

## **Análisis bibliométrico del capital intelectual y desempeño organizacional**

### **Bibliometric analysis of intellectual capital and organizational performance**

Adán Jacinto Flores-Flores<sup>1</sup>, Idolina Bernal-González<sup>2</sup>, Louis Valentín-Mballa<sup>3</sup>

#### **Resumen**

La búsqueda constante de los mejores resultados es un tema prioritario en cualquier agenda organizacional, por lo cual, además de hacer un uso eficiente de los recursos tangibles, el desafío de los estrategas es capitalizar los recursos intangibles disponibles. Por ello, el objetivo del presente manuscrito es determinar la relación entre el capital intelectual (CI) sobre el desempeño organizacional (DO). El método empleado fue un análisis bibliométrico mediante una base de datos de 2,559 artículos científicos indexados en Scielo, Scopus y *Web of Science*, del año 1980 al 2019. Los resultados sugieren que el estudio del CI y DO ha trascendido en el transcurso de los años, puesto que la información presentada brinda una visión integral de la evolución e impacto en esta temática. Respecto a las limitaciones de este trabajo, debe mencionarse los recursos científicos utilizados en la realización del análisis bibliométrico (i.e. publicaciones científicas y bases de datos).

**Palabras clave:** *Bibliometría, capital intelectual, desempeño organizacional.*

#### **Abstract**

The constant search for the best results is a priority issue in any organizational agenda, so, in addition to making efficient use of tangible resources, the challenge for strategists is to capitalize on the available intangible resources. Therefore, the objective of this manuscript is to determine the relationship between intellectual capital (IC) on organizational performance (OP). The method used was bibliometric analysis using a database of 2,559 scientific articles indexed in Scielo, Scopus and Web of Science, from 1980 to 2019. The results suggest that the study of IC and OP has transcended over the years Since the information presented provides a comprehensive view of the evolution and impact on this topic. Regarding the limitations of this work, the scientific resources used in carrying out the bibliometric analysis (i.e. scientific publications and databases) should be mentioned.

**Key words:** *Bibliometry, intellectual capital, organizational performance.*

**Códigos JEL:** M00, M10, M14

Artículo Recibido: 26 de junio de 2020  
Artículo Aceptado: 22 de septiembre de 2020

---

<sup>1</sup> Doctor en Ciencias Administrativas, Profesor investigador de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de Tamaulipas – UAT, Facultad de Comercio y Administración Victoria. Línea de investigación: Fomento a la competitividad de organizaciones del sector público y empresarial. email: ajflores@docentes.uat.edu.mx.

<sup>2</sup> Doctora en Ciencias Administrativas, Profesora investigadora de Tiempo completo, Universidad Autónoma de Tamaulipas – UAT, Facultad de Comercio y Administración Victoria. Línea de investigación: Fomento a la competitividad de organizaciones del sector público y empresarial. email: ibernal@docentes.uat.edu.mx.

<sup>3</sup> Doctor en Ciencias Políticas, Profesor investigador de Tiempo Completo, Universidad Autónoma de San Luis Potosí – UASLP, Facultad de Contaduría y Administración. Línea de investigación: Innovación y Gestión Socioeconómica en las Organizaciones Públicas. email: louis.mballa@uaslp.mx.

## Introducción

Los tomadores de decisiones en el día a día deben de ejecutar un sinnúmero de acuerdos que afectan directa e indirectamente el desempeño organizacional (DO) de las instituciones que dirigen, desde los más sencillos y rutinarios (e.g. agendar las reuniones semanales) hasta los más complejos y difíciles de tomar (e.g. negociar alianzas con empresas rivales). Por ello, es innegable el papel fundamental que juegan los administradores de puestos gerenciales en su labor de alcanzar ventajas competitivas y ser siempre los mejores ante los actores de interés, por ejemplo, los clientes, proveedores, accionistas, instituciones financieras y los empleados de la corporación.

Trabajos académicos realizados por Bakhsha, Afrazeh, y Esfahanipour (2018) han constatado que es la gestión del conocimiento de los altos directivos y sus colaboradores el componente clave para la competitividad, puesto que los entornos altamente dinámicos han llevado a evolucionar radicalmente la forma en que se desenvuelve las organizaciones (Cortina, Flores, y Álvarez, 2019). El actual escenario obliga a las empresas a generar ideas innovadoras para el logro de sus objetivos organizacionales, siendo las habilidades, competencias y conocimientos de las personas el motor para la creación de valor y aprovechamiento de los recursos, tal como lo mencionan Hashim, Osman, y Alhabshi (2015) quienes argumentan que en el nuevo milenio el trabajo de las personas requerirá cada vez menor esfuerzo físico y más trabajo intelectual.

En otras palabras, el capital intelectual (CI) es el recurso estratégico que bien administrado representa el impulsor del cambio y la innovación para asegurar el éxito organizacional, refiriéndose al CI como la gran diversidad de activos intangibles que forman parte de la cartera de recursos a disposición de los estrategas y que fortalecen la posición competitiva de la organización en el mercado. En un pensamiento más extendido, es contemplar al CI como una especie de operación matemática, donde son sumados cada uno de los tipos de conocimiento empleados por la empresa para ganar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo (Edvinsson, 1997; Aramburu, Sáenz, y Blanco, 2015).

El CI como recurso cuantificable no figura en el balance general, puesto que el departamento de contabilidad se ha visto limitado en la tarea de cuantificar la amplia gama de activos intangibles que posee la organización (Gogan, Artene, Sarca, y Draghici, 2016), sin embargo, es de reconocer que este tipo de activos posee más valor organizacional que los recursos tangibles que si son incluidos en los estados financieros (Hashim et al., 2015). Los activos intangibles son intrínsecamente complicados de medir y abarcan una gran cantidad de recursos organizacionales conocidos como activos del conocimiento (Kannan y Aulbur, 2004; Allameh, 2018), pero a pesar de la problemática de ser reflejados correctamente en un estado financiero básico, los recursos intangibles son importantes generadores de valor (Villegas, Hernández, y Salazar, 2011). La diferencia entre el valor de mercado y el valor en libros da como resultado el CI, a medida que aumenta el CI la rentabilidad de la empresa crecerá en consecuencia (Dumay, 2012).

Por lo anterior es que la existencia del vínculo entre el CI y el DO debe ocupar el interés de la alta gerencia para la gestión de estrategias que capitalicen el potencial intelectual de la compañía, debido a los beneficios que este genera y que ha sido evidenciado desde diferentes perspectivas y contextos en estudios realizados, por ejemplo, en la industria hotelera (Sardo, Serrasqueiro, y Alves, 2018), iglesias (Freeburg, 2018), industria de alimentos (Boljanovic, Dobrijević, Cerovic, Alcakovic, y Djokovic, 2018), adultos mayores (Goulding, 2018), sector educación (Chatterji y Kiran, 2017), la competitividad de las ciudades (Matos, Vairinhos, Dameri, y Durst, 2017), entre otros.

Con este argumento, la presente investigación tiene como objetivo contextualizar la concentración de investigaciones referentes al CI y el DO, bajo la realización de un análisis bibliométrico que permita conocer la tendencia de estudio de esta temática de interés, a fin de brindar una visión integral de la importancia que para las organizaciones representa la gestión del CI en sus diferentes escenarios de actuación. Para tal motivo, este análisis inicia con una revisión del estado de arte que contempla a las variables de estudio (i.e. CI y DO), para posteriormente detallar el método utilizado para la recolección de los datos y así presentar los resultados obtenidos y su correspondiente discusión, finalizando con la exposición de las conclusiones más relevantes a que da lugar esta investigación.

