

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

# La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México

## *The influence of intellectual capital on organizational performance in touristic companies from Mexico.*

Carlos Armando Jacobo-Hernández<sup>1</sup>, Beatriz Alicia Leyva-Osuna<sup>2</sup>, Yessenia Jazmin Daniel Ochoa<sup>3</sup>, María del Rosario Mendoza Apodaca<sup>4</sup>.

**Resumen:** El turismo es un sector económico relevante en México, aportando una derrama económica considerable, crea empleos e incentiva el crecimiento de las ciudades a nivel regional y nacional. Este sector es reconocido por los empleos que genera y su valiosa aportación intensiva de su recurso humano. Sin embargo, la problemática detectada radica en la escasez de investigaciones sobre el capital intelectual relacionado con el desempeño organizacional que normalmente se realizan en empresas financieras y de tecnología. El objetivo de investigación fue determinar cómo el capital intelectual influye en el desempeño organizacional de las empresas del sector turístico en Ciudad Obregón. La metodología se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La técnica de investigación aplicada para la recolección de datos fue el instrumento de medición. Los resultados se analizaron a través del software SPSS versión 21 mediante el análisis de regresión lineal múltiple determinando que el capital relacional y el capital estructural influyen de forma positiva y significativa, mientras que el capital humano resultó ser no significativo. Se concluye que dos de los tres elementos del capital intelectual (capital estructural y capital relacional) influyen en el desempeño organizacional de las empresas turísticas de Ciudad Obregón, Sonora, México.

**Palabras Clave:** Capital Intelectual, Empresas turísticas, desempeño organizacional.

**Abstract:** *Tourism is an influential economic sector in Mexico contributing a considerable economic spill, creates jobs and encourages the growth of cities at regional and national level. This sector is recognized for jobs that generates and its valuable and intensive contribution of its human resources. However, the problem detected lies in the scarcity of research on intellectual capital related to organizational performance, since it is usually carried out in financial and technology related companies. The study aims was to determine how intellectual capital influences organizational performance in touristic companies from Ciudad Obregon. Methodology carried out under a quantitative, non-experimental and transversal approach. The applied research technique for data collection was a survey. Results were analyzed through the software SPSS version 21 through the analysis of multiple linear regression determining that relational capital and structural capital influence in a positive and significant way, while human capital was not significant. The study concludes that two of three components of intellectual capital (structural capital and relational capital) influences organizational performance in touristic companies from Ciudad Obregon, Sonora, México.*

**Keywords:** *Intellectual capital, Touristic companies, organizational performance.*

**(Presentado: 22 de septiembre de 2018; Aceptado: 13 de febrero de 2019).**

<sup>1</sup> Profesor investigador del Instituto Tecnológico de Sonora, Coordinador del Doctorado en Gestión Organizacional, Profesor de la Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas. México. carlos.jacobo@itson.edu.mx

<sup>2</sup> Profesora investigadora del departamento de ciencias administrativas del Instituto Tecnológico de Sonora, México. beatriz.leyva@itson.edu.mx

<sup>3</sup> Egresada del programa educativo de Licenciado en administración de empresas turísticas del Instituto Tecnológico de Sonora, México. yesseniaj.18@hotmail.com

<sup>4</sup> Egresada del programa educativo de Licenciado en administración de empresas turísticas del Instituto Tecnológico de Sonora, México. rosario\_9522@hotmail.com

## INTRODUCCIÓN

El turismo inicia sus actividades desde la época de los griegos y romanos realizando acciones para salir de la cotidianidad de sus vidas, con el paso del tiempo las personas iniciaron a viajar por cuestiones culturales, religiosos, negocios y deportivos, entre otros. Después de la segunda guerra mundial se dio a conocer el concepto de las vacaciones pagadas y es ahí cuando inició el movimiento de turistas en el mundo tomando un papel relevante para el desplazamiento de las personas impactando en la economía de las ciudades dedicadas a este giro (Sammarchi, 2001).

De acuerdo con Cabarcos (2006) el turismo consta de actividades realizadas por la sociedad durante sus desplazamientos y estancias en distintos destinos fuera de su lugar de residencia, por un lapso menor a un año con fines vacacionales, de negocios y ocio entre otros. Según la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2015) los países de Europa, Asia y América son los más visitados por los turistas a nivel mundial por concepto de actividades de ocio, salud, visita a familiares, amigos y negocios.

En el caso de México es considerado como uno de los principales líderes en el turismo "de sol y playa" con veinte millones de turistas al año en los lugares representativos como lo son: Puerto Vallarta, Cancún, Acapulco y Los Cabos, dejando una gran derrama económica. Asimismo, existen otros tipos de turismo en el país, como el turismo alternativo, el turismo de salud y turismo rural, entre otros (Benseny, 2007).

