



CAPITAL INTELLECTUAL E INNOVACION EN LAS EMPRESAS

Alfredo Elías Alfaro Ramos

Profesor de economía, finanzas y negocios internacionales del Instituto Tecnológico de Costa Rica, sede San Carlos. aalfaro@itcr.ac.cr

En este milenio cada vez menos personas harán trabajos físicos y más harán trabajos relacionados con el capital intelectual. Si bien este último no aparece en el balance de la empresa, en muchos casos tiene más valor para las organizaciones que los propios activos físicos.

Las economías pasadas dependían del uso de la tierra, es decir de los recursos de capital para la creación de valor. Pues bien, la economía de la información dependerá de la aplicación de conocimiento. Por eso el reto de hoy consiste en aprender a crear capital intelectual y en cómo gestionarlo eficazmente en el desempeño innovador. Si los administradores gestionan el conocimiento

de manera eficaz, su organización tendrá mayor capital intelectual.

Los componentes del capital intelectual son el capital humano, el capital estructural y el capital social, los cuales se explican a continuación.

Capital humano: Se define como el conocimiento, las habilidades, la experiencia, la intuición y las actitudes de la fuerza de trabajo. El capital intelectual puede incrementarse aumentando la capacidad colectiva de la empresa para extraer las mejores soluciones del conocimiento de su gente. Es importante porque es una fuente de innovación y renovación estratégica, ya sea mediante la reingeniería de procesos, el mejoramiento de habilidades personales o el desarrollo de nuevas oportunidades de ventas.

La competencia individual es importante para las organizaciones, en tanto es la capacidad de las personas para actuar en diversas situaciones. Las personas son

los únicos verdaderos agentes en los negocios. Todos los activos y estructuras, ya sean tangibles o intangibles, son el resultado de la acción humana, y dependen en última instancia de las personas para su existencia continuada.

Capital estructural: Se trata de una amplia gama de patentes, conceptos, modelos y sistemas administrativos. Estos son creados por los empleados y, por lo tanto, son generalmente "propiedad" de la organización y se adhieren a ella.

El capital estructural es la capacidad organizativa de la empresa para satisfacer las necesidades del mercado. Involucra las rutinas y estructuras de la organización que apoyan las misiones de los empleados para el óptimo desempeño intelectual y, por lo tanto, el rendimiento general del negocio. Un individuo puede tener un alto nivel de intelecto, pero si la organización tiene sistemas y procedimientos obsoletos que no permiten



que los colaboradores alcancen su máximo potencial, no se podrá tener un impacto en la innovación.

El capital estructural, por tanto, está relacionado con las estrategias de una organización, sus redes internas, sistemas, bases de datos y archivos, así como con sus derechos legales a la tecnología, los procesos, las invenciones, los derechos de autor, las marcas comerciales, los secretos comerciales, y las licencias. El capital estructural mejora cuando las organizaciones invierten en tecnología y desarrollo de procesos y otras iniciativas internas.

Capital social: El capital social o relacional se refiere a las relaciones de la organización o a la red de asociados y su satisfacción y lealtad con la empresa. Incluye el conocimiento de los canales de mercado, las relaciones con los clientes y los proveedores, las asociaciones y la comprensión de los impactos de las políticas públicas del gobierno. Los gerentes

frustrados a menudo no reconocen que pueden aprovechar una riqueza de conocimientos de sus propios clientes y proveedores. Entender mejor que nadie lo que los clientes quieren en un producto o servicio, es lo que hace a alguien un líder del negocio en comparación con un seguidor.

¿Qué deben hacer las empresas para fortalecer el capital intelectual y tener un mejor desempeño innovador? Las empresas deben atraer el mejor talento humano, ya sea contratando nuevo personal o capacitando al que ya tienen. El nuevo conocimiento debe ser diseminado por toda la empresa a través de capacitaciones, charlas, conversatorios, o mediante la producción de manuales. No es conveniente dejar ir el recurso humano con el conocimiento, sino más bien dispersar ese conocimiento entre todos los colaboradores de la empresa.

Una de las principales ventajas de crear capital intelectual en las empresas es el desempeño inno-

vador de las mismas, ya que se fortalece la creación de nuevos productos o el mejoramiento de los existentes, como los procesos de producción, lo que redundará en un mejor desempeño y en una mayor competitividad para la organización. En la actualidad, las empresas que no innovan están condenadas a desaparecer, como le ha pasado a Kodak, Olivetti, Blockbuster y Atari, entre otras.

