	0.754	0.017
		CO_ES04	2.096	0.792	0.048
	Procesos	CO_PR02	1.919	0.726	0.073
		CO_PR03	2.171	0.787	0.055
		CO_PR04	1.999	0.893	0.000
		CO_PR05	1.941	0.861	0.001
		Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	CT_DT01	1.845	0.783
CT_DT02	1.871		0.905	0.000	
CT_ID01	1.459		0.803	0.000	

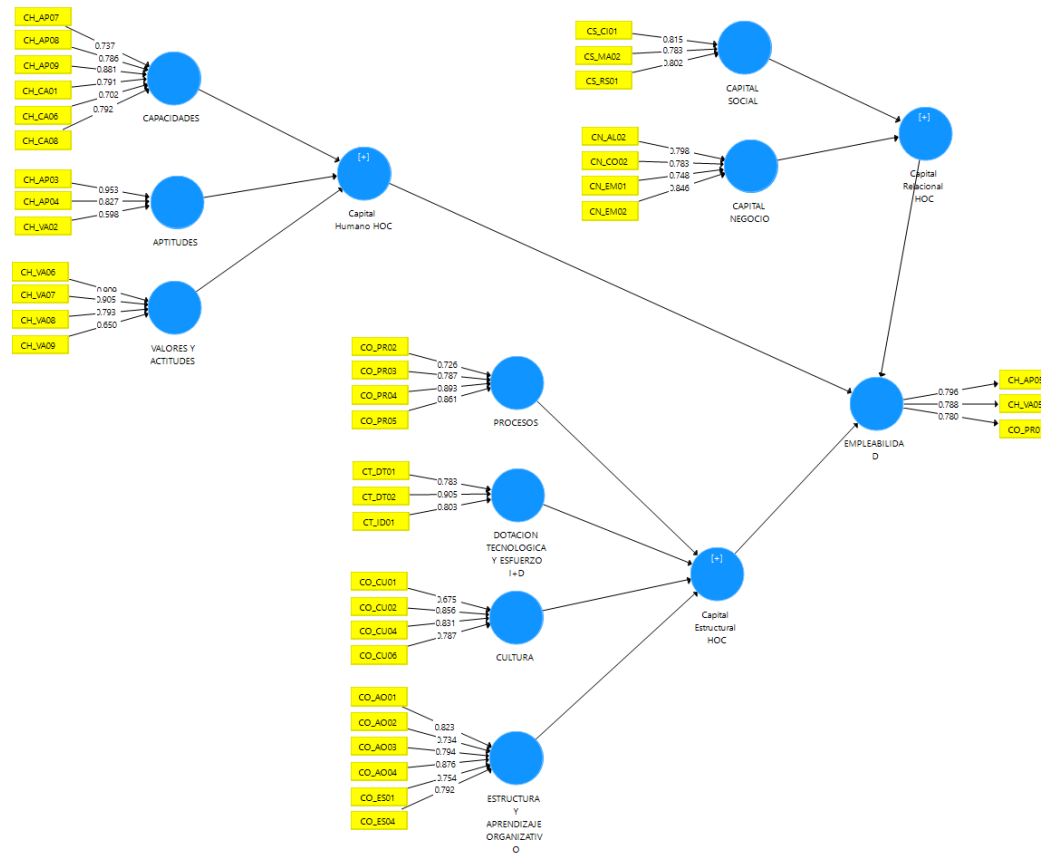
Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Donde el capital humano, en su mayoría los indicadores cumplen con las cargas establecidas por el autor para considerar la explicación del 50% de la variable. Cabe descartar que los indicadores CH_VA04, CH_VA03, CH_VA01, CH_CA07, CH_CA05, CH_CA04, CH_CA03, CH_CA02, CH_PA10, CH_AP06, CH_AP02, CH_AP01 no cumplen con la carga mínima para ser parte de la validez.

No obstante, PLS-SEM también ofrece algunos criterios estadísticos para evaluar la calidad de los modelos de medición formativa. Hay que considerar que para la eliminación de un indicador se debe de tomar en cuenta el peso, ya que si mantiene una carga mayor a 0.708 pero el peso del indicador es menor a 0.05, este indicador se mantiene que es el caso de los indicadores CH_AP10, CH_VA04.

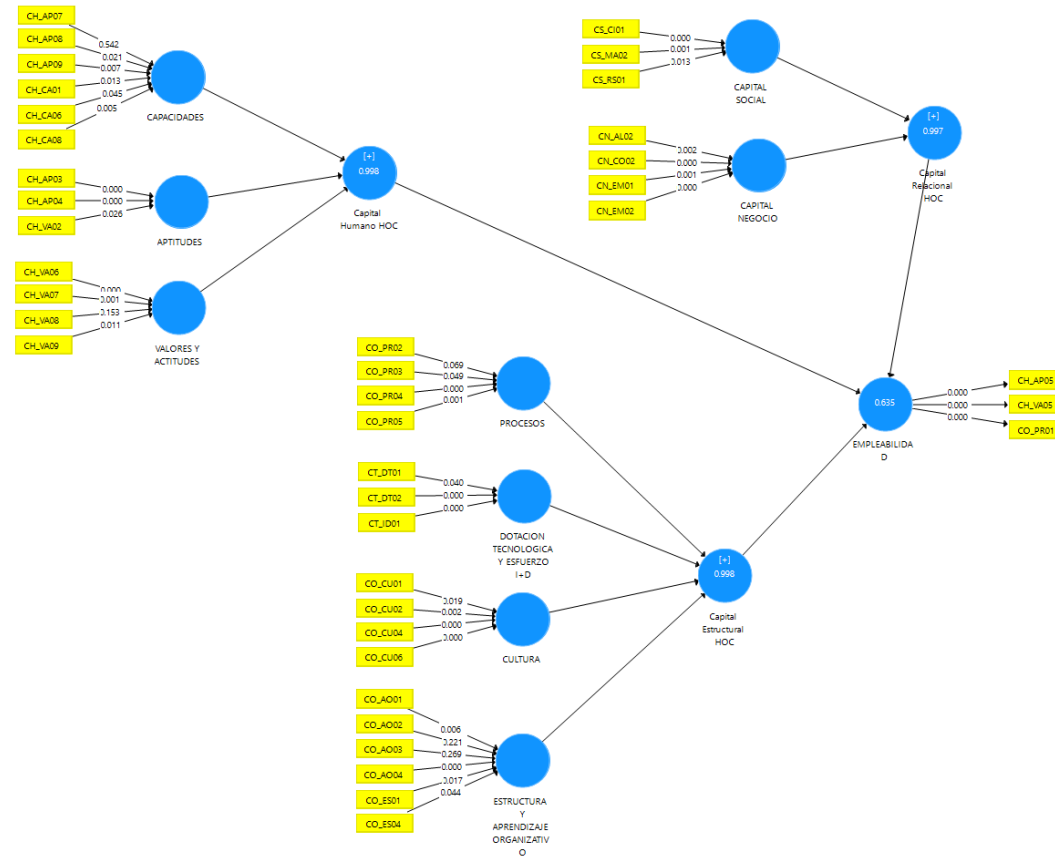
Con respecto a la colinealidad de los ítems formativos (Tabla 47), los factores de inflado de la varianza (VIF) estuvieron todos por debajo de 3.3, lo que significa que no hay problemas de multicolinealidad. Finalmente, los pesos externos, presentados en la Tabla 47 fueron importantes.

Figura 11 Cargas externas modelo de medida formativo 1er orden



Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Figura 12 P valores modelo de medida formativo 1er orden

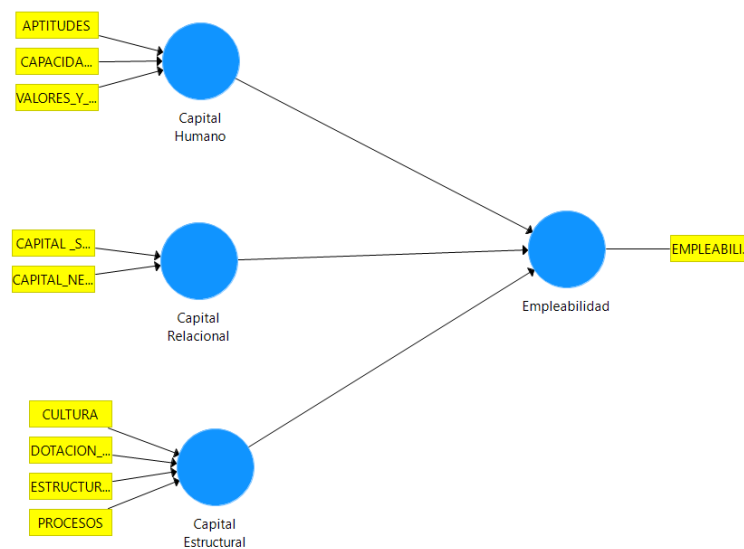


Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Segundo Orden - Etapa Modelo Disjunto

Después del análisis de medida de cada una de las dimensiones que forman parte el modelo de primer orden, pasa a ser validado el modelo de medida formativa con las dimensiones agrupadas. Así que pasamos a llevar a cabo la evaluación correspondiente del segundo orden (ver Figura 13), El modelo de medición formativos se evaluará con base en la validez convergente (análisis de redundancia); colinealidad del indicador; significancia estadística y por evaluación de pesos (indicadores) (Hair, et al., 2017; Hair et al., 2019).

Figura 13 Modelo de medida formativo 2do orden



Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Dando paso a la evaluación, se inició con la validez convergente o también propuesto como análisis de redundancia, para llegar a validar los indicadores formativos de la variable explicando al menos el 50% el coeficiente Path debe considerarse igual o mayor a 0,7 (Hair et al., 2019; Martínez Ávila,

2020), para esta evaluación se considera la variable formativa como la exógena y la variable reflectiva como la endógena (Hair, et al., 2017).

El estadístico de colinealidad (VIF) se usa a menudo para evaluar la colinealidad de la formación de indicadores. Los valores de VIF deben estar cerca de 3.3 o inferior, por lo contrario, indicaría un alta multicolinealidad y pasa a ser parte de la eliminación.

Para la evaluación de las cargas (indicadores), los criterios que deben de considerarse para tener una validez convergente, en primer lugar, las cargas de los indicadores deben de tener valores mayores a 0.708, dando como resultado la explicación del 50% de la varianza de la variable.

No obstante, para la eliminación de un indicador se debe de tomar en cuenta el peso y la carga, ya que si mantiene una carga mayor a 0.708 pero el peso del indicador es menor a 0.05 este indicador se mantiene. Por otra parte, si el indicador tiene una carga menor a 0.708 y un peso mayor a 0.05, este indicador se elimina ya que no cumple con los parámetros establecidos. Otra de las consideraciones que son marcadas por los autores y que debe de tomarse en cuenta, es el hecho de que si, el indicador mantiene una carga menor a 0.400, en automático pasa a ser eliminado.

Por otra parte, la evaluación de pesos (importancia relativa) y las cargas (importancia absoluta) de cada uno de los indicadores para evaluar su importancia. Además, se utilizó un proceso de arranque con 5000 re-muestreo del mismo tamaño que la muestra del estudio para generar errores estándar y estadísticas t, según lo recomendado por (Henseler et al., 2009).

Modelo de medida modelo formativo 2do orden

A continuación, iniciando la segunda evaluación de todas aquellas dimensiones que conforman el capital intelectual (capital humano, estructural y relacional), arroja la valoración de la colinealidad, cargas y pesos de las variables (Tabla 48).

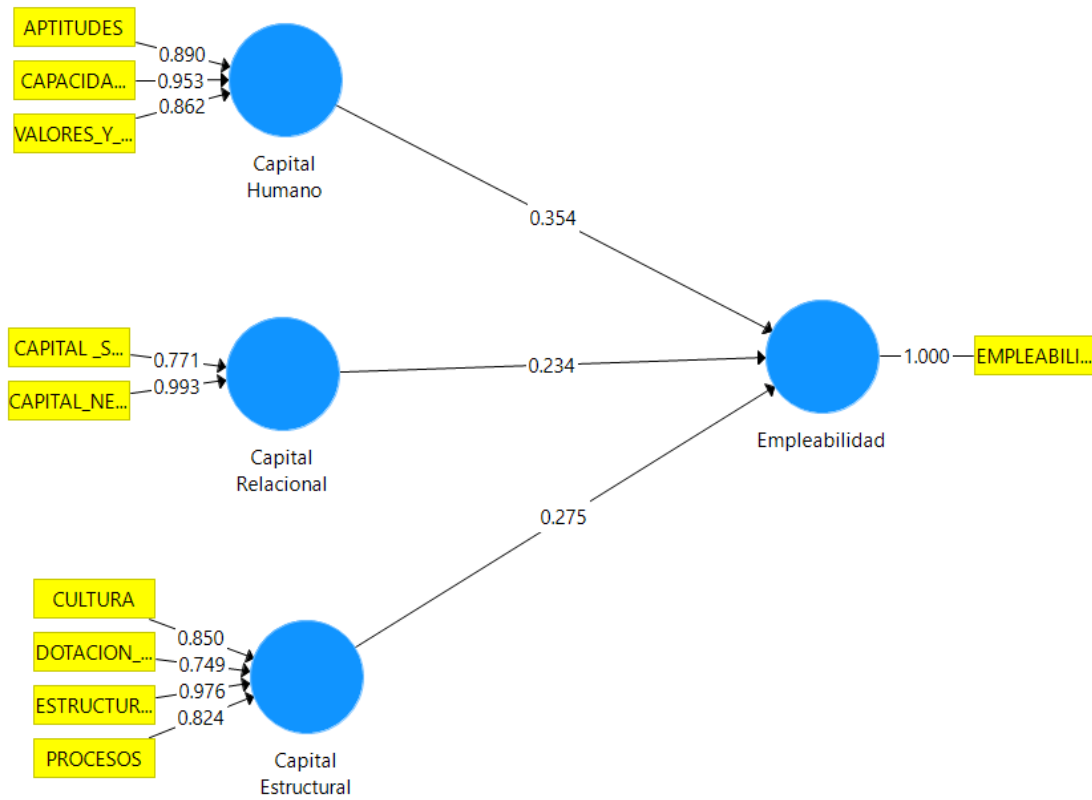
Tabla 48 Estadísticos de colinealidad

VARIABLE (HOC)	DIMENSIÓN (LOC)	VIF <3.3	Cargas externas >0,708	P Valores <0.05
Capital humano	Aptitudes	3.024	0.890	0.0460
	Capacidades	2.950	0.953	0.0000
	Valores y actitudes	2.271	0.862	0.0010
Capital estructural	Cultura	2.973	0.850	0.1900
	Procesos	2.559	0.824	0.0550
	Estructura y aprendizaje organizativo	3.075	0.976	0.0000
Capital relacional	Dotación tecnológica y esfuerzo I+D	2.400	0.749	0.8910
	Capital social	1.906	0.771	0.0570
	Capital negocio	1.906	0.993	0.0000
	Empleabilidad	1.000	1.000	

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

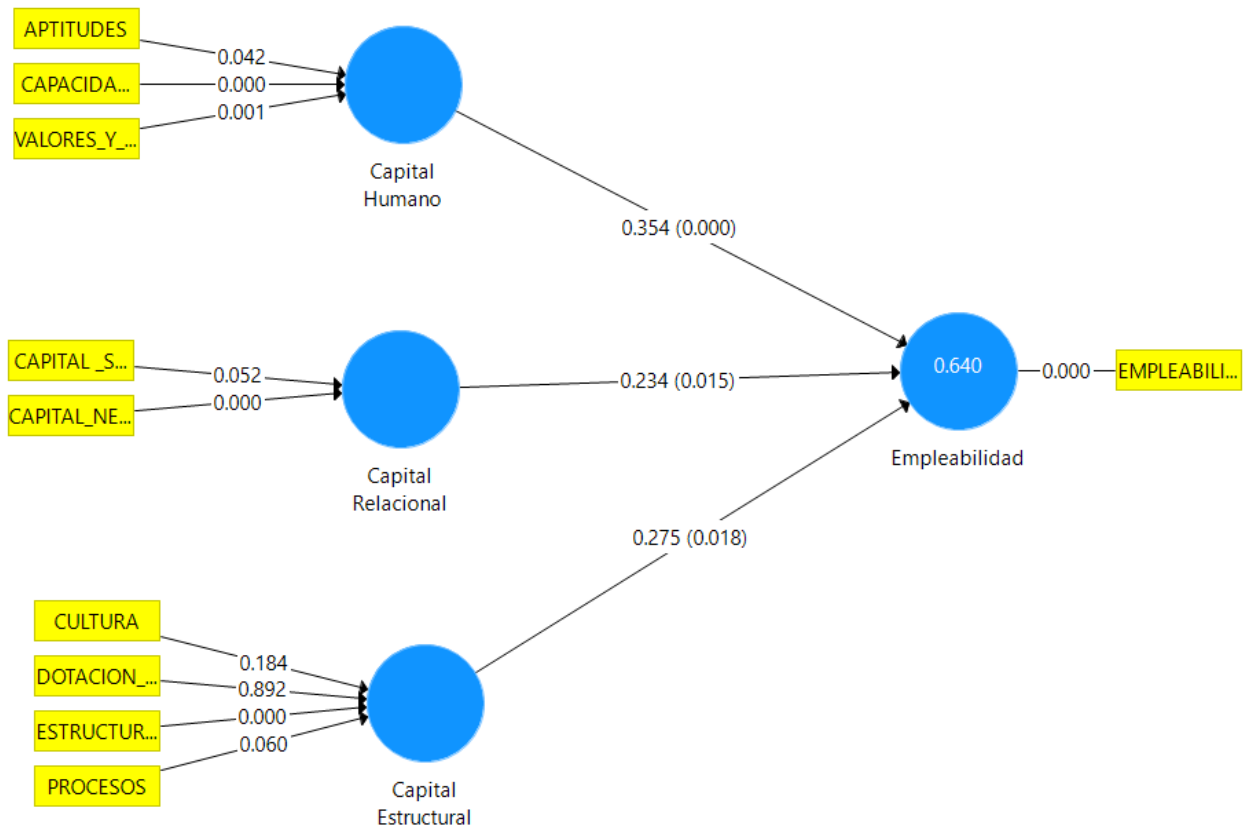
Para cada una de las variables que conforman el modelo de medida formativo de segundo orden, con base en los parámetros de eliminación y a la validez convergente, las cargas con valores > de 0.708, explican el 50% de la varianza de la variable; Los pesos proporcionan información sobre cómo cada indicador contribuye a su respectivo constructo, un nivel de significación de al menos 0.05 permite comprender la estructura de cada variable latente. Así que ninguna de las variables fue considerada para la eliminación. Con respecto a la colinealidad, los factores de inflado de la varianza (VIF) estuvieron todos por debajo de 3.3, lo que significa que no hay problemas de multicolinealidad.