En el estado de Sonora el turismo representativo es el rural y el de sol y playa. El rural de acuerdo con Figueroa, Cabazos y Mayett (2014), se practica debido a que existen pequeñas comunidades que carecen de ingresos para el sustento de sus familias ofreciendo actividades deportivas, senderismo, visitas culturales e históricas, que aportan y cubren las necesidades de dichas familias. El turismo de sol y playa según Enríquez, Guillén, Valenzuela y Jaime (2015), se ha convertido en un turismo residencial debido a las migraciones que, principalmente, son de Estados Unidos, pero también de las ciudades aledañas del Estado, en las tres playas que alberga el estado de Sonora las cuales son: Puerto Peñasco, San Carlos Nuevo Guaymas y Bahía de Kino.

En el caso específico para Ciudad Obregón, según Álvarez

y Limón (2011), su principal turismo es de negocios y turistas, de paso los cuales realizan actividades laborales y profesionales ya que la región no cuenta con atractivos naturales como en otras ciudades de México, no obstante, se pueden desarrollar otros tipos de turismo como son el de salud, cultura y educación.

En función al contexto anterior se infiere que el turismo es uno de los principales aportadores económicos de un país o una región, es por eso que surge la necesidad de crear empresas cada vez más competitivas, teniendo la mejor infraestructura, el mejor personal para cada puesto, los mejores procesos, la mejor ubicación surgiendo la necesidad de no solo evaluar a las empresas desde el valor económico, su riqueza, sus productos o servicios sino también sus activos intangibles; es decir, su capital intelectual que de acuerdo con Ozkan, Cakan, y Kayacan (2017), este recurso se ha convertido en uno de los factores más importantes para medir el desempeño de las organizaciones.

Por lo anteriormente expuesto, se infiere que el capital intelectual puede generar influencia en el desempeño organizacional tal como lo demuestra Gómez (2016) en su investigación, argumentando que las empresas lograrán el éxito financiero. Adicionalmente, se obtendrá un adecuado funcionamiento organizacional y logros en toda la empresa (Chang y Lee, 2012).

Se ha demostrado en las últimas décadas que el capital intelectual ha tomado relevancia por cientos de empresas, de acuerdo con Sharabati, Radi, Nour, Durra, y Moghrabi, (2013), se trata de un tema poco entendido y no se ha llevado a la práctica; sin embargo en los sectores manufacturero, automotriz, turismo, empresas financieras, farmacéuticas y de tecnología han estudiado el tema de capital intelectual con sus tres variables (capital humano, capital relacional y capital estructural) demostrando interés por instruirse en el tema para aumentar y mejorar. Sin embargo, el estudio realizado por Lillo-Bañuls y Casado-Díaz (2011), concluye que la literatura analizada sobre el capital humano en el sector turístico es relativamente poca, comparado con otros sectores económicos.

Lo anterior es congruente con Rodríguez y Rubio (2006), quienes analizaron el sector hotelero concluyendo que

es necesario realizar un modelo para facilitar la medición del capital intelectual en el sector. Asimismo, en la investigación de Rivero, Vega y Balagué (2003), proponen un modelo para medir el capital intelectual con relevantes características esenciales que deben tener las empresas del sector turístico.

En relación al sector restaurantero, Sánchez-Gutiérrez, González-Uribe, Gutiérrez-Govea y García-Jiménez (2012), realizaron una investigación referente a la relación que tiene el capital intelectual con el desarrollo de la competitividad en conjunto con la tecnología, asimismo Fuentes (2011), realizó un estudio enfocado a los destinos turísticos en donde se analizó cuál de las variables del capital intelectual resultó ser más influyente.

Dicho lo anterior, es importante destacar la importancia del capital intelectual en relación con el desempeño organizacional en distintos ámbitos del turismo, siendo congruente con Carrington y Tayles (2012), argumentando que se han realizado investigaciones en las industrias de alta tecnología, basadas en la gestión del conocimiento y en el sector financiero, mientras que la industria hotelera y el sector restaurantero carecen de este tipo de estudios. Por tal motivo, el objetivo de investigación es: Determinar cómo el capital intelectual influye en el desempeño organizacional de las empresas turísticas de Ciudad Obregón, Sonora, México.

**REVISIÓN DE LA LITERATURA**

El tema de la competitividad en las organizaciones ha sido abordado a lo largo de los años analizando el capital intelectual considerando que las empresas crecen, generan ganancias y dependen de la innovación y del conocimiento de su personal.

