

El capital relacional y su asociación con el desempeño organizacional en el estado de Tamaulipas (México)

Flores-Flores, Adán Jacinto¹; Álvarez-Herrera, Maritza²; Lavín-Verástegui, Jesús³

¹ Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ajflores@docentes.uat.edu.mx, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756

² Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, ahmaritza@docentes.uat.edu.mx, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756

³ Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Tamaulipas, México, jelavin@docentes.uat.edu.mx, Calle Matamoros S/N Col. Zona Centro C.P. 87000, Cd. Victoria, México, Teléfono 3181756

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Revisión por pares

Fecha de aceptación: mayo 2020

Fecha de publicación en línea: julio 2020

Resumen

Este trabajo académico tiene como objetivo determinar empíricamente la relación entre el capital relacional y el desempeño organizacional en el estado de Tamaulipas (México) y, con ello, robustecer la literatura científica bajo el contexto tamaulipeco. Para esto, se utilizaron las técnicas de investigación de análisis factorial exploratorio y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la interpretación de los datos conseguidos. Se aplicaron 253 encuestas de manera presencial y online en el estado de Tamaulipas (México). Se determinó una estructura de tres factores para el capital relacional: 1. Administración de la cartera de clientes, 2. Alianzas estratégicas, y 3. Administración de la cartera de proveedores. Se comprobó que los tres factores asociados al capital relacional tienen una asociación positiva y significativa con el desempeño organizacional. Los directivos pueden capitalizar estos resultados mediante la creación de políticas proactivas encaminadas en potencializar el desempeño organizacional.

Palabras claves: capital intelectual, capital relacional, desempeño organizacional, Tamaulipas, México

Abstract

This academic work aims to empirically determine the relationship between relational capital and organizational performance in the state of Tamaulipas (Mexico). For this, exploratory factor analysis research techniques and Spearman's Rho correlation coefficient were used to interpret the data obtained. 253 surveys were applied in person and online in the state of Tamaulipas (Mexico). A three-factor structure for the relational capital was determined: 1. Customer portfolio management, 2. Strategic alliances, and 3. Supplier portfolio management. It was found that the three factors associated with relational capital have a positive and significant association with organizational performance. Managers or decision makers can capitalize on these results by creating proactive policies or strategies aimed at potentiating the management of intangible resources in order to achieve the organizational objectives set.

Keywords: intellectual capital, relational capital, organizational performance, Tamaulipas, Mexico

1. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista basado en los recursos disponibles por un negocio o institución (i.e. *Resource-based view*), es perfectamente comprensible que cada organización realizará la mejor combinación de los recursos tangibles e intangibles a su alcance para asegurarse la consecución de las ventajas competitivas (Khan, Kamaruddin, y Buyung, 2017). Por ello, la correcta administración de la discrepancia de recursos entre dos o más empresas marcará la pauta a seguir para elegir las estrategias empresariales más adecuadas para cada situación a la que han de hacer frente los tomadores de decisiones (Nuryakin y Ardyan, 2018).

De la composición del amplio catálogo de suministros empresariales, los recursos más representativos de dicha composición no son los tangibles, más bien, son su contraparte los recursos intangibles al ser difícilmente sustituibles en la realización de los procesos cotidianos de la organización y, a su vez, problemáticos de “copiar” por los rivales del mercado (Chatterji y Kiran, 2017). De ahí que, en el mundo real los directores ejecutivos deben priorizar en la agenda organizacional la formación de un vínculo entre los aprovisionamientos intangibles disponibles con la estrategia empresarial implementada y, consecuentemente, la capitalización del citado vínculo en el éxito estratégico (Fernández, Molodchik, y Paklina, 2018).

De esta forma, conocer en su totalidad los recursos intangibles aprovechables y, a su vez, entender cuáles son los componentes principales de dichos recursos, coadyuvará a la visión global

de los factores internos y externos que repercuten en la gestión efectiva de ventajas competitivas sostenibles por parte de los tomadores de decisiones.

La presente ponencia tiene como objetivo determinar cómo está compuesto el capital relacional y de ahí analizar su relación con el desempeño organizacional en el sector privado del estado de Tamaulipas. Se inicia con una revisión del marco teórico. Después, se detalla el método. Luego, se introducen los resultados. Finalmente, se resumen las conclusiones.