Figura 14 Modelo de medida formativo 2do orden – cargas externas



Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Figura 15 Modelo de medida formativo 2do orden – pesos (P)



Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Evaluación del modelo estructural

Después de la evaluación de modelo de medida en PLS-SEM, pasamos a la 2da fase de evaluación del modelo, donde se realizó la valoración del modelo estructural. El modelo estructural es el modelo guía que muestra las relaciones de dependencia entre variables independientes (exógenas) y variables dependientes (endógenas) (Martínez & Fierro, 2018).

La valoración del modelo estructural consiste en la evaluación de la colinealidad del modelo, la evaluación de los coeficientes de sendero, el valor de significación, los coeficientes de determinación R2

y los tamaños del efecto f^2 (Sarstedt et al., 2014). La multicolinealidad consiste en la dependencia lineal entre las variables predictoras de un modelo de regresión lineal (Vega-Vilca y Guzmán, 2011). La multicolinealidad afecta el error de las estimaciones de mínimos cuadrados ordinarios, aumentando así los parámetros asociados con las variables. Por tanto, los coeficientes son inestables y tienen alta varianza (Herrera y Hernández, 2010).

Los valores de inflación de la varianza indican el grado en que cada variable es explicada por otras. Valores elevados indican una alta colinealidad (Pérez y Medrano, 2010). Por ello, en el contexto de la PLS-SEM, un valor de tolerancia debajo de 0.20 y un VIF por arriba de 5.0 de los constructos predictores implican niveles críticos de la colinealidad. (Hair et al, 2011).

Los coeficientes de sendero, Espinoza, (2018) lo define como aquellos valores o magnitudes que expresan la relación entre la variación de las variables que son resultados, inicialmente, de un análisis de sendero; este análisis describe las relaciones efecto-causa, las cuales es posible representar en un sistema de variables en forma de diagrama conocido con el nombre de diagrama de sendero.

Los coeficientes tienen valores estandarizados desde -1 hasta +1. Para determinar la significancia de los coeficientes de sendero, se usan valores críticos para test de dos colas. Para un nivel de significancia del 10% se usa 1.65 como valor crítico; para un nivel de significancia del 5%, se usa 1.96; y para un nivel del 1%, se usa 2.57 (Hair et al., 2016).

Para la prueba de hipótesis 1,2, y 3 se calculan los coeficientes de ruta y su significancia para la muestra completa ($n=232$). Esto se realiza a través de un análisis mediante Bootstrapping con 5000 submuestras. Los resultados de los coeficientes path y su significancia se muestran en la Tabla 49.

Como se puede observar en la Tabla 49, la relación entre los constructos Capital Estructural -> Empleabilidad; la relación entre los constructos Capital Humano -> Empleabilidad; y la relación entre Capital Relacional -> Empleabilidad la cual existen relaciones significativas.

Tabla 49 *Coefficiente path*

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (O/STDEV)	P Valores <0.05	F2
Capital Estructural -> Empleabilidad	0.275	0.294	0.118	2.337	0.019	0.040
Capital Humano -> Empleabilidad	0.354	0.352	0.069	5.122	0.00	0.136
Capital Relacional -> Empleabilidad	0.234	0.222	0.096	2.428	0.015	0.034

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

El coeficiente de determinación R² mide la precisión predictiva del modelo (Sarstedt et al, 2014, Hair et al., 2016). Éste se calcula como la correlación al cuadrado entre un constructo endógeno específico y los valores predictivos (Hair et al., 2016). Cuanto más cercano a 1 sea el coeficiente R², mayor grado de precisión predictiva tendrá (Sarstedt et al, 2014). Hair et al, (2014) consideran el valor de R² de 0,75, 0,50 y 0,25 para las variables dependientes como sustanciales, moderadas y débiles, respectivamente. Sin embargo, Sánchez, et al. (2015) considerado los valores de R² > 0,60 como alto, entre 0,30 y 0,60 como moderado y por debajo de 0,30 como bajo. Los valores de R², como se muestra en la Tabla 50, son moderadas. Se toma la r² ajustada, donde los 3 capitales explican la empleabilidad un 63%.

Tabla 50 *R²*

	R cuadrado	R cuadrado-ajustada
Empleabilidad	0.640	0.636

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Los tamaños del efecto (f^2) evalúan el grado con el que un constructo exógeno explica uno endógeno en términos de R^2 (Hair et al, 2011). Por otro lado, el tamaño de efecto valora el grado con el que un constructo exógeno explica un endógeno en términos de R^2 ; donde Cohen (1998) considera $0.02 < f^2 < 0.15$ un efecto pequeño, $f^2 < 0.35$ efecto moderado, $f^2 > 0.35$ efecto grande. Donde en la Tabla 51 muestra los tamaños de efecto bajos.

Tabla 51 F^2 cuadrada

	Capital Estructural	Capital Humano	Capital Relacional	Empleabilidad
Capital Estructural				0.040
Capital Humano				0.136
Capital Relacional				0.034
Empleabilidad				

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Para evaluar el poder predictivo, se explora el valor Q^2 . De acuerdo con Hair et al. (2016), este valor evalúa la predicción de los datos observados por medio del modelo de ruta. Este valor se obtiene por el procedimiento blindfolding, en el cual, se omiten datos y se realizan estimaciones para predecir éstos por medio de iteraciones. Por lo que el valor de Q^2 , se puede entender como la diferencia entre los datos reales y los estimados (Hair et al., 2016). Para el modelo de ecuaciones estructurales, la valoración del modelo global se realizó por medio del índice de ajuste SRMR (standardized root mean square residual) (Henseler et al., 2016). Ésta depende de la complejidad del modelo y valores entre 5 y 10 son adecuados. Los valores inferiores a 0.25 indican una precisión predictiva pequeña, entre 0.25 y 0.5 una precisión media y mayores de 0.5 una precisión grande (Nitzl & Chin, 2017; Chin, 2010; Hair et al., 2017; Duarte & Raposo, 2010; Hair, et al., 2019). Los valores concluyeron que el valor de precisión predicción grande (Tabla 52).

Tabla 52 Q2

	SSO	SSE	Q2 (=1-SSE/SSO)
Capital Estructural	928.00	928.00	
Capital Humano	696.00	696.00	
Capital Relacional	464.00	464.00	
Empleabilidad	232.00	94.171	0.594

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Valoración del modelo global (evaluación de ajuste del modelo)

Después de la segunda validación de haber pasado, valoración del modelo estructural, pasamos a la tercera parte donde valoraremos el modelo global, donde se realizaron las medidas de ajuste aproximado del modelo y el Tests de ajustes exactos basados en bootstrap.

Para las medidas de ajuste aproximado del modelo, se refleja la magnitud media de la diferencia entre la matriz de correlaciones observada y la matriz de correlaciones implicada por el modelo. El único criterio de ajuste del modelo global es la normalización de raíz cuadrada media residual (SRMR) (Hu y Bentler, 1998, 1999). Se considera un modelo con un adecuado ajuste cuando los valores son menores a 0.08. Por lo tanto, un valor de 0 para SRMR indicaría un ajuste perfecto y, para efectos del presente modelo, se ajusta de una manera adecuada, ya que cumple con la valoración menor a 0.08 como lo plantea el autor (ver tabla 53).

Tabla 53 Evaluación del ajuste del modelo

	Modelo saturado	Modelo estimado
SRMR	0.049	0.049
d_ULS	0.132	0.132
d_G	0.133	0.133
Chi-cuadrado	146.204	146.204
NFI	0.931	0.931

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

Para el modelo de ecuaciones estructurales, la valoración del modelo global se realizó por medio de índices de ajuste y de estadísticos inferenciales para valorar el ajuste del modelo. Se verificó que el SRMR (standardized root mean square residual) fuera menor que el percentil 95 y 99 mediante Bootstrapping con 5000 sub-muestras.

Tabla 54 *Ajuste de Modelo*

Ajuste	Modelo Estimado	95%	99%
SRMR	0.026	0.038	0.044
dULS	0.038	0.078	0.109
dG	0.040	0.070	0.089
Ajuste aproximado SRMR=0.049			
Existe Buen ajuste SRMS<0.08			

Nota. - Elaboración propia basándose en PLS SEM Ecuaciones Estructurales

En la Tabla 54, El SRMR del modelo estimado es de 0.026 que es menor que el percentil 95 (0.038) y el percentil 99 (0.044) para el modelo de la muestra completa. Por lo tanto, tienen buen ajuste en el modelo de relación con los valores de SRMR. El dG del modelo estimado es de 0.040 que es menor que el percentil 95 (0.070) y el percentil 99 (0.089) para el modelo de la muestra completa. Por lo tanto, tienen buen ajuste en el modelo de relación con los valores de dG. Por último, El dULS del modelo estimado es de 0.038 que es menor que el percentil 95 (0.078) y el percentil 99 (0.109) para el modelo de la muestra completa. Por lo tanto, tienen buen ajuste en el modelo de relación con los valores de dULS. A manera general, el modelo global si presenta un buen ajuste.

Capítulo VI Discusiones y Hallazgos

El presente apartado tiene como objetivo presentar las discusiones con base a los resultados y análisis obtenidos en el área de campo. Basándose en los resultados obtenidos en el modelo propuesto por investigaciones anteriores, se trabajan el capital humano, capital relacional, capital estructural, elementos que forman parte del capital intelectual, como los factores que tienen un efecto significativo en la empleabilidad. Sin embargo, se revisa el impacto en la empleabilidad desde la perspectiva de los empleadores de las organizaciones del sector turístico en el municipio de Ensenada BC.

Contraste de las hipótesis

Los métodos estadísticos utilizados en este estudio permiten obtener un modelo de medición adecuado para cada grupo de interés, además, la relación entre grupos de interés, el capital intelectual, incluye tres componentes (humano, estructural y relacional) y su relación con la empleabilidad. Por tanto, es necesario comprobar las hipótesis. La Tabla 55 describe las hipótesis de investigación, el método de análisis (cuantitativo), la calibración del modelo obtenido mediante análisis estadístico y, finalmente, el contraste y las pruebas del modelo.

Tabla 55 *Contraste de hipótesis*

Hipótesis	Técnica Cuantitativa	Resultado del modelo	Contraste
El capital humano influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivo de los ítems. • Análisis factorial exploratorio. • Análisis factorial confirmatorio. • Evaluación de la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach. 	Satisfactorio	Aceptado
El capital estructural influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivo de los ítems. • Análisis factorial exploratorio. • Análisis factorial confirmatorio. • Evaluación de la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach. 	Satisfactorio	Aceptado
El capital relacional influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivo de los ítems. • Análisis factorial exploratorio. • Análisis factorial confirmatorio. • Evaluación de la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach. 	Satisfactorio	Aceptado
El capital intelectual permite encontrar un perfil adecuado a las necesidades de las organizaciones del sector turístico de Ensenada, B.C.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis descriptivo de los ítems. • Análisis factorial exploratorio. • Análisis factorial confirmatorio. • Evaluación de la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach. 	Satisfactorio	Aceptado

Nota. - Elaboración propia con base a las distintas técnicas estadísticas aplicadas.

La investigación teórica, conceptual y empírica ha llevado al desarrollo de un modelo de capital intelectual que incluye componentes humanos, estructurales, relacionales y, por otro lado, el componente de la empleabilidad. Los resultados obtenidos mediante diversos métodos y herramientas cuantitativas permitieron validar el modelo propuesto no sólo a nivel estadístico sino también comparar y aplicar las hipótesis de investigación (general y específicas).

Como fue señalado en el capítulo tres, el análisis de los datos se llevó a cabo en cuatro etapas. La primera etapa se desarrolló el análisis descriptivo de los ítems, recurso que permite conocer de manera

descriptiva cómo es la realidad bajo investigación, permitiendo identificar aquellos indicadores que presentaban dificultades de normalidad y excluyendo ítems que tenían bajo poder discriminativo. En la segunda etapa se efectuó un análisis factorial exploratorio, que permitió identificar, de manera preliminar, los factores o dimensiones del capital intelectual y empleabilidad. Corroborar el modelo propuesto dentro del grupo de interés, es decir, en capital humano – empleabilidad (Hipótesis 1), capital estructural - empleabilidad (Hipótesis 2), capital relacional - empleabilidad (Hipótesis 3). En la tercera etapa, se utilizó el análisis factorial confirmatorio para poner a prueba el modelo en esta investigación en cada uno de los grupos de interés, evaluados de manera independiente, se aplicó un análisis de ecuaciones estructurales. En la cuarta etapa, se evaluó la fiabilidad para cada variable mediante el coeficiente omega y Alfa de Cronbach.

Al respecto, estos hallazgos obtenidos, junto con los resultados del grupo de expertos y la prueba piloto, permiten concluir que el instrumento que mide los componentes del capital intelectual y la relación con la empleabilidad es válido y confiable.

Comprobación de las hipótesis

H1- El capital humano influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.

En función a lo anterior, se observa en la primera hipótesis, influye de forma significativa respecto a la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico en el municipio de Ensenada. El resultado anterior es congruente y confirma el capital humano como parte esencial dentro de la organización/empresa, siendo este uno de los activos intangibles más importantes dentro de una organización, e influye de forma positiva para llegar a las metas que como organización de servicio turístico que debe cumplir (O. Flores et al., 2019; Jacobo-Hernández et al., 2019; Vidotto et al., 2017).

Los autores mencionan que el capital humano está asociado al individuo (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Kariuki et al., 2016; Naranjo et al., 2016; Ramòn-Poma & Hinojosa, 2020; Sanchez et al., 2007) y designa a la suma de los conocimientos, habilidades, competencias, compromisos, innovaciones y sabiduría entre otras características (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016; León, 2020) donde se adquiere a través de la experiencia, educación y capacitación que adquiere el individuo a lo largo de su vida profesional (Gamboa, 2013; Kariuki et al., 2016), la cual se utiliza para llevar a cabo sus tareas dentro de la organización, y a esta le permita llegar a ese factor de desarrollo dentro del mercado y a su vez generar un mayor empleabilidad dentro del mundo laboral.

Los autores coinciden en mencionar que el capital humano habla del valor económico de las habilidades, experiencias, creatividad profesional, conocimiento, talento, inteligencia, entrenamiento y juicios; convirtiéndose en la parte más importante de cualquier organización. Raheem (2018) afirma, si los empleados son más eficientes, es probable que impulsen el rendimiento de la empresa. De lo anteriormente analizado, se puede discernir que los activos centrados en el individuo representan las diferentes cualidades que tiene una persona y que le hacen ser una persona distinta a los demás (Ramón-Poma & Hinojosa, 2020).

En esta investigación se identificó la importancia del capital humano dentro de las organizaciones, y concuerda con (Cuba, 2018; Mahmud et al., 2020) el hecho que la formación académica influye sobre el salario y el ascenso laboral, pero también podría agregarse el hecho de la búsqueda del nuevo candidato idóneo, es de suma importancia el cubrir un puesto con el perfil profesional adecuado. Y con (Kariuki et al., 2015) donde la empleabilidad puede verse afectada por características que el individuo tiene la posibilidad de influir, como la educación, la competencia, el desarrollo y el trabajo.

Aunque las organizaciones del sector consideran el hecho de que la experiencia no es un factor importante al momento de ser contratado, ya que se considera que puede moldearse a ese colaborador de acuerdo con las necesidades de la organización y del puesto. (Cuba, 2018; Mahmud et al., 2020) considera la experiencia laboral influye sobre los ingresos y el ser contratado, en esta investigación fue lo contrario, ya que la experiencia no necesariamente influye negativamente al ser contratado, siendo este dato algo bueno para el profesionalista que no cuenta con la experiencia necesaria para competir en un nuevo puesto.

El sector ha coincidido con Biswakarma, (2016) donde la industria del turismo ha comenzado a ver la necesidad de un enfoque más sofisticado para la gestión de recursos humanos, y esto se refleja en un nuevo enfoque de educación y capacitación de la fuerza laboral. La educación se ha vuelto cada vez más importante. Mientras que la industria del turismo genera considerables oportunidades de empleo, el crecimiento del turismo está rigurosamente limitado debido a la falta de personal adecuadamente capacitado, que ha sido el principal determinante de diluir los beneficios económicos positivos del turismo

El mercado laboral dentro del sector turístico se prepara para afrontar nuevos cambios y retos con relación al mercado a su vez la relación que existe entre los empleadores y sus empleados con el objetivo de ser los suficientemente competitivos, haciendo que las empresas turísticas puedan acomodarse a estos cambios para ser más eficiente. Esto involucra que el colaborador también pueda adaptarse a ellos y brindar un factor diferenciador mediante su empleabilidad y el desarrollo de sus competencias.

En tal sentido, el turismo dentro del municipio de Ensenada se está enfrentado a ciertos desafíos laborales: recuperar la confianza de la fuerza laboral después de los estragos de la pandemia,

reestructurar la manera de reclutar a nuevos talentos, crear una cultura organizacional enfocada en el empleado, falta de oportunidades laborales, los nuevos intereses de los jóvenes profesionistas y rotación de personal. Lo que lleva como resultado a la generación de problemas para las empresas del sector turístico y afectando negativamente la calidad del servicio al cliente. Factores como la falta de inversión dentro del sector, la baja productividad, la informalidad contribuye a la creación de un entorno un poco favorable para los profesionistas que están en búsqueda de un empleo dentro del sector turístico.

De esta manera, se destacan ciertos hallazgos que se presentan dentro del sector turístico en el municipio, con el objetivo de atender los desafíos que se enfrentan las empresas en la actualidad.

Las empresas turísticas presentan dificultades para encontrar recursos humanos con las habilidades necesarias, así como mantener la motivación y la retención entre sus empleados. La rotación de empleados se está convirtiendo en el problema de mayor impacto en la industria turística, ya que genera costos no deseados para la empresa. Convirtiéndose en escases de talento humano.

Por otro lado, la falta de capacitación para el personal, sin importar el giro de la empresa turística, provoca ascensos sin que los empleados tengan las habilidades y/o conocimientos en temas de liderazgo y manejo de personal.

Cabe señalar que otro fenómeno que se presenta dentro de la industria turística, es la falta de profesionistas capacitados, lo que ha incrementado la rotación laboral. Las empresas hoteleras buscan implementar estrategias, como los beneficios y compensaciones, que les permitan atraer al mejor talento, tales como el salario, la flexibilidad de horarios. Por otro lado, la falta de experiencia y la competencia por adquirir un puesto de trabajo de acuerdo con el perfil de cada profesionista genera una sensación de desesperación y frustración.

En la misma línea, la falta de empleados experimentados y capacitados afecta negativamente la calidad del servicio que ofrecen las empresas de la industria a sus clientes, generando Impacto negativo en el servicio al cliente.

Al reactivarse nuevamente el desarrollo hotelero en la ciudad después de una crisis en temas de salud, se ha incrementado la demanda laboral y las empresas compiten por el mejor talento. Ha impulsado a los grupos hoteleros a emprender acciones para reducir la rotación laboral y fidelizar a los trabajadores con planes atractivos de beneficios.

