

“La gestión del capital intelectual: herramienta estratégica en instituciones públicas de educación superior”

José Luis Silva Munar¹, Planck Barahona Urbina² y Carlos Galleguillos Cortés³

1. Master en Recursos Humanos de la Escuela de Negocios Española IEDE, Contador Público Auditor UV. e-mail: jose.silva@industria.uda.cl
 2. Doctor en Economía de la Universidad de Salamanca, Ingeniero Civil Industrial UDA. e-mail: plank.barahona@uda.cl
 3. MBA en Dirección de Empresas de la Escuela de Negocios Española IEDE, Ingeniero Civil Industrial UDA.
Departamento de Industria y Negocios, Universidad de Atacama, Copiapó, Chile.
e-mail: carlos.galleguillos@industria.uda.cl
-

Resumen

Este trabajo tiene doble propósito. El primero de ellos es examinar la importancia del capital intelectual en las organizaciones. El segundo, analizar su importancia dentro de las instituciones públicas de educación superior donde se incluye indicadores para su medición. Tras revisar la literatura nos encontramos que se ha avanzado sustancialmente en la medición de elementos intangibles de las organizaciones, que agregan valor, cooperan con la toma de decisiones y que generan ventajas competitivas. Es un desafío medir la habilidad de los empleados, la experiencia, su inteligencia y las capacidades de las organizaciones. Las instituciones públicas de educación superior no están ajenas a estos desafíos, donde el capital humano, las relaciones con estudiantes y la empresa, se convierten en prioridad. Los nuevos modelos organizacionales hacen hincapié en la captación y difusión del conocimiento, la calidad, la mejora de la percepción de la sociedad y en la innovación como instrumento de competitividad. Existen escenarios que requieren de propuestas adecuadas en materia de agregar valor a la gestión en instituciones de educación superior. De las conclusiones de este trabajo, sedesprende que existen elementos del capital intelectual susceptibles de ser medidos, pues el interés de los investigadores, se ha justificado en que tales intangibles resaltan elementos diferenciadores de las Personas. Además aportan al logro de los objetivos organizacionales y ayuda a contar con una buena percepción de la sociedad en general.

Palabras claves: Capital intelectual, gestión del conocimiento, medición, herramientas de gestión.

Abstract

The purposes of this work are two. On the one hand, to examine the importance of the intellectual capital in organizations, and on the other hand, to analyze its importance within superior education institutions, stating indicators for its measuring. After checking literature, it was found that it has been a sustainable advance in the measurement of intangible elements of organizations, that give value, cooperate in decision making, and generate competitive advantages. It becomes a challenge to measure employees' ability, experience, intelligence and the capacities of organizations. Institutions of superior education are not far from these challenges, where the relationship between students and enterprises become a priority. New organizational models emphasize the attraction and promotion of knowledge, quality, improvement of society perception and in innovation as an instrument of competitiveness. There are contexts that require suitable proposals for adding an extra value to the management superior education institutions can have. From the conclusions of this work, it can be said that there are elements of the intellectual capital that are possible to be measured, because the researchers' interest has been founded in that intangible elements stand out some distinguishable elements of people. Besides, they contribute to achieve organizational goals and help have a good perception of society in general.

Key words: Intellectual capital, knowledge management, measuring, management tools.

1. Introducción.

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos que permite utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor en una organización. Es un área que pertenece a la Dirección estratégica y está estrechamente relacionada con el estudio del capital intelectual. Podemos decir que capital intelectual se enlaza con los factores ocultos de las organizaciones, que a través de las personas y sus capacidades, agregan valor a éstas y a sus relaciones con el medio. Es así como actualmente, los aspectos de relevancia en una organización son la capacidad emprendedora de los empleados, el desarrollo de nuevas tecnologías, la imagen corporativa, la estructura organizativa, la creatividad, las alianzas estratégicas y las habilidades para gestionar el cambio. En definitiva, conceptos que agregan valor a los estados financieros de cualquier tipo de institución.