## **Marco teórico y estado del arte**

### **Enfoques de estudio del capital intelectual**

El término de CI es comúnmente utilizado para hacer referencia a todo el conocimiento a disposición de las organizaciones que podría ser utilizado en la formulación, implementación, y evaluación oportuna de estrategias organizacionales o empresariales (Aramburu et al., 2015). A pesar de que en la práctica se ejecutan estrategias similares, la diferencia consiste en cómo son ejecutadas estas, es decir, la “mente” detrás de cada estrategia implementada (Dumay, 2012). Desafortunadamente, “los flujos de conocimiento son invisibles, no dejan rastro de papel por los que puedan ser medidos y seguidos” (Krugman, 1991, p. 53). Por tanto, una definición bastante completa del CI es:

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 (Bueno et al. 2008, p. 53)

Se requieren de procesos internos que brinden una solides a la estructura organizacional, puesto que el CI por sí mismo no garantiza el éxito (Freeburg, 2018). Por esto, existen una amplia cantidad de trabajos académicos que abordan el tema del CI bajo la óptima de tres dimensiones básicas que poseen un gran poder explicativo del fenómeno estudiado, siendo estos el capital humano (CH), capital relacional (CR) y capital estructural (CE) (Bakhsha et al., 2018; Cabrilo, Kianto y Milic, 2018; Cleary, 2015; Roos, 2017; Sumedrea, 2013).

El CH, como indica su nombre, consiste en valorar el intelecto de todo el personal que conforma la organización, desde el empleado de oficina hasta el Director Ejecutivo. Autores como Allameh (2018) y Phusavat, Comepa, Sitko, y Ooi (2011) señalan que el CH es probablemente el activo intangible más importante para cualquier institución, puesto que integra las capacidades colectivas de la fuerza laboral que está adscrita a la corporación para la resolución de problemas operativos y estratégicos, en sus diferentes niveles de complejidad. Mediante la Tabla 1, se presentan algunas definiciones del CH detectadas durante la revisión de la literatura, además, se pueden observar tres características muy particulares de esta dimensión explicativa del CI: 1) El conocimiento puede acumularse en los empleados, 2) El conocimiento acumulado en cada empleado es de su propiedad, y 3) Si el empleado abandona la organización, esta pierde el conocimiento acumulado en dicho empleado.

**Tabla 1**  
*Diversas definiciones del CH*

Fuente	Definición
Buenechea-Elberdin, Sáenz, y Kianto (2018, p.1760)	"El capital humano se refiere al conocimiento que se acumula en las personas que trabajan en la empresa".
Gogan et al. (2016, p. 196)	"se refiere a las características y las cualidades intelectuales de las personas de la empresa que deben reaccionar a los cambios del mercado y las necesidades de los clientes".
Hejazi, Ghanbari, y Alipour (2016, p.262)	"el capital humano está incrustado en las personas de una organización, y la organización pierde estos capitales cuando los individuos se van".
Kannan y Aulbur (2004, p.389)	"El capital humano se refiere al valor acumulado de las inversiones en la capacitación, la competencia y el futuro de los empleados".
Sumedrea (2013, p.140)	"El capital humano incluye todos los conocimientos, habilidades, talentos, experiencia y conocimientos disponibles para los miembros de la organización, así como la motivación y el compromiso con la organización y sus valores, que son necesarios para realizar las tareas diarias requeridas, aplicando las estrategias de la empresa".

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Tal como se describe en la Tabla 1, elementos característicos del CH pueden ser la satisfacción en el trabajo, la inteligencia emocional, experiencia acumulada, motivación, espiritualidad, carisma, don de mando, competencia en el trabajo, comportamiento organizacional, liderazgo, lealtad de los empleados, el know-how del personal, nivel de entrenamiento, amabilidad, sentido común, trabajar bajo presión, creatividad, manejo de problemas conceptuales y no conceptuales, adaptabilidad, talentos, grados académicos, valores, entre otros factores que refieren al potencial de las personas para el cumplimiento de las actividades asignadas (Bakhsha et al., 2018; Cabrilo et al., 2018; Cricelli, Greco, y Grimaldi, 2014; Sumedrea, 2013).

En lo que refiere al CE, o también llamado capital organizativo por algunos autores como Phusavat et al. (2011) y Youndt, Subramaniam y Snell (2004), hace alusión al conocimiento que es susceptible de ser codificado por la organización (e.g. manuales organizacionales, procesos ejecutivos, flujos de información) pero que resulta necesario para regular el comportamiento de los colaboradores que la integran (Allameh, 2018; Buenechea-Elberdin et al., 2018). Es decir, el CE integra un conjunto de reglas sobre qué hacer y cómo desarrollar las actividades asignadas, acorde a las políticas y filosofía de la organización (Aramburu et al., 2015). El CE facilita la formación del CH y la gestión para la innovación (Kong, 2017). Asimismo, Flores, Álvarez-Herrera, y Pedraza (2020) resaltaron cuatro características medulares del CE: 1) intangibilidad, 2) propiedad de la organización, 3) conocimiento codificado, e 4) infraestructura requerida para cumplir los objetivos trazados. Algunas definiciones concernientes al CE se presentan en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
*Diversas definiciones del CE*

Fuente	Definición
Aramburu et al. (2015, p.45)	"Se refiere al conjunto de intangibles de naturaleza tanto explícita como implícita, formal e informal, que permiten que la actividad de la empresa se estructure y desarrolle de manera efectiva y eficiente"
Cabrera y Bontis (2008, p.217)	"Un activo estratégico valioso, que comprende activos no humanos como sistemas de información, rutinas, procesos y bases de datos. Es el esqueleto y el pegamento de una organización porque proporciona las herramientas y la arquitectura para retener, empaquetar y mover el conocimiento a lo largo de la cadena de valor."
Matos et al. (2017, p.695)	"El capital estructural consiste en las infraestructuras, procesos, rutinas, <i>software</i> y bases de datos que permiten el funcionamiento de las organizaciones".
Ochoa-Hernández, Prieto-Moreno, y Santidrián-Arroyo (2013, p. 65)	"El capital estructural no sólo potencia y da cuerpo al capital humano, sino que, además, revela la aptitud de la organización para transmitir y almacenar material intelectual. A diferencia del capital humano, el estructural sí puede ser propiedad de la empresa y objeto de negociación".
Silva, Barahona, y Galleguillos (2014, p.570)	"... representa el conocimiento que ha pasado de estar localizado en las personas y sus relaciones, a incorporarse en las estructuras organizativas, como es el caso de la cultura organizativa, las rutinas, políticas o procedimientos organizativos..."
Yasar, Isik, y Calisir (2015, p. 356)	"En contraposición al capital humano, el capital estructural permanece dentro de la organización, incluso si las personas abandonan la empresa".
Yaseen, Dajani, y Hasan (2016, p. 169)	"El capital estructural contiene conocimiento explícito o artefactos de conocimiento codificado"

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Algunos de los elementos de CE, de acuerdo con Bakhsha et al. (2018), Cabrilo et al. (2018), Matos et al. (2017), Sumedrea (2013) y Yudawisastra, Manurung y Husnatarina (2018) son, bases de datos, software, manuales organizacionales, sistemas de información, patentes o propiedades intelectuales, procesos operativos, rutinas, marcas registradas, infraestructura, cultura organizacional, y todo aquello que es propiedad de la organización, pero necesario para que el personal realice con efectividad las operaciones corporativas de la institución.