Surge la necesidad de explorar beneficios y herramientas que contribuyan a potencializar el valor del salario de los empleados sin importar el giro comercial, para lograr un bienestar integral, enfocándose en el fortalecimiento de conocimientos y hábitos que los empoderen y disminuyan una de sus mayores preocupaciones y detonantes de estrés.

H2.- El capital Estructural influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada B.C

El capital estructural forma parte y crea valor dentro de la organización, y que sin importar si sus colaboradores cortan relación laboral, este conocimiento seguirá permaneciendo a la organización (Abello et al., 2013; Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019; León, 2020; Martín et al., s/f), y se queda para ser parte de sus operaciones cotidianas.

El capital estructural se relaciona con el conjunto de conocimientos que añaden, contribuyen y forman el recurso humano dando valor a la empresa y a su vez al individuo. Se plasma por el comportamiento del individuo y la organización, su disposición a revolver la adversidad y su reputación dentro de su red social (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2011; Jacobo-Hernández et al., 2019).

Cada elemento del capital intelectual interactúa de manera independiente, cumpliendo su función específica; el capital humano genera el conocimiento, el capital estructural pone al alcance de toda la organización ese conocimiento creado, mientras que el capital relacional entrega como obtiene conocimiento de las partes interesadas que se encuentran en contacto con la organización (Cuadrado, 2015).

En efecto, si la noción de capital estructural se ha movilizó en la literatura como un concepto ligado al nivel organizacional; también se presenta un concepto ligado desde un punto de vista individual donde Ajarrar & Berjaoui (2020) menciona el interés de distintos autores donde el capital estructural individual se muestra a través de la comunicación interpersonal. La cual se analiza desde la capacidad de la persona de poder beneficiarse de la red social.

Para esta investigación, el capital estructural influye de forma significativa a la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, la presente hipótesis da como resultado una influencia significativa respecto a la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico en el municipio, con base en la información a los resultados obtenidos por medio del análisis de ecuaciones estructurales (ver tabla 75), concuerda con los autores (Ajarrar & Berjaoui, 2020; Bueno et al., 2000, 2011; A. Flores, 2021), donde el capital estructural se vuelve una parte esencial respaldando el capital intelectual. El poner en práctica el conjunto de conocimientos en beneficio del desempeño organizacional se asocia con la creatividad, una armoniosa relación con los proveedores, aliados, competencia y clientes, una sana cultura organizacional, la capacidad de atraer personal habilidoso, mejorando la empleabilidad de cada uno de sus colaboradores, y crear el sentido de pertenecía.

H3.- El capital relacional influye de forma significativa en la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada, B.C.

El capital relacional reconoce el conocimiento netamente establecido con el entorno de la empresa (Ramón-Poma & Hinojosa, 2020), contiene el valor que forman las relaciones de la organización, no solo hablando de los clientes, proveedores y accionistas, sino con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos, es decir, el conocimiento que se encuentra incluido en las relaciones de la organización (Vargas, 2020).

Nazari & Herremans (2007) & Jacobo-Hernández et al., (2019) expresan que el capital relacional tiene que ver con la longevidad pues a mayores relaciones duraderas con proveedores, clientes y accionistas, mayor será el valor de este activo; Stewart 1997 lo contempla como las relaciones que las organizaciones tienen con los consumidores; así pues, para Bueno et al., (2011) la empresa no es un ente aislado, sino por el contrario se relaciona con el exterior, y establece su relación con todos los grupos de interés, por lo tanto, constituye el valor agregado que posee la organización como agente que se relaciona con el entorno que le rodea.

Es importante gestionar el capital relacional ya que nos permitirá obtener el mejor beneficio de este dentro y fuera de la organización. Las organizaciones se encuentran en la actualidad en un entorno cada vez más dinámico y están en un constante intercambio con otras organizaciones de las cuales se puede extraer nuevos aprendizajes, motivo por el cual son los conocimientos y las relaciones los que facilitan al mercado el desarrollo de un negocio más eficiente (León, 2020).

Para esta investigación, el capital relacional influye de forma significativa a la empleabilidad de las organizaciones del sector turístico en Ensenada BC. la presente hipótesis influye de forma significativa respecto a la empleabilidad en las organizaciones del sector turístico en el municipio, basándose en la

información a los resultados obtenidos por medio del análisis de ecuaciones estructurales (ver tabla 75), al contexto vinculado al capital intelectual, donde concuerda con (Bueno, 2002; Bueno et al., 2011; Laverde et al., 2020) consideran el capital relacional de gran importancia para la organización, ya que una buena gestión con los clientes, proveedores y sus aliados construye un ambiente de confianza y una mejora de empleabilidad, ya que la organizaciones del sector turístico tiene bien establecidas las relaciones dentro de la organización, permitiendo analizar cuáles son sus nuevas necesidades y los nuevos cambios dentro del mercado, facilitando sus objetivos a largo plazo de una manera sostenible.

H4. - El capital intelectual permite encontrar un perfil adecuado a las necesidades de las organizaciones del sector turístico de Ensenada, B.C.

Una vez realizada la investigación, confirma la hipótesis general, la cual establecía que el capital intelectual, el cual esta conformado por el capital humano, capital organizacional, capital relacional, contribuye favorablemente permitiendo encontrar un perfil adecuado de acuerdo con las necesidades de las organizaciones.

Los autores Kariuki, K'Obonyo, & Ogutu (2015) y Kariuki, Wasike, & Ambula (2016) coinciden que, se vuelve un beneficio encontrar el profesional con el perfil adecuado dentro del sector turístico, ya que, tener definido las características con base a las necesidades de la organización, estar en una constante actualización, reconocer el talento humano da la oportunidad de capacitar y potencializar las habilidades y conocimientos del personal o colaborador, ya que, cuando la organización trabaja en destacar o potencializar la capacidad de solucionar problemas dentro de la organización, da como resultado el éxito de la organización, la solución de problemas, trabajo con eficiencia, impactando en la productividad y rentabilidad (Sarur, 2013).

Por otro lado, Martínez (2018) coincide el invertir en el recurso humano ayuda a mejorar la comunicación y los protocolos utilizados dentro de la empresa. Organizar equipos de trabajo y tener una estructura clara de acuerdo con sus necesidades, aumentará la efectividad de tu producto o servicio turístico. Si comunica esto de forma precisa y clara a todos los empleados, independientemente de quién entre y quién se vaya, mantendrá un impulso positivo para sus resultados. Sin embargo, para que existan logros sustentables de largo plazo se requiere del talento humano, de sus conocimientos y habilidades para resolver problema. A ello se unen los sistemas, la estructura organizacional y los procesos internos, como fuente de ventajas competitivas.

Capítulo VII Conclusiones

Este capítulo presenta las conclusiones obtenidas en el desarrollo de la investigación, las cuales permiten entregar una visión global del aporte para la medición del capital intelectual y sus componentes en las empresas del sector turístico del municipio de Ensenada, Baja California, en este sentido, las conclusiones se abordan de acuerdo con los objetivos propuestos. De otro lado se presentan las limitaciones y las posibles líneas futuras de investigación. Esta investigación ha permitido comprobar la importancia que puede tener el capital intelectual desde una perspectiva de la empleabilidad en las empresas del sector turístico, y llegar a ser una herramienta fundamental al implementarla en la gestión y en la toma de mejores decisiones laborales.

En conclusión el sector turístico dentro del estado de Baja California es una de las actividades más relevantes que logró consolidarse en la economía del país, derivado de su ubicación geográfica y su atractivo turístico que posee, lo ha situado como un destino con gran fuerza turística; y para el municipio de Ensenada no es la excepción, poco a poco ha adquirido relevancia económica a escala nacional, e internacional con la llegada de turistas tanto nacionales como internacionales; aportando derrama económica al país, mayores oportunidades laborales y la creación de nuevas organizaciones que pueden ofrecer nuevos productos o servicios turísticos.

Cabe destacar que el mercado turístico en el municipio se ha convertido muy inestable en los últimos dos años, se está demostrando que no solo es una crisis con relación a la salud y la pérdida de vida, sino también económica, con la desaparición de organizaciones, los bajos sueldos y la pérdida de empleos; convirtiéndose en un mayor desafío de los últimos años. El enfrentarse a nuevos desafíos donde no solo se enfocará en atraer más turismo, si no también se enfocará en ver qué necesidades se

originan a partir de esta nueva pandemia, y también analizar la forma de crear nuevos empleos en este sector, desafíos que buscará potencializar las organizaciones.

Es un hecho que el mercado laboral en Ensenada está en una constante transformación, donde las organizaciones y los profesionistas deben de estar a la par de estos nuevos cambios que se van presentando. Ya que, al no estar simultáneamente actualizado a estas nuevas transformaciones, tanto las organizaciones como los profesionistas tienden a quedar rezagados y ser desplazados.

La empleabilidad por una parte ayuda al profesionista a poder ser más atractivo para el mercado, ayudando a ser más visible para las organizaciones dentro del sector al que se está desarrollando. Y, por otro lado, las organizaciones les permite estudiar las nuevas necesidades que van requiriendo los puestos de trabajo, permitiendo actualizar o crear nuevos puestos de trabajo. Sabiendo la organización qué tipo de profesionistas requiere, permitiendo ser más competitivo dentro de su entorno económico.

Con estas grandes transformaciones que han surgido en el mercado laboral, el conocimiento se ha convertido en una parte esencial no solo para las organizaciones sino también para los profesionistas; siendo este conocimiento en una de las principales fuentes de ventajas competitivas.

Los activos intangibles se han convertido en tema de estudio de gran importancia, ya no solo los activos tangibles tienen esa importancia de estudio, sino estos activos intangibles que conforman la organización valen la pena estudiar, obteniendo así conocimientos, habilidades, valores y actitudes de los miembros de la organización, así como la fidelización de clientes, relaciones con proveedores y demás participantes de la cadena. Sus ventajas, así como el uso de tecnologías de la información y alianzas estratégicas, entre otras. El capital intelectual es concerniente a factores humanos, estructurales

y relacionales, que permite entender de una mejor manera las necesidades de las organizaciones, contribuyendo a generar valor en la organización.

El capital intelectual ha logrado influir de una manera positiva dentro de la empleabilidad, pues si las organizaciones tienen bien identificado cuáles son sus necesidades organizacionales, le permitirá tener el capital intelectual apropiado para la organización llegando al éxito.

El capital humano no solo mejora el atractivo y la tasa de retención de los recursos humanos y mejora la productividad empresarial, sino que también genera un verdadero compromiso entre los empleados y mejora la comunicación interna entre empleados y en este caso los profesionistas.

Debido a la crisis económica como resultado de problemas de pandemia dentro del sector turístico, la demanda de profesionistas calificados cada vez va en aumento, ya que los grandes hoteles han logrado identificar cuales con sus necesidades en los puestos de trabajo; como consecuencia los profesionistas tienen mayor oportunidad de encontrar un empleo. Las organizaciones dentro del sector están exigiendo capital humano con mayor competitividad y flexibilidad para adaptarse de forma eficaz a los nuevos cambios que se van generando en el entorno y el contexto organización que se desenvuelve, logrando atender la gran demanda del sector. Pero se genera la incertidumbre ¿están los profesionistas listos para afrontar estos nuevos retos?

El capital humano recae sobre los empleados de la organización, pero el capital estructural es una parte importante que forma parte del capital intelectual y este se convierte y pertenece en el conocimiento que forma parte de la organización. Este capital incluye la cultura, las tecnologías, la innovación, etc. Dentro del sector turístico las organizaciones ensenadenses, tienen identificado cuáles son esas necesidades organizacionales, aunque nunca es suficiente seguir investigando los nuevos cambios y necesidades dentro de la organización para estar a la vanguardia de la competencia.

El tema de capital intelectual al pasar los años se ha convertido en un tema de gran relevancia para las organizaciones, el gobierno y los centros educativos, lamentablemente surge la necesidad de realizar más investigación con relación al tema, y con una mayor razón surge la necesidad de crear nuevos estudios en donde no solo se centre en las organizaciones de grandes industrias, sino que se comprenda las características y las necesidades de aquellas organizaciones que pertenecen al sector turístico.

Para aquellas grandes organizaciones turísticas, consideran de gran importancia y es evidente reflexionar sobre el estudio del capital intelectual, pues el conocimiento y la capacidad para responder a los desafíos laborales dentro del sector, hacen que puedan estar preparadas, así como poder crear, adquirir, mantener y utilizar los conocimientos a su favor, a su vez, llevar a cabo las tareas de manera adecuada e incluso con mayor éxito. Sin embargo, las pequeñas y medianas organizaciones del sector no lo consideran de gran importancia siendo los moteles, restaurantes y algunos negocios turísticos, ya que, consideran el tema irrelevante, o en su caso no existe el mínimo interés de invertir en temas relacionados con el conocimiento y el empleo, dando como resultado, no tener claro cuál es la situación actual de la organización con base a la empleabilidad y al mercado turístico.

El llevar a cabo una eficiente medición del capital intelectual dentro de las organizaciones, se obtienen ciertos beneficios, tales como, un aprendizaje constante para las organizaciones de las nuevas necesidades de los puestos de trabajo; un mayor valor agregado a la organización, ya que existirán una constante mejora; una mejor economía de costo para la organización y una mayor inversión al capital humano, estructural y relacional; mejoramiento de la empleabilidad tanto fuera y dentro de la organización.

En el entorno competitivo al que se enfrentan la mayoría de las organizaciones en la actualidad dentro del sector turístico en Ensenada; el conocimiento, los activos intangibles se convierten en un factor de importancia de estudio, por lo que es necesario investigar a fondo lo que existe dentro y fuera de la organización. Evaluar el capital intelectual y sus componentes es una premisa esencial de medición y visibilidad. Al incluir esta información en la información de las organizaciones turísticas ensenadenses, puede proporcionar información oportuna y confiable para ayudar a los jefes de los puestos de trabajo a entender y buscar las necesidades reales de cada uno de los puestos de trabajo que conforman la organización proporcionando información oportuna y confiable para tomar decisiones.

Es importante permitir que el profesionista sin importar que este en esa búsqueda de su primer empleo, o en su caso este en esa búsqueda de uno mejor, apliquen nuevos conocimientos y habilidades, así como brindar oportunidades de aprendizaje. Mantener la moral de los empleados contribuyen al crecimiento organizacional. Además, promueve la lealtad de los empleados y la filosofía de la empresa. Los empleados motivados y productivos son un activo intangible real para una organización sin importar el giro o rubro, ya que dan lugar a tasas de rotación altas y bajas.

Crear tiempo para que los empleados aprendan, documentar el progreso hacia las metas, solicitar retroalimentación y motivar a los empleados a mejorar sus habilidades conduce al desarrollo profesional y organizacional. Muchas compañías multinacionales prefieren que sus ejecutivos realicen estas plataformas de aprendizaje. Les ayuda a asociarse con los objetivos comerciales y logra resultados posteriores. Hacer que los empleados sean responsables de su éxito conduce al éxito de la organización, y los profesionales de recursos humanos son los impulsores de esto.

En resumen, es de suma importancia crear tiempo para que los empleados aprendan, documentar el progreso hacia las metas, solicitar retroalimentación y motivar a los empleados a mejorar sus habilidades conduciendo al desarrollo profesional y organizacional. Esto les ayuda a mantenerse conectados con sus objetivos comerciales y lograr mejores resultados. La responsabilidad de los empleados por su propio éxito impulsa el éxito organizacional, los profesionales de recursos humanos son la fuerza impulsora detrás de este éxito. Cada resultado que las organizaciones dentro del sector turístico se determinan del modo en que gestionan su capital intelectual, la clave para la supervivencia de una empresa es cómo gestiona su talento humano y su conocimiento organizacional, y cómo los utiliza para lograr una ventaja competitiva sostenible.

Temas relacionados con el capital intelectual y la empleabilidad, es un proceso en el que todas las disciplinas deben involucrarse con el fin de alentar a generar nuevos conocimientos y/o hallazgos que permita resolver problemas de vida laboral y de gestión del conocimiento, convirtiéndose en una función esencial para identificar los recursos disponibles de la organización, descubriendo las necesidades y generando nuevas estrategias. El presente documento resumió los hallazgos encontrados con base a la opinión y recolección de datos dentro sector turístico, definiendo el alcance de la investigación y convirtiéndose en evidencia del trabajo realizado durante su ejecución, abriendo nuevas líneas de investigación.

Limitantes

Las organizaciones turísticas no siempre están dispuestas a ofrecer la información para estudios de investigación, toda metodología debe adecuarse a la realidad y condiciones tanto del lugar, modelo organizacional, y de la cultura del sector. Asimismo, más allá de exponer el comportamiento de las organizaciones desde una perspectiva de la empleabilidad del sector turístico dentro del municipio de

Ensenada Baja California, se tuvo el propósito de mostrar cómo a partir de disciplinas administrativas y sociales, es posible visibilizar otros paradigmas sobre un tema de interés y frecuentado en las investigaciones del área.

Las limitantes dentro de esta investigación se han hecho presentes, donde la falta de estudios previos de investigación sobre este tema se hizo presente, es un hecho que los estudios previos se convierten en una base de la revisión bibliográfica, pero literatura con relación a la empleabilidad y el capital intelectual fue escasa. Sin dejar a un lado el hecho del sector económico a dónde iba esta investigación.

Aunque no hubo problema para la obtención de datos dentro de esta investigación, la falta de confianza por parte de los empresarios del sector turístico también se hizo presente, ya que la temporada de aplicación del instrumento de medición fue en temporada alta (julio-septiembre) para el sector turístico, sumando la falta de disponibilidad por la necesidad de recuperación dentro del sector turístico desde una perspectiva económica, ante la llegada de la pandemia (COVID 19) se tuvo limitaciones dentro de las organizaciones y lamentablemente cierre de negocios.

Afortunadamente a pesar de estas limitaciones, se pudo lograr el objetivo principal, obtener los datos necesarios para realizar la investigación con relación a la empleabilidad del capital intelectual dentro del sector turístico en Ensenada Baja California.

Futuras línea de investigación

Con base a las conclusiones y limitaciones encontradas, se plantean futuras líneas de investigación, se recomienda elaborar más investigación relacionada al capital intelectual desde una perspectiva de la empleabilidad que permita entender a profundidad las necesidades del mercado laboral.

Este trabajo de investigación es sólo un punto de partida para el futuro, ya que la investigación que se ha planteado permitirá ser aplicada en organizaciones que presten servicios profesionales desde otras ubicaciones geográficas o giro comercial.

Finalmente, después de identificar futuras direcciones de investigación, el capital intelectual en las organizaciones será considerados como una herramienta importante para medir, monitorear, evaluar, comparar y gestionar para su uso y transferencia de conocimiento de manera efectiva. Entregando excelentes resultados y creando valor para todas las partes interesadas.