Algunos cambios relevantes del último tiempo, algunos de los cuales se han producido por la creciente competencia para captar alumnos entre instituciones públicas y privadas, y relacionados con nuevas demandas, movilizaciones y nuevas formas de presión, han despertado el interés de académicos por la revisión de nuevos modelos de gestión y de medición como son el Balance Score Card (Herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas), gestión del conocimiento, gestión del Capital intelectual, entre otros. Estos aportes, ayudarían a mejorar la gestión de tales organizaciones, es decir mejorar la gestión de relaciones con clientes y proveedores, gestionar el conocimiento y la experiencia, las patentes, los modelos y los sistemas informáticos y administrativos y principalmente, gestionar y medir las competencias combinadas de los empleados.

Las universidades públicas no están ajenas a estos cambios de visión en la gestión. Estos constantes cambios, nos ha llevado a incorporar el concepto de Capital

intelectual hacia estas instituciones, para que dentro de un contexto de calidad, nos permita gestionar sus fuentes intangibles de valor y sobrellevar estos sucesivos cambios.

Este trabajo se estructura de la siguiente forma. En la primera parte se hará una breve revisión de la literatura acerca de la importancia del capital intelectual en las organizaciones. En la segunda parte, se analiza un modelo teórico de capital intelectual que puede ser aplicado a instituciones de educación superior públicas. En la tercera parte, se propone un análisis de los elementos que podrían contribuir a medir el Capital Intelectual en las instituciones de educación superior de carácter público. En una cuarta sección, se llegará a una serie de conclusiones del trabajo.

2. Breve revisión de la literatura

Los investigadores han propuesto por años definiciones de capital intelectual constituyéndose en un eslabón de la sociedad del conocimiento. Sánchez (2005), apoya la idea de que el valor total de la empresa está formado por el patrimonio tangible y los activos intangibles. Por otra parte, Osorio (2003) aduce que el capital intelectual

es el conjunto de activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera un valor o tiene el potencial de generarlo en el futuro. Edvinsson y Malone (1997) describen que capital intelectual es el estudio de las raíces del valor de la organización, los factores ocultos bajo sus instalaciones y productos. Según Bontis (1998), el término de capital intelectual fue acuñado por John Kenneth Galbraith, quien lo definía como una acción intelectual, más que mero conocimiento. Nonaka en 1991 ya afirmaba que las organizaciones que se desenvuelven exitosamente en un entorno turbulento, serán aquellas que generen constantemente nuevo conocimiento, lo diseminen e incluyan en nuevas tecnologías y productos.

Stewart (1998), interpreta el concepto como la suma de todo lo que todos saben, lo cual genera una línea de competitividad. En este orden, el Capital Intelectual entonces, corresponde a la habilidad para transformar el conocimiento en recursos generadores de riqueza, tanto para las organizaciones como para los países, aportado principalmente por el recurso humano (López et al, 2008).

En esta conceptualización, algunos teóricos proponen que el Capital Intelectual es la suma de las variables Capital humano, Capital estructural y Capital relacional, es decir, son todos aquellos elementos, no tangibles [Artiles, 2004; Ugando, 2004].

2.1. Características de los tres elementos del capital intelectual: capital humano, capital estructural y capital relacional

En esta sección se profundizará en los conceptos de Capital intelectual desde el punto de vista de las capacidades humanas, lo creado en las organizaciones y de las relaciones con el entorno.

2.1.1. Capital humano.

La variable Capital humano, como parte primordial del Capital intelectual se define como el valor del conocimiento creado por las personas que conforman la organización. Combina conocimientos, experiencia, destrezas, educación, habilidades, aprendizaje, valores, actitudes y capacidad para realizar la tarea que manejan. Stewart (1998) resalta el aspecto humano del capital intelectual y aduce que es un componente de carácter estratégico, que le da a la organización ventaja competitiva. Así, se concibe que los individuos con sus conocimientos, habilidades y espíritu de cooperación constituyen activos valiosos para la organización [Artiles, 2004; Ugando, 2004; Alama et al, 2006].

2.1.2. Capital estructural

La variable del Capital estructural es el conocimiento que se ha hecho explícito y documentado. Es el valor del conocimiento creado en la organización como normas, procesos, programas, medios, infraestructura, sistemas, controles, bases de datos, patentes, marcas, métodos, procedimientos, modelos, manuales, sistemas de dirección y gestión.

2.1.3. Capital relacional

La variable del Capital relacional corresponde al intercambio de información con externos, relaciones con los agentes de su entorno como alumnos, cartera de clientes, proveedores, bancos y accionistas, a los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, a las marcas comerciales, medios de comunicación y a la imagen de la institución [Artiles, 2004; Ugando, 2004].