2. MARCO TEÓRICO

En la economía basada en el conocimiento, los activos intangibles se consideran como un recurso que ha generado interés de la comunidad científica en estudiar como su valor incide en el crecimiento de las organizaciones (Bontis, 1998; Edvinsson y Sullivan, 1996). En esto el capital intelectual juega un papel fundamental brindado valor agregado que influye en la competitividad de las organizaciones (Roman, 2004).

Entre las dimensiones más estudiadas por la comunidad científica del capital intelectual se encuentran las del capital humano, capital estructural y capital relacional (Bontis, 1998; Burgman y Roos, 2007). Sin embargo, para el cumplimiento del objetivo del presente estudio se analiza la perspectiva del capital relacional, para llegar un mayor entendimiento de este factor en la Tabla 1 se muestran algunos conceptos propuestos por la comunidad científica referente a este constructo.

Tabla 1. Conceptos de capital relacional

Conceptos	Autores
Representa el conocimiento fijado a las relaciones externas de la organización.	(Bontis 1998, p. 67)
Es la relación entre las empresas, los clientes, los proveedores y los socios, que es la clave de una operación comercial de éxito duradero	(Johnson, 1999, p. 571)
Es el conocimiento reflejado en las relaciones de cualquier grupo de interés con la organización.	Cabrita (2009, p. 236)
Se forma de alianzas estratégicas, licencias, acuerdos relación con socios, proveedores y clientes.	(Sharabati, Naji Jawad, y Bontis, 2010, p. 108)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Por lo que para el presente estudio se tomará el concepto de capital relacional plantado por Bontis (1999) que hace referencia a la capacidad de la empresa para relacionarse con los clientes, proveedores, gobierno o instituciones cercanas a la industria y las alianzas estratégicas que se formen.

Al emplear los convenios con proveedores, las redes de producción, y las alianzas de colaboración con otras compañías, diversos trabajos indican que el capital relacional favorece el emprendimiento, la cooperación y la minimización de los costos (Pucar, 2012; Zerenler & Gozlu, 2008). Estas redes formales de colaboración pueden ser tanto internas (e.g. red de empleados para compartir información relevante de un proyecto) como externas (e.g. implementación de la estrategia del outsourcing) (Álvarez, Lavín, Pedraza e Ibarra, 2018; Sumedrea, 2013; Tayles, Pike, y Sofian, 2007). La consecución de un fuerte capital relacional en la organización es equivalente a obtener una ventaja competitiva complejamente imitable por parte de la competencia que se desenvuelve en el entorno empresarial de esta (Nuryakin & Ardyan, 2018).

“La única ruta existente para alcanzar el éxito es la incorporación tanto de la empresa, como de todos sus actores (clientes, empleados, entre otros)” (Ureña, Quiñones, & Carruyo, 2016, p.4). Las derramas de conocimiento intrínsecas a la colaboración con los clientes (e.g. know how,

habilidades operacionales, ingeniería inversa, etc.) deben ser aprovechadas mediante el fortalecimiento de los canales de conocimiento para, de esta manera, facilitar la adopción del nuevo conocimiento en las prácticas cotidianas de la organización (Daud & Yusoff, 2011).

A una mayor cantidad de capital humano cabría esperar un capital relacional más fuerte en la organización, porque los empleados establecerán colaboraciones positivas y fructuosas con las diversas partes interesadas del entorno (Kang, Morris & Snell, 2007; Mehralian, Nazari, & Ghasemzadeh, 2018). De ahí que, los líderes dediquen una suma considerable de su tiempo productivo para crear y fortalecer la mutua confianza con todos los participantes involucrados en el proceso administrativo, tanto de manera interna a la organización (e.g. unidades de negocio, niveles jerárquicos, consejo directivo, etc.), así como externa a la misma (e.g. proveedores, clientes, gobiernos, etc.) (Asiaei y Jusoh, 2015; Pirson y Malhotra, 2008).