Bibliografía

- Abeille Mora, E., Soto Carrasco, A. A., Muñoz Muñoz, V. P., Sánchez Salinas, R., Carrera Huerta, S., Pérez Noriega, E., & Landeros-Olvera, E. A. (2015). Características de la prueba piloto: Revisión de artículos publicados en enfermería. *Revista de Enfermería Neurológica*, 14(3), 169–175.
<https://doi.org/10.37976/enfermeria.v14i3.212>
- Abello, J., Mancilla, C., & Arismendi, N. (2013). La influencia del capital organizacional en el desarrollo y sobrevivencia de la Mipe's. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 7(1 y 2).
<http://rches.utem.cl/articulos/la-influencia-del-capital-organizacional-en-el-desarrollo-y-sobrevivencia-de-la-mipes/>
- Acevedo, A. F. (2018). Teoría del Capital Humano | Reflexiones y Saberes. 5(8), 58–78.
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/download/971/1420#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20del%20capital%20humano%20surgi%C3%B3%20a%20mitad%20de%20siglo,%C3%BA%20nica%20fuente%20de%20crecimiento%20econ%C3%B3mico>
- Acosta, J. C., Longo-Somoza, M., & Luiz, A. (2013). Capacidades dinámicas y gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 35–62.
<https://www.redalyc.org/pdf/205/20531182003.pdf>
- AEC. (2020). AEC - Gestión del conocimiento. Asociación española para la calidad.
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-conocimiento>
- Agustín, E. (2013). El ajuste entre formación y empleo de los universitarios en España [Universidad de León].
https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3018/tesis_d5e05f.PDF?isAllowed=y&sequence=1

- Ajarrar, N., & Berjaoui, A. (2020). Intellectual Capital and Perceived Employability: ¿Which impact on young graduates? *International Journal of Management Sciences*, 3(4), Article 4. <https://revue-isg.com/index.php/home/article/view/400>
- Akdağ, G., & Oter, Z. (2020). *Intellectual Capital*. 13(1). <https://doi.org/10.5038/9781732127562>
- Alama, E. M. (2008). *Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España*. Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones. <http://site.ebrary.com/id/10458099>
- Alcalde, R. (2015). *Análisis empírico del valor intangible de las empresas. Desarrollo y aplicación de un modelo de valoración de las empresas*. Universidad de burgos, escuela politécnica superior, departamento de ingeniería civil área de organización de empresas.
- Alfonso, R. (2019). *La importancia del capital humano en la organización*. Fundación Universidad de América.
- Altamirano, P. F. (2014). *Análisis de la empleabilidad de los graduados de la carrera de psicología del trabajo de la universidad politécnica salesiana sede cuenca desde julio 2003 a abril 2014* [universidad politécnica salesiana]. <https://docplayer.es/9109485-Universidad-politecnica-salesiana.html>
- Álvarez, M. T., García-Álvarez, M. T., & Pérez, R. M. (2010). La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual: Una guía de indicadores. *Economía industrial*, 378, 45–57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3405054>
- Alyoubi, B., Hoque, M., Alharbi, I., Alyoubi, A., & Almazmomi, N. (2018). Impact of Knowledge Management on Employee Work Performance: Evidence from Saudi Arabia. *The International Technology Management Review*, 7, 13. <https://doi.org/10.2991/itmr.7.1.2>

- Andrade-Vargas, H. F., Erazo-Álvarez, J. C., Narváez-Zurita, C. I., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Gestión del conocimiento y capital intelectual en desarrollo de productos—Servicios financieros. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 345. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.902>
- ANUIES. (2022). Anuarios Estadísticos de Educación Superior—ANUIES. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>
- Audiffred, A. I., & Escamilla, C. (2016). Barreras en la gestión del conocimiento del manejo de RPBI. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Biológicas y Agropecuarias*, 5(10).
- Avendaño, V., & Flores, M. F. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: Descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4(10), 201–227. <https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2016.10.181>
- Babii, A., & Nadeem, S. (2021, febrero). El turismo en el mundo tras la pandemia [International Monetary Fund]. International Monetary Fund. <https://www.imf.org/es/News/Articles/2021/02/24/na022521-how-to-save-travel-and-tourism-in-a-post-pandemic-world>
- Balagué, J., Rivero, D., & Vega, V. (2003). Importancia del Capital Intelectual en el Turismo. 2, 1–8.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–110.
- Barra, A., & San Martín, R. (2014). El recurso humano como elemento estratégico y fuente de ventaja competitiva para la organización, aplicación a oficinas banco estado. *Horizontes empresariales*, 14(1), 54–68. <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/download/2400/2102/7798>
- Barrios, M., & Cosculluela, A. (2013). Fiabilidad. https://docplayer.es/82448203-Fiabilidad-maite-barrios-antoni-cosculluela-pid_.html

- Becerra, D. M. (2016). Análisis de la Gestión del Capital Humano en la competitividad de las empresas familiares del sector hotelero del sector Centro-Occidente de Colombia [Universidad de Manizales].
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2754/Capital%20Humano_mayo%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becker, G. (1964). Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education, First Edition.
- Becker, G. (2002). The Age of Human Capital. 6.
- Benavides, J. C. (2018). Propuesta de indicadores y modelo de gestión de capital intelectual para la facultad de ciencias económico-empresariales en una institución educativa universitaria privada de Arequipa, 2017. Universidad Católica de Santa María.
- Beylis, G., Fattal Jaef, R., Sinha, R., Morris, M., & Sebastian, A. R. (2020). Efecto Viral: Covid-19 y la transformación acelerada del empleo en américa latina y el caribe. World Bank.
- Biswakarma, G. (2016, febrero). Relationship of Tourism academic, Employability Abilities & Skills and Human Resource Development in Nepalese Tourism Industry. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(2), 20–35.
- Bom, Y. I., & Bolívar, J. C. (2018). Gestión del conocimiento y activos intangibles en universidades públicas: Perspectiva de análisis. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 457–478.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29056115013/html/>
- Bonniga, R., & Saraswathi, A. (2020). Literature Review Of Cronbachalphacoefficient (A) And Mcdonald's Omega Coefficient (Ω). 7(6), 2943–2949. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.35489.53603>
- Bontis, N., Chua Chong Keow, W., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85–100.
<https://doi.org/10.1108/14691930010324188>

- Bontis, N., & Fitz-enz, J. (2002). Intellectual Capital ROI: A Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents. *Journal of Intellectual Capital*, 3, 223–247.
<https://doi.org/10.1108/14691930210435589>
- Borras, F., & Campos-Chaurero, L. (2018). El capital intelectual en las empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XXXIV (1), 56–66. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100007
- Boscán, M., & Sandra, M. (2015). Gestión del capital intelectual en las empresas manufactureras del sector plástico zuliano. *Formación Gerencial*, 14(1).
- Brunal, S., & Vargas, Y. (2015). Modelo conceptual de capital intelectual para las instituciones de educación superior. Caso: facultad de ciencias económicas administrativas y contables de la fundación universitaria tecnológico Comfenalco. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Buenechea-Elberdin, M. (2017). Structured literature review about intellectual capital and innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 18(2), 262–285. <https://doi.org/10.1108/JIC-07-2016-0069>
- Bueno, E. (2002). El capital social en el nuevo enfoque del capital intelectual de las organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 2–3, 157–176.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/archivos/79238.pdf>
- Bueno, E., Del Real, H., Fernández, P., Longo, M., Merino, C., Murcia, C., & Salmador, Ma. P. (2011). *Modelo Intellectus: Medición, Gestión e información del Capital Intelectual*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Bueno, E., Rodríguez, P., & Sanchez, Ma. P. (2000). Experiencias en medición del capital intelectual en España: El Modelo Intellect. IX congreso nacional ACEDE.
<https://es.scribd.com/document/384671586/Medicion-Del-Capital-Intelectual>
- Bueno, E., Salmador, Ma. P., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones.

26(2), 43–64.

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/669095/CapitalIntelectual_Merino_EEA_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bustamante, N. (2003). Educación y pobreza en la ciudad de Medellín: Evidencia Empírica. *Revista Ruido Blanco*, 1, 35–47.

Calderón, J. A., & Hincapié, J. D. (2017). Propuesta de un Sistema de Información Contable para la Empresa Keos Muebles Ubicada en la Ciudad de Tuluá.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/a4ba093c-9b6f-414b-934f-228fed2d3fd8/content>

Campos, E. B. (2013). El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economía industrial*, 388, 15–22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4366983>

Cando, A. del R. (2018). El Capital Intelectual: Un estudio empírico del capital humano en las Pymes del Ecuador. Universidad Nacional Autónoma de México.

Carbajal Ruiz, A. A., Salgado Vega, M. del C., & Ovando Aldana, W. (2018). El mercado de trabajo de los profesionistas en México. En *desigualdad regional, pobreza y migración*. Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C, Coeditores. <http://ru.iiec.unam.mx/3896/>

Cardona, M., Montes, I. C., Vásquez, J. J., Villegas, M. N., & Brito, T. (2007, abril). Capital humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. *Semillero de Investigación en Economía de EAFIT –SIEDE– Grupo de Estudios Sectoriales y Territoriales –ESyT–*, 40.

<https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/cuadernos-investigacion/article/download/1287/1166/4196>

- Castillo-Reina, M. Á., & Cruz, J. L. (2022). La Innovación En El Sector Turístico: Una Aproximación a Los Servicios Y La Cocreación De Experiencias 1. *Turismo y Sociedad*, 30, 26–49.
<https://www.redalyc.org/journal/5762/576272098001/html/>
- Cerrato, K. M., Argueta, L. R., & Zavala, J. C. (2016). Determinantes de la empleabilidad en el mercado laboral. *Economía y Administración (E&A)*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.5377/eya.v7i1.4292>
- Chen, M. Y.-C., Lam, L. W., & Zhu, J. N. Y. (2020). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*, 50(2), 460–477. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2019-0179>
- Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. En V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares* (pp. 655–690). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Cuadrado, G. C. (2015, octubre). Indicadores de capital intelectual para universidades del ecuador. 1–21.
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/8.08.pdf>
- Cuba, L. (2018). La relación del Capital Humano en la Empleabilidad de los egresados en Administración de la UNMSM. 21(1), 91–100. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14915>
- Das, T. K., & Teng, B.-S. (2000). A resource-based theory of strategic alliances. *Journal of Management*, 26(1), 31–61. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)00037-9](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)00037-9)
- Del Castillo, A. L. (2019). Capital Intelectual en Instituciones de Educación Superior en México. 24(88), 18.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356011>
- Dirección de Estadística de la Secretaría de Economía e Innovación. (2023). Panorama económico de Baja California. Gobierno del Estado de Baja California.

<https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/economia/Panorama-Economico-de-Baja-California-15.pdf>

Dirección General de Investigación e Innovación Tecnológica. (2020). Procesos Organizativos en la Estructura Empresarial. Dirección General de Investigación e Innovación Tecnológica.

https://mcyt.educa.madrid.org/empleo/ServicioEstrategiaProfesional/ManualOrientacionProfesional/tema1_1.asp

Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366–373.

[https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(97\)90248-X](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(97)90248-X)

Escobar-Pérez, J., & Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27–36.

Escobedo Portillo, M. T., Hernández Gómez, J. A., Estebané Ortega, V., & Martínez Moreno, G. (2016).

Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>

España, N. L. (2018). Relación entre capital intelectual e innovación en empresas manufactureras participantes en el programa estatal hecho en Aguascalientes. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Espinoza, V. (2018). Construcción y análisis de los coeficientes de sendero. *Acta Nova*, 8(4), 517–535.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1683-07892018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Fernández, A. M. (2019). Empleabilidad, diálogo social y capacitación en la Provincia de San Antonio. Facultad de Economía y Negocios.

- Flores, A. (2021). Capital estructural y desempeño organizacional en el sector público de salud del estado de Tamaulipas, México. *RICS Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 10(19), 1–29.
<https://doi.org/10.23913/rics.v10i19.94>
- Flores, D., García, D. del C., Olimón, A. Y., & Piña, M. F. (2014). La Importancia de las Relaciones Humanas para la Calidad en el Servicio Turístico. 4(5), 6–14.
<http://dspace.uan.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/556/1/The%20importance%20of%20Human%20Relationships%20for%20Quality%20in%20Tourism%20Service.pdf>
- Flores, O., Basurto, K., & Sanchez, J. (2019). Validez y confiabilidad de una escala de medición del capital intelectual en PyMEs. *Contaduría y Administración*, 64, 1–18.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2398>
- Fong, C., Flores, K. E., & Cardoza, L. M. (2017). La teoría de recursos y capacidades: Un análisis bibliométrico. *Nova scientia*, 9(19), 411–440. <https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>
- Fong Reynoso, C., Flores Valenzuela, K. E., Cardoza Campos, L. M., Fong Reynoso, C., Flores Valenzuela, K. E., & Cardoza Campos, L. M. (2017). La teoría de recursos y capacidades: Un análisis bibliométrico. *Nova scientia*, 9(19), 411–440. <https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>
- Formichellav, M. M., & London, S. (2012). Empleabilidad, educación y equidad social. 79–91.
<file:///C:/Users/famca/Downloads/Dialnet-EmpleabilidadEducacionYEquidadSocial-4690263.pdf>
- Forrier, A., & Sels, L. (2003). The concept employability: A complex mosaic. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 3(2), 102–124.
<https://doi.org/10.1504/IJHRDM.2003.002414>
- Fuentes, L. (2011). El Capital Intelectual En Los Destinos Turísticos: Elementos E Interrelaciones. *Tourism & Management Studies*, 1, 935–946. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743867085>
- Fugate, M., Kinicki, A., & Ashforth, B. E. (2004, febrero 18). Employability: A Psycho-Social Construct, Its Dimensions, and Applications. 14–38.

https://www.researchgate.net/publication/222580864_Employability_A_Psychosocial_Construct_Its_Dimensions_and_Applications

Gamboa, J. P. (2013). La empleabilidad de los jóvenes como facilitadora de la obtención de empleos de calidad [Universitat d Valencia]. <https://docplayer.es/53007000-Juan-pablo-gamboa-navarro.html>

García-Parra, M., Sallán, J. M., & Simó, P. (2006). La evolución del capital intelectual y las nuevas corrientes. *Intangible Capital*, 2(3), 277–307.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2034137>

Garzón, M. A., & Fischer, A. L. (2009). Una vía de colaboración entre la economía y la administración: La teoría de los recursos y las capacidades. *Equidad y Desarrollo*, 1(11), 75–104.
<https://doi.org/10.19052/ed.229>

Gazzera, M. A., & Lombardo, L. L. (2020). El capital intelectual dinámico en el sector alojamiento de la ciudad de San Martín de los Andes (Patagonia – Argentina). 29(2), 501–518.

Gazzera, M. A., & Vargas, E. E. (2008). El valor de los intangibles en las empresas prestadoras de servicios turísticos-caso hotelería en Toluca, México. 9–26.

Giraldo, C. A. G. (2015). Características sociodemográficas, situación laboral y satisfacción con la formación recibida en los graduados de la maestría en administración entre los años 2015 a 2018 de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la universidad del Quindío. 161.

Gobierno de Baja California. (2023). Entorno Situacional en Baja California. Programa Sectorial de Turismo 2022-2027, 37–86. <https://www.ceieg.bajacalifornia.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Diagnostico-TURISMO.pdf>

- Gobierno de México. (2023). Ensenada: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública. Data México.
<https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/ensenada>
- Gómez, D., Pérez, M., & Curbelo, I. (2005). Gestión Del Conocimiento Y Su Importancia En Las Organizaciones. *Ingeniería Industrial*, XXVI (2), 37–46.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559006>
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., & Mora-González, B. (2020). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista CEA*, 6(11), Article 11.
<https://doi.org/10.22430/24223182.1434>
- González, J. J., & Rodríguez, M. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Universidad del Valle*, 43, 114–128.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a9.pdf>
- Grant, R. (1991). The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation—Robert M. Grant, 1991. 33, 114–135.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.2307/41166664>
- Hair, J. F., M. Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (Second edition)*. SAGE. <http://study.sagepub.com/hairprimer2e>.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Henseler, J., Ringle, C., & Sinkovics, R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
[https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)

Hernández, N., Sánchez, Y., & Lavín, J. (2014). Identificación de las capacidades empresariales como factor generador de la competitividad en el sector hotelero de Cd Victoria, México. *Investigación administrativa*, 43(113), 78–94.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782014000100078&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.

Hillage, J., & Pollard. (1998). *Employability: Developing a framework for policy analysis* | Jim Hillage.

https://www.academia.edu/23029127/Employability_developing_a_framework_for_policy_analysis

Huerta, P., López, J. E., & Almodóvar, P. (2004). La Diversificación desde la Teoría de Recursos y Capacidades. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 14, 87–104.

Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., Demuner Flores, M. del R., Ibarra Cisneros, M. A., González

Torres, L. A., & Demuner Flores, M. del R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107–130.

<https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>

International Monetary Fund. (2000). *Globalization: ¿Threat or Opportunity?* Fondo Monetario

Internacional. <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/041200to.htm>

Ivanona, A., & Ibáñez, R. (2012). *Medio Ambiente y política turística en México* (Primera Edición).

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Jacobo-Hernández, C. A., Leyva-Osuna, B. A., & Ochoa, Y. J. D. (2019). Influence of intellectual capital on organizational performance in tourism companies in México. 15(1), 72–81.