El CR, por otra parte, es definido por algunos autores como capital social, capital de negocio, o capital del cliente (Daud y Yusoff, 2011; Ibarra y Hernández, 2018; Youndt et al., 2004). Típicamente el CR es contemplado como las relaciones puestas en marcha por las organizaciones con las entidades externas a ella (Cabrilo et al., 2018), la forma en cómo se relaciona la organización con su entorno y el conocimiento resultante de dicha interacción (Allameh, 2018; Sánchez, Melián, y Hormiga, 2007). En la Tabla 3 se muestran algunas definiciones del CR, como se puede observar, esta dimensión explicativa del CI tiene

dos características básicas: 1) Interacción con el entorno directo de la organización (e.g. clientes, proveedores, y competidores), y 2) Interacción con el entorno indirecto de la organización (e.g. ambiente político y económico).

**Tabla 3**  
*Diversas definiciones del CR*

Fuente	Definición
Álvarez, Lavín, Pedraza, e Ibarra (2018, p. 113)	"El capital relacional tiene que ver con la forma en que la empresa interactúa con los clientes, proveedores, socios, competidores y con las instituciones de regulación"
Bakhsha et al. (2018, p. 1665)	"El capital relacional enfatiza la capacidad de la organización para interactuar con el entorno empresarial"
Longo, Mariani, y Mura (2009, p. 367)	"El capital relacional está asociado con la red de relaciones que la organización y sus miembros pueden establecer tanto dentro como fuera del entorno de trabajo"
Tayles, Pike, y Sofian (2007, p. 524)	"El capital intelectual relacional (CIR) captura el conocimiento de los canales del mercado, las relaciones con clientes y proveedores y las redes gubernamentales o industriales"
Yang y Lin (2009, p. 1967)	"el capital relacional es una forma intermediaria de capital intelectual que consiste en recursos de conocimiento integrados, disponibles a través de redes de relaciones entre pares, clientes, proveedores y socios comerciales y disponibles a través de ellos"

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

De acuerdo Ibarra y Hernández (2018) y Nuryakin y Ardyan (2018), el CR tiene un efecto positivo significativo en el desempeño del marketing, puesto que una empresa puede ofertar el mejor producto o servicio en el mercado, pero si descuida las alianzas estratégicas formales con los proveedores y clientes clave del negocio, la ventaja competitiva puede peligrar, pues la apertura hacia el exterior trae como riesgo inherente el posible oportunismo de las empresas competidoras y no competidoras (Brockman, Khurana, y Zhong, 2018).

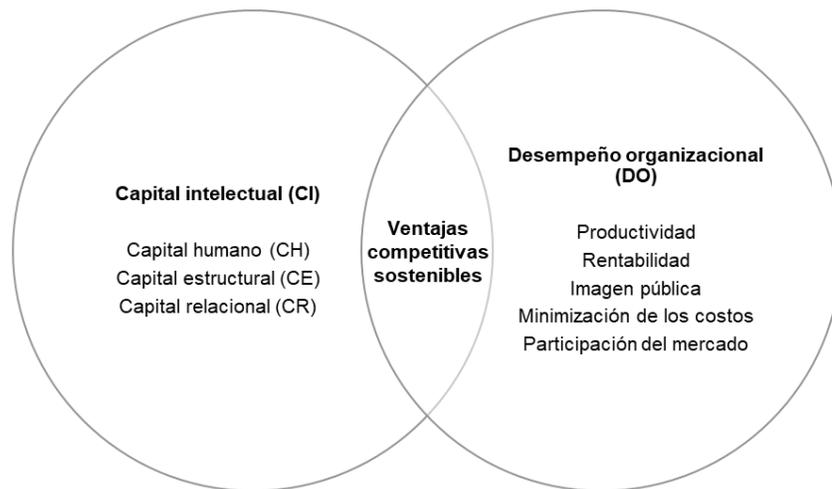
Es por ello que como elementos del CR se pueden mencionar la lealtad de los clientes, relaciones formales e informales entre los empleados, información de los clientes, red de relaciones con proveedores y clientes, alianzas y asociaciones, sistemas de redes, satisfacción del cliente, redes sociales, relación con los accionistas, imagen corporativa, red de relaciones con la comunidad, licenciamientos, franquicias, entre otros (Adler y Kwon, 2002; Bakhsha et al., 2018; Cabrilo et al., 2018; Cricelli et al., 2014; Hashim et al., 2015; Sumedrea, 2013; Zablah, Bellenger, y Johnston, 2004).

En definitiva, las tres dimensiones del CI mencionadas con anterioridad, desde sus diferentes perspectivas tienen un efecto positivo en el desempeño de los negocios (Cleary, 2015). El gran reto para los administradores es saber manejar esta complejidad de elementos, pues resulta imperativo comprender a la perfección el peso específico de las fortalezas organizacionales para el diseño acertado de estrategias

que potencialicen las oportunidades del éxito y supervivencia en el mercado (Bakhsha et al., 2018; Hashim et al., 2015), tal como se detalla en la siguiente sección.

### Capital intelectual y el desempeño organizacional

La era del conocimiento ha puesto a prueba la habilidad de los tomadores de decisiones para administrar el CI y entender su impacto en el valor del producto o servicio que facilite la gestión de ventajas competitivas. Existe un consenso de que el CI tiene una influencia positiva en el DO (Ibarra y Hernández, 2018; Yudawisastra et al., 2018). Como se ilustra en la Figura 1, la interacción entre el CI y el DO se reflejará en la creación de ventajas competitivas sostenibles que maximicen la eficiencia y eficacia operativa de la administración organizacional en todos sus niveles.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Comuni3n entre el CI y el DO

El CI no opera de manera autom1tica, se requieren de procesos que apoyen toda la estructura organizacional (Freeburg, 2018). A su vez, el DO influye en el desempe1o individual manifestado y exigido al personal (Allameh, 2018). Por ello es por lo que deben plantearse estrategias que integren plenamente la visi3n intelectual de las entidades, mediante un proceso armonioso del CI en beneficio del desempe1o de la organizaci3n (Kong, 2017). Por ejemplo, una relaci3n a largo plazo incrementar1 la lealtad de los clientes y el desempe1o empresarial (Nuryakin y Ardyan, 2018).

Dicho lo anterior en palabras de Edvinsson y Sullivan (1996), refiere a que:

“la existencia de una reserva de conocimiento (capital intelectual) no es suficiente para explicar el alto valor que el mercado otorga a muchas compa1as de conocimiento. De hecho, es la capacidad de las empresas para aprovechar su capital intelectual lo que quiz1s sea una clave mayor para la rentabilidad” (p. 357).

Es decir, para salir victorioso del coliseo, se debe cambiar el enfoque tradicionalista de la simple mano de obra como factor de 1xito, a una estrategia que magnifique el conocimiento por medio de la empresa basada en la ciencia (Yudawisastra et al., 2018). Desde el punto de vista de los recursos, es necesario buscar la combinaci3n 3ptima de estos para crear nuevas ventajas competitivas y proteger las que ya se

tienen, conciliando los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas) a la estrategia empresarial (Khan, 2016).

