

EL ACTIVO INTANGIBLE: EL ESLABÓN FALTANTE DEL MODELO DE SISTEMA VIABLE (MSV) DE STAFFORD BEER

The Intangible Asset the Missing Link of the Viable System Model (Msv) by Stafford Beer

NEIRYS SOTO¹

Universidad de Carabobo (UC), Valencia,
Venezuela. +5704167343466

neiso05@hotmail.com

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-8942-7304>

Recibido: 15/07/2019

Aceptado: 30/09/2019

Publicado: 30/10/2019

pp. 51 - 60

Resumen

La era actual requiere de visión holística, compleja, así como sistémica de la realidad empresarial; esto implica el replantamiento de los saberes administrativo hacia lo intangible, lo blando, lo humano, lo social, el conocimiento, las ideas, el lenguaje, la creatividad y la innovación. En esta perspectiva, el trabajo tomó como objetivo central analizar los marcos conceptuales, modelos y herramientas gerenciales implícitos en los procesos administrativos, aquellos que viabilizan la adaptación a los cambios y superación de los retos tanto internos como externos de la organi-

zación, permitiéndole alcanzar la sostenibilidad y viabilidad en el tiempo, tomando como base el Modelo de Sistema Viable (MSV) de Stafford Beer, examinándolo desde su estructura, principios y consistencia, encontrándose como hallazgo una debilidad argumentativa, un eslabón faltante: la dimensión humana, lo cual representa una posibilidad de apertura en el conocimiento.

PALABRAS CLAVE: ACTIVO,
INTANGIBLE, SISTEMA VIABLE,
ESLABÓN, SER HUMANO

Abstract

The current era requires a holistic, complex and systematic vision of business reality. This implies the replanting of administrative knowledge towards the intangible, soft, human, social, knowledge, ideas, language, creativity and innovation. In this perspective, the objective of the work was to analyze the conceptual frameworks, models and management tools implicit in administrative processes, those that make it possible to adapt to changes and overcome the internal and external challenges of the organization, allowing it to achieve sustainability and viability over time, based on the Stafford Beer Viable System Model

¹ Profesora Asociado, Dedicación exclusiva de la Facultad de Ciencias Económicas. Magister en Finanzas (UC). Doctora en Ciencias Económicas y Sociales. Investigador Nacional PEII (MPPEUCTI)

(MSV), examining it from its structure, principles and consistency, finding an argumentative weakness, a missing link: the human dimension, which represents a possibility of openness in knowledge.

KEYWORDS: ACTIVE, INTANGIBLE, VIABLE SYSTEM, LINK, HUMAN BEING

Introducción

En este artículo se presenta una exposición descriptiva y analítica de los marcos conceptuales, modelos y herramientas gerenciales implícitos en los procesos administrativos, debido a que el desafío de la gerencia actual está cargado de cambios, globalización y tecnología, razón por lo cual se enfrenta a una compleja y diversa realidad, que demanda replanteamientos de los saberes administrativos cuyo anclaje se posiciona en el talento humano, en las ideas y las organizaciones creativas, es decir, en los activos no visibles, pues “el valor de la empresa no se encuentra en los activos tangibles sino en los intangibles: su *capital intelectual*” (Edvinsson y Malone, 1997, p. 17), el cual marca la diferencia entre el éxito y el fracaso de las organizaciones.

La revisión teórica de los planteamientos, se inició a partir de la temática de los activos intangibles en busca de comprender la relevancia de estos, teniendo en cuenta que en los últimos tiempos ha alcanzado un buen nivel de desarrollo, este sirvió de marco referencial para el análisis del Modelo de Sistema Viable (MSV) de Stafford Beer con la finalidad de hurgar en la complejidad, la diversidad, lo sistémico y la dialéctica de las organizaciones, pues este modelo representa gran aportación para la gestión organizacional en cuanto a las comunicaciones y los sistemas de información, brindándoles capacidad de cambio, innovación y democratización de la estructura organizacional tradicional (Sáez, 1990; Espejo y

Gil, 1997; Martínez, 2005; Rivera, 2012). Así, que la contribución principal de este estudio es la revisión y reflexión a fin de conocer desde lógica de funcionamiento, así como también debilidades o carencias epistémicas y las posibilidades de mejoras del modelo teórico referencial.