<https://doi.org/10.4067/s0718-235x2019000100072>

- Jancenelle, V. E. (2021). Tangible–Intangible resource composition and firm success. *Technovation*, 108, 102337. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2021.102337>
- Jardon, C. M., & Martos, M. S. (2010). Determinación de competencias distintivas en pymes: el caso de vigo y su área de influencia (España). *Revista Científica “Visión de Futuro”*, 14(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935476003>
- Jurczak, J. (2008). Intellectual Capital Measurement Methods. *Economics and Organization of Enterprise*, 1, 37–45. <https://doi.org/10.2478/v10061-008-0005-y>
- Kalkbrenner, M. T. (2021). Alpha, Omega, and H Internal Consistency Reliability Estimates: Reviewing These Options and When to Use Them. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/21501378.2021.1940118>
- Kariuki, A., K’Obonyo, P., & Ogutu, M. P. (2015). Intellectual Capital and Performance of Firms Listed on Nairobi Securities Exchange. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/88736>
- Kariuki, A., Wasike, S., & Ambula, R. (2016). Intellectual Capital and Employability: Proposing a conceptual framework. *IV* (4), 1149–1170. <http://ijecm.co.uk/>
- Kristandl, G., & Bontis, N. (2007). Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm. *Management Decision*, 45(9), 1015–1524. <https://doi.org/10.1108/00251740710828744>
- Lantarón, B. S. (s/f). Empleabilidad: Análisis del concepto. 18.
- Laurent, L. L., Loza, J., & Ponce, L. (2018). Las nuevas profesiones y el mercado laboral. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1), Article 1. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1243>
- Laverde, M. Y., Almanza, C. A., Gómez, D. T., & Serrano, C. L. (2020). El capital relacional como recurso diferencial y valioso para las empresas. *Pódium*, 37, 57–70. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.5>

- Lees, D. (2002). *Employability Literature Review*. 23. <http://www.ltsn.ac.uk>.
- León, A. C. (2020). Las dimensiones del capital intelectual y la cultura empresarial en las microempresas del sector manufacturero. 24(100), 4–10. <https://orcid.org/0000-0001-7047-471X>
- López, Ma. Á., & Grandío, A. (2005). Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias. Gesbiblo, S.L.
<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11793/8497451198.pdf?sequence=2>
- Madrigal, B. E. (2009). Capital humano e intelectual: Su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 65–81. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838004>
- Mahmud, R., Boroh, R. P., Mail, R., Basir, M. H. A., Fabeil, N. F. A., Mohidin, R., & Pazim, K. H. (2020). The Relationship between Human Capital and Employability: Issues from the Firms' Perspective. *Asian Journal of Research in Business and Management*, 2(3), Article 3.
<http://myjms.mohe.gov.my/index.php/ajrbm/article/view/10709>
- Marcos, E., & Martín, Ma. L. (2016). Formación de profesionales para la empresa del siglo XXI. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 89, 174–193.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5487067>
- Martín, G., Navas, J. E., García, F. E., & López, P. (s/f). A new model to measure and manage intellectual capital.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.446.4904&rep=rep1&type=pdf>
- Martín-de-Castro, G., Emilio Navas-López, J., López-Sáez, P., & Alama-Salazar, E. (2006). Organizational capital as competitive advantage of the firm. *Journal of Intellectual Capital*, 7(3), 324–337.
<https://doi.org/10.1108/14691930610681438>
- Martínez Ávila, M. (2020). Los modelos de medida en las ciencias sociales: Difusión del enfoque de ecuaciones estructurales (PLS-SEM). *Revista de investigación latinoamericana en competitividad organizacional*, 2(6). <https://www.eumed.net/rev/rilco/06/ecuaciones-estructurales.pdf>

- Martínez, M., & Fierro, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 130–164. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.336>
- Martínez-Rodríguez, F. M. (2009). El proceso de inserción laboral: Implicaciones educativas para la mejora de la empleabilidad. 2, 455–471. file:///C:/Users/famca/Downloads/16198-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16274-1-10-20110602%20(4).PDF
- Mavrou, I. (2015). Análisis factorial exploratorio: Cuestiones conceptuales y metodológicas. *Revista Nebrija de Lingüística aplicada a la enseñanza de Lenguas*, 19, 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6341538>
- Mayorga Ponce, R. B., Virgen Quiroz, A. K., Martínez Alamilla, A., & Salazar Valdez, D. (2020). Prueba Piloto. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 9(17), 69–70. <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>
- McQuaid, R., & Lindsay, C. (2005). The Concept of Employability. *Urban Studies*, 42, 197–219. <https://doi.org/10.1080/0042098042000316100>
- Méndez, C., & Rondón, M. A. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(1), 197–207. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60077-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60077-9)
- Millán, C. H., Icaza, G. G., & Del Valle, M. (2021). Perspectivas laborales en el turismo en México post-Covid 19. *Ciencia y Sociedad*, 46(2), 85–106. <https://doi.org/10.22206/cys.2021.v46i2.pp85-106>
- Miranda, J. P., Alvarado, M. G., & González, L. M. (2018). Investigación de mercado para rescatar las características que buscan las empresas locales en los recién egresados de las instituciones de nivel superior. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 16, Article 16. <http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/sistema/index.php/RDIASF/article/view/2>

- Misra, R. K., & Khurana, K. (2017). Employability Skills among Information Technology Professionals: A Literature Review. *Procedia Computer Science*, 122, 63–70.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.342>
- Monagas-Docasal, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 33(2), 142–150. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362012000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Montoya, J. F. (2019). ¿Transformación del conocimiento o evolución del aprendizaje? *Rev. Lasallista Investig.*, 16(1), 3–36. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492019000100035&lng=en&nrm=iso. ISSN 1794-4449.
- Morales, L. E. (2019). Capital intelectual y desempeño organizacional: El caso de las instituciones de educación básica en México. *Intellectual capital and organizational performance: the case of basic education institutions in México.*, 47, 180–202.
<http://libcon.rec.uabc.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=142329328&lang=es&site=eds-live>
- Moreno, A. (2015). La empleabilidad de los jóvenes en España: Explicando el elevado desempleo juvenil durante la recesión económica. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 3–20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156077>
- Moreno Mínguez, A. (2015). The employability of young people in Spain: Explaining the high youth unemployment during the economic downturn. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 2–24. <https://doi.org/10.18004/riics.2015.julio.3-20>
- Moro, R. (2019). La valutazione del diritto d'autore (copyright). 1–10.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31860.50562>
- Muñoz, E. Y. (2019). Estudio de caso: Aplicación del Modelo Intellectus y aproximación a la gestión del capital intelectual en una empresa industrial y comercial de la ciudad de Popayán – Cauca, en el

II semestre de 2018 [Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Maestría en Gestión de Organizaciones, Popayán].

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/12355>

Naranjo, C., Parra, J., & Zuluaga, L. (2016). Capital humano y resultados organizativos: Análisis en un conjunto de empresas del Eje Cafetero Colombiano. 8, 42–60.

Navas, J. E. (2015). Reflexiones Sobre La Identificación Y Medición Del Capital Intelectual De La Empresa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(33), 7–13.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151345259001>

Neffa, J. C., Panigo, D., Pérez, P., & Persia, J. (2014). Actividad, empleo y desempleo: Conceptos y definiciones. CEIL-CONICET. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027042035/pdf_461.pdf

Nemeth, J. (2017). Human capital theory in the framework of organization theory. *Strategic Management*, 22(3), 29–35. <https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=1821-34481703029N>

Nevado, D., & Lopez, V. R. (2002). *El Capital Intelectual: Valoración y Medición*. Prentice Hall.

Ngo, H., Liu, H., & Cheung, F. (2017). Perceived employability of Hong Kong employees: Its antecedents, moderator and outcomes. *Personnel Review*, 46(1), 17–35. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2015-0015>

Nieves, Y., & Leon, M. (2001). La gestión del conocimiento: Una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. 9(2), 6. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000200004

Núñez, Y. M., & Rodríguez, C. (2015). Gestión de recursos intangibles en instituciones de educación superior. *Revista de Administração de Empresas*, 55(1), 65–77. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020150107>

Obeso, C., Sauquet, A., & Cornella, A. (2003). Capital intelectual. *Gestión 2000*.

- Ochoa, M. L., Prieto, M. B., & Santidrián, A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, 3(2), 35–48.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721280>
- Ochoa, M. L., Prieto, M. B., & Santidrián, A. (2010). Estado actual de los modelos de capital intelectual y su impacto en la creación de valor. *Revista de Investigación Económica y Social de Castilla y León*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=146061>
- OECD. (2019). Higher Education in México: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education. 1–44. <http://www.oecd.org/fr/publications/higher-education-in-mexico-9789264309432-en.htm>
- OIT. (2000). Resolución sobre el Desarrollo de Recursos Humanos. Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (88; pp. 217–228). Organización Internacional del Trabajo.
- Ortiz, I. D., Salazar, D. A., & Salazar, J. F. (2016). La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional: Activos intangibles que aportan valor y sostenibilidad a las organizaciones.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2624&context=adminstracion_de_empresas
- Osorio, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. *ACIMED*, 11(6), 0–0.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352003000600008&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 4, 10. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Peeters, E., Nelissen, J., De Cuyper, N., Forrier, A., Verbruggen, M., & De Witte, H. (2019). Employability Capital: A Conceptual Framework Tested Through Expert Analysis. *Journal of Career Development*, 46(2), 79–93. <https://doi.org/10.1177/0894845317731865>

- Peiró, J. M., & Yeves, J. (2017). Análisis de la empleabilidad, sus antecedentes y Consecuencias. *Atti del Convegno "Work in progress" for a better quality of life*, 0(0), Article 0.
<https://doi.org/10.1285/9788883051289p23>
- Penrose, E. (1995). *The Theory of the Growth of the Firm* (3a ed.). Oxford University PressOxford.
<https://doi.org/10.1093/0198289774.001.0001>
- Pérez, G., & Tangarife, P. (2013). LOS ACTIVOS INTANGIBLES Y EL CAPITAL INTELECTUAL: UNA APROXIMACIÓN A LOS RETOS DE SU CONTABILIZACIÓN. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 8(1), 143–166. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5109381.pdf>
- Pérez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones, Fundamentos, metodología y praxis*. Edición Trea S. L.
- Petty, R., & Guthrie, J. (2000). Intellectual capital literature review: Measurement, reporting and management. 1(2), 155–176. <https://doi.org/10.1108/14691930010348731>
- Prester, J., Podrug, N., & Darabos, M. (2016). Four-Component Model of Intellectual Capital and Its Impact on Process and Product Innovations. University of Zagreb, Faculty of Economics and Business,
https://bib.irb.hr/datoteka/842597.IC_VENECIJA_KONACNO_2016_skraceno_dodatak_menager_ske_implicacije.pdf
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. 12(2), 248–252.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quirama, U., & Sepúlveda, J. (2018). Un acercamiento a las metodologías de valoración de activos intangibles para la búsqueda del valor razonable. 39(41).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p07.pdf>

- Raheem, A. (2018). The Impact of Intellectual Capital on Business Organization. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(6). <https://www.abacademies.org/abstract/the-impact-of-intellectual-capital-on-business-organization-7630.html>
- Ramadan, B., Dahiyat, S., Bontis, N., & Ali, M. (2017). Intellectual capital, knowledge management and social capital within the ICT sector in Jordan. *Journal of Intellectual Capital*, 18. <https://doi.org/10.1108/JIC-06-2016-0067>
- Ramòn-Poma, G. M., & Hinojosa, A. V. (2020). Capital intelectual y sus dimensiones: Una revisión de literatura. 14.
- Raudeliūnienė, J., Davidavičienė, V., & Jakubavičius, A. (2018). Knowledge management process model. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 5(3), 542–554. [https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3\(10\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2018.5.3(10))
- Ravand, H., & Baghaei, P. (2016). Partial Least Squares Structural Equation Modeling with R. 21(11). <https://doi.org/10.7275/D2FA-QV48>
- Rentería-Pérez, E., & Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7(2), 319–334. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-92672008000200002&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Riquelme, E. A., & Galeano, J. A. (2014). Recursos tangibles e intangibles para la competitividad de pymes: estudio de caso de empresas industriales del sector gráfico de la gran asunción. *Reporte Científico de a FACEN*, 5(2), 5–19. <https://revistascientificas.una.py/index.php/rcfacen/article/download/1073/1072/2079>
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE: revista d'innovació i recerca en educació*, 13(2), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>

- Ruiz, M. de los A., Font, E., & Lazcano, C. (2015). El impacto de los intangibles en la economía del conocimiento. 155(2), 119–132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425543135009>
- Salas, L. H., Gutiérrez, L., & Sifuentes, M. (2019). Factores que determinan la empleabilidad de los recién egresados de la carrera de licenciados en administración de recursos humanos. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 13(0), Article 0. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1845>
- Sanchez, A., Melià, A., & Hormiga, J. M. (2007). El concepto del capital Intelectual y sus dimensiones. 13(1), 97–111. <https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/71416/1/Dialnet-ElConceptoDelCapitalIntelectualYSusDimensiones-2356661.pdf>
- Sánchez, O., Lavín, J., & Álvarez, M. (2018). La relación del capital tecnológico en el desempeño de mercado en pequeñas y medianas empresas del sector comercio en Tampico, Tamaulipas. <https://www.eumed.net/actas/18/desarrollo-empresarial/11-la-relacion-del-capital-tecnologico.pdf>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. Journal of Family Business Strategy, 5(1), 105–115. <https://ideas.repec.org/a/eee/fambus/v5y2014i1p105-115.html>
- Sarur, M. S. (2013). La importancia del capital intelectual en las Organizaciones. 1(1), 39–45. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2146>
- Scarabino, J., Biancardi, G., & Blando, A. (2007). CAPITAL INTELECTUAL. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, 10, 59–71. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701905.pdf>
- Schultz, T. (1960). Capital formation by Education. Journal of Political Economy, 68(6), 571–583.
- Schultz, T. (1961). Investment in Human Capital. The American Economic Review, 51(1), 1–17. <https://www.jstor.org/stable/1818907>

- Schulz, E., Chowdhury, S., & Van de Voort, D. (2013). Firm productivity moderated link between human capital and compensation: The significance of task-specific human capital. *Human Resource Management, 52*(3), 423–439. <https://doi.org/10.1002/hrm.21537>
- SECTUR. (2023, abril). Ensenada | Secretaría de Turismo [Gobierno de México]. Secretaria de Turismo. <https://www.sectur.gob.mx/programas/gestion-de-destinos/productos-turisticos/frontera-norte/ensenada/>
- Serrat, O. (2017). A Primer on Intellectual Capital. *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance, 197–205*. https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9_20
- Stover, J. B., Bruno, F. E., Uriel, F. E., & Liporace, M. F. (2017). Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica. 12.
- Suárez, B. (2016). Empleabilidad: Análisis del concepto. *Revista de Investigación en Educación, 14*(1), 67–84.
- Suárez, J., & Ibarra, S. (2002a). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. 63–89. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793552.pdf>
- Suárez, J., & Ibarra, S. (2002b). La teoría de los recursos y las capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. 63–89. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/19783/AEEE-2002-15-teoria-recursos-capacidades.pdf>
- Suárez, T. F., & Martín, M. M. (2008). Impacto de los capitales humano y organizacional en las estrategias de la PYME. 21(35), 229–248.
- Sveiby, K. E. (2000). *Capital Intelectual: La nueva riqueza de las empresas* (1a ed.). Maxima Laurent du Mesnil Editeur.
- The University of Edinburgh. (2020). Employability—What is Employability? [Universitaria]. The University of Edinburgh. <https://www.ed.ac.uk/employability/staff/what-why-employability-important/what-is-employability>

- Thijssen, J. G. L., Van der Heijden, B., & Rocco, T. S. (2008). Toward the Employability-link model: Current employment transition to future employment perspectives. *Human resource development review*, 7(2), 165–183. <https://doi.org/10.1177/1534484308314955>
- Torre, C., Tommasetti, A., & Maione, G. (2021). Technology usage, intellectual capital, firm performance and employee satisfaction: The accountants' idea. *TQM Journal*, 33(3), 545–567. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0070>
- Ugalde, N. (2013). Capital intelectual, características del emprendedor e innovación. El caso de las MIPYMES costarricenses [Universidad de Valencia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/71013226.pdf>
- Vargas, Y. (2020). Medición del Capital Intelectual para Universidades Acreditadas. Universidad de Castilla La Mancha.
- Vega, V. (2016). Medición del capital intelectual. Editorial Jurídica del Ecuador.
- Vega, V. (2017). Una mirada al concepto de Capital Intelectual. *UNIANDES EPISTEME*, 4(4), Article 4. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/825>
- Ventura-León, J. L. (2017). El coeficiente Omega: Un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625–627. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77349627039>
- Vidotto, J. D. F., Ferenhof, H. A., Selig, P. M., & Bastos, R. C. (2017). A human capital measurement scale. *Journal of Intellectual Capital*, 18(2), 316–329. <https://doi.org/10.1108/JIC-08-2016-0085>
- Villegas, E., Hernández, M. A., & Salazar, B. C. (2017). La medición del capital intelectual y su impacto en el rendimiento financiero en empresas del sector industrial en México. *Contaduría y Administración*, 62(1), 184–206. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.10.002>

- Wang, C.-H., Yen, C.-D., & Liu, G. H. W. (2015). How intellectual capital influences individual performance: A multi-level perspective. *Computers in Human Behavior*, 51, 930–937.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.044>
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180.
<https://doi.org/10.1002/smj.4250050207>
- Wolff, J., & Reed, R. (2001). Firm resources and joint ventures: ¿What determines zero-sum versus positive-sum outcomes? - Wolff—2000—Managerial and Decision Economics—Wiley Online Library. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/mde.991>
- Mugira, A. (2016, agosto 31). Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

ANEXOS

Anexo 1 Evaluación del Diseño del Instrumento

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización.	71.43			28.57				100	14.28				85.71			100
El índice de rotación de colaboradores en nuestra organización está por debajo del de nuestros competidores.	28.57			71.42				100					100%			100
Es de gran importancia definir esquemas de reconocimiento que motiven a los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades dentro de la organización.	42.57			57.14				100					100%	14.28		85.7
La organización considera de gran importancia la evaluación de aquellos factores que motiven a dar lo mejor de sus colaboradores y que permitan ayudar a ser más productivo.	71.43			28.57	14.2			85.7					100			100
	%			%	8			1						%		1

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización considera que los colaboradores dan lo mejor de sí mismo en su área de trabajo.	42.57			57.14	14.2			85.7	28.57			71.42	42.57			57.1
	%			%	8			1								4
La organización busca un ambiente laboral adecuado que permite la motivación de sus colaboradores.	14.28			85.71			100					100				100
	%			%												
Los colaboradores están satisfechos con las funciones que desempeñan Vs su remuneración	14.28			85.71			100					100	14.28			85.7
	%			%												1
La organización tiene la certeza de que está aprovechando al máximo sus colaboradores	42.57			57.14	28.5		71.4		28.57			71.42	14.28			85.7
	%			%	7		2									1
Las funciones que desempeñan los colaboradores van de acuerdo con las competencias que requiere el puesto de trabajo				100%			100		14.28			85.71				100
La remuneración del colaborador es competitiva con el mercado laboral				100%	14.2		85.7		14.28			85.71				100
					8		1									
La organización establece estrategias de orientación al servicio al cliente	14.28			85.71			100					100	14.28			85.7
	%			%												1
La organización busca colaboradores capaces de sociabilizar dentro de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad	14.28			85.71			100		14.28			85.71				100
	%			%												

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización busca colaboradores capaces de adaptarse a los nuevos cambios, haciendo frente a las dificultades con eficiencia				100%				100				100				100
Los colaboradores se adaptan y dan solución con rapidez a nuevas tareas, situaciones o procedimientos que puedan surgir dentro de la organización	14.28 %			85.71 %				100				100				100
Los colaboradores cooperan en la implantación de nuevos objetivos, procedimientos y herramientas dentro de la organización	14.28			85.71				100	14.28			85.71				100
Nuestros colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización	14.28			85.71	14.28			85.71				100				100
La organización busca colaboradores que cuestionen y desafíen los procesos establecidos y capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos				100				100	14.28			85.71	14.28			85.71