Según Hejazi et al. (2016) es la gestión estratégica del CI la que en el actual escenario de los negocios refleja una verdadera ventaja competitiva y éxito para la organización, más que el impacto que los recursos físicos y financieros pueden generar. Ello debido a que la rivalidad empresarial basa su eficiencia en la influencia positiva que el CI tiene sobre el DO (Tripathy, Sahoo, Kesharwani, y Mishra, 2016), tal como lo han evidenciado autores como Adreeva y Garanina (2016), Ahmed, Vveinhardt, y Streimikiene (2017), Barkat, Beh, Ahmed, y Ahmed (2018), Ferreira y Franco (2017), Iqbal, Latif, Marimon, Sahibzada, y Hussain (2019), Mehralian, Nazari, y Ghasemzadeh (2018).

En síntesis, el CI y los diversos factores que lo componen suele representar un elemento clave de éxito para la generación de estrategias empresariales que basadas en el conocimiento y la innovación contribuyen significativamente en el desempeño de la organización y su capacidad para actuar y adaptarse a los cambios constantes del entorno global, por ello la importancia de su estudio y el interés de la presente investigación.

## **Métodos**

Como se ha mencionado con antelación, la presente investigación tiene como finalidad realizar un análisis bibliométrico descriptivo y retrospectivo respecto a la temática del CI y su incidencia en el desempeño de la organización, objetivo para el cual se han examinado las bases de datos Scielo, Scopus y *Web of Science* por contener investigaciones multidisciplinarias de alta calidad proveniente de revistas líderes a nivel mundial en áreas como las ciencias sociales, las ciencias y las artes y humanidades, principalmente, y por mantener métricas de alto prestigio e indicadores de impacto para la comunidad académico científica (Alvarez-Aros y Álvarez, 2018).

Un análisis bibliométrico, de acuerdo con González, Moya, y Mateos (1997) consiste en una indagación de tipo documental sobre el desarrollo y crecimiento de la producción científica que cierta área de conocimiento ha tenido durante las últimas décadas y contempla para tal efecto indicadores de medición que incluye desde el número y distribución de las publicaciones, su evolución en el transcurso de los años, la productividad de los autores, el impacto dentro de la comunidad científica, la colaboración en las publicaciones, número y distribución de referencias, entre otros.

Para el caso particular de este estudio se han considerado como indicadores bibliométricos el análisis del número de publicaciones realizadas en torno a la temática del CI, DO y la relación entre ambos constructos de acuerdo con el año de su publicación, el área de estudio, las revistas en que se han publicado las investigaciones realizadas, el idioma de los manuscritos y la procedencia de los autores.

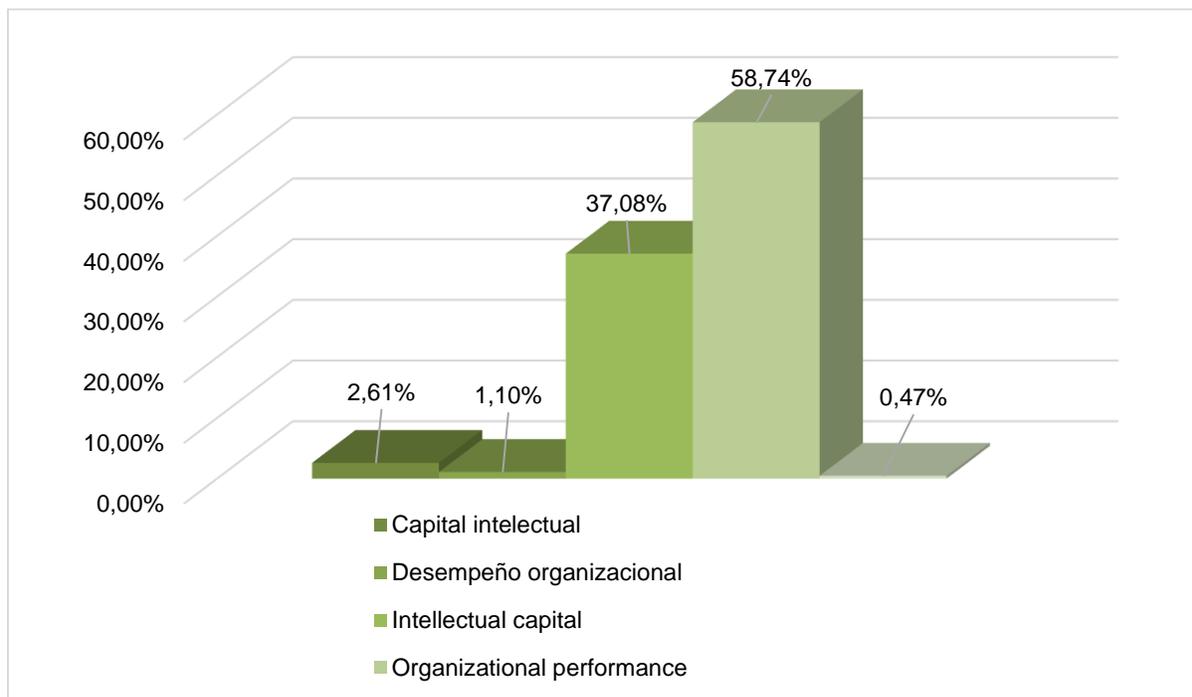
La búsqueda se realizó utilizando las palabras clave "CI" "*intellectual capital*", "DO" y "*organizational performance*", logrando la concentración de 2,559 artículos científicos publicados del año 1980 a 2019 que contenían las palabras claves mencionadas en el título del manuscrito, excluyendo para efectos de este estudio, los documentos como reseñas, revisiones, material de editorial, libros, reportes de caso y otros.

Para el análisis de los datos se conformó una base de datos en procesador Excel a través de la cual se lograron detectar y eliminar datos redundantes, para posteriormente trasladar los datos al software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) y a partir de ello aplicar la técnica de

estadística descriptiva, principalmente la tendencia de frecuencias y porcentajes, a fin de obtener los resultados del estudio.

## Resultados

Para la presentación de los resultados se dará inicio con el número de publicaciones encontradas por cada palabra clave que fue introducida en las bases de datos consultadas, lo cual dio lugar al total de los 2,559 artículos analizados, de los cuales 67 se encontraron con la palabra CI, 28 con DO, 949 con *intellectual capital*, 1,503 con *organizational performance* y 12 con la fusión de *intellectual capital and organizational performance* (Ver Figura 2).



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Porcentaje de artículos, según palabras de búsqueda

### Por año de publicación

En lo que respecta al volumen de investigaciones según el año de publicación, se tiene que es a partir del año 2008 cuando la temática de estudio del CI y el DO empieza a reflejar un mayor interés por parte de la comunidad académica, logrando un aumento del volumen de publicaciones en el año 2017 al concentrar 309 investigaciones publicadas, tal como se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 4**  
*Volumen de investigaciones, según el año de publicación*