Aunado a lo anterior, los alicientes encausados a estimular el intercambio de ideas incentivan la creación de grupos unidos para el desarrollo de productos o servicios; el adiestramiento formal impacta en la convivencia social que potencializa los lazos de compañerismo y la divulgación del conocimiento generado hasta la fecha; y la retroalimentación de la valoración de la productividad alienta la intercomunicación entre empleados operativos y los gerentes (Yang & Lin, 2009). De esta forma,

la circulación directa de la información y el comportamiento cívico en la empresa se lograrán con mayor facilidad cuando se fomente la sana camaradería y no la competencia voraz entre el personal (Longo, Mariani, y Mura, 2009; Starbuck, 1992).

En este sentido, la literatura sobre el capital relacional sigue acrecentándose porque es un área de oportunidad altamente fructífera en la gestión de importantes hallazgos empíricos que desemboquen en lecciones organizacionales que sirvan de guía a las futuras generaciones de tomadores de decisiones para alcanzar mejores estándares de desempeño organizacional.

Así pues, en el contexto tamaulipeco, se pueden mencionar por ejemplo los trabajos de: Cortina, Flores, y Álvarez, (2019), De la Garza, Zerón, y Sánchez (2015), Espinosa, Flores, y Álvarez (2018), Ledezma, Bernal, y Pedraza (2019), Robles, de la Garza, y Medina (2008) y Vasconcelo (2017). Por ello, el presente trabajo acrecentará la literatura científica referente al capital intelectual en el estado de Tamaulipas.

3. MÉTODO

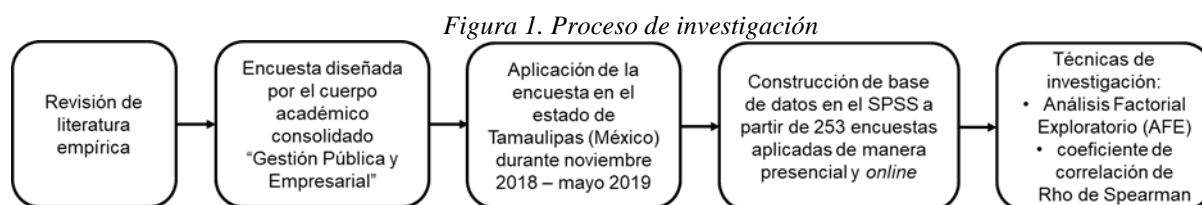
Este estudio analizó la relación entre el capital relacional y el desempeño organizacional en el estado de Tamaulipas (México). En vista de este objetivo, el alcance investigativo se encuadra en la interpretación de la asociación de los factores determinantes del capital relacional hacia el desempeño organizacional. Al ser un trabajo correlacional, la literatura de estadística consultada sugiere emplear el coeficiente de Rho de Spearman para valorar el nivel de vinculación

entre dos o más variables a partir de los datos obtenidos (i.e. capital relacional y desempeño organizacional) (Chin, 1998; Hair, Anderson, Tatham, y Black, 2008).

El trabajo se efectuó bajo el enfoque cuantitativo, porque la recolección de los datos se realizó mediante una encuesta diseñada por el cuerpo académico consolidado “Gestión Pública y Empresarial”. El instrumento de investigación estuvo compuesto de tres apartados. El primer apartado recabó información referente a los aspectos sociodemográficos de los encuestados (edad, escolaridad, puesto de trabajo, etc.). El segundo y tercer apartado se enfocaron en recolectar los datos de la variable de capital relacional y desempeño organizacional mediante una escala Likert de 5 puntos.

Las encuestas fueron aplicadas en el estado de Tamaulipas (México) durante noviembre 2018 - mayo 2019 de manera presencial y *online*, por ende, al abarcar un periodo específico de tiempo este trabajo académico es de tipo transversal. Consecuentemente, las interpretaciones derivadas del análisis a profundidad de los resultados obtenidos están delimitados a dicho marco temporal.

Se logró aplicar 253 encuestas y se construyó una base de datos por medio del *software* estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21. Se empleó el análisis factorial exploratorio (AFE) para identificar los factores que conforman el capital relacional y el desempeño organizacional. La Figura 1 esquematiza el proceso de investigación desarrollado para dar cumplimiento al objetivo del presente estudio.