De acuerdo con Sánchez, Melián y Hormiga, (2007), la dimensión capital intelectual se inició a estudiar por un pequeño grupo de empresas denominadas Skandia, Dow Chemical y el Canadian Imperial Bank, para generalizar el capital intelectual como un activo intangible percatándose que las herramientas contables de que se disponían no eran suficientes para registrar el valor de sus intangibles, aquí es cuando se comienza a popularizar el término de capital intelectual y por lo tanto buscar herramientas que pudieran medirlo.

Los estudios realizados destacan que el evaluar la dimen-

sión de capital intelectual puede influir en el desempeño organizacional a través del éxito financiero, determinar el valor del producto o servicio, así como la expansión del mercado (Gómez, 2016).

Es pertinente conocer la definición del capital intelectual con la finalidad de tener un contexto amplio y comprender la repercusión que tiene el tema en las empresas.

Existen ciertas coincidencias en cuanto a la conceptualización del capital intelectual, como lo definen Sánchez, Melián y Hormiga (2007); Bueno, Sanchez, Paz y Merino (2008); Ferreira y Martínez (2011); Cano, Sánchez, González y Pérez (2014), al describirlo como el acopio del conocimiento, de bienes materiales o intangibles, recursos y capacidades, de experiencia, de tecnología aplicada para generar ventaja competitiva para la empresa mejorando la relación con sus clientes y proveedores.

En ese mismo sentido González, Calzada, y Hernández (2017), en su investigación sobre el capital intelectual concluyen que este concepto aún presenta cierto nivel de heterogeneidad y argumentan que se encuentra en un grado emergente. Sin embargo para efectos de esta investigación el concepto aplicado es el siguiente: el capital intelectual es un 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.

La literatura enfatiza que a lo largo de los años, los modelos y medición del capital intelectual han resultado ser insuficientes, por tal motivo los autores han clasificado a esta dimensión como capital humano, capital relacional y capital estructural (Bontis, 1998; Scarabino, Biancardi y Blando, 2007; Sanchez, Melián y Hormiga, 2007; Cabrita y Bontis, 2008; Ferrerira y Martínez, 2011; Bontis, Janošević, y Dženopoljac, 2015).

Para Cabrita y Bontis (2008) y González, Calzada, y Hernández (2017), el capital humano es uno de los principales elementos del capital intelectual ya que esta variable se encuentra vinculada con herencias genéticas, educación, experiencia y actitudes sobre la vida y los negocios, en adición el capital humano se limita al conocimiento de los empleados.

Sin embargo, en la investigación realizada por Lillo-Bañuls y

Casado-Díaz (2011), argumentan que al analizar la variable recurso humano se requiere medir el conocimiento, las habilidades y competencias que los trabajadores poseen de forma individual adquiridos en su mayoría en el proceso de formación y educación a lo largo de su experiencia laboral, por tal motivo esta variable es medida a través de la educación, sin embargo el analizar esta variable en el sector turístico los resultados no pudieran ser los esperados ya que existen niveles formativos o requerimientos diferentes en comparación con otros sectores económicos.

En cambio el capital relacional se percibe como los recursos intangibles dispuestos a generar valor conformados por el entorno de la empresa los cuales están relacionados con sus clientes, proveedores y la sociedad, entre otros. Dicha dimensión permite generar valor con las relaciones externas de la empresa (Cabrita y Bontis, 1999). En ese mismo sentido Santos-Rodríguez, Figueroa y Fernández (2011), conceptualizan al capital relacional con aspectos externos a la empresa, como lo son las relaciones con los clientes, proveedores, instituciones, etc.

Para Cabrita y Bontis (1999) el capital estructural 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. En ese mismo sentido Santos-Rodríguez, Figueroa y Fernández (2011), definen al capital estructural como la relación que existe entre los aspectos internos como son la tecnología, patentes, computadoras y sistemas administrativos.

La literatura consultada permite contextualizar la medición del capital intelectual en las empresas considerándola como vital para que su valor incremente. Para las empresas del sector turismo el factor determinante es el servicio y como bien se sabe éste corresponde a un bien intangible.

Se han realizado estudios en diferentes giros del turismo como lo hizo Heredia (2009), el cual tuvo como objetivo conocer la influencia que tiene el capital intelectual en la competitividad de los hoteles de la ciudad de Aguascalientes, este estudio se llevó a cabo mediante un instrumento de tipo Likert tomando como universo a 53 hoteles de la ciudad. Los resultados mostraron que efectivamente el capital intelectual puede ser medido y que éste tiene gran repercusión en la productividad debido a que se puede reflejar en su actividad económica, sin embargo el capital humano presentó la correlación más baja relacionada con la competitividad.