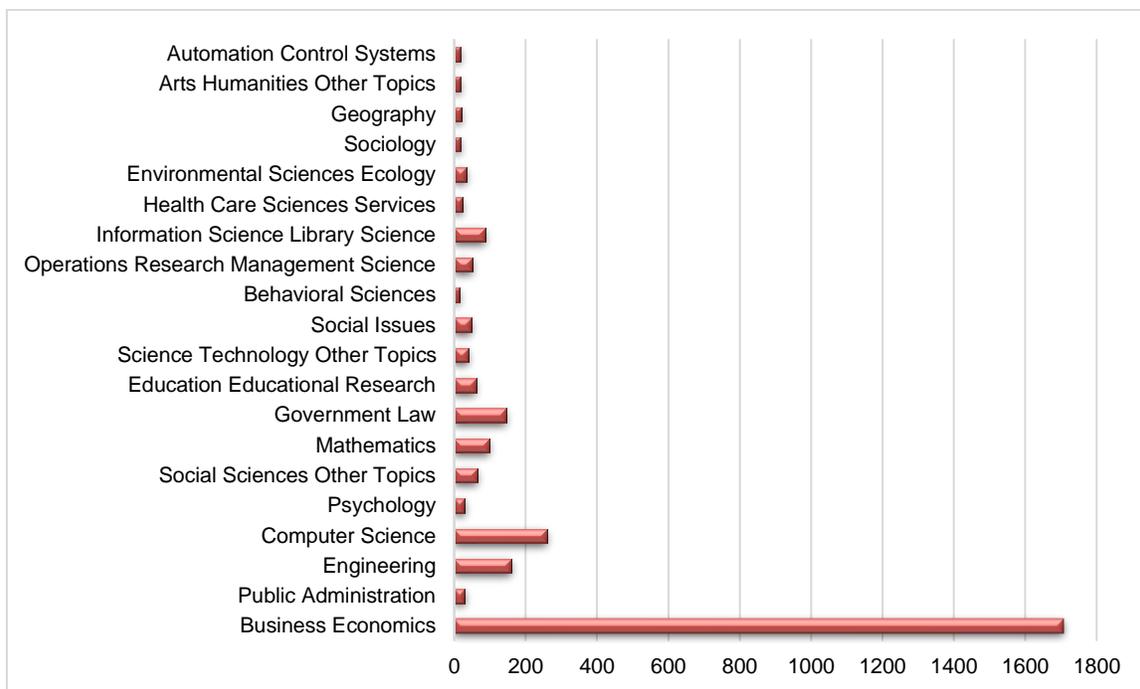
Año	CI	DO	IC	OP	IC y OP	Total por año de publicación
1980	0	0	0	2	0	2
1981	0	0	0	0	0	0
1982	0	0	0	5	0	5
1983	0	0	0	3	0	3
1984	0	0	0	6	0	6
1985	0	0	1	9	0	10
1986	0	0	0	2	0	2
1987	0	0	0	5	0	5
1988	0	0	1	6	0	7
1989	0	0	0	3	0	3
1990	0	0	0	5	0	5
1991	0	0	0	5	0	5
1992	0	0	0	4	0	4
1993	0	0	2	5	0	7
1994	0	0	1	10	0	11
1995	0	0	2	7	0	9
1996	0	0	0	12	0	12
1997	0	0	7	16	0	23
1998	0	0	8	10	0	18
1999	0	0	8	9	0	17
2000	0	0	10	14	0	24
2001	0	0	6	14	0	20
2002	1	0	11	18	0	30
2003	3	0	9	29	0	41
2004	0	0	9	21	0	30
2005	1	0	19	28	0	48
2006	3	0	15	49	0	67
2007	2	1	22	40	0	65
2008	3	1	27	59	0	90
2009	4	0	38	67	2	111
2010	7	2	34	79	0	122
2011	2	4	71	112	1	190
2012	6	4	53	100	0	163
2013	6	2	45	75	1	129
2014	4	2	44	85	0	135

2015	6	5	98	132	1	242
2016	8	3	113	145	2	271
2017	9	1	150	147	2	309
2018	2	3	135	155	2	297
2019	0	0	10	10	1	21
Total por palabra de búsqueda	67	28	949	1,503	12	2,559

Fuente: Elaboración propia.

### Por área de estudio

Al analizar las investigaciones realizadas por área de estudio, los resultados obtenidos reflejan una mayor tendencia hacia el área de negocios económicos, seguido de ciencias de la comunicación, ingeniería, leyes de gobierno y matemáticas, mismas que se detallan en la Figura 3, donde se muestra como ejemplo las 20 principales áreas de estudio en que se enmarcan las investigaciones realizadas del CI y DO desde la década de los 80's al corte de esta investigación (2019).



Fuente: Elaboración propia.

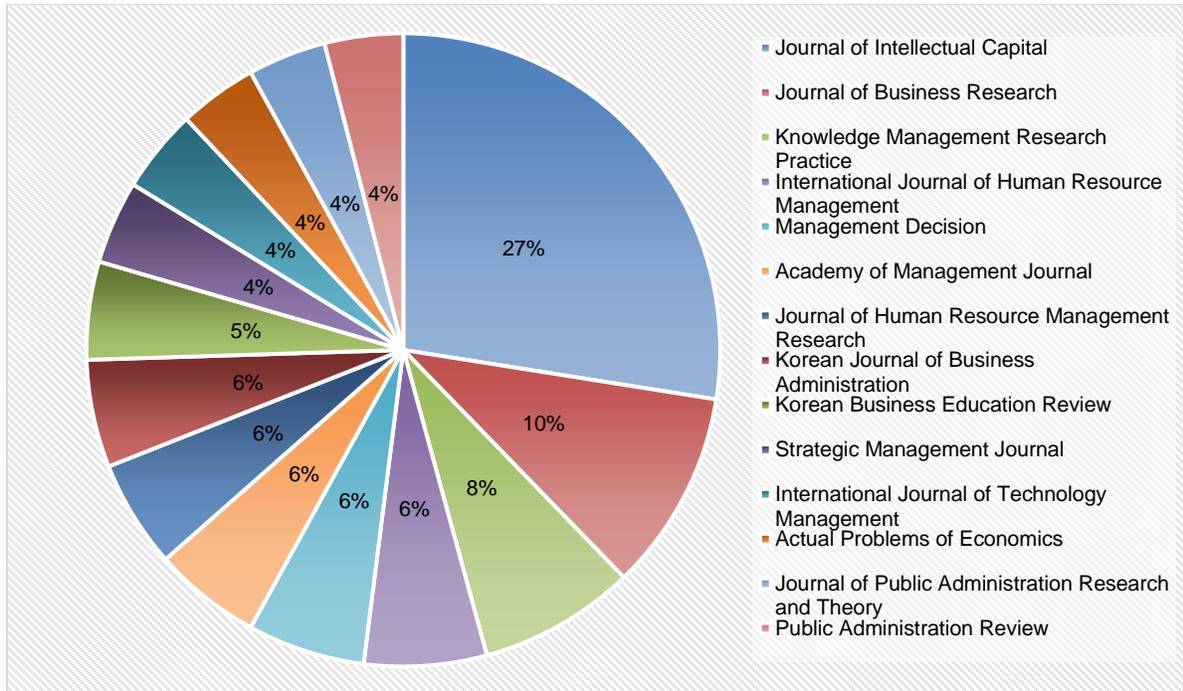
Figura 3. Frecuencia de las investigaciones según el área de estudio

### Por revista de publicación

En lo que a revistas de publicación refiere, es preciso destacar que se analizó un registro de 47 revistas en las que se han publicado títulos sobre CI y 23 para el tema de DO, en tanto que para la palabra de búsqueda de *intellectual capital* los resultados arrojaron un total de 508 revistas en las que se han publicado

investigaciones bajo este título, mientras que para *organizational performance* el número de revistas de publicación es de 617 y solo 12 revistas que tienen como temática de estudio la relación entre *intellectual capital* y *organizational performance*.