Modelo de gestión del capital intelectual: aplicación para instituciones públicas de educación superior.

La discusión de los apartados 2.1.1., 2.1.2. y 2.1.3. ha permitido aclarar

los aspectos más relevantes de los elementos del Capital Intelectual que en definitiva, avalan el modelo de Cobo (2006) y la base teórica que lo sustenta.

Para el desarrollo del modelo propuesto se profundizará en el Capital Humano, pues creemos que de acuerdo a lo fundamentado, es necesario adoptar una cultura corporativa que fomente el intercambio y la colaboración entre los miembros de una organización. Se habla entonces, de aprendizaje organizacional que según León et al (2005), está muy ligado a los conceptos de organizaciones inteligentes, defendiendo la idea de que la gestión del capital intelectual coopera en las organizaciones que aprenden y que tienen las habilidades necesarias para crear, adquirir y transferir conocimiento. Esto, basado principalmente en las personas.

Este escenario, empuja a las organizaciones tradicional esa la transformación de otras en gestación, debido a que esa capacidad humana para crear ese nuevo conocimiento es infinita [Sáiz et al, 2003; Kogut et al, 1993]. De hecho, Carrión (1999) detalla que la cadena de valor en la era del conocimiento es un flujo de relaciones en tiempo real, una gran tela de araña en la que participan múltiples organizaciones, y en la que impera ante todo, la velocidad de reacción de esas personas.

Los teóricos centran el análisis en los recursos y capacidades que poseen las organizaciones, pero dichos recursos y capacidades no están disponibles para todas las organizaciones en las mismas condiciones, pues las personas son distintas y sus aportes son diferenciados. Según esta teoría entonces, el desarrollo distintivo de las personas y sus capacidades es la única forma de conseguir ventajas competitivas sostenibles, es decir elementos distintivos que ayuden a diferenciarse en una sociedad cada vez más competitiva [Navas et al, 1998; Grant, 1996].

El presente estudio, tiene por objeto presentar los elementos de la gestión de capital intelectual, en base a los autores Cobo (2006), Inche et al (2004), Navas et al (2010) y Vianey et al

(2005), que ayudará al área académica de instituciones públicas de educación a desarrollar un seguimiento a indicadores que sirvan de punto de referencia para comparaciones futuras, recogerla capacidad de producir beneficios sostenibles y posibilitar a la dirección, la valorización de los activos intangibles. Esto, queda expresado en la tabla N° 1.

El modelo presentado por Antonio Cobo (2006), en su artículo denominado Modelo de Capital Intelectual para la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, fue inspirado en el modelo general Intellectus, cuyos componentes a su vez, se encuentran ordenados de acuerdo a la estructura conceptual de Bueno (2003), quién divide el Capital intelectual en Capital humano, capital estructural y capital relacional. Los indicadores contemplan la actuación de la organización desde tres perspectivas:

- Valores y actitudes que a su vez, han sido subdivididas en indicadores que ayudarán a medir el sentimiento de pertenencia y compromiso, la automotivación, la satisfacción, la sociabilidad, la flexibilidad y adaptabilidad y la creatividad.
- Aptitudes que por otra parte, han sido subdivididas en indicadores que ayudarán a medir la Formación especializada, la experiencia y el desarrollo personal; y,
- Capacidades que ayudarán a medir los elementos de aprendizaje, colaboración, comunicación y liderazgo.

Siguiendo la idea del autor, nos detendremos en la Variable Capital Humano, que de acuerdo a lo detallado creemos que es el más relevante de todos, en cuanto a que representa los conocimientos y el talento que tienen las personas que componen la organización para el cumplimiento de los objetivos.

Los indicadores no son un objetivo en sí mismo, sino que son descripciones que requieren ser interpretadas y valoradas conforme a determinados estándares de cada institución. No obstante esto, la opción sugerida también tiene por objeto resaltar la importancia de los intangibles en beneficio de las

instituciones públicas dedicadas a la educación. Lo aludido, para monitorear elementos que aportan valor al logro de los objetivos, cooperan con el aseguramiento de la calidad y con los procesos estratégicos.

Al ser la variable Capital Humano, parte primordial del Capital intelectual y principal artífice, para la consecución de los objetivos de las instituciones de educación superior pública, se presentará por ahora, sólo los indicadores de esta variable, lo que deja muchos desafíos para resolver con un grupo más importante de profesionales.