Metodología

En las siguientes líneas se trata una revisión basada en la reflexión ontológica sobre la complementariedad modelística como posibilidad generadora de la reconfiguración teórica del MSV, dado que en éste se revela la falta de consideración del ser humano como una fortaleza dentro de su estructura sistemática. Para ello, se esgrimen las caracterizaciones fundamentales tanto de los activos intangibles desde la perspectiva de Bontis (1998) como del MSV de Beer (1985) mediante una investigación documental, abordada a través de la técnica de análisis de contenido con la cual se describe el marco conceptual, a fin de constatar la presencia explícita de las dimensiones del activo intangible dentro del MSV.

Activos intangibles

De acuerdo con diversas revisiones teóricas, se registra como activo intangible, aquellos que no corresponden con capital, es decir, no poseen apariencia física, pero son empleados en la producción o provisión de bienes y servicios, además no se encuentran reflejados en los balances de contabilidad. Los activos intangibles, constituyen un conjunto de factores primordiales en el progreso y logro de las organizaciones, motivo que demanda atención e inversión (Londoño et al. 2018). En la actualidad, las empresas se esmeran en buscar diversas metodologías que les permitan optimizar la gestión del capital, tanto monetario como intelectual, es por ello que las organizaciones cada día invierten más en la generación de recursos que generen conocimiento, pues todo apunta a que cada vez, resulta inminente la dominación del mundo a través del conocimiento.

Gerencia globalizada

Afrontar los desafíos que implica la globalización al universo de la gerencia demanda estrategias innovadoras, dirigidas a solventar a corto y mediano plazo las descomunales problemáticas ambientales, tecnológicas, económicas, entre otras que inquietan a diversas regiones del orbe. Es por ello, que la gerencia instituye un campo temático que va más allá de lo empresarial y lo financiero, debido a que también posee injerencia en los asuntos medioambientales. En este sentido, gerenciar en los actuales momentos, requiere de un compromiso macro, pues se trata de asumir un contexto complejo desde diversas perspectivas, por cuanto se está en presencia de cambios muy acelerados en todas las áreas cruciales de desarrollo. Estos cambios, de la mano de la tecnología, al ser materializados producen modificaciones que bien pueden cambiar la manera de actuar de los seres humanos. (Rodríguez, Montilla y Sáenz, 2019). Uno de esos cambios se produce precisamente en la forma de gerenciar en la actualidad; los líderes deben estar a la vanguardia y con apertura a la gestión del conocimiento, dado a que la dualidad conocimiento – tecnología constituye el valor agregado de los gerentes de este siglo.

Inteligencia organizacional

Las organizaciones se concebían como sistemas firmes, cerrados, con límites en sus interacciones con su contexto, y con escasa o ninguna actividad innovadora. Este enfoque ha tenido modificaciones sustanciales en las últimas décadas con el empleo de la denominación “organizaciones inteligentes”. Dicha nominación hace referencia a organizaciones flexibles y dinámicas, abiertas en su relación e interacción con el entorno, con gran capacidad para la innovación ya que desarrollan procesos perceptivos, aprendizaje organizacional, generación de conocimiento y una segura y eficaz toma de decisiones. (López y Rodríguez, 2019). Mucho se dice sobre la inteli-

gencia organizacional, pero conviene resaltar que un aspecto fundamental de este tipo de organizaciones, es el desarrollo intelectual de sus integrantes, gracias a diversas actividades que desde la gerencia se planifican, a los fines de concretar ese aprendizaje organizacional, lo cual se traducirá en beneficio para todos los que conforman la estructura. Al respecto también expone López y Rodríguez (2019) lo siguiente:

La inteligencia organizacional se orienta a una adecuada proyección estratégica de la organización a corto, mediano y largo plazo, bajo la premisa de la satisfacción plena de las necesidades de los usuarios o clientes de la organización. De igual forma, apuesta por los procesos de innovación bajo un aprendizaje continuo lo que favorece la competitividad institucional. (p.366)

Entonces, se trata de vislumbrar que la inteligencia organizacional resulta un valor agregado para el progreso de las organizaciones modernas, en las cuales es fundamental la participación del ser humano como fortaleza de la estructura, cabe en este punto hablar de recurso intangible, debido a que en la configuración de una organización es ineludible la presencia de este recurso, desde todos los puntos de vista, pero sobre todo en aras de favorecer la innovación y la estructura sistemática.

El activo Intangible: consideraciones fundamentales

En este estudio se demostró el carácter ontológico en el ser, proposicional del modelo del sistema viable (MSV) justificados en la ausencia de las personas dentro de su estructura conceptual. Por este motivo, propone a la complementariedad como posibilidad modelística para la reconstrucción teórica, fundamentada en el sentido y la significatividad del ser humano, esa que representa el eslabón necesario e indispensable

dentro del desarrollo organizacional. De allí que constituye una oportunidad de generar una nueva perspectiva del MSV, mediante la extensión del mismo, incorporando el eslabón ausente, a través de la creación de un subsistema emergente cuya piedra angular sean los seres humanos, las personas, el activo intangible.

En el siglo XXI, las teorías administrativas están posicionadas en el ser humano, producto del pensamiento sistémico generado a partir de la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy Ludwig Von, cuyo enfoque integrador se basó en la comprensión de las interrelaciones de las partes, las cuales permiten dilucidar el todo (Bertalanffy, 1968); esto impulsó la evolución del pensamiento hacia el ser humano, hacia el perspectivismo de la humanidad, de lo viviente, promoviendo una teoría para la organización, que ha permitido la armonización e integración del ser humano como individuo en la empresa, planteando como advertencia que no se debe limitar a la eficiencia del hombre, ya que, no es un robot. Por esta razón, según Soto y Zambrano (2018) fue cambiando la conceptualización, categorización y valoración del ser humano en las organizaciones empresariales, fijándose el anclaje en el conocimiento, lo humano, lo social, lo intangible, lo blando.

Lo anteriormente señalado, junto con los cambios de la economía global y la tecnología, trasladaron la dinámica empresarial hacia la acumulación de lo corporativo, transnacional, informacional, intangible, global (Castells, 1996), generándose además el desmantelamiento de la jerarquía organizacional estratificada y burocrática, hacia la simplificación de los puestos de trabajo, apertura a nuevos mercados, el incremento de la competencia, (Stewart, 1998). De manera, que cada vez es mayor la primacía del conocimiento para lograr tanto la sostenibilidad como viabilidad de las empresas, ya lo manifestó Drucker (1994) al señalar, la llegada de una nueva tipología social, dominada por los activos de conocimiento, con un contexto donde se compite por la

distribución del capital intelectual, de forma que los activos intangibles representan hoy los principales generadores de la creación de valor en las empresas.

Es conveniente acotar, que en este estudio se utilizarán de manera análoga los términos capital intelectual, activos intangibles y activos de conocimiento, ya que a fin de cuentas según Lev (2001), todos estos términos han sido considerablemente utilizados en la literatura de diversas áreas, si bien en la contabilidad se usa destacadamente el de recursos intangibles, en la económica el de activos de conocimiento y en el área empresarial el de capital intelectual. Dentro de este contexto, es necesario analizar el activo intangible, sus dimensiones, así como su dinámica sinérgica.