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización considera de suma importancia los estudios especializados para el puesto de trabajo				100				100				100	28.57			71.42
Es importante motivar al colaborador a adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional	28.57			71.42				100				100	42.85			57.14
Nuestros colaboradores tienen la formación profesional necesaria para realizar su trabajo con eficacia				100	28.57			71.42				100	14.28			85.71
Es de suma importancia la formación profesional del colaborador para la organización	14.28			85.71				100				100	28.57			71.42
La organización promueve de forma constante el aprendizaje para mejora de sus habilidades y cualificaciones en sus Colaboradores	28.57			71.42				100				100	14.28			85.71
Se evalúa la competencia y/o habilidades del colaborador, y se realiza los ajustes de formación de acuerdo con las necesidades detectadas				100				100				100	14.28			85.71

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Los colaboradores cumplen con el perfil requerido para el desempeño del cargo				100				100				100				100
Nuestros colaboradores son considerados expertos en sus áreas de trabajo y funciones particulares	42.85			57.14	42.85			57.14	42.85			57.14	42.85			57.14
La organización considera a sus colaboradores con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector	42.85			57.14	14.28			85.71	14.28			85.71	28.57			71.42
En la organización las experiencias, tanto positivas como negativas, son utilizadas como una fuente de aprendizaje				100				100				100				100
La organización considera de suma importancia colaboradores que se mantengan informados de las novedades relacionadas con su disciplina y realicen actividades de formación	14.28			85.71				100	14.28			87.71				100
La organización es capaz de identificar las necesidades formativas y organizar el aprendizaje requerido	28.57			71.42	14.28			87.71	14.28			87.71				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se reúnen regularmente para proponer y debatir sobre mejoras, y no únicamente cuando han de resolver problemas equipo de trabajo	28.57			71.42	14.28			85.71				100				100
Los colaboradores participan de manera activa en los cursos o talleres ofrecidos por la organización				100				100				100	14.28			85.71
Los colaboradores son capaces de adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de su campo profesional	28.57			71.42				100	14.28			87.71				100
La organización apoya a los trabajadores a la mejora sus habilidades y cualificaciones cuando sea necesario	28.57			71.42				100				100				100
Delegas y confías en el trabajo que realizan los demás	42.85			57.14	28.57			71.42				100	14.28			85.71
Los colaboradores son capaces de cooperar con el resto del equipo, comprometerse con el objetivo común que se ha establecido y obedecer órdenes cuando es necesario.	28.57			71.42				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización se preocupa por fomentar el trabajo en equipo	28.57			71.42				100				100				100
Al momento de contratar personal, la organización busca gente con capacidad de trabajar en equipo	28.57			71.42				100	14.28			85.71	14.28			85.71
Los colaboradores aprenden continuamente de otros	42.85			57.14	28.57			71.42				100				100
La organización considera esencial el dialogo, la comunicación y la adaptación a los grupos de trabajo en función a puesto de trabajo	14.28			85.71				100				100				100
Los colaboradores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación	57.14			42.85				100	14.28			85.71				100
La organización considera importante el equilibrio entre la vida laboral y familiar	14.28			85.71				100				100	28.57			71.42
El colaborador mantiene un equilibrio entre su vida laboral y la vida personal	57.14			42.85	14.28			85.71	14.28			85.71	42.85			57.14
Es elemental que los colaboradores que se contrata posean la capacidad de manejo de grupos	28.57			71.42				100	14.28			85.71				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL HUMANO																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Los colaboradores son capaces de liderar grupos de trabajo, coordinar de manera efectiva y movilizar sus capacidades				100				100								100
La organización busca capital humano capaz de liderar, coordinar y movilizar grupos	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71
La organización fomenta el liderazgo entre sus colaboradores				100				100				100	14.28			85.71
Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Los colaboradores comparten la cultura organizacional dentro y fuera de la organización	42.85			57.14	14.28			85.71				100				100
La organización está en una constante búsqueda de compromiso de sus colaboradores hacia la organización	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización considera de gran importancia la búsqueda de pertenencia de sus colaboradores	28.57			71.42				100				100	14.28			85.71
La organización considera esenciales espacios dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores	42.85			57.14	14.28			85.71				100	14.28			85.71
La organización provee a sus colaboradores espacios donde puedan estimular el aprendizaje	28.57			71.42	14.28			85.71				100				100
La organización tiene identificado que tipo de herramientas se requieren para identificar las competencias y conocimientos necesarios para el puesto de trabajo	28.57			71.42				100				100				100
La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos	14.28			85.71				100				100	14.28			85.71
La organización detecta, actualiza y difunde las necesidades relacionadas a la cultura organizacional	42.85			57.14				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
El buen ambiente de trabajo dentro de la organización hace que los colaboradores sean productivos	28.57			71.42				100	14.28			85.71	14.28			85.71
La organización transmite los valores hacia sus colaboradores				100				100				100				100
Es importante que los colaboradores conozcan y compartan la misión, visión y principios que orientan la vida de la organización	28.57			71.42				100				100	14.28			85.71
Es de suma importancia que la organización tenga definido y puedan transmitir la misión, visión y principios hacia sus colaboradores	42.85			57.14				100	14.28			85.71	28.57			71.42
La organización se preocupa por invertir en sistemas para acelerar el flujo de conocimientos de sus colaboradores	14.28			85.71	14.28			85.71				100				100
Se encuentra en una búsqueda constante de los nuevos conocimientos que den valor agregado a la organización	28.57			71.42				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	28.57			71.42				100				100	14.28			85.71
La organización protege el conocimiento y la información clave para evitar pérdidas en caso de que colaboradores abandonaran la organización				100	14.28			85.71				100				100
Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar las competencias de los empleados constantemente				100				100				100				100
En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	42.85			57.14	14.28			85.71	14.28			85.71	42.85			57.14
La organización maneja procesos para una mejora continua de las actividades de los colaboradores				100				100				100	14.28			85.71

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
El colaborador se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes				100				100				100				100
La organización maneja procesos para una mejora continua de las relaciones con los clientes				100				100	14.28			85.71				100
La organización busca personal capaz de solucionar problemas o situaciones con los proveedores				100				100				100				100
La organización aprende de las alianzas estratégicas con sus proveedores para mejorar sus procesos				100				100				100				100
Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	57.14			42.85	14.28			85.71				100				100
Se tiene el conocimiento de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo dentro de la organización	28.57			71.42				100				100				100
La estructura organizacional es conocida por todos los colaboradores de la organización	14.28			85.71				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tienen procesos de reclutamiento y selección para contratar a los mejores candidatos	28.57			71.42				100				100				100
En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	85.71			14.28	85.71			14.28	85.71			14.28	85.71			14.28
La organización invierte en investigación y desarrollo de nuevo conocimiento o nuevos puestos de trabajo				100				100	14.28			85.71				100
La organización cuenta con colaboradores capaces de trabajar la investigación y desarrollo de nuevo conocimiento	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71
La organización tiene vínculos con centros de desarrollo tecnológico, grupos y/o investigadores que le permiten incrementar el conocimiento.	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización invierte en tecnología para ser más competitiva dentro de su sector				100				100				100				100
La organización tiene identificado el tipo de tecnología requerida para el puesto de trabajo				100				100				100				100
La organización cuenta con plataformas tecnológicas para mantener acercamiento con los clientes.	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71
En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías	14.28			85.71				100				100	14.28			85.71
La organización se preocupa por mantener actualizados a sus colaboradores ante los nuevos cambios tecnológicos	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71	28.57			71.42
La organización busca colaboradores con conocimientos y habilidades tecnológicas				100	14.28			85.71	14.28			85.71				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL ESTRUCTURAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Todos los colaboradores tienen acceso a las Tecnologías Digitales dentro de la organización				100				100				100				100
La organización tiene la dotación de tecnologías de información y comunicación suficiente para el desarrollo de sus actividades				100				100	14.28			85.71				100
Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Nuestro colaborador tiene la habilidad para incrementar los clientes	14.28			85.71				100	14.28			85.71				100
Obtenemos mucha información importante de los clientes y sus necesidades	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71				100
La organización está en una constante búsqueda de la lealtad de sus clientes				100				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio que se ofrece				100				100				100				100
La organización está consciente de las necesidades de los clientes				100				100				100	14.28			85.71
La organización cuenta con estrategias enfocadas a ofrecer valor agregado al cliente y partes relacionadas, hasta superar las expectativas de estos.				100				100				100				100
En la organización realizan acciones para retener a sus clientes y mantener relaciones mutuamente beneficiosas				100				100	14.28			85.71				100
Las relaciones con sus proveedores son sólidas para desarrollar nuevas soluciones que benefician a ambas partes	28.57			71.42				100	14.28			85.71				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Los colaboradores se apoyan en los proveedores en la solución de necesidades empresariales y estratégicas, costos, calidad, tiempos, etc.				100				100	14.28			85.71				100
Considera la capacidad de respuesta de los proveedores favorable para la organización que le permita atender las exigencias del mercado y los clientes	14.28			85.71				100				100				100
Es de gran importancia para la organización mantener alianzas con sus aliados comerciales	14.28			85.71				100				100				100
Nuestra organización tiene habilidad para establecer alianzas	28.57			71.42				100	14.28			85.71				100
Aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos	14.28			85.71				100				100				100
La organización tiene la capacidad de detectar cuales con sus principales competidores	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71
Considera que los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores	28.57			71.42				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Considera adecuado que la organización realice actividades de colaboración con sus competidores.	14.28			85.71				100				100				100
La organización considera de importancia la relación con instituciones de calidad dentro del sector turístico	28.57			71.42				100	14.28			85.71	14.28			85.71
La organización mantiene las certificaciones turísticas necesarias para brindar un mejor servicio	14.28			85.71				100	14.28			85.71	14.28			85.71
En la organización realizan acciones para retener a sus colaboradores y mantener relaciones mutuamente beneficiosas	14.28			85.71				100				100				100
La organización está consciente de las necesidades de sus colaboradores	14.28			85.71				100				100	14.28			85.71
Cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los colaboradores acerca de la relación con organización				100				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización cuenta con estrategias enfocadas a ofrecer valor agregado a los colaboradores, hasta superar las expectativas de estos.				100				100				100				100
La organización maneja redes de comunicación para estar en constante contacto a las necesidades de sus colaboradores				100				100				100				100
La organización mantiene una estrecha y sana interacción con los distintos organismos públicos				100				100				100				100
Ha sacado provecho la organización a los medios de comunicación para su beneficio propio	28.57			71.42	14.28			85.71	14.28			85.71	14.28			85.71
Considera que la organización mantiene una buena relación con los medios de comunicación	14.28			85.71				100				100				100
La organización mantiene un acercamiento constante con las asociaciones de medio ambiente				100				100				100				100

Fuente. - Elaboración propia basándose en Escobar-Pérez & Martínez (2008)

Tabla 56 Evaluación del Diseño del Instrumento (continuación)

Dimensión: CAPITAL RELACIONAL																
Ítem	Claridad (% obtenidos)				Coherencia (% obtenidos)				Relevancia (% obtenidos)				Suficiencia (% obtenidos)			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
La organización incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de preservación del medio ambiente a sus colaboradores y clientes				100				100				100				100
La organización considera importante conocer e implementar las certificaciones medioambientales	14.28			85.71				100				100	14.28			85.71
La organización tiene identificado que tipo de certificaciones medioambientales requiere				100				100				100	14.28			85.71
La organización mantiene una estrecha relación con las distintas organizaciones e instituciones laborales	14.28			85.71				100	14.28			85.71				100
La organización mantiene el acercamiento con la bolsa de trabajo, asociaciones y cámaras relacionadas con el sector turístico				100				100				100				100
Se considera de importancia para la organización mantener un código de conducta para sus colaboradores	14.28			85.71				100				100	14.28			85.71
Fuente.	-	Elaboración		propia	basándose		en	Escobar-Pérez		&	Martínez		(2008)			

Anexo 2 Observaciones de expertos

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1

Dra. Tiillalcapatl Gómez Carreto		
LUGAR DONDE LABORA	Universidad Autónoma de Chiapas	
CARGO ACTUAL	Profesora Investigadora	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Cultura organizacional	
AÑOS DE EXPERIENCIA	19	
CORREO	unach-ca-129@unach.mx	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización	“En esta organización se fomenta la confianza y el compromiso de los colaboradores”.
CH_VA02	El índice de rotación de colaboradores en nuestra organización está por debajo del de nuestros competidores	“El entrevistado debería tener conocimiento al respecto. Si tiene la información contestará con un hecho, si no la tiene, contestará con una opinión”.
CH_VA03	Es de gran importancia definir esquemas de reconocimiento que motiven a los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades dentro de la organización	“En esta organización existen esquemas de reconocimiento para motivar a los colaboradores en el desempeño de sus actividades”.
CH_VA04	La organización considera de gran importancia la evaluación de aquellos factores que motiven a dar lo mejor de sus colaboradores y que permitan ayudar a ser más productivo	“En esta organización existen sistemas de evaluación de la productividad de los colaboradores”.

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1 (continuación)

Dra. Tlillalcapatl Gómez Carreto - Observaciones		
CH_VA05	La organización considera que los colaboradores dan lo mejor de sí mismo en su área de trabajo	“En esta organización se sistematiza información sobre la productividad de los empleados”.
CH_VA06	La organización busca un ambiente laboral adecuado que permite la motivación de sus colaboradores	“La organización provee un ambiente laboral que motiva la productividad de sus colaboradores”.
CH_VA07	Los colaboradores están satisfechos con las funciones que desempeñan Vs su remuneración	Tendría que cambiar de entrevistado. Entrevistar al colaborador.
CH_VA08	La organización tiene la certeza de que está aprovechando al máximo sus colaboradores	“En esta organización existe un sistema de corroboración de que los colaboradores usan sus capacidades en relación con sus tareas asignadas”.
CH_VA10	La remuneración del colaborador es competitiva con el mercado laboral	Posiblemente tenga que cambiar de entrevistado o reformular la pregunta
CH_VA12	La organización busca colaboradores capaces de sociabilizar dentro de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad	Recomiendo formulación si busca un hecho.
CH_VA14	Los colaboradores se adaptan y dan solución con rapidez a nuevas tareas, situaciones o procedimientos que puedan surgir dentro de la organización	Posiblemente tenga que cambiar de entrevistado
CH_AP04	Es importante motivar al colaborador a adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional	Reformular
CH_AP07	La organización considera a sus colaboradores con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector	Reformular
CH_AP10	Nuestros colaboradores son considerados expertos en sus áreas de trabajo y funciones particulares	Reformular

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1 (continuación)

Dra. Tlillalcapatl Gómez Carreto – Observaciones		
CH_AP11	La organización considera de suma importancia colaboradores que se mantengan informados de las novedades relacionadas con su disciplina y realicen actividades de formación	Reformular
CH_AP13	Los colaboradores son capaces de adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de su campo profesional	Reformular
CH_CA05	Los colaboradores son capaces de cooperar con el resto del equipo, comprometerse con el objetivo común que se ha establecido y obedecer órdenes cuando es necesario.	Reformular
CH_CA06	La organización se preocupa por fomentar el trabajo en equipo	Reformular
CH_CA07	Al momento de contratar personal, la organización busca gente con capacidad de trabajar en equipo	Reformular
CH_CA08	Los colaboradores aprenden continuamente de otros	Cambiar de entrevistado. Solamente el colaborador puede saber si aprende de otros.
CH_CA09	La organización considera esencial el dialogo, la comunicación y la adaptación a los grupos de trabajo en función a puesto de trabajo	Reformular
CH_CA10	Los colaboradores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación	“Los trabajadores aplican los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación”
CH_CA11	La organización considera importante el equilibrio entre la vida laboral y familiar	Reformular
CH_CA12	El colaborador mantiene un equilibrio entre su vida laboral y la vida personal	Cambiar de entrevistado
CH_CA13	Es elemental que los colaboradores que se contrata posean la capacidad de manejo de grupos	Reformular

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1 (continuación)

Dra. Tlillalcapatl Gómez Carreto - Observaciones		
CH_CA16	La organización busca capital humano capaz de liderar, coordinar y movilizar grupos	“La organización cuenta con colaboradores con capacidades de liderazgo”.
CO_C01	Los colaboradores comparten la cultura organizacional dentro y fuera de la organización	El entrevistado tendría que contar con un sistema de información que le permita saber si sus colaboradores comparten etcétera.
CO_C04	El buen ambiente de trabajo dentro de la organización hace que los colaboradores sean productivos	Reformular eliminando los adjetivos calificativos.
CO_C06	Es importante que los colaboradores conozcan y compartan la misión, visión y principios que orientan la vida de la organización	Reformular
CO_C07	Es de suma importancia que la organización tenga definido y puedan transmitir la misión, visión y principios hacia sus colaboradores	Reformular
CO_C08	La organización considera de gran importancia la búsqueda de pertenencia de sus colaboradores	Reformular
CO_AO01	La organización considera esenciales espacios dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores	Reformular
CO_AO05	La organización se preocupa por invertir en sistemas para acelerar el flujo de conocimientos de sus colaboradores	Reformular
CO_AO06	Se encuentra en una búsqueda constante de los nuevos conocimientos que den valor agregado a la organización	Reformular
CO_AO07	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Reformular
CO_P01	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Reformular
CO_E01	Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	Reformular

Fuente. - Elaboración propia

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1 (continuación)

Dra. Tlillalcapatl Gómez Carreto – Observaciones		
CO_E02	Se tiene el conocimiento de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo dentro de la organización	Reformular
CO_E03	La estructura organizacional es conocida por todos los colaboradores de la organización	Probablemente cambiará de entrevistado.
CO_E05	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Reformular
CO_DT04	En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías	Reformular
CO_DT05	La organización se preocupa por mantener actualizados a sus colaboradores ante los nuevos cambios tecnológicos	Reformular
CRN_RP1	Las relaciones con sus proveedores son sólidas para desarrollar nuevas soluciones que benefician a ambas partes	“Las relaciones con sus proveedores conducen al desarrollo de soluciones de mutuo beneficio”.
CRN_RP2	Los colaboradores se apoyan en los proveedores en la solución de necesidades empresariales y estratégicas, costos, calidad, tiempos, etc.	Esto lo podrían contestar mejor los colaboradores.
CRN_RP3	Considera la capacidad de respuesta de los proveedores favorable para la organización que le permita atender las exigencias del mercado y los clientes	Reformular
CRN_RA1	Es de gran importancia para la organización mantener alianzas con sus aliados comerciales	Reformular
CRN_RA2	Nuestra organización tiene habilidad para establecer alianzas	Reformular
CRN_RA3	Aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos	Reformular
CRN_RC1	La organización tiene la capacidad de detectar cuales con sus principales competidores	Reformular

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 57 Observaciones por el experto No.1 (continuación)

