

# Estimación del Capital Intelectual: Aplicación del modelo THER en el departamento de Reservas y Recepción en Termas Villa Elisa S.A.

An estimate of the intellectual capital: implementation of the THER Model in the Reservations and Reception department in Termas Villa Elisa S.A.

Taffarel Alejo

Termas Villa Elisa, Ruta 130 km 20 Entre Ríos, [taffarelalejo@gmail.com](mailto:taffarelalejo@gmail.com)

## Resumen

Las industrias han ido evolucionando y cambiando las estructuras organizacionales y de gestión empresarial. La globalización, en conjunto con los cambios tecnológicos, hace necesario poner la mirada en nuevos enfoques, donde los activos intangibles se plantean como nuevos paradigmas que empiezan a cobrar real importancia.

El capital intelectual y la gestión del conocimiento son temas que recientemente se han abordado desde la teoría y la aplicación en empresas del sector turístico, en general, y el sector hotelero, en particular. La administración de los activos intangibles, por ejemplo, el capital intelectual, es necesaria para lograr desarrollar un know how a bajo costo y a su vez potenciar las competencias más destacadas de las empresas, tal como mencionan las licenciadas María Alejandra Gazzera y Lorenna Lombardo (2016). En el presente estudio de caso, llevado a cabo en Termas Villa Elisa S.A. (TVE), se buscó abordar uno de los activos intangibles, tal como lo es el capital intelectual (CI).

Dicho complejo es uno de los trece centros termales que tiene la provincia de Entre Ríos y se encuentra ubicado a 5 kilómetros del centro de la denominada “Ciudad Jardín”. Desde su inauguración, en el año 1999, atravesó distintos procesos en su organización los cuales fueron cambiando la dinámica de trabajo, afectando así su estructura. En el corriente año, el staff de TVE se encuentra distribuido en distintos departamentos y áreas, siendo el objeto de estudio el departamento de “Recepción y Reservas” (RyR).

En la actualidad formo parte de la empresa, por tal motivo, mi intención es estimar el CI que posee el departamento de RyR para así tener un mejor control de gestión.

Para la mencionada estimación, se utilizó el “Modelo de capital intelectual THER” ya que se adapta al objeto de estudio y su reciente elaboración en 2015, contempla todos los avances tecnológicos que se presentan en la actualidad. El modelo fue realizado por un equipo de trabajo de la Universidad Nacional de Comahue. En las siglas “THER” quedan representados los capitales: tecnológico, humano, estructural y relacional. Dichos capitales se dividen en variables y éstas en indicadores, los cuales se verán reflejados en el gráfico final.

Para lograr los objetivos de esta investigación, que tuvo un enfoque cuantitativo-cualitativo con un fuerte rasgo descriptivo, se recurrió a encuestas semi-estructuradas online, realizándose un estudio al universo completo, dadas las características propias que posee el departamento.

En conclusión, puedo enunciar que, la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual, surgen como nuevas direcciones empresariales, a raíz de los cambios que propicia la globalización. Por

ende, para estar a la vanguardia de la competencia, será elemental lograr una rápida adaptación a estas nuevas corrientes.

**Palabras claves:** Activos intangibles, capital intelectual, Modelo THER.

**Key words:** Intangible assets, intellectual capital, THER Model.

**Referencias:**

Alama Zalazar, E. M. (2008) Capital Intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España. [www.eumed.tesis.net](http://www.eumed.tesis.net).

Garcia Parra, M. y Simo, P. (2004) El fondo de comercio como antecedente del capital intelectual. *Intangibles*, No. 4, pp. 15 – 23.

Gazzera, M. A., Lombardo L., Falquemberg, C., Abraham, C., Quadrini, F., & Marenzana, G. (2016). Modelo THER de Capital Intelectual Hotelero. Neuquén. Argentina. PubliFadecs.

Rodríguez, O. (2003) Indicadores de capital intelectual: concepto y elaboración. I Congreso Internacional y Virtual de Intangibles.

Trillo, M. A.; Sánchez, S. M. (2006) Influencia de la cultura organizativa en el concepto de capital intelectual. *Intangible Capital*. Vol. 2, No. 11, pp. 164 – 180.

**Grafico:**

A modo de adelanto, en el siguiente grafico podrán visualizar la tabulación de las encuestas realizadas al departamento de RyR.