El capital intelectual, se puede definir simbólicamente, tal como lo expone Edvinsson y Malone (1997) por medio de la siguiente metáfora; la organización es un gran samán, cuyas ramas, hojas, tallo y frutos, representan los informes, organigrama, estados financieros, presupuestos, flujos de caja, entre otros documentos. Claro está, lo visible del árbol no simboliza la totalidad de su existencia, pues debajo se encuentra la mitad o quizá más del mismo, sus raíces, las cuales lo sostienen y generan su desarrollo. Por eso sería un error que el inversionista interesado en él, solo estudiará lo visible, sin considerar lo que está ocurriendo en sus raíces, ya que un hongo pudiese estar afectándolo y esto le restaría la viabilidad en el tiempo. De esta analogía, se podría inferir que, en las raíces, la parte oculta de la organización, se ubica el capital intelectual, es decir, el potencial de la capacidad intelectual de las personas que se mueven en la organización, resolviendo problemas, aportando valor a los procesos de esta; aun cuando su intelecto no sea visible como pueden evidenciarse las maquinarias o los insumos de los procesos. De hecho, Edvinsson y Malone (1997) consideran que el cuidado de las raíces es fundamentalmente necesario, ya que representa el valor económico intangible de la empresa.

De la misma forma, otros autores comentan que los activos intangibles o no tangibles son aquellas inversiones que no son percibidas físicamente, ya que su naturaleza es etérea (García, Guzmán, Mundet y Guzmán, 2004). En resumidas cuentas, el capital intelectual es imperceptible a la vista, pero representa un catalizador de valor intrínseco de la empresa que hace la diferencia entre el éxito y el fracaso de esta, ya que este les da una ventaja competitiva a las organizaciones.

Resulta claro que existe muchas definiciones para estos activos, de allí que considere la desarrollada por Bontis (1998) a partir de un modelo conceptual que desarrolló continuando el trabajo de Edvinsson y Malone (1997), Sveiby (1997); Roos, Roos, Dragonetti y Edvinsson (1997), según el autor, el capital intelectual no es sólo un activo intangible estático *per se*, sino un proceso ideológico; un medio para un fin, el cual se encuentra enmarcado en la necesidad de potenciar al hombre, en su sentir, en su espíritu dentro de las organizaciones empresariales. El Modelo consta de dos dimensiones:

- a) Estructuración de la conceptualización de lo que es el capital intelectual².
- b) Los subdominios del Capital intelectual dentro de las organizaciones empresariales³

Ambas dimensiones convergen en la dinámica de la empresa, de hecho, la organización según el autor se caracteriza de manera interna por ser una serie de red de nodos, con vínculos o enlaces, los cuales constituyen un lazo o vínculo direccional por naturaleza y representa un flujo de información desde un nodo dado a otros, en los que confluyen insumos tangibles e intangibles

del ambiente que generan a su vez resultados tangibles e intangibles. El modelo de Bontis está dividido en dos niveles:

Primer orden, el cual consta de tres categorías:

- *Capital Humano*: Representa a los integrantes de la organización desde un nivel figurativo individual, ya que poseen conocimientos tácitos individuales, el cual constituye un nodo en el trabajo realizado por un único miembro de la organización, definiendo al capital humano como la combinación de cuatro factores: la herencia genética; su educación; su experiencia; y sus actitudes sobre la vida y los negocios.
- *Capital Estructural*: Se refiere a los componentes y estructuras de la organización que pueden ayudar y apoyar a los trabajadores en la búsqueda de rendimiento intelectual óptimo y por lo general de la empresa. Este viene a ser el vínculo esencial que permite medir el capital intelectual a nivel organizacional.
- *Capital Cliente o Relacional*: El punto principal en este, es el conocimiento de los canales de marketing y las relaciones con los clientes, ahora bien, este abarca mucho más, ya que implica el conocimiento incrustado en los clientes, proveedores, el gobierno o asociaciones de la industria relacionada.

Segundo orden, es el resultado de la sinergia de las tres dimensiones del primer orden, este se denomina Capital Intelectual.

Cabe destacar, que la gestión del capital intelectual debe estar integrado por las tres dimensiones, utilizándola de forma conjunta y no individualmente (Edvinsson y Malone 1997), pues las interrelaciones de las dimensiones son esenciales en el desarrollo del capital intelectual, así lo certifican Bontis (1998); Bontis, Keow y Richardson, (2000); Kaplan y Norton (1997); Euroforum (1998).