No obstante, es importante señalar que en un promedio del 71% de las revistas analizadas solo se ha encontrado una investigación publicada, por lo que en la Figura 4 se han concentrado las revistas de publicación que mayor porcentaje de investigaciones han arrojado respecto al estudio de CI y DO, y que por sus indicadores de impacto son incluidas en las bases de datos Scielo, Scopus y *Web of Science*, aquí analizadas.



Fuente: Elaboración propia.

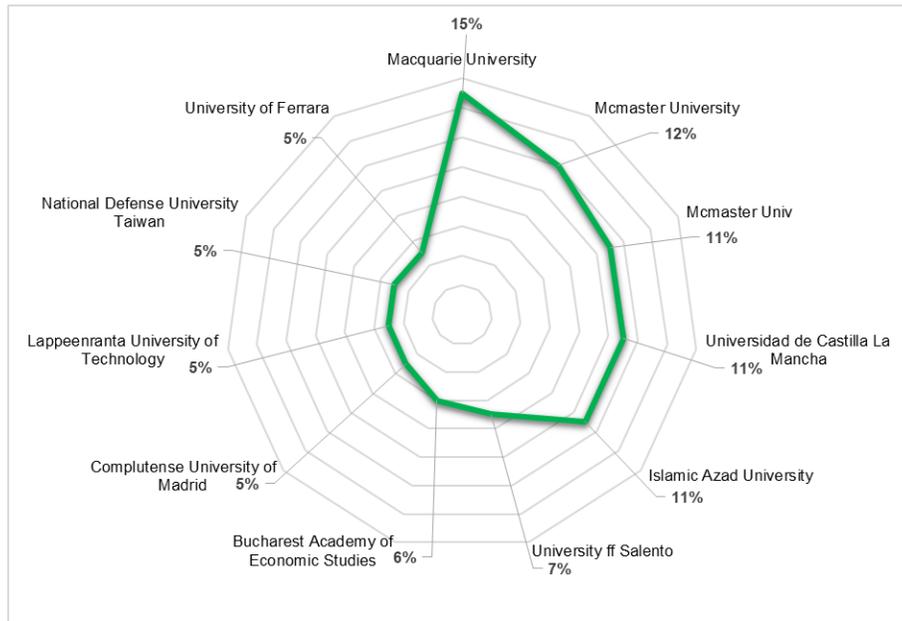
Figura 4. Principales revistas de publicación para la temática de CI y DO

#### Por idioma del manuscrito

Otro indicador bibliométrico por analizar es el idioma en que las investigaciones analizadas han sido publicadas. Para tal efecto los resultados obtenidos exponen como predominante el idioma inglés con un total de 1,667 publicaciones, seguido del idioma coreano con 590 manuscritos, el español con 146, el portugués con 88, el ruso con 58 y en menor proporción los idiomas francés, alemán y turco con 6, 2 y 2 publicaciones respectivamente.

#### Por institución de procedencia de los autores

Como último indicador de medición de esta bibliometría, se presenta el análisis realizado de los autores según su institución de procedencia, quienes con su contribución aportan conocimiento a la comunidad académico-científica referente a la temática de CI y DO en sus diferentes contextos de estudio (Ver Figura 5).



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Principales instituciones de procedencia de los autores

### Discusión de resultados

Una vez detallados los resultados obtenidos del análisis realizado, es importante mencionar algunas consideraciones.

En primer lugar, es de resaltar que, de acuerdo con la revisión de literatura, autores como Ibarra y Hernández (2018) y Yudawisastra et al. (2018) sostienen que el CI tiene un impacto positivo y significativo en el DO y, consecuentemente, debe ser capitalizado en su totalidad por los estrategas de las organizaciones a fin de gestar las acciones necesarias para alcanzar eficientemente los objetivos deseados. Sin embargo, acorde a los resultados visualizados en la tabla 4, son escasos los estudios científicos que exponen científicamente la relación entre estas dos variables. Pese a ello, hay que reconocer que esta línea de investigación podría repercutir positivamente en la búsqueda de las mejores prácticas de la organización al proponer sugerencias de mejora para administrar correctamente el vasto catálogo de activos intangibles utilizables (Borrás-Atiénzar y Campos-Chaurero, 2018).

Otro de los aportes importantes derivado del análisis de resultados es la coincidencia con Sardo et al. (2018), Freeburg (2018), Boljanovic, et al. (2018), Goulding (2018), Chatterji y Kiran (2017) y Matos et al. (2017), al comprobar las diversas áreas de estudio bajo las cuales ha sido abordado el análisis del CI, investigaciones que son trascendentales en el diseño de modelos estratégicos contemporáneos que facilitan la actividad de los puestos directivos organizacionales, al proporcionar una visión más holística de la industria a la cual pertenecen. Igualmente, para los creadores de políticas públicas constituyen un referente literario básico para la formación e implementación de acciones proactivas enfocadas a impulsar la competitividad a través del CI (Flores et al., 2020).

Las publicaciones contempladas en el análisis bibliométrico, de igual forma, apuntan a la existencia de un desarrollo en el rol que juega el CI y los indicadores de desempeño en el éxito organizacional, tal como lo señalan Fuentes, Osorio, y Mungaray (2016). Ello debido al énfasis que diversas revistas de publicación han dado a temas relacionados con el capital intelectual, la gestión estratégica, gestión de recursos humanos, crecimiento económico, innovación y el desarrollo empresarial.

Por otra parte, independientemente de la institución de procedencia (Figura 5), los aportes realizados por la comunidad académico-científica sugieren que el CI alude al cumplimiento satisfactorio de los propósitos organizacionales, siendo esta una línea de pensamiento homogénea que encarna un área de oportunidad para diseñar e implementar estrategias de colaboración entre instituciones educativas a fin de generar valor académico que coadyuve al logro de los indicadores de competitividad empresarial (Ledezma, Bernal, y Pedraza, 2019).

## Conclusiones

La importancia de estudio del CI y el desempeño de las organizaciones ha incrementado gradualmente durante la última década, pues así lo evidencian los resultados analizados en esta investigación. Particularmente, lo que refiere a la producción científica bajo el título de DO se puede decir que tiene una tendencia relativamente mayor a las investigaciones desarrolladas en el contexto de CI. Sin embargo, para la comunidad académica y las organizaciones actuales ambas temáticas representan un área prioritaria en la generación de conocimiento debido a la trascendencia que estas variables poseen para la supervivencia y éxito de toda organización.

En los escenarios actuales donde la dinámica y entorno turbulento ha cambiado en forma constante los métodos y técnicas de trabajo, el CI ha venido a propiciar una nueva visión para optimizar los recursos y capacidades intangibles con que cuenta la corporación, ello bajo la premisa de que desde sus diferentes dimensiones (i.e. CH, CR, y CE), el CI incide directa y significativamente en el desempeño de la organización, traducido en un incremento de la productividad, rentabilidad, participación de mercado, proyección de imagen empresarial y hasta la minimización de los costos.

Es por lo anterior que en el análisis de esta bibliometría se logró concentrar una base de datos de 2,559 investigaciones que de 1980 a 2019 han sido publicadas en las bases de datos Scielo, Scopus y *Web of Science*, bajo los descriptores de búsqueda “CI”, “*intellectual capital*”, “DO” “organizational performance” y “*intellectual capital and organizational performance*”, siendo el año 2017 el que más volúmenes de estudios aglutinó.