Fuente: Elaboración propia

En este orden de ideas, en base a la revisión de la literatura y las investigaciones consultadas, se construyó la siguiente hipótesis:

El capital relacional tiene una correlación positiva y significativa en el desempeño

organizacional del sector privado en el estado de Tamaulipas

4. RESULTADOS

La primera sección abarcó siete preguntas de carácter sociodemográficas: 1. puesto del encuestado, 2. antigüedad en el puesto, 3. escolaridad, 4. sexo, 5. sector, 6. origen del capital, y 7. antigüedad de la empresa en el mercado. Así pues, es destacable que el 83.39% de los encuestados manifiestan ocupar puestos gerenciales, además, el 79.05% cuenta con una educación de nivel superior (licenciatura o posgrado).

Respecto a la antigüedad en el puesto, las respuestas están conformadas en su mayoría en un rango de 0 a 5 años (53.8%), mientras que el 25.3% lo integran los encuestados de 6 a 10 años. Para los rangos de 11 a 15 años y 16 a 20 años, el porcentaje alcanzado fue de 7.9% y de 5.5%, respectivamente. Solamente el 7.5% manifestó tener más de 20 años cumplidos en su cargo administrativo. Asimismo, de manera relativamente equitativa, se tuvo la participación 51.4% encuestados masculinos y 48.6% femeninos.

Por otro lado, en lo referente a la actividad económica, el 81.4% pertenece al sector comercial, el 17.8% al sector servicios, y el restante 0.8% al sector industrial. Sobre el origen del capital, el 89.3% es nacional y sólo el 10.7% es extranjero. Por último, 68.8% tiene más de 11 años de antigüedad en el mercado. Para los rangos de 1 a 5 años y 6 a 10 años, el porcentaje calculado fue de 12.3% y 14.6%, respectivamente. Únicamente el 4.3% fue menor a 1 año de antigüedad en el mercado.

4.1 Categorización del capital relacional en el sector privado

Antes de determinar la estructura subyacente del capital relacional, primeramente, se determinó la media de adecuación muestral de KMO (.913) y la prueba de esfericidad de Bartlett (.000), en donde, ambos resultados sugirieron la posibilidad de proseguir con dicho análisis (Field, 2013) (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Capital relacional: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de KMO		.913
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1980.177
	gl	105
	Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Luego se realizó el cálculo de la varianza total explicada, en el cual, los primeros 3 componentes explicaron más del 63% de la variación, al mismo tiempo, todos ellos con autovalores superiores a 1.000 (Ver Tabla 3). Este

resultado apuntó a una alta capacidad explicativa del modelo, por lo que, el siguiente paso fue concentrar las variables en alguno de los componentes establecidos.

Tabla 3. Capital relacional: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6.96	46.38	46.38	6.96	46.38	46.38	3.70	24.66	24.66
2	1.45	9.64	56.02	1.45	9.64	56.02	3.18	21.17	45.83
3	1.09	7.24	63.26	1.09	7.24	63.26	2.61	17.43	63.26
4	0.99	6.59	69.85						
5	0.71	4.71	74.56						
6	0.61	4.05	78.61						
7	0.52	3.50	82.11						
8	0.48	3.17	85.28						
9	0.43	2.87	88.15						
10	0.35	2.34	90.49						
11	0.34	2.25	92.74						
12	0.30	2.01	94.75						
13	0.28	1.83	96.58						
14	0.27	1.77	98.35						
15	0.25	1.65	100.00						

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

El análisis prosiguió con la examinación de la carga factorial de los 15 reactivos que componen la sección de capital relacional. Los resultados de todos los reactivos se ubicaron entre 0.491 a 0.820, por tanto, la carga factorial mínima necesaria de 0.35 correspondiente a la aplicación de 253 encuestas en Tamaulipas (i.e. tamaño de la muestra) fue superada con creces y, en consecuencia, no fue necesario descartar a ningún reactivo para el AFE y, además, con una prueba de confiabilidad de la escala de medida adecuada ($\alpha > .800$) (Field, 2013) (Ver Tabla 4). Los tres factores resultantes del capital relacional se etiquetaron como:

i. Administración de la cartera de clientes, compuesto de 6 reactivos y con un alpha de Cronbach de 0.870. Los reactivos y su respectiva carga factorial individual se conformó por: capitalizar las necesidades de los clientes y retroalimentación constante para mejorar el servicio (.806); alinear las necesidades de los clientes en todos los procesos (.784); lealtad de los clientes ante la entrada de nuevos

competidores (.755); segmentar el mercado (.714); gestionar relaciones a largo plazo con los clientes (.627); desarrollar ideas y conocimiento que generen nuevos negocios (.587).