2 Véase a este respecto: La Figure 1. Conceptualization of intellectual capital, Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision, p.66

3 Véase: La Figure 2 Discriminating intellectual capital sub-domains Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. Management Decision, p.66

Por esta razón, las estrategias para gerenciar el activo intangible deben tomar en consideración todas las dimensiones (humano, estructural y relacional) impulsando así el desarrollo integral y total del mismo, a fin de lograr la mayor eficiencia para la empresa.

Es así como, debido al anclaje de los activos intangibles en la dinámica empresarial se ha generado demandas de un pensamiento gerencial audaz, creativo e innovador, en este sentido, la administración requiere modelos de gestión que se soporten en las categorías que emergen como sistema-organización-ser humano, a fin de empoderar la intangibilidad. (Soto y Zambrano, 2018). Razón por la cual se realiza la siguiente reflexión epistemica transitando por los diversos modelos y herramientas que permiten un acercamiento a la comprensión y mejora de la estructura organizacional, ubicándose en los planteamientos básicos de la cibernética de 2° Orden, específicamente en el Modelo de Sistema Viable (MSV) de Stanford Beer, ya que este representa una manera diferente de percibir, entender y gestionar a las organizaciones empresariales en el abordaje de las complejidades que las rodean, utilizando para ello, tanto adaptabilidad como viabilidad en el tiempo, permitiéndoles generar una capacidad de autorregulación, auto-organización y control a las mismas (Beer, 1985). En otras palabras, constituye una herramienta conceptual para las organizaciones de conocimiento que permite tanto el rediseño como el apoyo de la gestión del cambio.

Este modelo se fundamenta en cinco eslabones, a saber:

La cibernética

Beer lo genera a partir de los principios del pensamiento cibernético propuesto por Norbert Wiener, ya que explica que la cibernética tiene por finalidad lograr una gestión eficaz por medio de la organización y regulación, haciendo además de accesible, controlable, tanto la información como los resultados a los administradores. (Beer, 1985)

El modelo es viable

Pues según el autor, este es capaz de mantener una existencia separada, en otras palabras, una organización es viable porque puede sobrevivir en un tipo particular de ambiente, ya que su existencia es independiente, por lo cual goza de algún tipo de autonomía que le permite sobrevivir y adaptarse. (Beer, 1985)

La recursividad del MSV

Es una piedra angular, Beer lo usa en un sentido matemático, refiriéndose a que los sistemas viables están contenidos dentro de otro sistema viable, es decir, el MSV tienen varios o muchos sistemas viables dentro de este (Beer, 1985). Al respecto, Sáez (1990) comenta que este modelo permite construir "un número indeterminado de niveles de análisis de las organizaciones, es decir, se pueden considerar tantos niveles como se considere apropiado, pero el análisis se hace sólo en tres niveles a un tiempo" (p.118). De este elemento de viabilidad surge una de las características más importante de los sistemas viables, que es el hecho de ser autorreferenciales, pues su lógica se cierra en sí mismo (Beer, 1985).

Homeostasis

Serán los sistemas que no son repeticiones de nivel siguiente, constituyen los generadores de la estabilización del ambiente interno de la empresa, esta estabilidad se denominó Homeostasis (Beer, 1985).

La complejidad y Variedad Requerida

La variedad es una medida de la complejidad, porque cuenta el número de posibles estados de un sistema; puesto que existe un desequilibrio natural en las organizaciones con respecto a su entorno, ya que estas tienen mucho menos complejidad interna que su ambiente; esto debe ser reconocido y abordado a través de diversas estrategias de apalancamiento, que la organización empleará para traer esta complejidad dentro de su gama de respuesta. Beer (1979) la utiliza den-

tro de su modelo a partir de la Ley de Requisito de Variedad de Ashby, la cual explica, que si la variedad del sistema regulador (receptor) no está equilibrada con la variedad del sistema regulado (emisor) no se podrá alcanzar la estabilidad (Ashby, 1956). Por esta razón Beer (1979) dice que para hacer frente a la gran variedad y al mismo tiempo equilibrarla son necesarias las siguientes acciones:

1. Atenuación: ya que considera que es necesario cortar, filtrar o atenuar, la variedad a los posibles estados que realmente puede manejar la entidad receptora.
2. Ampliación: representa mejorar y amplificar la variedad baja, para que el receptor tenga al menos la misma variedad que el emisor, a los fines de que el sistema pueda alcanzar la estabilidad.