Jokar y Karnameh (2016) llevaron a cabo una investigación aplicada en 142 agencias de viajes en Shiraz, Irán. El objetivo fue analizar el impacto del capital intelectual sobre el desempeño organizacional. Los resultados obtenidos muestran que esta variable impacta positiva y significativamente en el rendimiento de los trabajadores, tanto en su productividad, como rentabilidad y reputación de la empresa.

Por otra parte, Bontis, Janošević, y Dženopoljac (2015), argumentan que las empresas de servicios como las del sector turístico obtuvieron resultados positivos en lo que respecta al análisis del capital humano y capital estructural concluyendo que es de gran importancia las relaciones comerciales entre los socios.

En ese mismo sentido los autores Sánchez-Gutiérrez, González-Urbe, Gutiérrez-Govea y García-Jiménez (2012), realizaron un estudio en el área metropolitana a las empresas restauranteras de Guadalajara, éste se llevó a cabo para analizar distintas variables para mejorar la competitividad de los establecimientos, se encontró que a través del capital intelectual se pueden llegar a crear ideas innovadoras y además ponerlas en práctica, proporcionando beneficios a las empresas aumentando sus ventajas competitivas.

Los resultados obtenidos por Carrington y Tayles (2012), en su investigación realizada a través de un estudio de casos en una cadena de hoteles en el Caribe, concluyeron que no resultó ser una dimensión reconocida como tal, pero sí necesaria en la práctica dentro de los hoteles analizados.

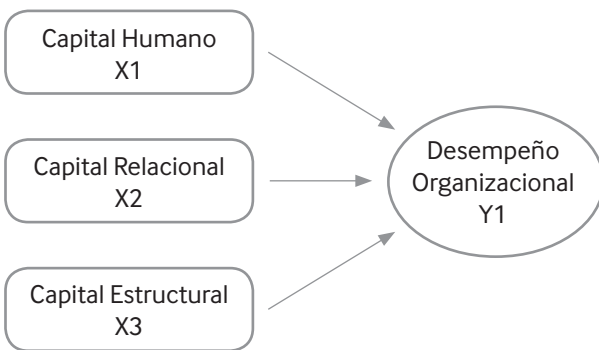
En ese mismo sentido Zeglat y Zigan (2013) analizaron la relación existente entre el capital intelectual sobre el rendimiento en la industria hotelera de Jordania. Los resultados se obtuvieron de 116 gerentes de hoteles de 4 y 5 estrellas, concluyendo que la variable de mayor impacto y significancia fue el capital estructural de los hoteles analizados.

En su investigación Liu, Chakpitak, Yodmongkol y Cang (2014), analizaron el marco conceptual de la dimensión del capital intelectual en el turismo electrónico intercultural del oeste de China con el objetivo de identificar factores claves de éxito, así como encontrar indicadores a nivel operacional. Los resultados arrojaron evidencia para concluir que se puede mejorar la gestión organizacional de las empresas analizadas.

En ese mismo sentido Sharabati, Radi, Nour, Durra y Moghrabi (2013), analizaron la influencia que presenta el capital intelectual en el desempeño empresarial de las organizaciones de turismo en Jordania. Los resultados reflejaron una relación positiva y significativa entre el capital intelectual y las empresas turísticas, sin embargo concluyeron que aún existe trabajo por hacer en relación a la variable capital estructural.

Considerando que el capital intelectual se compone del capital humano, el capital estructural y el capital relacional y atendiendo a la literatura analizada, la presente investigación establece el siguiente modelo e hipótesis de investigación (ver figura 1):

**Figura N° 1. Modelo gráfico propuesto.**



Fuente: Elaboración propia.

El capital humano, el capital relacional y el capital estructural influyen en el desempeño organizacional de las empresas turísticas.

H1. El capital humano influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas turísticas

H2. El capital relacional influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas turísticas.

H3. El capital estructural influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas turísticas.

**METODOLOGÍA**

La presente investigación es considerada causal, ya que se busca determinar la influencia de la dimensión del capital intelectual sobre el desempeño de las empresas turísticas, específicamente del sector restaurantero y hotelero en ciudad Obregón. Está basada en un enfoque cuantitativo ya que a través del análisis de los datos recopilados con el instrumento de medición pretende medir las variables objeto de estudio, el objetivo y la hipótesis de investigación (Creswell,2003). En ese mismo sentido esta investigación abordará los cuestionamientos y resultados sobre las investigaciones que han realizado otros autores sobre el tema (Edmondson y Mcmanus, 2007).

El diseño para esta investigación es no experimental de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), ya que los resultados obtenidos se presentan tal y como suceden sin pretender manipular las variables analizadas.