Cabe destacar que, en mayor porcentaje, las investigaciones analizadas corresponden al área de estudio de los negocios económicos y, la *Journal of Intellectual Capital*, es la revista que ha logrado publicar más números de estudios referentes a esta temática. No obstante, de acuerdo con la revisión del estado de arte, la tendencia indica que la valoración del CI y DO seguirá consolidándose en los diferentes escenarios de estudio, puesto que los resultados obtenidos a este momento han contribuido sustancialmente a la mejora continua de las organizaciones y su gestión.

Con el abordaje de esta investigación se aporta información relevante respecto a las tendencias de estudio sobre el CI y el DO en el área de las ciencias, permitiendo así valorar la actividad científica y el impacto de las investigaciones realizadas. A partir de esta información es posible brindar a la comunidad de investigadores el escenario existente de los artículos publicados y el contexto que los caracteriza,

información que les será de utilidad para tomar decisiones en relación con posibles líneas de investigación que deseen realizar, la identificación de revistas de impacto para la publicación de sus manuscritos, la creación de probables redes de colaboración con otros autores e instituciones educativas, entre otros aspectos de interés acorde a su área de conocimiento.

Respecto a las limitaciones de este trabajo, deben mencionarse los recursos científicos utilizados en la realización del análisis bibliométrico (i.e. publicaciones científicas y bases de datos). Por esto, una futura línea de investigación podría consistir en robustecer el análisis bibliométrico mediante la consulta de otros bases de datos y la ampliación de indicadores bibliométricos.

## Referencias

- Adler, P. S. y KWon, S.-W. (2002). Social Capital: Prospects for a New Concept. *Academy of Management Review*, 27(1), 17–40.
- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J. y Streimikiene, D. (2017). Exploring multidimensional view of intellectual capital and business ethics on organizational performance by using bootstrapping method: evidence from Pakistani pharmaceutical industry. *Montenegrin Journal of Economics*, 13(1), 7-33. DOI: <http://doi.org/10.14254/1800-5845/2017.13-1.1>
- Allameh, S. M. (2018). Antecedents and consequences of intellectual capital: The role of social capital, knowledge sharing and innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 19(5), 858-874. DOI: <http://doi.org/10.1108/JIC-05-2017-0068>
- Álvarez, J. G., Lavín, J., Pedraza, N. A., e Ibarra, M. E. (2018). El capital relacional y la gestión de proveedores en el sector hospitalario: Una propuesta teórica en su análisis. En: Roger, S., Lavín, J., e Ibarra, M. E. (Ed.). *La organización en tiempos enred@dos: Gestión, cultura y comunicación en organizaciones del campo de la salud*, España: Editorial Fragua, 111-131.
- Alvarez-Aros, E. L. y Álvarez, M. (2018). Estrategias y prácticas de la innovación abierta en el rendimiento empresarial: una revisión y análisis bibliométrico. *Investigación administrativa*, 47(121). DOI: <http://doi.org/10.35426/IAv47n121.04>
- Andreeva, T. y Garanina, T. (2016). Do all elements of intellectual capital matter for organizational performance? Evidence from Russian context. *Journal of Intellectual Capital*, 17(2), 397-412. DOI: <http://doi.org/10.1108/JIC-07-2015-0062>
- Aramburu, N., Sáenz, J., y Blanco, C. E. (2015). Structural capital, innovation capability, and company performance in technology-based colombian firms. *Cuadernos de Gestion*, 15(1), 39-60. DOI: <http://doi.org/10.5295/cdg.130427na>
- Bakhsha, A., Afrazeh, A., y Esfahanipour, A. (2018). Identifying the variables of intellectual capital and its dimensions with the approach of structural equations in the educational technology of Iran. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(5), 1663-1682. DOI: <http://doi.org/10.29333/ejmste/85037>

- Barkat, W., Beh, L. S., Ahmed, A. y Ahmed, R. (2018). Impact of intellectual capital on innovation capability and organizational performance: an empirical investigation. *Serbian Journal of Management*, 13(2), 365-379. DOI: <http://doi.org/10.5937/sjm13-16997>
- Boljanovic, J. D., Dobrijević, G., Cerovic, S., Alcakovic, S., y Djokovic, F. (2018). Knowledge-based bioeconomy: The use of intellectual capital in food industry of Serbia. *Amfiteatru Economic*, 20(49), 717-731. DOI: <http://doi.org/10.24818/EA/2018/49/717>
- Borrás-Atiénzar, F. y Campos-Chaurero, L. (2018). El capital intelectual en las empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 56-66.
- Brockman, P., Khurana, I. K., y Zhong, R. I. (2018). Societal trust and open innovation. *Research Policy*, 47(10), 2048-2065. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.respol.2018.07.010>
- Buenechea-Elberdin, M., Sáenz, J., y Kianto, A. (2018). Knowledge management strategies, intellectual capital, and innovation performance: a comparison between high and low-tech firms. *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1757-1781. DOI: <http://doi.org/10.1108/JKM-04-2017-0150>
- Bueno, E., Salmador, M. y 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 la Economía Aplicada*, 26(2), 43-63.
- Cabrilo, S., Kianto, A., y Milic, B. (2018). The effect of IC components on innovation performance in Serbian companies. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(3), 448-466. DOI: <http://doi.org/10.1108/VJKMS-06-2016-0033>
- Cabrira, M. R. y Bontis, N. (2008). Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry. *International Journal of Technology Management*, 43(1/2/3), 212-237. DOI: <http://doi.org/10.1504/IJTM.2008.019416>
- Chatterji, N., y Kiran, R. (2017). Role of human and relational capital of universities as underpinnings of a knowledge economy: A structural modelling perspective from north Indian universities. *International Journal of Educational Development*, 56, 52-61. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.06.004>
- Cleary, P. (2015). An empirical investigation of the impact of management accounting on structural capital and business performance. *Journal of Intellectual Capital*, 16(3), 566-586. DOI: <http://doi.org/10.1108/JIC-10-2014-0114>
- Cortina, K., Flores, A. J., y Álvarez, M. (2019). El capital estructural y su asociación estratégica con el desempeño organizacional: sector público y privado de Tamaulipas. *VinculaTégica EFAN*, 5(2), 1113-1126.
- Cricelli, L., Greco, M. y Grimaldi, M. (2014). An overall index of intellectual capital. *Management Research Review*, 37(10), 880-901. DOI: [10.1108/MRR-04-2013-0088](http://doi.org/10.1108/MRR-04-2013-0088)