Dra. Tlillalcapatl Gómez Carreto – Observaciones		
CRN_RC 2	Considera que los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores	Reformular
CRN_RC 3	Considera adecuado que la organización realice actividades de colaboración con sus competidores.	Reformular
CRN_RI1	La organización considera de importancia la relación con instituciones de calidad dentro del sector turístico	Reformular
CRN_RI2	La organización mantiene las certificaciones turísticas necesarias para brindar un mejor servicio	Reformular
CS_RMC 2	Ha sacado provecho la organización a los medios de comunicación para su beneficio propio	Mejore la redacción
CS_MC1	Considera que la organización mantiene una buena relación con los medios de comunicación	Reformular
CS_MC4	La organización considera importante conocer e implementar las certificaciones medioambientales	Reformular
CS_RC2	Se considera de importancia para la organización mantener un código de conducta para sus colaboradores	Reformular

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 58 Observaciones por el experto No.2

Dra. Martha Rocío Guerra Gutiérrez		
LUGAR DONDE LABORA	Universidad del Valle de México	
CARGO ACTUAL	Profesora Investigadora	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Turismo y género; estudios organizacionales	
AÑOS DE EXPERIENCIA	9	
CORREO	martha.guerra@uvmnet.edu	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización.	“Dentro de la organización es de suma importancia tratar de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores”.
CH_VA04	La organización considera de gran importancia la evaluación de aquellos factores que motiven a dar lo mejor de sus colaboradores y que permitan ayudar a ser más productivo.	“Se considera importante en la organización evaluar en los trabajadores factores que motiven a dar lo mejor”.
CH_VA08	La organización tiene la certeza de que está aprovechando al máximo sus colaboradores	En mi opinión con este planteamiento no se está midiendo la satisfacción de los trabajadores.
CH_VA09	Las funciones que desempeñan los colaboradores van de acuerdo con las competencias que requiere el puesto de trabajo	Mismo caso que la anterior, recomiendo replantear en el sentido de “al desempeñar sus funciones los empleados se sienten satisfechos sacando el máximo a sus habilidades y capacidades”.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 58 Observaciones por el experto No.2 (continuación)

Dra. Martha Rocío Guerra Gutiérrez – Observaciones		
CH_VA1 0	La remuneración del colaborador es competitiva con el mercado laboral	Realmente no se mide la satisfacción del empleado sino la competitividad de la empresa en el mercado.
CH_VA1 6	Nuestros colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización	“Los colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización”.
CH_APO 1	Nuestros colaboradores tienen la formación profesional necesaria para realizar su trabajo con eficacia	En la organización los colaboradores cuentan con la formación profesional necesaria para realizar su trabajo.
CH_APO 4	Es importante motivar al colaborador a adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional	Es importante motivar y apoyar al colaborador en adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional.
CH_APO 5	La organización promueve de forma constante el aprendizaje para mejora de sus habilidades y cualificaciones en sus Colaboradores	La organización promueve de forma constante el aprendizaje para mejora de sus habilidades y cualificaciones en sus <u>colaboradores</u> .
CH_APO 7	La organización considera a sus colaboradores con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector	La organización considera que sus colaboradores cuentan con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector.
CH_AP1 1	La organización considera de suma importancia colaboradores que se mantengan informados de las novedades relacionadas con su disciplina y realicen actividades de formación	Si se está hablando de desarrollo personal, considero que dentro de esta dimensión se debe de enfocar los ítems 11, 12 y 13 en habilidades complementarias a la persona.
CH_AP1 2	La organización es capaz de identificar las necesidades formativas y organizar el aprendizaje requerido	Comentario anterior.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 58 Observaciones por el experto No.2 (continuación)

Dra. Martha Rocío Guerra Gutiérrez – Observaciones		
CH_AP1 3	Los colaboradores son capaces de adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de su campo profesional	Comentario anterior.
CH_CA0 2	Se reúnen regularmente para proponer y debatir sobre mejoras, y no únicamente cuando han de resolver problemas equipo de trabajo	Los colaboradores se reúnen regularmente para proponer y debatir sobre mejoras, y no únicamente cuando han de resolver problemas equipo de trabajo.
CH_CA0 4	Delegas y confías en el trabajo que realizan los demás	La mayoría del tiempo delegas y confías en el trabajo que realizan los subordinados.
CH_CA1 0	Los colaboradores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación	Los colaboradores aplican, comparte y comunican de manera efectiva los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación.
CH_CA1 1	La organización considera importante el equilibrio entre la vida laboral y familiar	La organización considera importante y apoya a los trabajadores para que mantengan el equilibrio entre la vida laboral y familiar
CH_CA1 2	El colaborador mantiene un equilibrio entre su vida laboral y la vida personal	Los colaboradores logran tener un equilibrio entre su vida personal y laboral.
CH_CA1 4	La organización fomenta el liderazgo entre sus colaboradores	La organización identifica y fomenta el liderazgo entre sus colaboradores
CO_ID01	La organización invierte en Investigación y desarrollo de nuevo conocimiento o nuevos puestos de trabajo	La organización invierte en <u>investigación</u> y desarrollo de nuevo conocimiento o nuevos puestos de trabajo.
CRN_RC 1	Nuestros colaboradores tienen la habilidad para incrementar los clientes	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios de los clientes más importantes.

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 58 Observaciones por el experto No.2 (continuación)

Dra. Martha Rocío Guerra Gutiérrez – Observaciones		
CRN_RC2	Obtenemos mucha información importante de los clientes y sus necesidades	Se obtiene, almacena y aprovecha la información importante de los clientes y sus necesidades.
CRN_RA2	Nuestra organización tiene habilidad para establecer alianzas	La organización cuenta con la habilidad para establecer alianzas
CRN_RI1	La organización considera de importancia la relación con instituciones de calidad dentro del sector turístico	La organización considera importante la relación con instituciones de calidad dentro de su sector.
CRN_RI2	La organización mantiene las certificaciones turísticas necesarias para brindar un mejor servicio	La organización mantiene las certificaciones específicas de su área para brindar un mejor servicio.
CRN_RE2	La organización está consciente de las necesidades de sus colaboradores	La organización está consciente, se preocupa y trata de atender las necesidades de sus colaboradores.
CS_RMC 2	Ha sacado provecho la organización a los medios de comunicación para su beneficio propio	Se ha logrado obtener provecho para la organización de algún medio de comunicación.
CS_RC2	Se considera de importancia para la organización mantener un código de conducta para sus colaboradores	Se considera de importancia para la organización que sus colaboradores mantengan un código de conducta interna y externamente.

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 59 Observaciones por el experto No.3

Dra. Norma Leticia España Martínez		
LUGAR DONDE LABORA	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología	
CARGO ACTUAL	Subdirectora Regional Noreste	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Capital Intelectual; Cultura organizacional	
AÑOS DE EXPERIENCIA	9	
CORREO	norma.espana@conacyt.gob.mx	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización	No queda clara la redacción.
CH_VA02	El índice de rotación de colaboradores en nuestra organización está por debajo del de nuestros competidores	Mejorar la redacción
CH_VA03	Es de gran importancia definir esquemas de reconocimiento que motiven a los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades dentro de la organización	“que tan importante resulta el definir ...”
CH_VA05	La organización considera que los colaboradores dan lo mejor de sí mismo en su área de trabajo	Sugiero omitir este ítem, ya que está incluido en el anterior.
CH_VA15	Los colaboradores cooperan en la implantación de nuevos objetivos, procedimientos y herramientas dentro de la organización	Mejorar la redacción
CH_VA17	La organización busca colaboradores que cuestionen y desafíen los procesos establecidos y capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos	Quizá podríamos omitir esta pregunta
CH_AP01	Nuestros colaboradores tienen la formación profesional necesaria para realizar su trabajo con eficacia	Quizá podríamos agregar otra de “en promedio nivel de estudios ...”
CH_AP05	La organización promueve de forma constante el aprendizaje para mejora de sus habilidades y cualificaciones en sus Colaboradores	Mejorar redacción
CH_AP07	La organización considera a sus colaboradores con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector	Sugiero quitar esta pregunta o bien reformularla

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 59 Observaciones por el experto No.3 (continuación)

Dra. Norma Leticia España Martínez – Observaciones		
CH_AP1 0	Nuestros colaboradores son considerados expertos en sus áreas de trabajo y funciones particulares	Sugiero omitir esta pregunta ya que se responde con la anterior
CH_AP1 2	La organización es capaz de identificar las necesidades formativas y organizar el aprendizaje requerido	Mejorar la redacción
CH_AP1 3	Los colaboradores son capaces de adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de su campo profesional	Mejorar la redacción
CH_CA02	Se reúnen regularmente para proponer y debatir sobre mejoras, y no únicamente cuando han de resolver problemas equipo de trabajo	Pueden unirse esta con la que sigue
CH_CA04	Delegas y confías en el trabajo que realizan los demás	No queda claro el ítem, se sugiere “en la organización se delega y se confía en el trabajo...”
CH_CA05	Los colaboradores son capaces de cooperar con el resto del equipo, comprometerse con el objetivo común que se ha establecido y obedecer órdenes cuando es necesario.	Cambiar “obedecer” por “atender”.
CH_CA07	Al momento de contratar personal, la organización busca gente con capacidad de trabajar en equipo	Quizá podríamos unir con la de arriba
CH_CA08	Los colaboradores aprenden continuamente de otros	Entiendo, pero mejorar la redacción
CH_CA12	El colaborador mantiene un equilibrio entre su vida laboral y la vida personal	Son importantes, pero podrían unirse con el de arriba
CH_CA13	Es elemental que los colaboradores que se contrata posean la capacidad de manejo de grupos	***
CH_CA15	Los colaboradores son capaces de liderar grupos de trabajo, coordinar de manera efectiva y movilizar sus capacidades	*** puede unirse con la primera del bloque
CH_CA16	La organización busca capital humano capaz de liderar, coordinar y movilizar grupos	**** podrían unirse
Fuente.	-	Elaboración propia

Tabla 59 Observaciones por el experto No.3 (continuación)

Dra. Norma Leticia España Martínez – Observaciones		
CO_C01	Los colaboradores comparten la cultura organizacional dentro y fuera de la organización	Mejorar la redacción “los colaboradores comparten elementos de la cultura organizacional (poner ejemplos) ...”
CO_C03	La organización detecta, actualiza y difunde las necesidades relacionadas a la cultura organizacional	No queda claro “difunde las necesidades” qué necesidades. Tener claro eso.
CO_C04	El buen ambiente de trabajo dentro de la organización hace que los colaboradores sean productivos	Mejorar la redacción, ya que de esta manera seguro será un 100% sí, totalmente sí. Se sugiere “la organización tiene mecanismos ... que aseguran un buen ambiente de trabajo”.
CO_C05	La organización transmite los valores hacia sus colaboradores	****
CO_C07	Es de suma importancia que la organización tenga definido y puedan transmitir la misión, visión y principios hacia sus colaboradores	Puede incluirse en la primera del bloque****
CO_C08	La organización considera de gran importancia la búsqueda de pertenencia de sus colaboradores	****
CO_A00 1	La organización considera esenciales espacios dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores	¿No queda claro qué se pretende, espacios físicos? Mejorar la redacción.
CO_A00 2	La organización provee a sus colaboradores espacios donde puedan estimular el aprendizaje	Mismo comentario, podría ser “la organización destina recurso para la elaboración de talleres y/o áreas para estimular Como...”
CO_A00 4	La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos	Verificar el tipo de escala de Likert, del 1-10 o de grado de importancia.
CO_A00 5	La organización se preocupa por invertir en sistemas para acelerar el flujo de conocimientos de sus colaboradores	***Se preocupa e implementa, mejorar la redacción.
CO_A00 6	Se encuentra en una búsqueda constante de los nuevos conocimientos que den valor agregado a la organización	*** podrían unirse con la anterior

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 59 Observaciones por el experto No.3 (continuación)

Dra. Norma Leticia España Martínez – Observaciones		
CO_AO07	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	*Mejorar la redacción para saber si efectivamente existen.
CO_AO09	Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar las competencias de los empleados constantemente	Ver si no se repite con una de aprendizaje en CH, si sí, unirlas y saber qué es ítem para ambos.
CO_P01	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	*Se repite con la de arriba de aprendizaje organizativo
CO_E01	Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	Mejorar la redacción, "¿la estructura permite inadecuado funcionamiento...?"
CO_E03	La estructura organizacional es conocida por todos los colaboradores de la organización	***Podría relacionarse con la primera del bloque
CO_E05	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	*** se repite
CO_ID02	La organización cuenta con colaboradores capaces de trabajar la investigación y desarrollo de nuevo conocimiento	Sería la única que dejaría en este apartado.
CO_DT03	La organización cuenta con plataformas tecnológicas para mantener acercamiento con los clientes.	Podría omitirse
CO_DT05	La organización se preocupa por mantener actualizados a sus colaboradores ante los nuevos cambios tecnológicos	Podría omitirse ya que ya se incluyó capacitación anteriormente
CO_DT07	La organización busca colaboradores con conocimientos y habilidades tecnológicas	Podría omitirse ya se preguntó sobre capacitación
CRN_RC2	Obtenemos mucha información importante de los clientes y sus necesidades	No queda clara, se propone "se realizan acciones para la captación de información..."
CRN_RC4	La organización cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los clientes acerca del servicio que se ofrece	Podría unirse con RC2
CRN_RC5	La organización está consciente de las necesidades de los clientes	Podría unirse con RC2 Y RC4

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 59 Observaciones por el experto No.3 (continuación)

Dra. Norma Leticia España Martínez – Observaciones		
CRN_RC6	La organización cuenta con estrategias enfocadas a ofrecer valor agregado al cliente y partes relacionadas, hasta superar las expectativas de los mismos.	Me parece que hay otra pregunta similar, analizar si pueden unirse.
CRN_RC7	En la organización realizan acciones para retener a sus clientes y mantener relaciones mutuamente beneficiosas	Mismo comentario, analizar si puede unirse
CRN_RP2	Los colaboradores se apoyan en los proveedores en la solución de necesidades empresariales y estratégicas, costos, calidad, tiempos, etc.	Hay otra pregunta sobre estrategias con proveedores, revisar, si la hay omitir una.
CRN_RC3	Considera adecuado que la organización realice actividades de colaboración con sus competidores.	No solo si lo considera adecuado, si no cuestionar si se realiza.
CRN_RI1	La organización considera de importancia la relación con instituciones de calidad dentro del sector turístico	Puede ser obvia la respuesta, mejorar para obtener el tipo de relación.
CRN_RE4	La organización cuenta con estrategias enfocadas a ofrecer valor agregado a los colaboradores, hasta superar las expectativas de los mismos.	Quizá podría unirse* RE5
CRN_RE5	La organización maneja redes de comunicación para estar en constante contacto a las necesidades de sus colaboradores	Quizá podría unirse* RE4
CS_RMC 1	La organización mantiene una estrecha y sana interacción con los distintos organismos públicos	Sería interesante saber ¿cuáles?
CS_RMC 2	Ha sacado provecho la organización a los medios de comunicación para su beneficio propio	Mejorar la redacción, se sugiere “ a partir de la relación con los medios... se han obtenido algún tipo de beneficio? “algo así”

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 60 Observaciones por el experto No.4

Dra. Gizelle Guadalupe Macías González		
LUGAR DONDE LABORA	Universidad de Guadalajara Campus Altos	
CARGO ACTUAL	Profesora Investigadora	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Organización y dirección de empresas	
AÑOS DE EXPERIENCIA	20	
CORREO	gmaciasg@cualtos.udg.mx	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización	“del fomento a la confianza y el compromiso”
CH_VA03	Es de gran importancia definir esquemas de reconocimiento que motiven a los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades dentro de la organización	En los primeros se utilizó nuestra empresa, nuestros competidores, se puede utilizar en lo sucesivo (es decir si será impersonal o en 3er, en lugar de mixto, sugiero impersonal)
CH_VA04	La organización considera de gran importancia la evaluación de aquellos factores que motiven a dar lo mejor de sus colaboradores y que permitan ayudar a ser más productivo	Motivan a sus colaboradores a dar lo mejor y que permiten ayudarlos a ser más productivos
CH_VA05	La organización considera que los colaboradores dan lo mejor de sí mismo en su área de trabajo	Cambiar “los” por sus”
CH_VA11	La organización establece estrategias de orientación al servicio al cliente	Vincular con los colaboradores

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 60 Observaciones por el experto No.4 (continuación)

Dra. Gizelle Guadalupe Macías González – Observación		
CH_VA1 6	Nuestros colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización	Decir estilos ...
CH_AP0 3	La organización considera de suma importancia los estudios especializados para el puesto de trabajo	Sustituir “suma” por Relevantes los estudios
CH_AP0 4	Es importante motivar al colaborador a adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional	“Importante” por trascendental o sustancial
CH_AP0 5	La organización promueve de forma constante el aprendizaje para mejora de sus habilidades y cualificaciones en sus Colaboradores	Revisar termino en castellano y cambiarlo
CH_AP0 8	En la organización las experiencias, tanto positivas como negativas, son utilizadas como una fuente de aprendizaje	las experiencias del personal / de los colaboradores
CH_AP1 1	La organización considera de suma importancia colaboradores que se mantengan informados de las novedades relacionadas con su disciplina y realicen actividades de formación	“que los colaboradores”
CH_AP1 2	La organización es capaz de identificar las necesidades formativas y organizar el aprendizaje requerido	“en sus colaboradores”
CH_CA0 1	La organización apoya a los trabajadores a la mejora sus habilidades y cualificaciones cuando sea necesario	A sus colaboradores en la mejora de sus habilidades y (sinónimo, o palabra sustituta, puede ser competencias) cuando valora necesario
CH_CA0 2	Se reúnen regularmente para proponer y debatir sobre mejoras, y no únicamente cuando han de resolver problemas equipo de trabajo	Los colaboradores se reúnen
CH_CA0 4	Delegas y confías en el trabajo que realizan los demás	Cambiar el estilo. Se delega y se confía en el trabajo que realizan los demás colaboradores
CH_CA0 6	La organización se preocupa por fomentar el trabajo en equipo	...con sus colaboradores
CH_CA0 7	Al momento de contratar personal, la organización busca gente con capacidad de trabajar en equipo	... como colaboradores

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 60 Observaciones por el experto No.4 (continuación)

Dra. Gizelle Guadalupe Macías González – Observación		
CH_CA10	Los colaboradores aplican de forma óptima los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación	...Y los comparten con el resto del equipo/del personal etc.
CH_CA11	La organización considera importante el equilibrio entre la vida laboral y familiar	... de los colaboradores
CH_CA13	Es elemental que los colaboradores que se contrata posean la capacidad de manejo de grupos	“Contratan”
CO_C01	Los colaboradores comparten la cultura organizacional dentro y fuera de la organización	Se abren en dos, pues son dos preguntas, ¿o conviene que así contesten?
CO_C03	La organización detecta, actualiza y difunde las necesidades relacionadas a la cultura organizacional	Ajustar ítem para vincular con colaborador
CO_A00 1	La organización considera esenciales espacios dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores	La organización considera esencial la programación de (tiempos /sesiones) laborales dedicados/as a la adquisición... Sintaxis
CO_A00 2	La organización provee a sus colaboradores espacios donde puedan estimular el aprendizaje	Provee espacios donde sus colaboradores puedan estimular...
CO_A00 3	La organización tiene identificado que tipo de herramientas se requieren para identificar las competencias y conocimientos necesarios para el puesto de trabajo	Identificar en sus colaboradores las competencias...
CO_A00 4	La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos	Propuestos por los colaboradores
CO_A00 6	Se encuentra en una búsqueda constante de los nuevos conocimientos que den valor agregado a la organización	Rehacer vincular colaboradores y organización
CO_A00 7	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	De trabajo con la descripción de las...tareas que se requieren en los...