Tabla N° 1. Indicadores de la variable capital humano

Elemento	Valores y actitudes
Activo intangible	Indicador
Sentimiento de pertenencia y compromiso	Media de años de antigüedad de los académicos en la institución. % de académicos que han pertenecido o pertenecen a equipos directivos.
Automotivación	Número de días de ausencia en el trabajo en los últimos seis meses. % de académicos que consideran su remuneración adecuada a su nivel de formación y responsabilidad. % de académicos que valoran positivamente su ambiente de trabajo.
Satisfacción	Número de premios y reconocimientos al trabajo realizado. Incentivo promedio a los académicos investigadores. % de académicos satisfechos en la relación entre colaborador y jefe o director. Nivel de satisfacción del clima laboral Nivel de satisfacción de su contrato (Planta, contrata u honorarios, indefinido, plazo fijo)
Sociabilidad	% de académicos involucrados en redes internas de trabajo. % de académicos involucrados en redes externas de trabajo. Nº de consultorías para instituciones públicas o privadas.
Flexibilidad y adaptabilidad	Número de cambios de actividad profesional en la vida profesional. Edad media de los académicos de la institución. Grado de diversidad en la composición de la plantilla (Género, titulaciones, nacionalidad, religión)
Creatividad	% de académicos que realizan proyectos de innovación. % de académicos que emplean metodologías innovadoras en su trabajo.
Elemento	Aptitudes
Activo intangible	Indicador
Formación especializada	% de académicos con estudios de pregrado % de académicos con estudios de Magíster. % de académicos con estudios de Doctorado. % de académicos que han seguido alguna acción formativa en el último año.
Experiencia	Años de Experiencia media de los académicos en la educación. Nº de académicos investigadores con grado de Doctor

	Nº de académicos investigadores con grado de Magíster Nº de ponencias, conferencias o seminarios dictados, nacionales o internacionales % de académicos con Experiencia profesional internacional. Nº de cursos impartidos por semestre
Desarrollo personal	% de académicos promocionados en al menos una vez.
Elemento	Capacidades
Activo intangible	Indicador
Aprendizaje	Número medio de Horas de formación realizadas por el académico en el último año. Número medio de Horas de formación recibidas por académico a lo largo de toda la vida.
Colaboración	% de académicos que participan en dos o más equipos internos de trabajo. % de académicos que participan en dos o más equipos externos de trabajo como comunidades científicas
Comunicación	% académicos que han publicado algún material relacionado con el área de investigación que desarrolla. % de académicos con página WEB. % de académicos que colabora en algún portal, página o proyecto relacionado con el área de investigación que desarrolla
Liderazgo	% de académicos satisfechos de las relaciones con sus responsables directos % de académicos que conocen el Plan estratégico de la institución % de académicos que conocen los objetivos estratégicos de la política educativa de la institución de Educación.

Fuente. Elaboración Antonio Cobo a partir de la adaptación del Modelo Intellectus, "Modelo de capital intelectual de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Indicadores de capital humano y gestión del conocimiento". Universidad de Málaga.(2006)

Los indicadores presentados como herramienta de medición, probablemente servirán de base para la mayoría de las instituciones públicas de educación superior que deseen valorizar el Capital Intelectual en el futuro.

Creemos que ésta es un área en la cual no se ha profundizado en la organización, pero que se debe poner atención, pues se deriva del valor más importante de las organizaciones, las personas y su entorno.

Conclusiones

Los nuevos enfoques de la gestión organizacional, hacen imprescindible incorporar innovadores modelos de medición de intangibles que representan un valor para las organizaciones y que los métodos tradicionales de medición ya no lo reflejan, como ha sido el cambio desde la gestión de activos tangible a gestionar los intangibles. Por tanto, se hace necesario seguir indagando en la línea de

la gestión del capital intelectual con el propósito de generar metodologías nuevas, que reflejen estos valores intangibles, y que a futuro se pueda disponer de herramientas de medición que permitan tener fuentes de información completa, para lograr una ventaja competitiva y para la toma de decisiones. La importancia de esta investigación radica en el hecho de que la base de medición del capital intelectual en instituciones públicas de educación superior, servirá indudablemente para generar indicadores que permitan desarrollar evidencias empíricas y avanzar en la sociedad del conocimiento.