ii. Alianzas estratégicas, compuesto de 5 reactivos y con un alpha de Cronbach de 0.806. Los reactivos y su respectiva carga factorial individual se conformó por: evaluar de manera formal las razones del éxito o fracaso de las alianzas estratégicas (.805); trabajar por medio de alianzas estratégicas en los proyectos de innovación (.745); aprender de las alianzas estratégicas para mejorar los procesos (.720); contar con buenas relaciones a través de redes de trabajo (.719); consultar con personal externo para la toma de decisiones (.499).

iii. Administración de la cartera de proveedores, compuesto de 4 reactivos y con un alpha de Cronbach de 0.824. Los reactivos y su respectiva carga factorial individual se conformó por: invertir tiempo en la selección de proveedores (.820); contar con los datos relativamente completos de los proveedores (.780); mantener relaciones de largo plazo con los

proveedores (.709); involucrar a los proveedores en la solución de las necesidades empresariales y

estratégicas (.491).

Tabla 4. Estructura subyacente del capital relacional

Factor	Descripción del reactivo	Carga factorial (λ)	Estadísticos descriptivos			Alpha de Cronbach (α)	AFE
			Media	Desv. típ.	Rango		
Administración de la cartera de clientes	La organización... [12.... capitaliza las necesidades y la retroalimentación de sus clientes para mejorar el servicio y mantenerlos satisfechos]	.806	4.304	.796		0.870	KMO = .913 x ² = 1980.176 Significancia = .000
	La organización... [13.... tiene alineadas las necesidades de los clientes en todos sus procesos]	.784	4.340	.799			
	La organización... [11.... Nuestros clientes son leales ante la entrada de nuevos competidores]	.755	4.115	.816	1-5		
	La organización... [15.... entiende los segmentos de mercado y los perfiles de clientes]	.714	4.395	.813			
	La organización... [10.... se ocupa de gestionar relaciones a largo plazo con los clientes.]	.627	4.292	.939			
	La organización... [14.... desarrolla ideas y conocimiento que generen nuevos negocios a través de los clientes]	.587	4.051	.956			
Alianzas estratégicas	La organización... [2.... evalúa de manera formal las razones de éxito o fracaso de la colaboración con las alianzas estratégicas]	.805	3.715	1.150	1-5	0.806	

	La organiza... [... trabaja por medio de alianzas estratégicas en los proyectos de innovación (proveedores, clientes, universidad, gobierno, centros de investigación, etc.)]	.745	3.723	1.216		
	La organización... [5.... aprende de las alianzas estratégicas para mejorar sus procesos.]	.720	4.000	.996		
	La organización... [3.... y los empleados cuentan con buenas relaciones a través de redes de trabajo con clientes, proveedores, socios y amigos para el desarrollo de soluciones.]	.719	4.008	1.000		
	La organización... [4.... consulta con personal externo para la toma de decisiones.]	.499	3.075	1.306		
	La organización... [7.... destina un tiempo considerable para la selección de proveedores]	.820	4.194	.987		
	La organización... [8.... tiene datos relativamente completos sobre los proveedores]	.780	4.340	.847		
Administración de la cartera de proveedores	La organización... [6. ... mantiene relaciones de largo plazo con los proveedores]	.709	4.443	.841	1-5	0.824
	La organización... [9.... y los empleados se apoyan en los proveedores en la solución de necesidades empresariales y estratégicas (costos, calidad, tiempos,	.491	3.625	1.060		

capacidades de
producción).]

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

4.2 Categorización del desempeño organizacional en el sector privado

Nuevamente, antes de determinar la estructura subyacente del desempeño organizacional se calculó la media de adecuación muestral de KMO (.938) y la prueba de esfericidad de Bartlett (.000) para continuar con dicho análisis (Field, 2013) (Ver Tabla 5).

