

# UTN - FRRe

## Estudio Descriptivo del Capital Intangible de las empresas de software del Polo IT Chaco

Gómez, María

mariaelenago8@gmail.com

Oliva, Luis

luisolivaar@gmail.com

Onocko, Natasha

natsharg@gmail.com

Portal, Virginia

virgiportal@gmail.com

“El Capital Intangible consiste en la habilidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que generen riqueza, tanto en empresas como en países” y está compuesto por tres elementos: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

Los Activos Intangibles “son aquellos que poseen valor sin tener dimensiones físicas y están localizados en las personas (empleados, clientes, proveedores) o bien se obtienen a partir de procesos, sistemas y cultura organizativa”.

**Capital Estructural:** El conocimiento que es propiedad de la organización y que permanece en la empresa al término de la jornada laboral. Está compuesto por las normas, programas, bases de datos, patentes, configuración de marca, métodos y procedimientos de trabajo, modelos, manuales, sistemas de dirección y gestión.

**Capital Humano:** Se entiende como el conjunto de habilidades y conocimiento que el trabajador posee, sus experiencias, destrezas, educación, actitudes, y su capacidad para realizar las tareas que son su responsabilidad. No es propiedad de la empresa, porque pertenece al intelecto de cada persona.

**Capital Relacional:** Se entiende como el conjunto de relaciones externas de la empresa, tanto con clientes y proveedores como con otros agentes, las universidades y los bancos, por ejemplo. Surge por el intercambio de información con actores externos, las relaciones de la organización con los agentes de su entorno, los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, la conceptualización de las marcas y la imagen de la empresa, los medios de comunicación, etc.

### Metodología:

1. Adaptación de herramienta de medición: Modelo Intellect y Modelo de Valoración y Gestión
2. Aplicar herramienta a la variable Capital Intangible.
3. Identificar categorías para cada indicador:
  - Muy bajo (1-2): Escaso o nulo grado de aplicación.
  - Bajo (3-4): Grado de aplicación incipiente
  - Medio (5-6): Grado de aplicación medio.
  - Alto (7-8): Alto grado de aplicación.
  - Muy Alto (9): Muy alto grado de aplicación.
4. Elaborar índice para identificar el nivel de aplicación de los activos intangibles.

### Resultados:

Se realizó la valoración de cada uno de los indicadores de acuerdo a la metodología descripta, esto se puede observar en las siguientes tablas:

Capital Humano					
	Activos Intangibles	Empresa	Empresa	Empresa	Empresa
		1	2	3	4
Presente	- Satisfacción del personal	6	7	7	7
	- Tipología del personal	7	6	6	7
	- Competencias de las personas.	6	6	7	7
	- Liderazgo.	6	7	7	5
	- Trabajo en equipo	7	7	8	7
	- Estabilidad: riesgo de pérdida del trabajo.	6	6	7	6
	- Mejora de competencias	5	6	6	7
Futuro (Propuestas de Mejora)	- Capacidad de innovación de personas y equipos.	6	8	6	6

  

Capital Estructural					
	Activos Intangibles	Empresa	Empresa	Empresa	Empresa
		1	2	3	4
Presente	- Cultura organizacional	7	7	7	7
	- Filosofía del negocio	6	8	7	7
	- Propiedad intelectual	1	4	1	1
	- Procesos de reflexión estratégica	6	7	7	7
	- Estructura de la organización	7	7	7	7
	- Tecnología del proceso	5	8	7	7
	- Tecnología del producto	6	8	8	7
	- Procesos de apoyo	5	7	7	6
	- Procesos de captación de conocimiento	7	7	7	6

Futuro (Propuestas de Mejora)	- Procesos de capacitación	6	7	7	7	
	- Mecanismos de transmisión y comunicación.	7	8	7	7	
	- Tecnología de la información	6	8	7	7	
	- Procesos de innovación	6	7	6	6	
	- Propiedad intelectual	1	4	1	1	
Capital Relacional						
Presente	Activos Intangibles	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	
	- Bases de clientes relevantes	7	8	7	7	
	- Lealtad de cliente	7	7	7	7	
	- Intensidad de la relación con clientes	7	8	7	7	
	- Satisfacción de clientes	7	8	6	7	
	- Procesos de apoyo y servicio al cliente	7	8	8	8	
	- Cercanía al mercado	6	6	6	5	
	- Notoriedad de marca	5	7	6	5	
	- Reputación/Nombre de la empresa	7	8	7	7	
	- Alianzas estratégicas	8	9	8	7	
	- Interrelación con proveedores	7	8	6	6	
	- Interrelación con otros agentes	8	9	8	7	
	Futuro (Propuestas de Mejora)	- Capacidad de mejora	4	7	4	3
	Futuro (Propuestas de Mejora)	- Bases de clientes relevantes	7	8	7	7

### Conclusión:

1. En relación con el Capital Humano:
  - ✓ Valoran los recursos humanos.
2. En relación con el Capital Estructural:
  - ✓ Las estructuras organizativas son informales, propias de la edad y el tamaño de las empresas.
  - ✓ No tiene registros de propiedad intelectual.
3. En relación con el Capital Relacional:
  - ✓ Mantienen buenas relaciones con Clientes, fidelización.
  - ✓ Debilidad principal: carencia de acciones de promoción.

**Bibliografía:** Ordóñez de Pablos, Patricia; Bradley, K.; Nevado, D. y López, V.; Paula Andrea Molina Parra; Luthy, David; Williams, S.M.; Bernardez, Mariano L.