Subsistemas del modelo de sistema viable (VSM)⁴

Se plantean cinco subsistemas interactivos que son necesarios en cualquier organismo u organización con la finalidad de ser capaz de mantener su identidad, independientemente dentro de un entorno compartido, logrando viabilidad (Beer, Espejo y Harnden). Estos subsistemas son: Implementación, Coordinación, Control, Inteligencia y Política.

Implementación

Es el primer subsistema (S1) de cualquier sistema viable, consiste en aquellos elementos que lo producen, es decir, son los generadores del sistema autopoietico, dado que representan la red de procesos tanto de producción como de transformación que sostienen y autorrepresenta el sistema social (Varela y Maturana, 1973). Estos constituyen las actividades primarias, aquellas responsables de generar los productos o servi-

cios de identidad de la organización, asimismo son los responsables de llevar a cabo las tareas de valor agregado del sistema, simbolizan el corazón de este modelo recurrente. Estas actividades, serán los sistemas viables que a su vez se desplegarán en más subsistemas de igual forma, es decir, se dividirán en operación, actividad gerencial o administrativa y entorno (recursividad).

Coordinación

Este segundo subsistema (S2) representa los dispositivos de regulación entre operaciones y la actividad gerencial o administrativa (Beer, 1985). Es decir, en este se coordinan las interfaces entre las funciones de valor agregado con las funciones de apoyo, a través del diseño de comunicaciones de dos vías y los mecanismos de ajuste mutuo, de hecho "esto es lo que se denomina centro regulador y es el encargado de amplificar la variedad de los gestores y atenuar la variedad de las operaciones" (Sáez, 1990, p.292).

Control

Es considerado el subsistema tres (S3) representa un canal alternativo para la alta gerencia a través del cual se negocian recursos, se dirige lineamientos de administración y se mantiene el flujo de comunicación hacia arriba, manteniendo la variedad del meta-nivel (Beer, 1985). Este subsistema se enfoca en lo interno, gestionando la homeostasis de la organización, manteniendo a todas las partes dentro de los límites normales, creando armonía. De este subsistema se origina el subsistema de coordinación (S2) y el subsistema de auditoría o seguimiento (S3*).

Inteligencia

El subsistema cuatro (S4) es la inteligencia, la misma constituye el enlace de dos vías entre el sistema viable y el entorno, es fundamental para la adaptabilidad, pues se enfoca en lo externo y en el futuro. Este facilita la actividad principal con la reproducción continua sobre condiciones de mercado, cambios tecnológicos y los factores externos que pueden ser relevantes para él en

4 Véase: Figura N°37. Completion of the Viable System Model. Beer (1985). The Managerial Cybernetics of Organization. Diagnosing The System for Organization. p.98

el futuro; asimismo proyecta tanto la identidad como el mensaje de la empresa en su entorno, todo esto con la finalidad de planificar el futuro viable de la organización (Beer, 1985).

Política

Es el último de los subsistemas (S5) pues cierra al sistema en su conjunto, cuya función es la formulación de políticas. Esta función es por disquisición de variedad baja, en comparación con la complejidad del resto de la unidad organizativa y la mayor complejidad del entorno, por lo tanto debe ser altamente selectiva en la información que recibe, esta selectividad según Beer (1985) se logra a través de las actividades e interacciones con los subsistemas de Inteligencia (S4) y Control (S3). Las funciones principales de la política están en dar luminiscencia sobre la dirección general, los valores y propósitos del bloque organizativo, así como el diseño al más alto nivel de las condiciones para la efectividad organizacional.