El cuestionario utilizado en esta investigación fue una adaptación del instrumento de medición diseñado por Bontis (1998), el cual fue aplicado a un total de 101 empresas turísticas con la finalidad de determinar la influencia del capital intelectual sobre el desempeño organizacional de las empresas de este sector.

La población objeto de estudio fue determinada a partir del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (INEGI, 2016), con un universo de 159 establecimientos, de los cuales 101 empresas respondieron el instrumento equivalente al 63.52% representadas por: 80 del sector restaurantero y 21 hoteles de 2 a 4 estrellas.

Se seleccionó la técnica estadística considerando el tamaño de la muestra y los datos analizados con la finalidad de comprobar la hipótesis de la presente investigación mediante el análisis de regresión lineal múltiple con el software SPSS versión 21.

Se aplicó el instrumento de medición incluyendo las tres variables que integran la dimensión de capital intelectual (capital humano, capital relacional y capital estructural) como variables independientes con 31 ítems, la variable dependiente desempeño organizacional integrada por 4 ítems; con un instrumento de 35 ítems en total. Los ítems

estuvieron distribuidos de la siguiente manera: a) 13 preguntas relacionadas con el capital humano, b) 11 para el capital relacional, c) 7 para capital estructural y d) 4 para el desempeño organizacional.

Se utilizó escala Likert con cuatro elementos definido de esta manera para evitar puntos medios al momento de analizar los resultados estadísticos. La escala fue la siguiente: 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (de acuerdo) y 4 (totalmente de acuerdo). Cada pregunta fue redactada por el investigador considerando literatura consultada en el marco teórico y se realizaron adaptaciones de terminología para dar mayor claridad a los encuestados.

**La investigación se condujo de la siguiente manera:**

1. En función a la literatura consultada se generaron los ítems de las variables independientes: capital humano, capital relacional y capital estructural; así como la variable dependiente: desempeño organizacional.
2. Se adaptó un instrumento de medición, considerando a Bontis (1998), para conocer la percepción de los encuestados de las empresas turísticas.
3. Se definió la población de 159 establecimientos de los cuales 101 (80 del sector restauranero y 21 hoteles) contestaron el instrumento de medición.
4. Se dio seguimiento a la aplicación del instrumento de medición en las empresas objeto de estudio.
5. Se realizó el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) para determinar la integración de las variables, se observó que varios ítems no obtuvieron un nivel de correlación mayor al 0.4 los cuales fueron eliminados (ver tabla 1).
6. Se validaron los criterios técnicos y pruebas necesarias con los resultados obtenidos del instrumento de medición a través del modelo de regresión lineal múltiple.
7. Se interpretaron los resultados estadísticos y se generaron las conclusiones.

**RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

A continuación se presenta el análisis estadístico resultante de los datos recolectados mediante el modelo de regresión lineal múltiple permitiendo comprobar las hipótesis de investigación.

Con el total de datos recopilados se realizó el análisis factorial Exploratorio (AFE) con la finalidad de demostrar que cada ítem o pregunta se agrupaba por componente o variable a medir. A continuación, se presenta el resultado del AFE:

**Tabla N° 1. Matriz de Componentes principales rotados con el método varimax.**

ítem	Componentes		
CH1	0.777		
CH2	0.803		
CH4	0.653		
CH5	0.645		
CR16		0.728	
CR18		0.850	
CR19		0.743	
CR21		0.670	
CR22		0.687	
CE28		0.806	
CE30		0.814	
CE31		0.544	
DES32			0.739
DES33			0.898
DES34			0.905

Fuente: Elaboración propia.

El aplicar el AFE permitió reducir los ítems por cada variable del cual se obtuvo una varianza total explicada del 62.95% considerando un total de 15 ítems. Este mismo análisis permitió eliminar aquellos ítems que no obtuvieron un nivel de correlación mayor al 0.40.

Con el resultado del análisis anterior se evaluó la confiabilidad interna del instrumento a través del Alfa de Cronbach. De acuerdo con (Lévy y Varela Mallou, 2003), el resultado debe tener una escala mayor a 0.60 para los estudios exploratorios como la presente investigación, con lo que se concluye que el instrumento es confiable y además existe una correspondencia entre los ítems agrupados.

En la tabla 2 se presentan los resultados del Alfa de Cronbach por variable:

**Tabla N° 2. Resultados Alfa de Cronbach.**

Variable	Ítems de entrada	Ítems de salida	Alfa de Cronbach
Capital humano	13	4	0.769
Capital relacional	11	5	0.802
Capital rstructural	7	3	0.860
Desempeño organizacional	4	1	0.664

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

En ese mismo sentido se comprueba que existe validez interna del instrumento de medición y de cómo los ítems se refieren a la misma variable que se desea medir a través de la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y prueba de esfericidad de Bartlett. Los resultados para esta prueba se muestran en la tabla 3.