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 60 Observaciones por el experto No.4 (continuación)

Dra. Gizelle Guadalupe Macías González – Observación		
CO_AO09	Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar las competencias de los empleados constantemente	“colaboradores”
CO_P01	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	De + “con la descripción” En + “que se requieren”
CO_P03	El colaborador se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes	...clientes, a través de los colaboradores
CO_P05	La organización busca personal capaz de solucionar problemas o situaciones con los proveedores	...como colaborador capaz...
CO_P06	La organización aprende de las alianzas estratégicas con sus proveedores para mejorar sus procesos	y los colaboradores las consideran/las valoran, etc.
CO_E01	Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	No sé si convenga agregar colaboradores. De la organización, identificable para los colaboradores
CO_E02	Se tiene el conocimiento de los perfiles profesionales de los puestos de trabajo dentro de la organización	Conocimiento por parte de los colaboradores de los perfiles...
CO_E04	Tienen procesos de reclutamiento y selección para contratar a los mejores candidatos	La organización posee procesos de reclutamiento...
CO_ID03	La organización tiene vínculos con centros de desarrollo tecnológico, grupos y/o investigadores que le permiten incrementar el conocimiento.	...A los mejores candidatos para colaborar ... En sus colaboradores
CO_DT03	La organización cuenta con plataformas tecnológicas para mantener acercamiento con los clientes.	Valorar ajuste Plataformas tecnológicas identificadas por sus colaboradores para mantener...
CO_DT04	En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías	...Manejadas por los colaboradores
CRN_RC1	Nuestros colaboradores tienen la habilidad para incrementar los clientes	Valorar que se ha redactado en plural

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 60 Observaciones por el experto No.4 (continuación)

Dra. Gizelle Guadalupe Macías González – Observación		
CRN_RC2	Obtenemos mucha información importante de los clientes y sus necesidades	Obtenemos información importante... Valorar la información importante de los clientes y sus necesidades es considerada por nuestros colaboradores
CRN_RC3	La organización está en una constante búsqueda de la lealtad de sus clientes	Y sus colaboradores están en ...
CRN_RC5	La organización está consciente de las necesidades de los clientes	Y sus colaboradores están conscientes...
CRN_RC7	En la organización realizan acciones para retener a sus clientes y mantener relaciones mutuamente beneficiosas	Se realizan...
CRN_RP1	Las relaciones con sus proveedores son sólidas para desarrollar nuevas soluciones que benefician a ambas partes	Con por... De la organización con sus proveedores... Para por... Con el fin de desarrollar...
CRN_RA2	Nuestra organización tiene habilidad para establecer alianzas	Decidir estilo Los colaboradores tienen...de los competidores de la organización
CRN_RC2	Considera que los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores	** Revisar Porque es otro estilo de ítem
CRN_RI1	La organización considera de importancia la relación con instituciones de calidad dentro del sector turístico	Dar más precisión al término
CRN_RE3	Cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los colaboradores acerca de la relación con organización	...la organización
CS_RMC2	Ha sacado provecho la organización a los medios de comunicación para su beneficio propio	Sintaxis... La organización le ha sacado provecho al análisis a la información de los medios...
CS_MC3	La organización incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de preservación del medio ambiente a sus colaboradores y clientes	En sus

Fuente. -Elaboración propia

Tabla 61 Observaciones por el experto No.5

Dra. Olivia Denisse Mejía Victoria		
LUGAR DONDE LABORA	Universidad Autónoma de Aguascalientes	
CARGO ACTUAL	Profesora Investigadora	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Mercado de trabajo y pobreza	
AÑOS DE EXPERIENCIA	25	
CORREO	dmejia@uabc.edu.mx	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización	Sugiero modificar la redacción
CH_VA05	La organización considera que los colaboradores dan lo mejor de sí mismo en su área de trabajo	No se comprende la idea con claridad de esta afirmación
CH_VA08	La organización tiene la certeza de que está aprovechando al máximo sus colaboradores	No veo como esta afirmación pueda ser un factor de satisfacción para el capital humano
CH_AP02	Es de suma importancia la formación profesional del colaborador para la organización	Agregaría una pregunta con relación a si se les apoya o si se les ofrece algún curso de actualización o bien si flexibilizan su horario si están estudiando algún posgrado
CH_AP12	La organización es capaz de identificar las necesidades formativas y organizar el aprendizaje requerido	¿Cuándo dices organizar el aprendizaje requerido te refieres a ofrecer alguna capacitación?
CH_CA08	Los colaboradores aprenden continuamente de otros	¿Esta no va en aprendizaje?
CH_CA12	El colaborador mantiene un equilibrio entre su vida laboral y la vida personal	Agregaría una pregunta en la que se aclare que se respetan los horarios de trabajo para mantener dicho equilibrio
Fuente.	-	Elaboración propia

Tabla 61 Observaciones por el experto No.5 (continuación)

Dra. Olivia Denisse Mejía Victoria – observaciones		
CH_CA1 6	La organización busca capital humano capaz de liderar, coordinar y movilizar grupos	Considero que se podría incluir en la anterior
CO_C02	La organización está en una constante búsqueda de compromiso de sus colaboradores hacia la organización	Creo que ya está planteada arriba de manera similar
CO_P01	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Ya tienes este ítem arriba CO_A007
CO_E01	Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	La palabra buena es una palabra muy ambigua
CO_E05	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Repites el ítem
CRN_RP 1	Las relaciones con sus proveedores son sólidas para desarrollar nuevas soluciones que benefician a ambas partes	Creo que esta ya se plantea de alguna manera en una pregunta arriba en la dimensión de proceso
CRN_RP 2	Los colaboradores se apoyan en los proveedores en la solución de necesidades empresariales y estratégicas, costos, calidad, tiempos, etc.	Creo que esta ya se plantea de alguna manera en una pregunta arriba en la dimensión de proceso
CRN_RE 1	En la organización realizan acciones para retener a sus colaboradores y mantener relaciones mutuamente beneficiosas	Mejorar redacción
CS_RS2	La organización mantiene una estrecha relación con las distintas organizaciones e instituciones laborales	Me parece muy similar a la siguiente

Fuente. - Elaboración propia

Tabla 62 Observaciones por el experto No.6

Dr. Gildardo Adolfo Vargas Aguirre		
LUGAR DONDE LABORA	Universidad Autónoma de Aguascalientes	
CARGO ACTUAL	Profesor Investigador	
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Capital estructural y finanzas	
AÑOS DE EXPERIENCIA	9	
CORREO	d.gildardovargas61@dgb.email	
OBSERVACIONES		
CH_VA01	Es de suma importancia la búsqueda de fomentar la confianza y el compromiso de los colaboradores dentro de la organización	Sería más contundente buscar preguntas relacionadas con programas orientadas al fomento de esta confianza
CH_VA03	Es de gran importancia definir esquemas de reconocimiento que motiven a los colaboradores a desempeñar mejor sus actividades dentro de la organización	Orientar o considerar ítems adicionales orientados a la existencia de programas de reconocimiento a los trabajadores.
CO_E01	Se tiene una buena estructuración jerárquica dentro de la organización	¿Qué ese entiende por una “buena estructuración jerárquica”?
CO_E05	En la organización es elemental la existencia de manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo	Más que considerar elemental, sería más contundente probar que existan.

Fuente. - Elaboración propia



Anexo 3 Cuestionario

**EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA:
UN ANÁLISIS DESDE LA EMPLEABILIDAD**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

A continuación, se le presenta un cuestionario el cual tiene la finalidad de recabar sus respuestas para analizar acerca del capital intelectual del sector turístico en Baja California, desde una perspectiva de la empleabilidad. Dicha información que usted proporcione servirá valiosamente al desarrollo de un proyecto de investigación que aborda dicho fenómeno. Su participación es totalmente voluntaria y la información que usted brinde será tratada de manera confidencial respetando el anonimato de sus datos haciendo uso de éstos únicamente para fines exclusivos de investigación académica.

Si tiene alguna duda con respecto a las preguntas puede hacerlas en el momento de la aplicación y en caso de que quiera conocer más acerca del uso de la información para el desarrollo del proyecto de investigación puede comunicarse con MA. Marisol Murillo Solís estudiante del Doctorado en Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Baja California Campus Ensenada, encargada de la investigación, al correo marisol.murillo@uabc.edu.mx.

Si está de acuerdo en participar, proporcione por favor la aceptación en el apartado de abajo, recordándole que se respeta su derecho a negarse o retirarse respetando su participación voluntaria. He leído la información proporcionada por el investigador o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la aplicación en cualquier momento.

Firma

EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURISTICO DE BAJA CALIFORNIA: UN ANALISIS DESDE LA EMPLEABILIDAD

El propósito de este cuestionario es analizar el capital intelectual en las organizaciones del sector turístico de Baja California como factor de empleabilidad. El cuestionario debe ser cumplimentado por Gerente de la Empresa, jefe de Recursos Humanos, jefe de Departamento u otro directivo que cuente con una visión global del desempeño de la organización.

Para que los resultados de la investigación sean válidos y fiables requerimos obtener el mayor número de respuestas posibles, por eso desde ahora le manifestamos nuestro más sincero agradecimiento. La duración a este cuestionario es de 6 a 7 minutos aproximadamente.

NOS PREOCUPA SU PRIVACIDAD, así que la siguiente encuesta es confidencial y para uso exclusivo académico, toda la información proporcionada, será utilizada con la privacidad correspondiente.

Cargo que ocupa en la organización	Genero: Masculino: <input type="checkbox"/> Femenino: <input type="checkbox"/>		Edad:
Estado Civil: Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/>	Grado Académico: Preparatoria <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Especialización <input type="checkbox"/>		Cual
Tiempo laborando en la organización:	1-3 años <input type="checkbox"/> 4-6 años <input type="checkbox"/>	Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
	7-9 años <input type="checkbox"/> +10 años <input type="checkbox"/>	Área de formación:	
Cantidad de empleados de la organización:	<input type="checkbox"/> 5-20 empleados <input type="checkbox"/> 21-40 empleados	<input type="checkbox"/> Administración <input type="checkbox"/> Gastronomía <input type="checkbox"/> Gestión Hotelera	
	<input type="checkbox"/> 41-60 empleados <input type="checkbox"/> 61-80 empleados	<input type="checkbox"/> Contabilidad <input type="checkbox"/> Mercadotecnia <input type="checkbox"/> Negocios internacionales	Otro: _____
	<input type="checkbox"/> 81-100 empleados <input type="checkbox"/> +101 empleados	<input type="checkbox"/> Administración de Empresas Turísticas	
Giro Comercial:	<input type="checkbox"/> Alojamiento <input type="checkbox"/> Restaurantero <input type="checkbox"/> Guía turístico <input type="checkbox"/> Agencia de Viajes y servicios de reservaciones <input type="checkbox"/> Transporte Turístico	<input type="checkbox"/> Administración hotelera, restaurantera y empresas turísticas	
	<input type="checkbox"/> Bares y centros nocturnos <input type="checkbox"/> Otros	Cual:	

INSTRUCCIONES:

Para valorar cada una de las afirmaciones suministradas asigne la calificación que según su criterio corresponde de acuerdo con la siguiente escala:

1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
----------------------------	-----------------	-------------------------------------	-----------------	----------------------------

	1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Dentro de la organización se produce una alta rotación entre los colaboradores	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización existen esquemas de reconocimiento para motivar a los colaboradores en el desempeño de sus actividades.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
En esta organización existen sistemas que evalúan la productividad de los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Las funciones que desempeñan los colaboradores van de acuerdo con las competencias que requiere el puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización realiza pagos a sus colaboradores superiores al mercado laboral.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización contrata colaboradores capaces de socializar dentro de la empresa como fuente de competitividad y sostenibilidad.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURISTICO DE BAJA CALIFORNIA: UN ANALISIS DESDE LA EMPLEABILIDAD

La organización busca colaboradores capaces de adaptarse a los nuevos cambios, haciendo frente a las dificultades con eficiencia.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los colaboradores se adaptan y dan solución con rapidez a nuevas tareas, situaciones o procedimientos que puedan surgir dentro de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
Los colaboradores son capaces de desarrollar nuevas ideas y conocimientos para beneficio de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La formación profesional del colaborador es de suma importancia para la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se motiva al colaborador en adquirir estudios especializados para un beneficio organizacional.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se promueve el aprendizaje para mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se evalúa la competencia y/o habilidades del colaborador, y se realizan los ajustes de formación de acuerdo con las necesidades detectadas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización considera que sus colaboradores cuentan con una excelente formación en comparación con su competencia en el sector.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se busca que las experiencias de los colaboradores sean utilizadas como una fuente de aprendizaje.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los colaboradores cumplen con el perfil requerido para el desempeño del cargo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización identifica las necesidades del puesto de trabajo y organizar el aprendizaje requerido.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los colaboradores adquieren nuevos conocimientos dentro de su campo profesional.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización apoya a los colaboradores en la mejora continua de sus habilidades y conocimientos cuando lo valora necesario.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
En la organización se delega y se confía en el trabajo realizado por los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se busca y fomenta trabajo en equipo entre sus colaboradores y al personal próximo a ingresar.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se pretende que los colaboradores aprendan de otros.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los colaboradores aplican, comparten y comunican de manera efectiva los conocimientos adquiridos en sus cursos de capacitación al resto del equipo de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización apoya a los colaboradores para que mantengan el equilibrio entre la vida laboral y familiar.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se respetan los horarios laborales, así como los derechos labores con la finalidad de mantener un equilibrio laboral y personal.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se buscan colaboradores capaces de liderar, coordinar y movilizar grupos de trabajo de manera efectiva.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURISTICO DE BAJA CALIFORNIA: UN ANALISIS DESDE LA EMPLEABILIDAD

	1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de Acuerdo
Los colaboradores comparten elementos de la cultura organizacional (símbolos, lenguajes, comportamientos, actitudes etc. dentro y fuera de la organización).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización está en una constante búsqueda de compromiso de sus colaboradores hacia la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se obtiene, almacena y aprovecha la información importante de los clientes y sus necesidades.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización detecta las necesidades de los colaboradores relacionadas a la cultura organizacional.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se tienen mecanismos que aseguran un buen ambiente de trabajo entre sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización es de suma importancia tener definido y transmitir la misión, visión, valores entre sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Es importante que los colaboradores conozcan y compartan la misión, visión y principios que orientan la vida de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización cuenta con mecanismos de satisfacción para recolectar la opinión acerca del servicio y las necesidades del cliente.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización considera esencial la programación de tiempos o sesiones laborales dedicados a la adquisición de nuevos conocimientos de sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se destina recursos para elaborar talleres y/o áreas para estimular el aprendizaje de los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización identifica y aplica las herramientas requeridas para conocer las habilidades y conocimientos necesarios para el puesto de trabajo de sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La capacidad de respuesta de los proveedores es favorable para la organización que le permita atender las exigencias del mercado y los clientes.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización considera de gran importancia la creación y desarrollo de nuevos conocimientos propuestos por los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Es de gran importancia para la organización mantener alianzas con sus aliados comerciales.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización se preocupa e implementa nuevos sistemas para acelerar el flujo de conocimiento que den valor agregado a sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
En la organización existen manuales o estándares de trabajo de descripción de las actividades o tareas en los puestos de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización protege el conocimiento y la información clave para evitar pérdidas en caso de que colaboradores abandonaran la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización tiene la capacidad de detectar cuales con sus principales competidores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se cuenta con programas de entrenamiento para desarrollar y actualizar constantemente las competencias de los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Los colaboradores tienen la capacidad de detectar, analizar y realizar el seguimiento de sus competidores de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización maneja procesos para una mejora continua de las actividades de los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se realizan actividades de colaboración con sus competidores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
El colaborador se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización maneja procesos para una mejora continua de las relaciones con los clientes.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

EL CAPITAL INTELECTUAL DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURISTICO DE BAJA CALIFORNIA: UN ANALISIS DESDE LA EMPLEABILIDAD

La organización mantiene las certificaciones específicas de su área para brindar un mejor servicio.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización busca colaboradores capaces de solucionar problemas o situaciones con los proveedores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se realizan acciones de retención de colaboradores para mantener relaciones mutuamente beneficiosas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización y los colaboradores aprenden de las alianzas estratégicas con sus proveedores para mejorar sus procesos.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización está consciente, se preocupa y trata de atender las necesidades de sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La estructura organizacional permite un adecuado funcionamiento dentro de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Cuenta con mecanismos como encuestas de satisfacción para recolectar la opinión de los colaboradores acerca de la relación con la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización tiene el conocimiento de los perfiles profesionales requeridos para el puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización da a conocer la estructura organizacional a sus colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización mantiene una estrecha y sana interacción con los distintos organismos públicos y/o privados.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización posee adecuados procesos de selección y reclutamiento que permite contratar a los mejores candidatos para colaborar.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Se ha logrado obtener algún beneficio o provecho para la organización a partir de la relación con algún medio de comunicación.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización cuenta con colaboradores capaces de trabajar la investigación y desarrollo de nuevo conocimiento.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Considera que la organización mantiene una buena relación con los medios de comunicación.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización invierte en tecnología para ser más competitiva dentro de su sector.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización mantiene un acercamiento constante con las asociaciones de medio ambiente.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización tiene identificado el tipo de tecnología requerida para el puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización incorpora los valores fundamentales y los enfoques prácticos de preservación del medio ambiente en sus colaboradores y clientes.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
En la organización se preocupan por el mantenimiento y/o actualización de nuevas tecnologías manejadas por los colaboradores.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización considera importante conocer e implementar las certificaciones medioambientales.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización tiene la dotación de tecnologías de información y comunicación suficiente para el desarrollo de sus actividades.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Todos los colaboradores tienen acceso a las Tecnologías Digitales dentro de la organización.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Dentro de la organización se mantiene una estrecha relación con las distintas organizaciones y/o instituciones laborales.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
La organización mantiene el acercamiento con la bolsa de trabajo, asociaciones y cámaras relacionadas con el sector turístico.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

¡Gracias por su apoyo a esta investigación!

DATOS GENERALES LLENADOS POR EL ENCUESTADOR

Nombre de la empresa:		Nombre del Encuestado:	
Día de aplicación:		Nombre del Encuestado:	
Validador:		Capturista:	