En suma, estos cinco subsistemas se reinventan en cada nivel, dándole a toda la estructura resistencia, integridad y cohesión, basado en la comunicación, ya que existen canales de información que representan dos caminos: por un lado, filtran la alta variedad, por el otro se amplifica la variedad baja, de esta forma se equilibra, adaptando la organización a la complejidad lográndose así la viabilidad en el tiempo. De todo esto se desprende el fundamento del autor, que es crear sinergia, es decir, juntar y explotar el potencial de la organización.

Conclusiones

Examinando el planteamiento de Beer (1985) con la respectiva consistencia que tiene en la búsqueda de la viabilidad organizacional, encausada por la capacidad de adaptación a la complejidad, se puede evidenciar que existe un eslabón faltante, el cual corresponde a las personas, los seres humanos, los hombres; quienes representan en la era actual el eje fundamental para las organiza-

ciones sociales, de acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, estos no se encuentran explícitamente dentro del MSV. El autor le atribuye poca relevancia, pues considera que un elemento no marca la diferencia en el sistema, a menos que posea propiedades especiales por la que no pueda cambiarse, de lo contrario no será relevante.

De igual modo, Beer (1985) explica, que el hombre siendo un sistema viable puede ser reemplazado o absorbido por el siguiente nivel de recursividad sin generar consecuencias, en otras palabras, no supone al hombre un sistema importante en la gestión de la empresa, de allí que no le atribuya importancia metodológica en el modelo. Al respecto, Espinosa (1994) señala que Beer (1985) no describe a profundidad dentro de los procesos comunicacionales y de información los aspectos lingüísticos, de manera, que el modelo carece de la profundidad conceptual con respecto al hombre y sus formas de aprendizaje, desarrollo e interacción.

De hecho, esta falencia le produjo al modelo una debilidad en su aplicación práctica, durante su realización en Chile entre 1971-1973 bajo el nombre de *Cybersyn*, esta afirmación la sostiene Raúl Espejo quien fue Director Operacional junto con Stafford Beer en la ejecución del proyecto, de acuerdo a una entrevista realizada por Rivera (2012), Espejo explica, que en la praxis el esfuerzo estuvo centrado en la parte de diseño y operación de *Cybersyn*, restándole dedicación e importancia tanto a la interpretación, como a los significado que dentro de este proceso tenían los gerentes o directores; esto los perjudicó, ya que no utilizaron al máximo los fines del modelo en cuanto al manejo de la información para la toma de decisiones, así como la transmisión, difusión y amplificación de datos dentro del sistema de manera integral, disminuyendo la acción coherente con la información que fluía en este. De este modo, queda claro que el hombre, lo blando, intangible, marca el éxito o fracaso de un proyecto, modelo u organización.

A manera de colofón, se puede sugerir que lo resolutorio del problema del MSV para hacerlo operacional es la integración del eslabón faltante, la dimensión humana del activo intangible, pues las otras dos dimensiones del activo intangible, tanto la estructural como la relacional se manifiestan en el modelo. De existir, tanto la unificación como la comprensión del hombre con reconocimiento de sus identidades, alineándolas con la organización empresarial, podría lograrse la unificación del trabajo, labor y acción, obteniendo no solo eficiencia financiera y operacional, sino transcendencia espiritual; pues como explica Arendt (2003) estas actividades son esenciales en la vida activa del hombre, ya que tienen que ver con el inicio y el fin de la vida del ser. Acotando que este planteamiento es solo una interpretación del saber en busca de los recorridos del sentido en la administración.