**Tabla N° 3. Prueba KMO y prueba de Bartlett.**

KMO y prueba de Bartlett			
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.			.809
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	460.909	
	gl	36	
	Sig.		.000

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

El resultado de la tabla 3 presenta un (KMO) de 0.809 y la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa del .000.

Al validar las pruebas antes descritas se procede a analizar el modelo de regresión lineal múltiple aplicando el método "introducir" para que se muestren todas las variables independientes. Los resultados son los siguientes:

**Tabla N° 4. Resumen del modelo de regresión múltiple (Bondad de ajuste).**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Durbin-Watson
1	.636a	.404	.386	1.955

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

Como se observa en la tabla 4, resultó un modelo el cual explica a la variable dependiente: Desempeño Organizacional, con las variables: Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional, con una varianza explicada de 0.404 lo que significa que el R2 explica un 40.40%. El estadístico Durbin Watson presenta un resultado de 1.955 el cual se encuentra dentro del rango establecido (entre 1.5 y 2.5) lo que significa que los residuos son independientes.

A continuación se presenta el resultado estadístico F y la significancia del modelo:

**Tabla N° 5. ANOVA (Análisis de la Varianza).**

ANOVA <sup>a</sup>			
	Modelo	Suma de cuadrados	F
1	Regresión	17.981	21.948
	Residual	26.488	
	Total	44.469	

Variable dependiente: DESY1<sup>a</sup>

Variables predictoras: (Constante), CEX3, CRX2, CHX1<sup>b</sup>

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

El estadístico F presentado en la tabla 5 permite inferir que existe relación lineal significativa entre la variable dependiente y las variables independientes presentadas en el modelo. En ese mismo sentido la columna "Sig." obtuvo un valor de .000, es decir, menor que 0.05, interpretándose como significativo para el modelo presentado.

A continuación, la tabla 6 muestra los coeficientes con el fin de construir la ecuación de regresión (1) mostrada a continuación:

**Tabla N° 6. Coeficientes.**

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coef. o estándar.	t	Estadístico de colinealidad	FIV	
1	Constante	-.585	-1.113		1.53
	CHX1			.650	8
	CRX2	.039	.318	.702	1.42
	CEX3	.364	2.282	.640	4
		.722	4.948		1.56
					3

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

$$y = -.585 (\text{DES}) + .039 (\text{CH1X1}) + 0.364 (\text{CRX2}) + .722 (\text{CE}_{x3}) \quad (1)$$

En la tabla 6 se presenta el resultado obtenido del "Factor de Inflación de la Varianza" (FIV) el cual debe ser menor a 5, con valor entre uno y dos en las variables analizadas se determina que no existe presencia de colinealidad entre las variables independientes y dependientes.

En función a lo anterior se observa que la H1: CH no resultó ser estadísticamente significativa, lo anterior es congruente con la literatura analizada, particularmente con los resultados de investigación de Heredia (2009) y Lillo-Bañuls y Casado-Díaz (2011), argumentando que el capital humano es medido a través de la educación o de las experiencias y formación que los trabajadores poseen de forma individual concluyendo que esta variable en el sector turístico no resulte lo esperado a diferencia de otros sectores económicos.

Para la H2: El capital relacional de esta investigación presentó relación positiva y significativa respecto al desempeño organizacional en las empresas del sector restaurantero y hotelero. El resultado anterior es congruente con las investigaciones realizadas por Santos-Rodriguez (2011), Figueroa y Fernández (2011); Sharabati, Radi, Nour, Durra y Moghrabi (2013), por lo que se infiere que las empresas objeto de estudio se relacionan con sus clientes, proveedores y la sociedad externa a la empresa impactando al desempeño organizacional.

Para el caso de la H3: El capital estructural presentó la relación más significativa y positiva. Este resultado es congruente con lo obtenido por Cabrita y Bontis (1999), Zeglat y Zigan (2013); Bontis, Janošević, y Dženopoljac (2015), argumentando que los activos intangibles de las empresas analizadas como lo es la tecnología, sistemas computacionales y sistemas administrativos se encuentran relacionados con el desempeño organizacional.

## CONCLUSIONES

El analizar el capital intelectual y las dimensiones que lo integran se ha convertido en un área de oportunidad sobre todo para los académicos ya que la literatura consultada evidencia que existe relación de esta variable con el desempeño en las organizaciones, como es el caso de las empresas del sector restaurantero y hotelero de Ciudad Obregón.