Tabla 5. Desempeño organizacional: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de KMO	.938
Chi-cuadrado aproximado	3102.488
Prueba de esfericidad de Bartlett	
gl	210
Sig.	0.000

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

El siguiente paso fue determinar la varianza total explicada, en esta se observa que los primeros 3 componentes del desempeño organizacional explicaron más del 60.00% de la

variación, todos ellos, con autovalores superiores a 1.000 (Ver Tabla 6). De nueva cuenta, este resultado indica una alta capacidad explicativa del modelo propuesto.

Tabla 6. Desempeño organizacional: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9.668	46.036	46.036	9.668	46.036	46.036	4.383	20.873	20.873
2	1.943	9.255	55.291	1.943	9.255	55.291	4.372	20.817	41.689
3	1.182	5.629	60.920	1.182	5.629	60.920	4.038	19.231	60.920
4	.976	4.648	65.568						
5	.686	3.266	68.834						
6	.655	3.117	71.951						
7	.605	2.881	74.832						
8	.592	2.819	77.651						
9	.543	2.584	80.235						
10	.515	2.451	82.686						
11	.487	2.318	85.004						
12	.463	2.206	87.210						
13	.421	2.006	89.216						
14	.392	1.868	91.084						
15	.347	1.653	92.737						
16	.327	1.556	94.293						
17	.290	1.381	95.674						
18	.267	1.271	96.946						
19	.253	1.204	98.150						
20	.205	.978	99.127						
21	.183	.873	100.000						

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

Mediante la aplicación del AFE se determinó que la variable de desempeño organizacional estuvo compuesta por tres factores: desempeño financiero ($\lambda = .586$ a $.815$, $\alpha = .895$) desempeño operativo ($\lambda = .544$ a $.797$, $\alpha = .882$), y desempeño de mercado ($\lambda = .584$ a $.707$, $\alpha = .882$). Cada uno de estos factores fue conformado por 7 reactivos, lo cuales, cumplieron a cabalidad con la carga factorial necesaria (0.35) (Chin, 1998; Field, 2013; Hair et al., 2008).

4.3 Asociación de los factores del capital relacional con el desempeño organizacional en el sector privado

A partir del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se observó respecto a la correlación

existente entre los tres factores asociados al capital relacional y los tres factores asociados al desempeño organizacional lo siguiente:

i. “Administración de la cartera de clientes” tiene una asociación positiva y significativa sobre el desempeño financiero (Rho de Spearman $.276$ y significancia $.000$), desempeño operativo (Rho de Spearman $.210$ y significancia $.001$), y desempeño de mercado (Rho de Spearman $.301$ y significancia $.000$).

ii. “Alianzas estratégicas” tiene una asociación positiva y significativa sobre el desempeño financiero (Rho de Spearman $.230$ y significancia $.000$), desempeño operativo (Rho de Spearman $.331$ y significancia $.000$), y desempeño de mercado (Rho de Spearman $.152$ y significancia $.016$).

iii. “Administración de la cartera de

proveedores” tiene una asociación positiva y significativa sobre el desempeño financiero (Rho de Spearman .133 y significancia .035) y desempeño de mercado (Rho de Spearman .330 y significancia .000), sin embargo, los resultados obtenidos no permiten concluir empíricamente lo mismo para el desempeño operativo (Rho de Spearman .120 y significancia .056)

Al analizar el tipo de correlación que guarda la administración de la cartera de clientes, las alianzas estratégicas, y la

administración de la cartera de proveedores como factores del capital relacional con respecto a la variable de desempeño organizacional, se acepta la hipótesis formulada: “El capital relacional tiene una correlación positiva y significativa en el desempeño organizacional del sector privado en el estado de Tamaulipas”. En la Tabla 7, se presentan los resultados obtenidos a partir del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 7. Relación de factores del capital relacional con el desempeño organizacional