- Daud, S. y Yusoff, W. F. W. (2011). How intellectual capital mediates the relationship between knowledge management processes and organizational performance? *African Journal of Business Management*, 5(7), 2607-2617. DOI: <http://doi.org/10.5897/AJBM10.806>
- Dumay, J. C. (2012). Grand theories as barriers to using IC concepts. *Journal of Intellectual Capital*, 13(1), 4-15. DOI: <http://doi.org/10.1108/14691931211196187>
- Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.
- Edvinsson, L. y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14(4), 356-364. DOI: [http://doi.org/10.1016/0263-2373\(96\)00022-9](http://doi.org/10.1016/0263-2373(96)00022-9)
- Ferreira, A. y Franco, M. (2017). The mediating effect of intellectual capital in the relationship between strategic alliances and organizational performance in portuguese technology-based SMEs. *European Management Review*, 14(3), 303-318. DOI: <http://doi.org/10.1111/emre.12107>
- Flores, A. J., Álvarez-Herrera, M., y Pedraza, N. A. (2020). El capital estructural y su relación estratégica con el desempeño organizacional en el estado de Tamaulipas (México). *Entramado*, 16(1), 44-59. DOI: <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.6078>
- Freeburg, D. (2018). Identifying layers of intellectual capital by analyzing unique contexts. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 16(2), 84-98.
- Fuentes, N., Osorio, G. y Mungaray, A. (2016). Capacidades Intangibles para la Competitividad Microempresarial en México. *Revista Problemas del Desarrollo*, 186(47), 83-106.
- Gogan, L. M., Artene, A., Sarca, I. y Draghici, A. (2016). The impact of intellectual capital on organizational performance. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 221, 194-202. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.106>
- González, J., Moya, M. y Mateos, M. A. (1997). Indicadores bibliométricos: características y limitaciones en el análisis de la actividad científica. *Anales Españoles de Pediatría*, 47(3), 235-244.
- Goulding, A. (2018). The Role of Cultural Engagement in Older People's Lives. *Cultural Sociology*, 12(4), 518-539. DOI: <http://doi.org/10.1177/1749975518754461>
- Hashim, M. J., Osman, I. y Alhabshi, S. M. (2015). Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 207-214. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.085>
- Hejazi, R., Ghanbari, M., y Alipour, M. (2016). Intellectual, Human and Structural Capital Effects on Firm Performance as Measured by Tobin's Q. *Knowledge and Process Management*, 23(4), 259-273. DOI: <http://doi.org/10.1002/kpm.1529>

- Ibarra, M. A., y Hernández, F. (2018). Intellectual capital and Organization performance in the manufacturing sector of Mexico. *Management Decision*, 56(8), 1818-1834. DOI: <http://doi.org/10.1108/MD-10-2017-0946>
- Iqbal, A., Latif, F., Marimon, F., Sahibzada, U. F. y Hussain, S. (2018). From knowlwdgw management to organizational performance Modelling the mediating role of innovation and intellectual capital in higher education. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 36-59. DOI: <http://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083>
- Kannan, G. y Aulbur, W. G. (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3), 389-413. DOI: <http://doi.org/10.1108/14691930410550363>
- Khan, Y. K. (2016). Impact of Structural Capital on Innovation in Australian SMEs. *3rd International Conference on Business and Economics*. DOI: <http://doi.org/10.15405/epsbs.2016.11.02.28>
- Kong, E. (2017). The effect of structural capital for human capital development and management in social enterprises. *Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 4-4, 1442-1459. DOI: <http://doi.org/10.4018/978-1-4666-4530-1.ch005>
- Krugman, P. (1991). *Geography and Trade*, Cambridge, MA, MIT Press.
- Ledezma, V., Bernal, I., y Pedraza, N. A. (2019). Valoración del desempeño organizacional en empresas tamaulipecas. *VinculaTégica EFAN*, 5(1), 430-439.
- Longo, M., Mariani, M. M. y Mura, M. (2009). The effect of intellectual capital attributes on organizational performance. The case of the Bologna Opera House. *Knowledge Management Research & Practice*, 7(4), 365-376. DOI: <http://doi.org/10.1057/kmnp.2009.28>
- Matos, F., Vairinhos, V. M., Dameri, R. P., y Durst, S. (2017). Increasing smart city competitiveness and sustainability through managing structural capital. *Journal of Intellectual Capital*, 18(3), 693-707. DOI: <http://doi.org/10.1108/JIC-12-2016-0141>
- Mehralian, G., Nazari, J. A. y Ghasemzadeh, P. (2018). The effects of knowledge creation process on organizational performance using the BSC approach: the mediating role of intellectual capital. *Journal of Knowledge Management*, 22(4), 802-823. DOI: <http://doi.org/10.1108/JKM-10-2016-0457>
- Nuryakin y Ardyan, E. (2018). SMEs' marketing performance: the mediating role of market entry capability. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*, 20(2), 122-146. DOI: <http://doi.org/10.1108/JRME-03-2016-0005>
- Ochoa-Hernández, M. L., Prieto-Moreno, B. y Santidrián-Arroyo, A. (2013). Indicadores de Capital Intelectual y su relación con el rendimiento. Un análisis empírico. *Recherches en Sciences de Gestion*, núm. 98, 61-79. DOI: <http://doi.org/10.3917/resg.098.0061>

- Phusavat, K., Comepa, N., Sitko-Lutek, A. y Ooi, K. (2011). Interrelationships between intellectual capital and performance: Empirical examination. *Industrial Management & Data Systems*, 111(6), 810-829. DOI: <http://doi.org/10.1108/02635571111144928>
- Roos, G. (2017). Knowledge management, intellectual capital, structural holes, economic complexity and national prosperity. *Journal of Intellectual Capital*, 18(4), 745-770. DOI: <http://doi.org/10.1108/JIC-07-2016-0072>
- Sánchez, A. J., Melián, A. y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(2), 97-111.
- Sardo, F., Serrasqueiro, Z., y Alves, H. (2018). On the relationship between intellectual capital and financial performance: A panel data analysis on SME hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 75, 67-74. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.001>
- Silva, J. L., Barahona, P. y Galleguillos, C. (2014). Valoración prospectiva del capital intelectual de la Universidad de Atacama, mediante la técnica Delphi. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 22(4), 567-575.
- Sumedrea, S. (2013). Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time. *Procedia Economics and Finance*, 6, 137-144. DOI: [http://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00125-1](http://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00125-1)
- Tayles, M., Pike, R. H. y Sofian, S. (2007). Intellectual capital, management accounting practices and corporate performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(4), 522-548. DOI: <http://doi.org/10.1108/09513570710762575>
- Tripathy, T., Sahoo, D., Kesharwani, A., y Mishra, A. K. (2016). Competition, intellectual capital efficiency and firms' performance outcome in India: A structural equation modelling. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 13(1), 72-95. DOI: <http://doi.org/10.1504/IJLIC.2016.074350>
- Villegas, E., Hernández, M. y Salazar, B. (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.
- Yang, C.-C. y Lin, C. Y.-Y. (2009). Does intellectual capital mediate the relationship between HRM and organizational performance? Perspective of a healthcare industry in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(9), 1965-1984. DOI: <http://doi.org/10.1080/09585190903142415>
- Yasar, N. N., Isik, M. y Calisir, F. (2015). Intellectual Capital Efficiency: The Case of Football Clubs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 354-362. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.105>
- Yaseen, S. G., Dajani, D. y Hasan, Y. (2016). The impact of intellectual capital on the competitive advantage: Applied study in Jordanian telecommunication companies. *Computers in Human Behavior*, 62, 168-175. DOI: <http://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.075>

Youndt, M. A., Subramaniam, M., y Snell, S. A. (2004). Intellectual Capital Profiles: An Examination of Investments and Returns. *Journal of Management Studies*, 4(2), 335-361. DOI: <http://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2004.00435.x>

Yudawisastra, H. G., Manurung, D. T. H., y Husnatarina, F. (2018). Relationship between value added capital employed, value added human capital, structural capital value added and financial performance. *Investment Management and Financial Innovations*, 15(2), 222-231. DOI: [http://doi.org/10.21511/imfi.15\(2\).2018.20](http://doi.org/10.21511/imfi.15(2).2018.20)

Zablah, A. R., Bellenger, D. N., y Johnston, W. J. (2004). An Evaluation of Divergent Perspectives on Customer Relationship Management: Towards a Common Understanding of an Emerging Phenomenon. *Industrial Marketing Management*, 33(6), 475–489. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2004.01.006>