La presente investigación contribuye con los resultados de los estudios ya existentes en el análisis del capital intelectual sobre el desempeño organizacional, la literatura confirma que el modelo propuesto presenta soporte y puede ser estudiado con mayor profundidad. Para el caso particular del sector restaurantero y hotelero en Ciudad Obregón, este análisis presenta una visión del desempeño organizacional a partir de la dimensión de capital intelectual. Adicionalmente se trata de un área poco estudiada a profundidad por los investigadores de la región y de acuerdo con Carrington y Tayles (2012) es importante incentivar a los académicos a realizar más estudios al respecto.

Lo anterior es congruente con los resultados obtenidos por Bontis (1998); Sánchez, Scarabino, Biancardi y Blando (2007); Hormiga y Melián (2007) Cabrita y Bontis (2008), Ferrerira y Martínez (2011); Bontis, Janošević, y Dženopoljac (2015), argumentando la importancia y la relación que existe en el capital intelectual sobre el desempeño organizacional.

Es importante resaltar que esta investigación, específicamente en este contexto, no permite generalizar los resultados aquí obtenidos, sin embargo, pueden ser considerados como soporte para futuras investigaciones o complemento para medir el desempeño organizacional en las empresas turísticas.

Una de las implicaciones identificadas en la investigación es el interés por parte de los académicos para conocer en qué medida el capital intelectual influye en el desempeño de las organizaciones y en un futuro se podrán realizar investigaciones en otras áreas del sector turístico.

Desde el punto de vista práctico se sugiere que los gerentes o dueños de las empresas le presten atención al análisis del capital intelectual para potenciar el desempeño organizacional.

Por lo anteriormente contextualizado, la presente investigación cumplió con el objetivo planteado el cual fue: Determinar cómo el capital intelectual influye en el desempeño organizacional de las empresas del sector turístico en Ciudad Obregón.

En ese mismo sentido dos de las hipótesis planteadas se comprobaron a través del modelo de regresión múltiple de la siguiente manera:



**Tabla N° 7. Comprobación de hipótesis.**

Hipótesis	(β del modelo)	Resultado
<b>H<sub>1</sub>.</b> El capital humano influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas del sector restaurantero y hotelero de ciudad obregón.	.039	No se acepta
<b>H<sub>2</sub>.</b> El capital Relacional influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas del sector restaurantero y hotelero de ciudad obregón.	.364	Se acepta
<b>H<sub>3</sub>.</b> El capital Estructural influye de forma positiva y significativa en el desempeño organizacional de las empresas del sector restaurantero y hotelero de ciudad obregón.	.722	Se acepta

Fuente: Elaboración propia con datos del programa SPSS.

Como se observa en la tabla 7, el capital humano no resultó ser estadísticamente significativo, siendo congruente con los resultados obtenidos por Lillo-Bañuls y Casado-Díaz (2011), argumentando que esta variable no resultó ser significativa en el sector turístico en España. Lo anterior es explicado argumentando que, los incentivos en la formación del recurso humano de este sector es menor que en otros sectores, esto trae como consecuencia que se pueda alejar aquel recurso mejor calificado provocando menores niveles de competitividad, calidad en el servicio e innovación.

No está de más mencionar que las instituciones educativas podrán aumentar el nivel formativo para el sector turístico con la finalidad de incrementar la competitividad de dicho sector, asegurándose de que el recurso humano se dote de cambios cualitativos adaptados a las necesidades de las empresas. Asimismo, resulta conveniente promover con los empresarios turísticos al recurso humano, remunerándolos adecuadamente y ofreciéndoles satisfacción laboral, esto con la finalidad de incrementar la calidad de los servicios turísticos.

**REFERENCIAS**

**Álvarez, A. & Limón, L. (2011).** Segmento turístico idóneo para el desarrollo socioeconómico de ciudad Obregón, Sonora. Revista El Buzón de Pacioli, 74. Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Paginas/pacioli.aspx>

**Lillo-Bañuls, A. L. & Casado-Díaz, J. M. (2011).** Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral. Estudios de economía aplicada, 29(3), 6-26.

**Benseny, G. (2007).** El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. Aportes y transferencias, 11(2), 13-34.

**Bontis, N. (1998).** Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. Management Decision, 36(2) 63-76. <https://doi.org/10.1108/00251749810204142>

**Bontis, N., Janošević, S. & Dženopoljac, V. (2015).** Intellectual capital in Serbia's hotel industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(6), 1365-1384.

**Bueno, E., Sánchez, S., Paz, M. & Merino, C. (2008).** Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. Estudios de economía aplicada, 26 (2), 43-63.

**Cabarcos, N. (2006).** Promoción y ventas de servicios turísticos. Ideaspropias: España.

**Cabrita, M. D. R. & Bontis, N. (2008).** Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. International Journal of Technology Management, 43(1-3), 212-237.