Este trabajo, ha querido dejar plasmado los indicadores que servirán de base para el monitoreo de los elementos del Capital Intelectual. Queda en evidencia, que ha habido avances sustanciales en esta materia. Si bien, en Chile no se visualiza normas y principios oficiales en materia de medición de capital intelectual, consideramos que son elementos que estructuran un área de intangibles susceptibles de ser medidos. Juega un rol importante entonces, el hecho de que en Chile, no se haya generado algún estudio de la medición de los intangibles en instituciones públicas de educación superior, lo que podría llegar a ser un aporte en el mejoramiento sistemático de la calidad en este tipo de instituciones.

Es evidente que de acuerdo a los antecedentes descritos, podría ser relevante seguir profundizando en esta línea de investigación, pues creemos que los cambios de esta nueva era, así podrían requerirlo.

Referencias

Alama E., Martín de Castro G. y López P. (2006): "Capital Intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo". Academia, Revista Latinoamericana de Administración, v. 37, pp. 1-16.

Artiles S. (2004): "Gestión del conocimiento y capital intelectual.

Memorias del Congreso Internacional de Información", IDICT. La Habana, Cuba.

Bontis N. (1998): "Intellectual capital: An exploratory study that develops measures and models", Management Decision, 36: 2, pp. 63- 76.

Bueno E. (2003): "Modelo Intellectus: Medición y Gestión del Capital Intelectual", Documentos Intellectus nº 5, CIC - IADE, Madrid, España.

Carrión J. (1999): "La Gestión del Conocimiento en Sun Microsystems". Universidad Complutense de Madrid. pp. 2 - 10.

Cobo A. (2006): "Modelo de capital intelectual de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Indicadores de capital humano y gestión del conocimiento". Universidad de Málaga.

Edvinsson L. y Malone M. (1997): "Intellectual Capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower", Harper Collins Publishers, Inc., 1a. Edición.

Grant R. M. (1996): "Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration", Organization Science, 7(4), pp. 375 - 387.

Inche J. y Chung A. (2004): "Indicadores de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería Industrial". Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. v (7) 2. pp. 41- 45.

Kogut B. y Zander U. (1993): "Knowledge and the firm and the evolutionary theory of the multinational corporation". Journal of International Business Studies, v 24, nº 4, pp. 625 - 645.

López V., Nevado D. y Baños J. (2008): "Indicador sintético de capital intelectual: Humano y estructural. Un factor de competitividad". Revista EURE. v 34. nº 101, pp. 45-70. Santiago de Chile.

León M., Ponjuán G. y Rodríguez (2006): "Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento". ACIMED v 14 n° 2. La Habana, Cuba.

Navas J. E. y Guerras L. A. (1998): "La Dirección Estratégica de la Empresa. Teoría y Aplicaciones", Civitas, Madrid, España.

Navas R. y Mercado P. (2010): "Evaluación de la calidad métrica para indicadores de capital intelectual generados a partir de bases estadísticas". Revista de la Educación Superior. v 39. n° 155. pp. 99 - 120.

Nonaka I. (1991): "The knowledge creating company", Harvard Business Review, pp. 96-104.

Osorio M. (2003): "El capital intelectual en la gestión del conocimiento", ACIMED v 11 n° 6, La Habana, Cuba.

Sáiz L., Peña T., Lara A. y González M. (2003): "Un nuevo desafío para las organizaciones: La Gestión del Conocimiento". Memorias del V Congreso de Ingeniería de Organización. Valladolid - Burgos. pp. 3 - 5.

Sánchez M. (2005): "Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones". ACIMED. v 13 n° 6. La Habana, Cuba.

Stewart T. (1998): "El capital intelectual: La nueva riqueza de las organizaciones". Ediciones Granica S.A.

Torres J.L. (2005): "Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio". Universidad del Norte. Colombia.

Ugando M. (2004): "La gestión del conocimiento y la utilización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la creación de valor en los proyectos de innovación. Memorias del Congreso Internacional de Información", IDICT, La Habana, Cuba.

Vieney J., Osorio E. y Ospina J. (2005): "Capital intelectual en Colombia. Divulgación a través de Internet". Ponencia presentada en el Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración, CLADEA. Asamblea Anual. Santiago, Chile.