Referencias

- Arendt, H. (2003). *La Condición Humana*. (R. Gil, Trad.) Argentina: Paidós.
- Ashby, W. (1956). *Introduction to Cybernetics*. London: Chapman y Hall.
- Beer, S. (1979). *The Heart of Enterprise*. Wiley, Chichester.
- Beer, S. (1985). *The managerial cybernetics of organization. Diagnosing the system for organizations*. Michigan: John Wiley & Sons Inc.
- Beer, S., Espejo, R., y Harnden, R. (1989). *The Viable System Model: Interpretations and Applications of Stafford Beer's VSM*. (R. Espejo, & R. Harnden, Edits.) John Wiley & Sons Ltd.
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas* (trad. en: 1976 ed.). (J. Almeida, Trad.) México: Fondo de Cultura Económica.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 36(2), 63 – 76.
- Bontis, N., Keow, W. y Richardson, S. (2000). Intellectual capital and the nature of business in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.
- Castells, M. (1996). *The Information Age: Economy, Society and Culture (Vol. I). The Rise of The Network Society*. Recuperado de http://www.urbanisztika.bme.hu/wp-content/uploads/2014/05/manuel_castells_the_rise_of_the_network_societybookfi-org.compressed.pdf
- Drucker, P. (1994). *La sociedad postcapitalista*. (trad.en: 2004 ed.). (J. Cárdenas, Trad.) Bogotá: Editorial Norma.
- Edvinsson, L. y Malone, M. (1997). *El Capital Intelectual*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Espejo, R. y Gil, A. (1997). *The viable system model as a framework for understanding organizations*. Recuperado de http://www.moderntimesworkplace.com/good_reading/GRRespSelf/TheViableSystemModel.pdf
- Espinosa, A. (1994). *Eficiencia organizacional: Principales ideas que ofrece el enfoque cibernético*. En Enfoques Modernos sobre Eficiencia Organizacional. Bogotá: Proyecto Delfos Uniandes.
- Espinosa, A. (2018). *Gestión de Viabilidad y Sostenibilidad: Metodología y Aplicaciones*. Recuperado de <https://administracion.uniandes.edu.co/phocadownload/2017/educacion-ejecutiva/programas-abiertos/sostenibilidad-folleto.pdf>
- Euroforum. (1998). *Medición del Capital Intelectual. Modelo Intelect*. Madrid: Euroforum.
- García, M., Guzmán, P., Mundet, J., y Guzmán, J. (2004). Intangibles: Activos y Pasivos. *Management & Empresa*, (37), 32 – 42.
- Kaplan, R., y Norton, D. (1997). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.

- Lev, B. (2001). *Intangible. Management, Measurement and Reporting*. Washington: Brookings Institution.
- Londoño, E. et al. (2018). Modelo de Capital intelectual para la función de Investigación en las universidades colombianas. *Opción*, 34(18), 964 – 990.
- López, S. y Rodríguez, Y. (2019). Inteligencia organizacional: aproximación teórica a su concepción y desarrollo. *Londrina*, 24(1), 356 – 382.
- Martínez, M. (2005). *Ideas para el cambio y el aprendizaje en la organización. Una perspectiva Sistémica*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Morón, G. (2014). *La organización como clave del éxito empresarial*. (Tesis de licenciatura). Universidad Internacional de La Rioja, Zaragoza, España.
- Reich, R. (1991). *The Work of Nations*. New York, NY: Alfred A. Knopf.
- Rivera, E. (4 de noviembre de 2012). *Raúl Espejo Cybersyn*. [Archivo de vídeo]. Recuperado de <https://youtu.be/cvaeDSVerXA>
- Rodríguez, H., Montilla, A. y Sáenz, J. (2019). *El papel de la gerencia en un mundo globalizado – contexto latino americano*. XIII Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo – Julio 2019. Recuperado de <https://www.eumed.net/actas/19/turismo/1-el-papel-de-la-gerencia-en-un-mundo-globalizado-contexto-latino-americano.pdf>
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N., y Edvisson, L. (1997). *Capital intelectual: El valor intangible de la empresa*. Editorial. (C. O. (2001), Trad.) Barcelona: Paidós.
- Sáez, F. (1990). *Ofimática Compleja*. Madrid: FUNDESCO.
- Soto, N. y Zambrano, C. (2018). Una reflexión axiológica del ser desde la genealogía de las ciencias administrativas. *Hitos de ciencias económico administrativas. Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (64), 220 – 240.
- Stewart, T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Sveiby, K. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*. New York: Berrett-Koehler.
- Varela, F., y Maturana, H. (1973). *De Máquinas y Seres Vivos: Una teoría sobre la organización biológica*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.