**Cano, M., Sánchez, G., González, M. & Pérez, J. (2014).** El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas. European Scientific Journal, 10 (28), 348-366.

**Carrington, D. & Tayles, M. (2012).** Intellectual Capital in the Caribbean Hospitality Industry: Two Case Studies. Electronic Journal of Knowledge Management, 10(3), 244-257.

**Chang, C. M. & Lee, Y. J. (2012).** Verification of the influences of intellectual capital upon organizational performance of Taiwan-listed info-electronics companies with capital structure as the moderator. The Journal of International Management Studies, 7(1), 80-92.

**Creswell, J.W. (2003).** Research Design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches. 2° ed. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Edmondson, A. & McManus, S. (2007).** Methodological fit in management field research. *Academy of management review*, 32(4), 1246-1264.
- Enríquez, J. Guillén, M. Valenzuela, B. & Jaime, M. (2015).** Sociedad, cultura y educación en Sonora. Qar-tuppi: México.
- Figueroa, L., Cavazos, J. & Mayett, Y. (2014).** Interés en el desarrollo de actividades de turismo rural integrado en tres comunidades de Sonora. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 9. Recuperado de: <http://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=263137781002>
- Ferreira, A. I. & Martinez, L. F. (2011).** Intellectual capital: perceptions of productivity and investment. *Revista de Administração Contemporânea*, 15(2), 249-260.
- Fuentes, L. (2011).** El capital intelectual en los destinos turísticos: Elementos internacionales. *Tourism & Management Studies*, 1, 935-946.
- Gómez, V. (2016).** Evidencias del efecto del capital intelectual en el desempeño de empresas de la República Dominicana. *Ciencia y sociedad*, 41(4), p. 823-868
- González, E. V., Calzada, M. A. H. & Hernández, B. C. S. (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.
- Heredia, J.L. (2009).** Influencia del capital intelectual en la competitividad de los hoteles. *Conciencia Tecnológica*, (37), 20-25.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006).** Metodología de la investigación (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill.
- INEGI (2016).** Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Recuperado de: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- Jokar, R. & Karnameh, H. (2016).** The Impact of Intellectual Capital on Business Performance (Case Study: Shiraz Travel Agencies). *Business Management and Strategy*, 7(2), 157-177.
- Lévy J. & Varela, J. (2003).** Análisis Multivariable para Ciencias Sociales (Primera ed.). Madrid, España: Pearson, Prentice Hall.
- Liu, X., Chakpitak, N., Yodmongkol, P. & Cang, S. (2014).** Analysis of intellectual capital disclosure in cross-cultural E-tourism enterprises. *Journal of Intellectual Capital*, 15(2), 249-263.
- Ozkan, N., Cakan, S. & Kayacan, M. (2017).** Intellectual capital and financial performance: A study of the Turkish Banking Sector. *Borsa Istanbul Review*, 17(3), 190-198.
- Rivero, D., Vega, V. & Balagué, J. (2003).** Importancia del capital intelectual en el turismo. *Retos turísticos*, 2-3.
- Rodríguez, J. & Rubio, L. (2006).** Propuesta de creación de un modelo de capital intelectual hotelero latinoamericano. *Estudios turísticos*, (167), 55-90.
- Sammarchi, M. (2001).** Situación actual del turismo en la Argentina. *Cuadernos de turismo*, (8), 129-144.
- Sánchez, A. J., Melián, A. & Hormiga, E. (2007).** El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de Empresa* 13 (2), 97-111.
- Sánchez-Gutierrez, J., Gonzalez-Urbe, E.G., Gutierrez-Govea, A. & Garcia-Jimenez, E. F. (2012).** The effects of intellectual capital and innovation on competitiveness: An analysis of the restaurant industry in Guadalajara, Mexico. *Journal of Competitiveness Studies*, 20(3/4), 32.
- Santos-Rodrigues, H., Figueroa, P. & Fernández, C. (2011).** El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. *Investigaciones europeas de dirección de la empresa (IEDEE)*, 17(3), 69-89.
- Scarabino, J. C., Biancardi, G. & Blando, A. (2007).** Capital intelectual. *Invenio: Revista de investigación académica*, (19), 59-71.
- SECTUR. (2015). Glosario. Recuperado de: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Sharabati, A.A.A., Radi, A. R.K., Nour, A.N.I., Durra, A.B.I. & Moghrabi, K.M. (2013).** The effect of intellectual capital on Jordanian tourism sector's business performance. *American Journal of Business and Management*, 2(3), 210-221.
- Zeglat, D. & Zigan, K. (2013).** Intellectual capital and its impact on business performance: Evidences from the Jordanian hotel industry. *Tourism and Hospitality Research*, 13(2), 83-100.