Tipo de coeficiente	Factores del capital relacional	Estadísticos	Factores del desempeño organizacional		
			Desempeño financiero	Desempeño operativo	Desempeño de mercado
Rho de Spearman	Administración de la cartera de clientes	Coefficiente de correlación	.276**	.210**	.301**
		Significancia (bilateral)	.000	.001	.000
		N	253	253	253
	Alianzas estratégicas	Coefficiente de correlación	.230**	.331**	.152*
		Significancia (bilateral)	.000	.000	0.016
		N	253	253	253
	Administración de la cartera de proveedores	Coefficiente de correlación	.133*	0.120	.330**
		Significancia (bilateral)	.035	.056	.000
		N	253	253	253

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas aplicadas

5. CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos son relevantes porque se

comprobó empíricamente la hipótesis referente a la correlación positiva y significativa del capital relacional en el desempeño organizacional del

sector privado en el estado de Tamaulipas. Esta comprobación coincide con los resultados alcanzados en otros estudios realizados (e.g. Ahmed, Vveinhardt y Streimikiene, 2017; Asiaei y Jusoh, 2015; Ferreira y Franco, 2017; Ling, 2013). Además, se determinaron tres factores explicativos importantes que conforman la gestión del capital relacional, los cuales se titularon como:

a) **Administración de la cartera de clientes:** evoca el establecimiento de los acuerdos formales con los diferentes tipos de clientes que le permitirán a la organización encarar de mejor manera sus diversos compromisos y retos administrativos.

b) **Alianzas estratégicas:** hace alusión a la gestión de acuerdos de colaboración que tienen como eje central a las ventajas competitivas

actuales y futuras. Las razones de éxito o fracaso de los convenios firmados deben ser evaluados oportunamente por los tomadores de decisiones.

c) **Administración de la cartera de proveedores:** el presente factor del capital relacional simboliza los acuerdos establecidos con los diferentes tipos de proveedores para suministrar a la organización de forma segura y confiable las cantidades requeridas de materias primas para la elaboración del producto o la prestación del servicio.

Por lo anterior y, como se observó en la sección de método de investigación, una futura línea de investigación a considerar se enmarcaría en analizar la evolución de la correlación entre el capital relacional con el desempeño organizacional, al examinar y contrastar diversos espacios de tiempo. Además, el subsecuente trabajo académico puede abarcar un enfoque cualitativo y, de este modo, fortificar positivamente los hallazgos potenciales mediante el desarrollo de un estudio mixto.

REFERENCIAS

- 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: <https://doi.org/10.14254/1800-5845/2017.13-1.1>
- 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.
- Asiaei, K. y Jusoh, R. (2015). A multidimensional view of intellectual capital: the impact on organizational performance. *Management Decision*, 53(3), 668-697. doi: <https://doi.org/10.1108/MD-05-2014-0300>
- Bontis, N. (1999). Managing organisational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal of Technology Management*, 18(5/6/7/8), 433. doi: <https://doi.org/10.1504/IJTM.1999.002780>
- Burgman, R., y Roos, G. (2007). The importance of intellectual capital reporting: evidence and implications. *Journal of Intellectual Capital* (Vol. 8). doi: <http://doi.org/10.1108/14691930710715051>
- Cabrita, M. do R. (2009). Intellectual capital: A phenomenon of interrelationships. *International Journal of Business and Systems Research*, 3(2), 229–256. doi: <https://doi.org/10.1504/IJBSR.2009.024864>
- Cortina, K. G., 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. Recuperado de: http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.30.pdf
- 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: <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.06.004>
- Chin, W. W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7-17. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/Issues-and-Opinion-on-Structural-Equation-Modeling-Chin/15d6b953ce78663f6804e5ce49c73c472f4ba696>
- 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: <https://doi.org/10.5897/AJBM10.806>
- De la Garza, H., Zerón, M., y Sánchez, Y. (2015). El Capital Intelectual y su importancia en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del Centro del Estado de Tamaulipas, México. *Revista Nacional de Administración*, 6(1), 63-80. doi: 10.22458/rna.v6i1.717
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital : an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision* (Vol. 36). doi: <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/00251749810204142>
- 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)
- Espinosa, J., Flores, A., y Álvarez, M. (2018). *Efectos del capital relacional en el desempeño organizacional del sector comercial y de servicios*. En J. Martínez (Coordinador). III Congreso Virtual Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica, Universidad de Málaga, España.
- Fernández, C., Molodchik, M., y Paklina, S. (2018). Strategic behaviour of Russian companies with regard to intangibles. *Management Decision*, 56 (11), 2373-2390. doi: <https://doi.org/10.1108/MD-04-2017-0399>
- 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: <https://doi.org/10.1111/emre.12107>
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Estados Unidos de América: SAGE Publications

- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (2008). *Análisis multivariante*. México: Prentice Hall.
- Johnson, W. H. A. (1999). An integrative taxonomy of intellectual capital: measuring the stock and flow of intellectual capital components in the firm. *International Journal of Technology Management*, 18(5/6/7/8), 562. doi: <https://doi.org/10.1504/IJTM.1999.002788>
- Kang, S. C., Morris, S. S., y Snell, C. A. (2007). Relational Archetypes, Organizational Learning, and Value Creation: Extending the Human Resource Architecture. *Academy of Management Review*, 32(1), 236–256. doi: <https://doi.org/10.5465/amr.2007.23464060>
- Khan, Y. K., Kamaruddin, L. M., y Buyung, S. Z. (2017). The effects of structural capital on organisational innovation in Australian SMEs. *Advanced Science Letters*, 23(9), 8462-8465. doi: <https://doi.org/10.1166/asl.2017.9911>
- Ledezma, V., Bernal, I., y Pedraza, N. A. (2019). Valoración del desempeño organizacional en empresas tamaulipecas. *Vinculatégica EFAN*, 5(1), 430-439. Recuperado de: http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5/37%20LEDESMA_BERNAL_PEDR_AZA.pdf
- Ling, Y. (2013). The influence of intellectual capital on organizational performance-Knowledge management as moderator. *Asia Pacific Journal of Management*, 30(3), 937-964. doi: <https://doi.org/10.1007/s10490-011-9257-5>
- 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: <https://doi.org/10.1057/kmrp.2009.28>
- 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: <https://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: <https://doi.org/10.1108/JRME-03-2016-0005>
- Pirson, M., y Malhotra, D. (2008). Unconventional insights for managing stakeholder trust. *MIT Sloan Management Review*, 49, 43-50.
- Pucar, S. (2012). The influence of intellectual capital on export performance. *Journal of Intellectual Capital*, 13(2), 248–261. doi: <https://doi.org/10.1108/14691931211225715>
- Robles, V., de la Garza, M., y Medina, J. (2008). El liderazgo de los gerentes de las pymes de Tamaulipas, México, mediante el inventario de las prácticas de liderazgo. *Cuadernos de Administración*, 21(37), 293-310. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503713>.
- Roman, N. (2004). Capital intelectual. Generador de éxito en las empresas. *Visión Gerencial*, 3, 67–79. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25076/articulo6.pdf;jsessionid=A0159E7789BC1265A2AC1172A84FD060?sequence=2>
- Sharabati, A. A., Naji Jawad, S., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105–131. doi: <https://doi.org/10.1108/00251741011014481>
- Starbuck, W. H. (1992). Learning by knowledge intensive firms. *Journal of Management Studies*, 29(6), 713–740. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1992.tb00686.x>
- Sumedrea, S. (2013). Intellectual Capital and Firm Performance: A Dynamic Relationship in Crisis Time. *Procedia Economics and Finance*, (6), 137-144. doi: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00125-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00125-1)
- Tayles, M., Pike, R. H., & Sofian, S. (2007). Intellectual capital, management accounting practices and corporate performance. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 20(4), 522–548. doi: <https://doi.org/10.1108/09513570710762575>
- Ureña, Y. C., Quiñones, E., y Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 12(35), 3-17. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70948484002.pdf>
- Vasconcelo, R. (2017). *La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional en el sector*

empresarial de Tamaulipas. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

- Yang, C.-C., & 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: <https://doi.org/10.1080/09585190903142415>
- Zerenler, M., & Gozlu, S. (2008). Impact of intellectual capital on exportation performance: Research on the Turkish automotive supplier industry. *Journal of Transnational Management*, 13(4), 318-341. doi: <https://doi.org/10.1080/15475770802561680>